Manier l'art du questionnement dans ses échanges

Soft Skills

Cette formation s'adresse à toute personne souhaitant affiner son art du questionnement pour gagner en pertinence lors de ses échanges. En combinant écoute active, posture relationnelle et techniques de communication, les participants apprendront à adapter leurs questions aux situations et aux interlocuteurs.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les clés de succès du questionnement dans un échange professionnel
- Utiliser l'écoute active dans ses échanges
- Ajuster ses techniques de questionnement selon la situation
- Progresser dans l'échange en s'adaptant à son interlocuteur

DÉTAILS DE LA FORMATION

Public
Toute personne devant utiliser le questionnement lors de ses relations professionnelles

Pré-requis
Aucun

Accessibilité
Inclusion de différents types de handicaps. Consulter notre référent handicap

Formation augmentée
Accès à l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* durant 3 mois après le dernier jour de formation

Durée
14 heures, 2 journées consécutives

Modalité au choix
- Présentiel
- Visio-formation

Evaluation
Diagnostic des attentes
Auto-positionnements Amont / Aval
Evaluation continue

Reconnaissance délivrée
Attestation de formation

NOTRE SIGNATURE PÉDAGOGIQUE

L'expérimentation pédagogique au service de la transformation durable des compétences

Pédagogie expérientielle EVOLUTEAM

Notre **pédagogie expérientielle** repose sur un principe simple : les comportements se transforment durablement grâce à l'expérience vécue en formation.
Nous mobilisons **les émotions, la prise de décision en contexte réel et l'engagement multisensoriel** en créant des solutions pédagogiques dont l'expérimentation représente au **minimum 70% du temps de formation.**
Chaque session alterne des temps structurants et exploratoires, afin de **favoriser l'appropriation active**, **stimuler la réflexion et la prise de recul**, **ancrer durablement les compétences**, **faciliter le passage à l'action opérationnelle.**

EVOLUTEAM
CRÉATEUR DE VALEUR DURABLE

Manier l'art du questionnement dans ses échanges

Soft Skills

LE PROGRAMME

PHASE D'ENGAGEMENT - A réaliser avant la session sur l'extranet participant by *EVOLUTEAM*

Compléter les questionnaires en ligne

- J'évalue mes compétences en amont de la formation
- Je transmets mes attentes vis-à-vis de cette formation

Télécharger les supports de formation

- Je télécharge l'ensemble des supports mis à disposition pour réaliser les exercices lors de formation.

PHASE D'EXPÉRIMENTATION – S'exercer aux outils et méthodes lors de la session formative

INTRODUCTION

Présentation des participants / Ice Breaker

MODULE 1 | COMPRENDRE LES ENJEUX DU QUESTIONNEMENT

Définir les fondements d'un questionnement pertinent et constructif

- La maïeutique socratique ou l'art de faire accoucher l'idée
- La « questiologie » : poser les bonnes questions au bon moment
  - Faire progresser la situation
  - Faire progresser la relation
  - Faire progresser l'interlocuteur

Vidéo et débat : TEDX « La questiologie »

- Les liens entre le questionnement, l'écoute, l'expression et la communication

Petits jeux de désynchronisation : expérimenter par l'absurde

Identifier les facteurs influençant notre questionnement

- L'ouverture d'esprit
- Le cadre de référence
- La métacommunication : ce qui se joue dans la relation et dans le contexte

Jeu en binôme : « ni tort, ni raison »

Exercice pratique : le questionnement neutre

MODULE 2 | INTÉGRER LE CONCEPT D'ÉCOUTE ACTIVE DANS SA POSTURE

Écouter au-delà des mots

- Nos attitudes face à une situation de communication : les 6 attitudes de Porter
- La perception non verbale/verbale
- Obstacles psychologiques, intellectuels et affectifs
- Distinguer l'explicite, l'implicite et les non-dits

Autodiagnostic : mes attitudes spontanées en situation de communication

Développer une posture d'écoute propice à un climat d'échange

- La posture empathique
- La non-directivité
- L'écoute sans interruption

Manier l'art du questionnement dans ses échanges

Soft Skills

Développer une posture propice à un climat d'échange (suite)

- La disponibilité et le non-jugement
- Synchronisation
- Expressions faciales

Exercices pratiques et retours d'expérience

MODULE 3 | EXPÉRIMENTER DES TECHNIQUES DE QUESTIONNEMENT SELON LE CONTEXTE

Prendre en compte le contexte situationnel pour adapter son questionnement

- Identifier l'objectif ou l'intention de la question
- Déterminer la nature de la question
- Choisir le *timing* pour formuler sa question
- Choisir la forme de question
- Prendre en compte le niveau émotionnel de son interlocuteur

