

🔴 Développer l'écoute active

Ecouter pour comprendre et développer la confiance chez son interlocuteur

Code
50270

Durée
2 jours / 14 heures

Tarif Inter*
1 528 € HT

*Repas inclus (en présentiel)

PUBLIC

Personnes souhaitant progresser dans l'ouverture aux autres et se repositionner dans leur pratique de l'écoute au quotidien

PRÉ-REQUIS

Aucun prérequis nécessaire

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Dispositif de formation structuré autour du transfert des compétences
- Acquisition des compétences opérationnelles par la pratique et l'expérimentation
- Apprentissage collaboratif lors des moments synchrones
- Parcours d'apprentissage en plusieurs temps pour permettre engagement, apprentissage et transfert
- Formation favorisant l'engagement du participant pour un meilleur ancrage des enseignements

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Evaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant :
 - ▶ A chaud, dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l'évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation. Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site au travers d'Avis Vérifiés, solution Certifiée NF Service
 - ▶ A froid, 60 jours après la formation pour valider le transfert de vos acquis en situation de travail

Objectifs pédagogiques

- Faire le point sur l'écoute en général
- Adopter une posture d'écoute
- Pratiquer une écoute véritable et de qualité
- Développer son empathie pour coopérer
- Rester à l'écoute dans les situations difficiles

Programme de la formation

Engagement

Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant pour compléter votre questionnaire préparatoire et démarrer votre parcours : training game, vidéo, auto-positionnement, référentiel de compétences. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.

Faire le point sur l'écoute en général

Clarifier les composantes de l'écoute active

- Définition et enjeux de l'écoute active
- Différence entre entendre, écouter et écouter activement
- Les freins à l'écoute (jugements, projections, biais, distractions...)
- Exercice : raconte-moi une histoire

Prendre conscience de son attitude d'écouter

- La posture physique le langage non verbal et para verbal
- La communication cœur, tête, corps
- Mise en situation : analyser son non-verbal

Adopter une posture d'écoute

Pratiquer l'écoute active

- Le schéma de la communication, différence entre ce que l'on dit et ce que retient notre interlocuteur
- Questionnement/reformulation/silence

- Suivi des présences et remise
- d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation

ACCOMPAGNEMENT FORMATION À DISTANCE

En cas de nécessité, une assistance technique et pédagogique est joignable entre 8h30 et 18h (jours ouvrés):

- par téléphone : 01 83 10 10 10
- par mail : care-formation@lefebvre-dalloz.fr

Une réponse immédiate est apportée ; si besoin, le demandeur est mis en relation avec un expert dans un délai maximum de 48h.

- Action : training d'écoute active

Ajuster son attitude en fonction de son interlocuteur

- Les 6 attitudes d'écoute de Porter
 - Avantages et inconvénients, les utiliser à bon escient
 - Outil-clé : l'écoute active de Porter
- Evaluation : choisir la bonne attitude en fonction de la situation

Pratiquer une écoute véritable et de qualité

Écouter en pleine présence et conscience

- Les parasites de l'écoute
- Le silence en soi
- Memo : les prérequis pour une écoute efficace

Décrypter le langage des émotions

- Les types d'émotions et leurs besoins
- Écouter les émotions et les gérer
- Exercice : maîtriser son écoute en situation de tension

Développer son empathie pour coopérer

Se mettre à l'écoute de l'autre

- Adopter une attitude empathique
- Ecouter pour comprendre
- Instant déclic : comprendre pour être compris ensuite

Trouver la bonne distance dans la relation

- Les 3 types de positions
- Le positionnement juste
- Outil-clé : « le miroir neutre »

Rester à l'écoute dans les situations difficiles

Faire face aux émotions des autres

- Gérer l'agressivité, l'émotivité tout en maintenant son écoute
 - Faire face aux silences, aux résistances et maintenir son écoute
 - Outil-clé : j'écoute, je m'écoute, j'agis
- Evaluation : co-challenge

Transfert

Votre parcours de formation se poursuit sur votre espace participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources, auto-évaluer vos compétences acquises pendant votre formation, mettez en œuvre vos engagements dans votre contexte professionnel et bénéficiez du soutien de votre formateur via les coups de pouce.

A noter

❏, ~~avant~~ et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.



Prochaines sessions

...

PARIS

- 27-28 Aoû. 2026
- 10-11 Sep. 2026
- 12-13 Nov. 2026
- 14-15 Déc. 2026

