Pratiquer l'écoute active

- 2 jours/ 14h – tout public
- Présentiel + activités à distance
- Tarif inter : 644€ net/ stagiaire
- Forfait intra : 2900€ net/ session

Réf. EMCI : ATSK2022008
Réf. ATLAS : 30020

Objectifs

A l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :

- 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

Public visé

La formation est ouverte à toute personne souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel.

Prérequis

Aucun prérequis particulier n'est nécessaire pour cette formation.
Un questionnaire préalable sera envoyé au participant pour connaître les expériences et les attentes du stagiaire.

Programme

Module 1 : Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions

Qu'est-ce que l'écoute active ?

- Les pièges de l'écoute
- Définir ce qu'est l'écoute active
- Les postulats de l'écoute active

Les différents contextes d'écoute rencontrés

- Repérer les bonnes pratiques d'écoute

Module 2 : Apprendre à faire émerger le besoin réel

- Clarifier la situation actuelle, le besoin réel (RPBD) et la situation souhaitée

Intelligence collective : le co-développement

- Initiation à la méthode de co-développement
- Réfléchir à la puissance du partage entre stagiaires sur une problématique d'écoute

Mieux se connaitre pour mieux écouter l'autre : mécanismes de filtrage

- Identifier ses mécanismes de filtrage : croyances, messages contraignants
- Relever les stéréotypes et les préjugés
- Apprendre à relever les interprétations et les inférences

<u>Les canaux de communication</u>

- Identifier ce qui peut faciliter la compréhension mutuelle et permet d'établir un climat de confiance
- Prendre conscience du pouvoir des mots (grille DOG)

Module 3 : savoir reformuler et synthétiser

Les techniques d'écoute active : questionnement et la reformulation

- Acquérir des techniques simples et bienveillantes pour faciliter la communication interpersonnelle
- Maitriser la technique de questionnement et de reformulation
- Utiliser le silence

Les techniques d'écoute active : la communication non verbale

- Acquérir les techniques de communication non verbale
- Identifier le langage non verbal de son collaborateur ou client en situation d'écoute active
- Repérer les non-dits

Module 4 : Choisir la bonne méthode en fonction de la situation

Comprendre la présence et le rôle des émotions dans l'écoute active

- Gérer ses émotions au cours de l'écoute
- Accueillir les émotions du collaborateur et/ou client
- Reconnaître ses émotions et savoir les repérer chez son interlocuteur

Savoir utiliser des outils de Communication non-violente

- DESC : permet de formuler une critique constructive
- OSBD : pour une communication assertive

Modalités de réalisation

Formation mixte : **14 heures de formation** sur 2 jours en présentiel complétées par des séquences à distance asynchrone.
La formation est proposée en inter et en intra entreprise.
Nombre de participants : 4 à 12 stagiaires
Planning des sessions : le planning évolue rapidement, nous contacter pour connaître les prochaines sessions.
Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap – Pour tout renseignement, nous contacter.

Méthodes pédagogiques

- Travail en sous-groupe et présentation en plénière
- Exercices d'application,
- Jeux de rôle,
- Mises en situation
- Exercices d'improvisation,
- Mise en scène théâtrale

Modalités de suivi et d'évaluation de la formation

Les séquences à distance

Un espace extranet individuel est proposé à chaque stagiaire sur lequel, il trouvera :

- Le support de cours
- Des fiches pratiques et documents types
- Des vidéos
- Une « boîte à outils »

Ainsi, le participant pourra utiliser au quotidien ces outils pour mettre en pratique ses acquis selon ses propres besoins.
En aval de la session, le participant pourra continuer à échanger avec le formateur et les pairs.

Suivi et évaluation :
En amont : questionnaire préalable de positionnement
Pendant la formation :

- A la fin de chaque journée quizz et QCM
- En fin de formation : quizz et questionnaire de satisfaction à chaud. Ce dernier est rempli par les participants et le formateur

En aval de la formation : suivi à 3 mois : questionnaire à froid

Validation : Attestation de fin de formation

Tarif de la formation

Tarif INTER 644 € net/ stagiaire/ session
Tarif INTRA 2900 € net/ session

Cette formation peut être prise en charge à 100% des coûts pédagogiques via le dispositif Actions collectives ATLAS
D'autres dispositifs de financements sont possibles via différents OPCO – Nous contacter pour plus d'information

EMCI – 116 Route d'Espagne – Bât. Hélios 3 – 31100 Toulouse
Tél. 05.62.47.19.09. – 07.88.85.31.32.
@. poleformation@emciconseil.fr - www.emciconseil.fr
SIRET 42371245400044 – N° Déclaration activité 73310462831