Brainstorming : les bonnes pratiques

Se constituer une bibliothèque d'aide à la décision pour mieux questionner

- Question d'introduction : formuler pour les bases d'une conversation
- Question hypothétique : se représenter une situation irréelle (brainstorming)
- Question circulaire : ouvrir à une autre perspective
- Question paradoxale : déterminer les principaux obstacles pour son interlocuteur
- Question de précision ou de justification : obtenir plus de détails tout en démontrant son intérêt
- Question orientée sur les impressions : créer une atmosphère de confiance
- Question orientée vers l'avenir : processus d'idéation
- Question de résolution : clôturer une discussion

Jeu de cartes de questions : pourquoi, quoi, comment ? S'entraîner de façon ludique et mémorable

S'initier à quelques méthodes de questionnement

- Méthode GROW pour atteindre un objectif
- Méthode de l'hexamètre de Quintilien pour découvrir les attentes et les besoins de son interlocuteur
- Méthode SPIN pour aider l'interlocuteur à comprendre ses besoins et qu'il envisage ses solutions

Ateliers : mises en pratique des méthodes GROW en sous-groupe

MODULE 4 | PROGRESSER DANS L'ÉCHANGE EN GARDANT LE CONTRÔLE DE LA SITUATION

Approfondir son questionnement grâce à la reformulation

- Écho : répéter les paroles de son interlocuteur
- Reflet : paraphraser
- Résumé : proposer une synthèse
- Élucidation : préciser le propos en complétant celui de son interlocuteur

Exercices pratiques : la reformulation selon le besoin

Encourager l'expression de son interlocuteur dans l'échange

- Choix des mots
- Signaux d'encouragement
- Les silences

Exercices pratiques : comprendre le silence et lui laisser la place

Guider une conversation avec assertivité

- Le triangle de Karpman
- L'assertivité pour gérer des interlocuteurs difficiles
- Utiliser le recadrage DESC

Vidéo et mise en pratique : application du DESC

Libérer l'expression d'un interlocuteur mutique

- Formuler des observations et des sentiments sans pression
- Questions par hypothèse

Exercice pratique : la méthode des petites victoires

CONCLUSION

Clôture de la session

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâces aux outils, techniques et méthodes vues en formation
- Se challenger au moyen d'objectifs à réaliser sous 3 mois
- Questionnaire de satisfaction à chaud

PHASE D'ACQUISITION – Ancrer les outils et méthodes de retour en milieu professionnel

Accéder aux ressources complémentaires à télécharger depuis l'Extranet Participant *by EVOLUTEAM* pour approfondir les thématiques vues en formation

Corréler la mise en pratique des actions individuelles avec les objectifs pédagogiques : questionnaire sur l'évaluation des compétences à froid, 2 mois après la dernière journée de formation.

Manier l'art du questionnement dans ses échanges

Soft Skills

Cette formation vous intéresse ?
Contactez- nous : info@evoluteam.fr | 01 47 39 02 02

Consulter sur notre site, notre catalogue de formations

PRIX PUBLIC

Inter : 598 € HT par participant
Intra : 2 757 € HT par session* (4 à 10 participants)
**des frais de déplacement complémentaires peuvent être engagés selon la localisation*

FINANCEMENT OPCO

Financement possible via votre OPCO. Contactez nos conseillères formations :
par téléphone : 01 47 39 02 02
par mail : info@evoluteam.fr

FORMATION SUR-MESURE

Vous avez un projet sur-mesure, vous souhaitez intégrer votre contexte et vos enjeux spécifiques à la formation, contactez notre Directrice du Développement : laure.casta@evoluteam.fr

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS *(à titre indicatif)*

Inter : L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.
Intra : Après validation de votre projet avec nos conseillères formations, capacité de mise en œuvre sous 15 jours.

ACCESSIBILITÉ

Inclusion de différents types de handicap. Vous êtes en situation de handicap, intéressé.e par le programme ? Contactez notre Référent Handicap pour préciser votre besoin : referent.handicap@evoluteam.fr

ASSISTANCE TECHNIQUE À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme digitale, notre équipe pédagogique répondra à vos questions de 9h30 à 17h30 au 01 47 39 02 02 ou sur l'adresse mail suivante : contact.digitalcamp@evoluteam.fr

Engagés pour un monde plus éclairé, nous concevons des solutions pédagogiques centrées sur le développement des potentiels humains, avec pour ambition de créer de la valeur durable.

-- Notre raison d'être en qualité de société à mission --