



2 JOURS



E-learning 50 min



Présentiel 14h

PRATIQUER L'ÉCOUTE ACTIVE



PUBLICS CONCERNÉS

- Consultant, manager ou tout responsable souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel



Cette formation s'adresse à tout consultant, manager ou responsable souhaitant développer son écoute afin d'être plus efficace dans ses interactions avec les équipes, les clients et les partenaires.



PRÉ-REQUIS

- Aucun



OBJECTIFS

- Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions
- Apprendre à faire émerger le besoin réel
- Savoir reformuler et synthétiser
- Choisir la bonne méthode en fonction de la situation

PROGRAMME DÉTAILLÉ

EN AMONT : MODULES E-LEARNING

Durée du parcours digital : 50 minutes

- Les techniques de communication
- L'assertivité

1. APPRENDRE À ÉCOUTER L'AUTRE ET POSER LES BONNES QUESTIONS

- Comprendre pourquoi nous écoutons mal
- Comprendre ce qui est en jeu :
 - Le cadre de référence
 - La perception non verbale-verbale
 - Les pensées automatiques
 - La congruence
 - Les biais cognitifs
 - L'explicite vs l'implicite
 - Les non-dits
- Le centrage sur la personne de Carl Rogers
 - Les fondements de l'écoute active
- 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

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Plateforme pédagogique : accessible dès 15 jours avant le présentiel et pendant 3 mois

Présentiel : alternance de théorie, d'exercices et de mises en situation

SUPPORTS PÉDAGOGIQUES

Pendant la formation, chaque participant utilise un support qui reprend les concepts et différents points traités, ainsi que des exercices d'application et d'entraînement.

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- à Clichy-la-Garenne (92110) ; et à Paris :
- ▶ une salle de formation + une salle de détente au cœur du 2^e arrondissement, accessible par 4 lignes de métro
- ▶ PC, relié à un écran LCD pour vidéoprojection
- ▶ Vidéoprojecteur
- ▶ Paper-board
- ▶ Accueil avec café, thé, eau, jus d'orange et gâteaux

MODALITÉS

- INTER ou INTRA à partir de 4 participants

FINANCEMENT

Pour les adhérents de l'OPCO ATLAS, cette formation est disponible en Action collective.

Pour toute question sur ce dispositif de financement, contactez nos conseillères formations :

- ▶ par téléphone :
01 47 39 02 02
- ▶ par mail : info@evoluteam.fr

- Synchronisation
- Expression faciale
- Les techniques verbales
 - Reformulation
 - Choix des mots
 - Questions ouvertes
 - Outil miroir
 - Signaux d'encouragement
 - Résumé-synthèse

Speed meeting : débriefing sur l'évolution de la qualité d'écoute

2. APPRENDRE À FAIRE ÉMERGER LE BESOIN RÉEL

- Identifier les situations professionnelles où l'écoute active est particulièrement indispensable
 - 1. Le diagnostic de besoins
 - avant-vente – projet – suivi de client
 - 2. La gestion des malentendus
 - erreur - réclamation ou tension
 - 3. Le travail en équipe
 - mode projet – réunion – animation d'atelier
 - 4. 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

3. SAVOIR REFORMULER ET SYNTHÉTISER

- 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

4. CHOISIR LA BONNE MÉTHODE EN FONCTION DE LA SITUATION

- Expérimenter l'écoute active dans un cas pratique général
 - 1. Ateliers de préparation
 - Formaliser les questions « Sésame » favorisant la mise en place de l'écoute active
 - 2. Rebouclage théorique
 - Révision en commun des conditions de la posture et des outils de l'écoute active

FORMATION À DISTANCE

Pendant toute la période de votre formation, pour toute question relative à la plateforme ou pour toute assistance technique, notre équipe pédagogique en charge des modules e-Learning répondra à vos questions

- ▶ de 9h30 à 17h30 au
01 47 39 02 02
- ▶ ou sur l'adresse mail :
contact@digitalcamp.fr

- 3. Mise en situation globale
 - Débriefing et axes d'effort

5. PLAN DE PROGRÈS INDIVIDUEL (PPI) ET CLÔTURE DE LA SESSION

- Élaborer son PPI : les pépites
- Validation des apports par rapport aux attentes
- Quiz de fin de formation
- Conclusion et clôture du stage