EVOLUTEAM
CRÉATEUR DE VALEUR DURABLE

Pratiquer l'écoute active

Soft Skills

Cette formation s'adresse à tout collaborateur qui souhaite développer son écoute dans le cadre professionnel, afin d'être plus efficace au quotidien dans ses interactions avec les équipes, les clients et les partenaires.

LES OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Comprendre le concept d'écoute active et ses conditions d'application
- S'entraîner à l'écoute active
- Apprendre à faire émerger le besoin réel
- Savoir reformuler et synthétiser
- Choisir la bonne méthode en fonction de la situation

DÉTAILS DE LA FORMATION

Public
Consultant, Manager ou tout Responsable souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel

Pré-requis
Apporter son ordinateur portable

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

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.**

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 LA COMPLEXITÉ DE L'ÉCOUTE

Comprendre ce qui est en jeu :

- La perception non verbale – verbale
- Les pensées automatiques
- La congruence
- Les distorsions cognitives
- Le cadre de référence

Brainstorming : Pourquoi nous écoutons mal ?

MODULE 2 | INTÉGRER LE CONCEPT D'ÉCOUTE ACTIVE

Les fondements de l'écoute active : Le centrage sur la personne de Carl Rogers

- La posture associée
- La bienveillance empathique
- La non-directivité
- L'écoute sans interruption
- La disponibilité et le non-jugement

Les outils non verbaux

- Posture empathique
- Synchronisation
- Expression faciale

Les techniques verbales

- Reformulation
- Choix des mots
- Questions ouvertes
- Outil miroir
- Signaux d'encouragement
- Résumé-synthèse

Atelier : les participants réalisent une grille d'observation des indicateurs de l'écoute active

MODULE 3 | PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE DANS DES SITUATIONS PROFESSIONNELLES COURANTES

Identifier les situations professionnelles où l'écoute active est particulièrement indispensable

- Le diagnostic de besoins : Découverte – enjeu - projection
- La gestion des malentendus : Erreur - Réclamation ou tension
- Le travail en équipe : Mode projet – réunion – animation d'atelier
- Autres situations apportées par les participants

S'accorder sur les enjeux et impacts

- Ce qui est en jeu
- Les conséquences d'une mauvaise écoute
- Les bénéfices de l'écoute active

Expérimenter l'écoute active dans des cas pratiques proposés ou apportés par les participants.

Ateliers de préparation : formaliser les questions « Sésame » favorisant la mise en place de l'écoute active

Mise en pratique : mise en situation et analyse avec grille d'observation

MODULE 4 | VALIDER LA COMPRÉHENSION DU BESOIN PAR LA REFORMULATION ET LA SYNHTÈSE

Les différents types de reformulation

- Écho
- Miroir
- Résumé (synthèse)
- Clarification

Le closing de synthèse

- Le résumé des avantages
- Le ballon d'essai
- L'incitation à la décision

MODULE 5 | CHOISIR LA BONNE MÉTHODE EN FONCTION DE LA SITUATION

Expérimenter l'écoute active dans un cas pratique général

1. Ateliers de préparation - les questions « Sésame »
2. Rebouclage théorique - les conditions de la posture et des outils de l'écoute active
3. Mise en situation globale - débriefing et axes d'effort

CONCLUSION

CONCLUSION

- Evaluer ses compétences en aval de la formation : j'évalue ma capacité à transformer mes compétences grâces aux outils, techniques et méthodes vus 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.

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 : 630€ HT par participant
Intra : 2900€ 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 --