

Référence	5-CO-EACT
Durée	1 jour (7 heures)
Éligible CPF	NON
Mise à jour	27/11/2023

## Développer l'écoute active



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- 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



### PUBLIC CONCERNE

Toute personne ou équipe souhaitant améliorer ses capacités d'écoute



### PREREQUIS

Ne nécessite pas de prérequis spécifique



### MOYENS PEDAGOGIQUES

- Positionnement préalable oral ou écrit sous forme de tests d'évaluation, feuille de présence signée en demi-journée, évaluation des acquis tout au long de la formation.
- En fin de stage : QCM, exercices pratiques ou mises en situation professionnelle, questionnaire de satisfaction, attestation de stage, support de cours remis à chaque participant.
- Apports théoriques du formateur, mises en situations et jeux de rôle
- Utilisation de cas concrets issus de l'expérience professionnelle des participants
- Réflexion de groupe et travail d'échanges avec les participants



### MODALITES 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 PRESENTIEL

Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée à minima d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc et/ou paperboard.

Pour les formations nécessitant un ordinateur, un PC est mis à disposition de chaque participant.



### MOYENS TECHNIQUES EN DISTANCIEL

A l'aide d'un logiciel (Teams, Zoom...), d'un micro et éventuellement d'une caméra les apprenants interagissent et communiquent entre eux et avec le formateur.

Sessions organisées en inter comme en intra entreprise.

L'accès à l'environnement d'apprentissage ainsi qu'aux preuves de suivi et d'assiduité (émargement, évaluation) est assuré.

Pour toute question avant et pendant le parcours, assistance technique à disposition au 04 67 13 45 45.



### ORGANISATION

Délai d'accès : 5 jours ouvrés  
(délai variable en fonction du financeur)

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



### ACCESSIBILITE

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation.

Pour tout renseignement, notre référent handicap reste à votre disposition : mteyessedou@ait.fr



### PROFIL FORMATEUR

Formateur expert du domaine.

Leur expérience de terrain et leurs qualités pédagogiques constituent un gage de qualité.



### CERTIFICATION POSSIBLE

Aucune

# Développer l'écoute active

## 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 DIFFERENTS TYPES D'ECOUTE POUR MIEUX DECRYPTER 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 DIFFERENTS NIVEAUX DE L'ECOUTE 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, EVALUATION ET SYNTHESE DE LA FORMATION