

---

# Programme de Formation

---

## Pratiquer l'écoute active

---

### Organisation

---

**Durée :** 14 heures

**Mode d'organisation :** Présentiel

**Modalité et délai d'accès :**

- **Fréquence de la formation :** biannuelle.
- **Inscription :** Pour toute demande d'inscription merci de nous envoyer un mail à : [formation@senova.fr](mailto:formation@senova.fr). Les inscriptions sont clôturées 15 jours avant le démarrage de la formation, chaque participant reçoit alors une convocation par mail.
- **Maintien de la formation :** Les formations sont maintenues sous réserve de 5 participants inscrits.

**Tarif :** Nous contacter par mail à [formation@senova.fr](mailto:formation@senova.fr).

**Accessibilité :** Nos formations sont accessibles aux personnes à mobilité réduite pour plus d'informations sur l'accessibilité aux personnes en situation de handicap contactez notre référente pédagogique par mail à [tiphaine.lenoble@senova.fr](mailto:tiphaine.lenoble@senova.fr)

---

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

- Chargé(e) d'affaires
- Commerciaux
- Chef(fe) de projet



#### **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**



#### **Description**

##### **Séquence 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

##### **Séquence 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 connaître 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

Les canaux de communication

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

### Séquence 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
- Maîtriser 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

### Séquence 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

### ★ **Prérequis**

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



### **Modalités pédagogiques**

Alternance d'apports théoriques et de mise en situation, Support de formation et outils pédagogiques (simulation, cas pratiques, vidéos).



### **Moyens et supports pédagogiques**

Le support de formation et des éléments d'approfondissement seront partagés à l'issue de la formation.



### **Modalités d'évaluation et de suivi**

- Auto-positionnement pré et post formation.
- Evaluation des acquis en fin de formation (QCM).
- Enquêtes de satisfaction à chaud et à froid.