

# Développer votre efficacité relationnelle grâce à l'écoute active

## posture et techniques efficaces

Cours Pratique de 2 jours - 14h  
Réf : EQU - Prix 2024 : 1 550CHF HT

L'écoute active permet d'accroître son efficacité relationnelle en toute circonstance et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu, en face-à-face ou en groupe.

### OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication

Comprendre les bases de l'écoute active

Observer et choisir les canaux de communication adaptés

Se synchroniser avec son interlocuteur

Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels

### TRAVAUX PRATIQUES

Mises en situation, entraînements filmés. Analyse collective suivie d'échanges participatifs.

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 05/2022

### 1) Comprendre les bases de l'écoute active

- Identifier les différents niveaux de l'écoute active.
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
- Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
- Identifier les six attitudes d'écoute.

*Exercice* : Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expérience.

### 2) L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant

- Comprendre la notion de besoin.
- Faire la différence entre besoin et demande.
- Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie.
- Savoir formuler une demande.

*Exercice* : S'entraîner à la technique de l'auto-empathie. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre.

### 3) L'écoute de l'autre pour créer la confiance

- Mettre en place les règles de base dans la relation.
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non verbal).
- Se synchroniser avec son interlocuteur.
- Choisir les canaux de communication adaptés.
- Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.
- Rester disponible pour l'autre.

*Exercice* : S'entraîner à la synchronisation. Débriefing collectif.

### PARTICIPANTS

Toutes les personnes souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels.

### PRÉREQUIS

Aucune connaissance particulière.

### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Vous avez un besoin spécifique d'accessibilité ? Contactez Mme FOSSE, référente handicap, à l'adresse suivante psh-accueil@orsys.fr pour étudier au mieux votre demande et sa faisabilité.

#### 4) S'approprier les outils de l'écoute active

- Développer la congruence entre son verbal et non verbal.
- Intégrer les différentes techniques de reformulation.
- Donner des signes de reconnaissance et un feedback appropriés.
- Utiliser efficacement le silence.
- Concilier écoute et prise de notes.

*Exercice : Jeux de rôle : mise en pratique de l'écoute active. Débriefing collectif.*

#### 5) De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

- Se définir un objectif clair.
- Maîtriser les étapes de l'entretien.
- Questionner et influencer avec intégrité.
- Savoir conclure l'entretien.

*Exercice : Jeux de rôle : simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing collectif.*

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2024 : 16 mai, 24 juin, 10 oct., 19  
déc.