Formation

Écoute active : maîtriser les techniques de communication interpersonnelle en milieu professionnel

Améliorez vos échanges, renforcez la confiance et prévenez les conflits

Durée : 2 jours (14h heures)

+ forfait repas à 40€

Intra et sur-mesure : nous consulter

Public

Toute personne souhaitant améliorer sa communication interpersonnelle et renforcer ses compétences relationnelles dans un cadre professionnel.

Prérequis

Aucun

Programme détaillé

1. Les fondamentaux de l’écoute active

Définir l’écoute active : posture, principes, bénéfices Identifier les différences entre écoute passive, sélective et active Comprendre les attentes implicites dans un échange professionnel

2. Développer une posture d’écoute empathique

Identifier les attitudes qui favorisent l’écoute bienveillante Se rendre disponible : gérer son état interne pour mieux écouter Exprimer une écoute de qualité (contact visuel, langage corporel, silence)

3. Techniques de reformulation et de questionnement

Maîtriser la reformulation : simple, miroir, synthèse Poser les bonnes questions : ouvertes, fermées, alternatives, exploratoires Pratiquer l’écoute active dans des conversations à enjeu

4. Surmonter les obstacles à l’écoute efficace

Identifier les obstacles internes (jugements, émotions, automatismes) Déjouer les parasites externes (interruptions, environnement) Maintenir l’attention dans la durée

5. Appliquer l’écoute active en situation difficile

Appliquer l’écoute dans la gestion des désaccords et tensions Canaliser les émotions avec bienveillance et

fermeté S’entraîner à l’écoute active dans des jeux de rôle et cas concrets

Objectifs

- Comprendre les enjeux de l’écoute active dans les relations professionnelles
- Développer une posture d’écoute empathique et bienveillante
- Maîtriser les techniques de reformulation, d’écoute silencieuse et de questionnement ouvert
- Identifier les freins à l’écoute et apprendre à les dépasser
- Utiliser l’écoute active pour prévenir, désamorcer ou mieux gérer les tensions et les conflits

Modalités pédagogiques

- Apports théoriques courts et interactifs
- Ateliers de mise en pratique (écoute croisée, reformulation, jeux de rôle)
- Études de cas professionnels et mises en situation
- Feedbacks collectifs et débriefing réflexif
- Support pédagogique numérique remis à chaque participant

Modalités d’évaluation

- Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen d'auto-évaluation, de QCM, mises en situation, travaux pratiques...
- Évaluation dès la fin de la formation, pour mesurer votre satisfaction et votre perception de l’évolution de vos compétences par rapport aux objectifs de la formation.
  Avec votre accord, votre note globale et vos verbatims seront publiés sur notre site.
- Suivi des présences et remise d’une attestation individuelle de formation.