



Pratiquer l'écoute active - présentiel et e-learning -

“Qui parle sème, qui écoute récolte” Pythagore.

L'écoute active est l'un des piliers de la communication. Elle relève d'un véritable savoir-faire issu à la fois d'une technique et d'une attitude.

L'écoute n'est pas naturelle, c'est un travail d'ajustement qui se manie comme un art avec neutralité et bienveillance.

Comment établir un socle de confiance pour coopérer efficacement ?

Comment renforcer ses compétences relationnelles et communicationnelles en mettant son interlocuteur au centre de la relation ?

Développer une écoute active vous permettra de progresser dans vos échanges interpersonnels et de gagner en leadership.

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Découvrir les clés de la communication et établir des échanges bienveillants avec son interlocuteur
- Connaître et appliquer les techniques d'écoute active
- Savoir identifier les attentes et les besoins de son interlocuteur
- Savoir se taire et gérer le silence
- Apprendre à écouter l'autre et entendre les non-dits
- Comprendre les effets des biais cognitifs sur la pensée
- Savoir reformuler et synthétiser
- Maîtriser l'art du questionnement
- Utiliser les autres outils pour développer une écoute active

PUBLIC

Toute personne souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel.

Aucun pré-requis.

PÉDAGOGIE

La formation est composée :

- De **temps de travail individuel** sur notre plateforme digitale en e-learning (3h)
- De **temps de travail en groupe** pour expérimenter, échanger et ancrer les apports (classe présentielle)

Pour chaque programme, un parcours cadencé en 4 temps :

- module préparatoire (e-learning)
- classe en présentiel
- module ancrage
- module validation des acquis

LIEU

IFOD PARIS
10, rue
Cambacérès
75008 Paris

Tél 01 40 20 21 22
www.ifod.fr

ANIMATION

Ce cycle est animé par une équipe de coaches certifiés :

Baptiste Calté : coach certifié et métathérapeute

Caroline Ninat : coach certifiée et formatrice

Sophie Hollanders : coach certifiée, consultante et formatrice

PROGRAMME

12H30 heures de formation, soit 1,5 jours en présentiel et 0,5 jour (1H30) en distanciel incluant un accès à la plateforme digitale, du temps de préparation au mémoire de certification...

Les canaux de communication (e-learning)

- Appréhender les canaux de communication
- Découvrir les clés de la communication pour accroître son aptitude à entrer en contact avec ses interlocuteurs

Les attitudes dominantes d'écoute

- Auto diagnostiquer ses attitudes spontanées en termes de communication
- Savoir quand utiliser les attitudes de communication appropriées aux situations professionnelles rencontrées
- Identifier les types de registre utilisé en communication verbale
- Établir un climat de confiance pour instaurer une communication bienveillante avec son interlocuteur

Les bases de l'écoute active (Jour 1)

- L'écoute active et les techniques pour améliorer le processus de communication
- L'écoute active pour identifier et répondre aux attentes et besoins de son interlocuteur et entendre les non-dits
- De l'écoute à l'empathie : le respect de son interlocuteur et la prise en considération de ses caractéristiques personnelles.

Les leviers de l'écoute active

- Les 3 niveaux d'écoute : Faits, ressentis, et opinions
- Les techniques d'écoute active et les attitudes spontanées d'écoute
- Les attitudes à faire évoluer pour développer une écoute active (Carl Rogers), et 7 canaux de communication (O.Devillard)
- Les obstacles à la communication et les causes de déformation des messages
- Comprendre les effets des biais cognitifs sur la pensée
- Savoir se taire et gérer le silence

La reformulation comme extension de l'écoute active (Jour 2)

- La reformulation : définition et objectifs
- Les différents types de reformulation :
- Pourquoi et quand reformuler ?
- Les qualités d'une reformulation efficace

L'art du questionnement

- L'art du questionnement : les typologies de questions, les niveaux de questionnement et les formulations de questions
- La profondeur du questionnement : de l'objet au sujet

Les autres outils

- La confrontation et le recadrage
- Les techniques de synchronisation
- Le feedback de renforcement et le feedback de développement