



2 jours

PROGRAMME DE FORMATION

En présentiel

À distance

DÉVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE

OBJECTIFS DE FORMATION

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Développer les techniques de l'écoute active
- Adopter une attitude empathique

PARTICIPANTS

- Tous les salariés d'entreprise souhaitant développer ses capacités et aptitudes d'écoute empathique

PRÉREQUIS

- Aucun

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES ACTIVES

- Positionnement : Questionnaire préalable envoyé au participant et responsable N+1
- Formation action : le participant est acteur de sa formation et le formateur propose beaucoup d'exercices basés sur le contexte professionnel
- 1/3 de théorie et 2/3 de mises en pratique
- Apports théoriques et méthodologiques illustrés par de nombreux exercices pratiques
- Échanges basés sur la pratique professionnelle des participants et du formateur
- Analyse de pratique, mises en situation sur des cas concrets pour permettre l'appropriation des méthodes et des outils
- Support individuel de formation

ÉVALUATION

- Évaluation formative réalisée par l'intervenant tout au long de la formation afin de mesurer les acquisitions et les progressions
- Évaluation des acquis

LES PLUS

- PAI : un plan d'actions individuel sera formalisé en fin de formation.
 - Programmes ajustables à vos attentes
 - Accompagnement personnalisé
 - Option démarche qualité :
- SQF – Suivi Qualité Formation : Synthèse détaillée et bilan du formateur.
- Cette formation est accessible à toute personne en situation de handicap, contact référent handicap au 02 43 61 08 47
 - Une expertise² de nos formateurs : technique et pédagogie active

PROGRAMME DE FORMATION

1. Définir la notion d'écoute active

- Écoute bienveillante
- Fait d'écouter attentivement
- Action de se concentrer
- Technique d'accompagnement

2. Entrer dans une posture développant l'écoute active

- Idées préconçues à exclure
- Être disponible
- Laisser l'autre s'exprimer
- Le questionner
- L'inciter à préciser ce qu'il dit
- Lui donner des signes visuels et verbaux d'intérêt
- Reformuler ses propos
- Pratiquer des silences
- Témoigner de l'empathie
- Rester neutre et bienveillant

3. Utiliser les outils et méthodes

- Le questionnement
 - ◊ Les faits
 - ◊ L'émotion
 - ◊ Les opinions
- La reformulation
 - ◊ Consiste à « redire »
- La synthèse
 - ◊ Fin de la séquence de communication

4. Repérer les stratégies à mettre en œuvre

- En personne
 - ◊ Interaction avec l'interlocuteur
 - ◊ Exprimer notre appréciation
 - ◊ Vérifier si nous avons bien compris
 - ◊ Continuer le dialogue
- Dans un groupe
- Interaction avec l'orateur
 - ◊ Période de questions
 - ◊ Pour poser une question
 - ◊ Pour faire une remarque
- Pour mieux comprendre
 - ◊ Observer le langage verbal, paraverbal et non verbal
 - ◊ Faire attention aux mots et leurs significations
 - ◊ Connaître l'objectif de la communication
 - ◊ Résumer régulièrement ce qui a été dit
 - ◊ Analyser l'information pour la retenir