



Développer des échanges constructifs, coopérer

Optimiser sa communication grâce à l'écoute active

2 jours (14h00) | ★★★★★ 4/5 | COMO-ECACTI | Évaluation qualitative de fin de stage | Formation délivrée en présentiel ou distanciel

Formations Soft Skills > Communication et relations interpersonnelles > Développer des échanges constructifs, coopérer

Contenu mis à jour le 18/10/2024. Document téléchargé le 03/12/2024.

Objectifs de formation

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Définir les attitudes fondamentales en écoute active
- Identifier les écueils à éviter lors de l'écoute active
- Développer une écoute de qualité en vous centrant sur ce que dit l'autre
- Pratiquer la non-directivité et l'empathie lors de l'écoute active
- Utiliser les techniques pour améliorer votre qualité d'écoute, comme le silence et le dialogue au ralenti
- Reconnaître l'importance du non verbal dans la communication
- Appliquer les techniques de communication telles que le DESC, le disque rayé, le silence radio et l'édredon
- Montrer du respect lors de l'écoute active.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques

Formation délivrée en présentiel ou distanciel* (blended-learning, e-learning, classe virtuelle, présentiel à distance).

Le formateur alterne entre méthode** démonstrative, interrogative et active (via des travaux pratiques et/ou des mises en situation).

Variables suivant les formations, les moyens pédagogiques mis en oeuvre sont :

- Ordinateurs Mac ou PC (sauf pour certains cours de l'offre Management), connexion internet fibre, tableau blanc ou paperboard, vidéoprojecteur ou écran tactile interactif (pour le distanciel)
- Environnements de formation installés sur les postes de travail ou en ligne
- Supports de cours et exercices

En cas de formation intra sur site externe à M2i, le client s'assure et s'engage également à avoir toutes les ressources matérielles pédagogiques nécessaires (équipements informatiques...) au bon déroulement de l'action de formation visée conformément aux prérequis indiqués dans le programme de formation communiqué.

* nous consulter pour la faisabilité en distanciel

** ratio variable selon le cours suivi

Prérequis

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

Public concerné

Tout individu souhaitant renforcer sa capacité d'écoute et d'assertivité pour améliorer sa communication interpersonnelle et construire des relations harmonieuses.

Cette formation :

- Est animée par un consultant-formateur dont les compétences techniques, professionnelles et pédagogiques ont été validées par des diplômes et/ou testées et approuvées par l'éditeur et/ou par M2i Formation
- Bénéficie d'un suivi de son exécution par une feuille de présence émargée par demi-journée par les stagiaires et le formateur.

Programme

1) Avant la formation

- Questionnaire de positionnement pour identifier ses propres axes de progrès

2) Pendant la formation

Introduction

- Présentation de chacun
- Attentes et objectifs visés de chaque participant
- Présentation du cadre de la formation
- Contextualisation des objectifs et des enjeux
- Emergence des représentations des participants
- Ajustement du contenu du programme de la formation si besoin

Communiquer, c'est écouter activement

- Réfléchir à "tout est communication"
- Paul Watzlawick ou "on ne peut pas ne pas communiquer" (un des présupposés de la PNL)
- Développer une écoute de qualité
- Définir l'autre et son cadre de référence
- L'importance du non verbal : vocal et non verbal visuel

Définition de l'écoute active

- Les quatre clés de l'écoute active

Les écueils à éviter

- Donner son avis, prendre l'ascendant, s'impliquer
- Exercice : les attitudes de Porter

Les cinq impératifs à respecter

- Accueillir
- Se centrer sur ce que dit l'autre
- S'intéresser à l'autre plus qu'à son problème
- Montrer du respect

- Etre un miroir

Les attitudes fondamentales en écoute active

- La non-directivité
- L'empathie

Le mécanisme de l'écoute active

- Le temps de :
 - L'écoute
 - L'investigation
 - La reformulation

Les techniques pour améliorer sa qualité d'écoute

- L'importance du silence
- Le dialogue au ralenti
- Les "strokes" ou signes de reconnaissance

Techniques de communication lors de l'écoute active

- Le DESC
- Le disque rayé
- Le silence radio
- L'édredon

Exemples de travaux pratiques (à titre indicatif)

- *Autodiagnostic de ses qualités d'écoute*
- *Mises en situation basées sur des cas concrets proposés par les stagiaires*
- *Exercices d'entraînement : reformulation*
- *Atelier collectif : analyse de scénarii, mise en situation*
- *Brainstorming en sous-groupe*
- *Jeux de rôles*
- *Débriefing sur les comportements mis en oeuvre : analyse de pratique*
- *Plan d'action : rédiger son plan d'action personnalisé (PAP), objectifs et actions concrètes*

Synthèse de la session

- Réflexion sur les applications concrètes que chacun peut mettre en oeuvre dans son environnement
- Conseils personnalisés donnés par l'animateur à chaque participant
- Evaluation formative (quiz permettant de valider les compétences acquises)
- Bilan oral et évaluation à chaud

Le contenu de ce programme peut faire l'objet d'adaptation selon les niveaux, prérequis et besoins des apprenants. A compter de janvier 2025, vous pourrez bénéficier de la nouvelle signature pédagogique M2i.

Modalités d'évaluation des acquis

- En cours de formation, par des mises en situation contextualisées évaluées
- Et, en fin de formation, par un questionnaire d'auto-évaluation

Accessibilité de la formation

Le groupe M2i s'engage pour faciliter l'accessibilité de ses formations. Toutes nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap : les détails de l'accueil des personnes sont consultables sur la page Accueil PSH.

Modalités et délais d'accès à la formation

Les formations M2i sont disponibles selon les modalités proposées sur la page programme.
Les inscriptions sont possibles jusqu'à 48 heures ouvrées avant le début de la formation.
Dans le cas d'une formation financée par le CPF, ce délai est porté à 11 jours ouvrés.