

## Développer son écoute active

### Objectifs de la formation :

- Écouter activement, accompagner la parole de l'autre pour mieux le comprendre.
- Développer une attitude favorisant le dialogue et la construction gagnant-gagnant

**Publics :** Tous publics

**Durée :** 2 jours soit 14 Heures

**Pré-requis :** Aucun.

### PROGRAMME :

#### **1 TEST : QUEL EST MON MODE D'ÉCOUTE HABITUEL ? QUELS SONT SES EFFETS SUR LES AUTRES ?**

- Ma présence physique.
- Ma disponibilité mentale.
- Mon ouverture relationnelle.
- Les obstacles à l'écoute : les différentes façons d'être sourd.
- Autodiagnostic : les aptitudes d'écoute.
- Exercices de « non-écoute ».

#### **2 QUELLES SONT LES CLÉS D'UNE ÉCOUTE DE QUALITÉ ?**

- Une ouverture empathique à l'autre : accueillir l'autre dans sa différence, le mettre à l'aise pour entretenir un bon climat.
- Un intérêt pour l'autre, afin de solliciter ses idées et l'expression de son ressenti.
- L'importance de prendre le temps, l'importance du silence : laisser l'autre aller au bout de son expression.
- Différencier les faits, les opinions, le ressenti de l'autre, ses besoins, ses émotions.
- Outils : Faits / Opinions / Sentiments, les 6 attitudes de Porter.
- Vidéo : les différentes phases de l'écoute active de Porter (de l'attitude de compréhension à décision).
- Cas pratique : le poids du silence.

#### **3 COMMENT ÉCOUTER ACTIVEMENT, EN ALTERNANT LES ATTITUDES EN FONCTION DES SITUATIONS ?**

- L'art du questionnement. Questions ouvertes et fermées, quand les utiliser ?
- Les différents types de retours : écho-miroir, reformulation, constat.
- Utiliser les 4 types de reformulation.
- Déceler les non-dits.
- L'accompagnement de l'autre, pour l'aider à dérouler sa pensée.
- Pratiquer les silences.
- Oser s'impliquer, dire « je », et proposer à bon escient.
- Cas pratiques : photo langage, test sur l'écoute active.

#### **4 - COMMENT DÉVELOPPER SES HABITUDES D'ÉCOUTE ACTIVE ?**

- Commencer par comprendre puis par être compris.
- Écouter de manière que les autres se sentent compris.
- Décrire le point de vue de notre interlocuteur.
- S'appuyer sur le cadre de référence de son interlocuteur.
- Exercices d'entraînement.

**Méthodes pédagogiques :** 50 % études de cas des participants 50% de théories avec exemples de cas réels.  
Formateur certifié.

**Méthodes évaluation :** A chaud à l'issue de la formation et 3 mois après la session.

**Suivi des stagiaires via email, hotline et réseaux sociaux du formateur.**

**Ouverture d'une session à partir de 5 participants pour raison pédagogique**

**Nombre maximum de participants par session : 12**