

Fiche programme de la formation : L'ÉCOUTE ACTIVE

Pour développer son écoute afin d'être plus efficace dans ses interactions avec les équipes, les clients et les partenaires.

Nom de l'intervenant : Jean-Pierre FEDERICI

Objectifs pédagogiques :

- 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 cible :

Tout responsable souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis

Programme :

[Quiz de démarrage](#)

1) APPRENDRE À ÉCOUTER L'AUTRE ET POSER LES BONNES QUESTIONS

- Comprendre pourquoi nous écoutons mal
- Comprendre ce qui est en jeu :
 - Le cadre de référence
 - La perception non verbale–verbale
 - Les pensées automatiques
 - La congruence
 - Les biais cognitifs
 - L'explicite vs l'implicite
 - Les non-dits
- Le centrage sur la personne de Carl Rogers
- Les fondements de l'écoute active
 - La posture associée
 - La bienveillance empathique
 - L'écoute sans interruption
 - La disponibilité et le non-jugement
 - Les outils non verbaux
 - Posture empathique
 - Synchronisation
 - Expression faciale

- Les techniques verbales
- Reformulation
- Choix des mots
- Questions ouvertes
- Outil miroir
- Signaux d'encouragement
- Résumé-synthèse

2) APPRENDRE À FAIRE ÉMERGER LE BESOIN RÉEL

Identifier les situations professionnelles où l'écoute active est particulièrement indispensable

1. Le diagnostic de besoins : avant-vente – projet – suivi de client
2. La gestion des malentendus : erreur - réclamation ou tension
3. Le travail en équipe : mode projet – réunion – animation d'atelier
4. Autres situations apportées par les participants :
 - S'accorder sur les enjeux et impacts
 - Ce qui est en jeu
 - Les conséquences d'une mauvaise écoute
 - Les bénéfices de l'écoute active

3) SAVOIR REFORMULER ET SYNTHÉTISER

- Les différents types de reformulation
- Écho
- Miroir
- Résumé (synthèse)
- Clarification
- Le closing de synthèse
- Le résumé des avantages
- Le ballon d'essai
- L'incitation à la décision

4) CHOISIR LA BONNE MÉTHODE EN FONCTION DE LA SITUATION

Expérimenter l'écoute active dans un cas pratique général

- Ateliers de préparation : Formaliser les questions « Sésame » favorisant la mise en place de l'écoute active
- Rebouclage théorique : Révision en commun des conditions de la posture et des outils de l'écoute active
- Mise en situation globale : Débriefing et axes d'effort

5) CONCLUSION ET SYNTHÈSE DE LA FORMATION

- Importance de chaque aspect de l'écoute active
- Session de questions-réponses
- Feedback des participants
- Les points forts de la formation
- L'apport de méthodes, de bonnes pratiques et d'outils spécifiques à la conduite de projets.
- Les retours d'expériences de consultants expérimentés en gestion de projets.
- Plan d'action individualisé accompagné par le formateur

Quiz de fin de formation

Evaluation à chaud

Moyens pédagogiques utilisés :

- Une implication active des participants (jeu de rôles à partir des cas proposés par les participants)
- Une mise en pratique concrète des acquis théoriques.
- L'apport théorique adapté et opérationnel
- Alternance de théorie et de pratique
- Exercices individuels et collectifs
- Retours d'expérience - Echanges
- Etudes de cas – Entraînements - Mises en situation

Livrable :

Un support pédagogique reprenant l'ensemble des bonnes pratiques et les outils vus en formation est remis aux stagiaires.

Modalités d'évaluation des acquis :

L'ingénierie pédagogique proposée suppose systématiquement une validation des acquis : elle est indispensable pour mesurer l'efficacité des formations mises en œuvre par 4C Consulting et permet de sécuriser les parcours engagés par les participants.

A l'issue du module, une évaluation à chaud des acquis sous forme de quiz sera proposée et permettra de faire le point sur les résultats obtenus et de mettre à jour les plans de progrès individuels, garantissant :

- l'efficacité de la formation
- la pérennité des pratiques

Durée :

2 jours – 14 heures de formation présentielle

Budget (HT avec TVA à 20%) :

Forfait intra : 2.800 € HT (4 à 8 participants)

Calendrier :

A définir

Lieu de la formation en présentiel :

A définir.