
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. 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.

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

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.