

## DÉVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE

<b>Durée</b>	<b>1 jour</b>	<b>Référence Formation</b>	<b>5-CO-EACT</b>
--------------	---------------	----------------------------	------------------

### Objectifs

- Identifier les enjeux de l'écoute, ses freins et ses mécanismes
- Connaitre 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

### Participants

Toute personne ou équipe souhaitant améliorer ses capacités d'écoute

### Pré-requis

Ne nécessite pas de prérequis spécifique

### Moyens pédagogiques

- Accueil des stagiaires dans une salle dédiée à la formation équipée d'un vidéo projecteur, tableau blanc et paperboard
- 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.
- Formateur expert dans son domaine d'intervention
- 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

## PROGRAMME

### 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

### CAP ÉLAN FORMATION

[www.capelanformation.fr](http://www.capelanformation.fr) - Tél : 04.86.01.20.50

Mail : [contact@capelanformation.fr](mailto:contact@capelanformation.fr)

Organisme enregistré sous le N° 76 34 0908834

version 2024

### **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