



Développer l'écoute active

Mise à jour : Fév. 2024

Durée : 1 jour - 7 heures

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les enjeux de l'écoute, ses freins et ses mécanismes
- Connaître les techniques et attitudes d'écoute active pour en mesurer les effets
- Développer ses capacités d'écoute en situation professionnelle
- Apprendre à écouter l'autre
- Être en capacité de réussir à reformuler ce que l'autre dit

PRÉREQUIS

- Ne nécessite pas de prérequis spécifique

PARTICIPANTS

- Toute personne ou équipe souhaitant améliorer ses capacités d'écoute

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Réflexion de groupe et apports théoriques du formateur
- Travail d'échange avec les participants sous forme de réunion-discussion
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle
- Validation des acquis par des questionnaires, des tests d'évaluation, des mises en situation et des jeux pédagogiques
- Remise d'un support de cours

MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Feuille de présence signée en demi-journée
- Evaluation des acquis tout au long de la formation
- Questionnaire de satisfaction
- Attestation de stage à chaque apprenant
- Positionnement préalable oral ou écrit
- Evaluation formative tout au long de la formation
- Evaluation sommative faite par le formateur ou à l'aide des certifications disponibles

MOYENS TECHNIQUES EN PRÉSENTIEL

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation, équipée d'ordinateurs, d'un vidéo projecteur d'un tableau blanc et de paperboard

MOYENS TECHNIQUES DES CLASSES À DISTANCE

- A l'aide d'un logiciel comme Teams, Zoom etc... un micro et éventuellement une caméra pour l'apprenant,
- suivez une formation en temps réel et entièrement à distance. Lors de la classe en ligne, les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur
- Les formations en distanciel sont organisées en Inter-Entreprises comme en Intra-Entreprise
- L'accès à l'environnement d'apprentissage (support de cours, labs) ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré
- Les participants reçoivent une invitation avec un lien de connexion
- Pour toute question avant et pendant le parcours, une assistance technique et pédagogique est à disposition auprès de notre équipe par téléphone au 03 25 80 08 64 ou par mail à secretariat@feep-entreprises.fr

ORGANISATION

- Les cours ont lieu de 9h à 12h30 et de 13h30 à 17h

PROFIL FORMATEUR

- Nos formateurs sont des experts dans leurs domaines d'intervention
- Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité

ACCESSIBILITÉ

- Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation. Notre organisme peut vous offrir des possibilités d'adaptation et/ou de compensations spécifiques si elles sont nécessaires à l'amélioration de vos apprentissages

Programme de formation

Introduction

- Présentation de la formation,
- des participants et de leurs attentes spécifiques

Favoriser le dialogue

- L'écoute de l'autre pour créer la confiance
- Mettre en place les règles de base dans la relation
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute (autodiagnostic de ses qualités d'écoute)
- Améliorer sa posture d'écouter
- Débriefing collectif

Les différents types d'écoute pour mieux décrypter son interlocuteur

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur
- Observer et s'adapter à son interlocuteur
- Se synchroniser avec son interlocuteur

Identifier les différents niveaux de l'écoute active

- Écouter activement

- Donner des signes de reconnaissance
- Utiliser le silence et la respiration dans l'échange

Clarifier par le questionnement

- Approfondir la réflexion
- Utiliser la reformulation pour synthétiser et confirmer la compréhension des propos
- Jeux de rôle : S'exercer à pratiquer l'écoute active

Axes de progression personnelle

- La disponibilité
- L'accueil et l'intérêt
- L'impartialité : absence de jugement
- Développer son empathie
- Les situations favorables à l'écoute active : Caractéristiques et implications
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie
- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)
- Simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre

Bilan, évaluation et synthèse de la formation