

**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



## 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

## 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



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.

## 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

## 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<sup>e</sup> 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](mailto: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