

Écoute active

Adopter une posture positive pour mieux communiquer

Public

Toute personne technicienne ou généraliste souhaitant développer les compétences essentielles pour une écoute active.

Prérequis

Aucun

Objectifs de formation

- Définir les enjeux de la pratique de l'écoute active ;
- Identifier les obstacles à une écoute active ;
- Mettre en pratique les techniques d'écoute active à travers des exercices interactifs ;
- Expérimenter les outils de l'écoute active et se les approprier ;
- Elaborer un plan d'action individuel d'amélioration de sa pratique de l'écoute active.

Durée et format

1 jours (7 h)

- *Présentiel ou Classe virtuelle*
- *Pour une efficacité pédagogique optimale, les sessions sont limitées à 8 participants.*

Méthodes pédagogiques

- Pédagogie active :
 - Mise en situation
 - Jeu de rôle
 - Exercices de mise en application
- Méthode expérientielle : La construction des compétences de l'apprenant est guidée par des temps d'échange d'expériences entre pairs et des mises en pratique encadrées avec des feedbacks détaillés.

Méthodes d'évaluation

- L'évaluation combine des QCM et quiz pour mesurer les connaissances, des études de cas et mises en situation pour évaluer la montée en compétences, ainsi que des travaux pratiques pour tester l'application des acquis. Un suivi continu et une évaluation finale assurent l'atteinte des objectifs pédagogiques. De plus, une évaluation de la satisfaction des apprenants et un suivi post-formation permettent de garantir la qualité et l'amélioration continue des dispositifs.



Programme détaillé

Introduction & Ice breaker

1. Comment écoutez-vous ?

- Qu'est-ce que l'écoute ?
- Les obstacles à une bonne écoute : préjugés et biais cognitifs
- Expérimentation d'écoute... non active

2. Écoute active : principes et enjeux

- Écoute passive vs. Écoute active
- L'écoute active : histoires et principes
- Partages entre pairs

3. Les techniques et outils pour une écoute active efficace

- Ateliers tournants : techniques de reformulation, questionnement ouvert et écoute non verbale.
- Expérimentation d'écoute active.

4. Créer son Plan d'Action Individuel d'Amélioration d'Écoute Active

- Autodiagnostic : où je me situe dans l'écoute active ?
- Élaborer un plan d'action individuel pour améliorer ses compétences en écoute active.

Conclusion