

## Mieux écouter pour mieux décoder

Renforcer sa qualité d'écoute, sa capacité à accueillir l'autre, son intention à recevoir et chercher à comprendre le point de vue de ses interlocuteurs tout en gardant une juste distance avec les émotions

*Formation dispensée en présentiel ou à distance*

**Référence :** CC-CAC002

**Tarif inter :** 1900 € HT

**Durée :** 3 jours

**Certification :** Non

### Les prérequis pour suivre cette formation

- Aucun

### Les objectifs pédagogiques

- Bien écouter pour bien comprendre.
- Observer pour déchiffrer les non-dits.
- Écouter ses interlocuteurs professionnels au-delà des mots.
- S'ouvrir à l'autre pour accroître l'efficacité de la relation.
- Écouter pour se faire comprendre.

### A qui s'adresse cette formation ?

- Manager, cadre, chef de projet, assistant(e), technicien ou tout collaborateur qui recherche une bonne compréhension de ses interlocuteurs.

### Programme de la formation

#### Tour de table

- Objectifs, durée et enjeux de la formation.

## Programme de la formation

### Créer les conditions d'une écoute fructueuse

- Être conscient de ses filtres personnels pour ne pas parasiter la communication de son interlocuteur.
- S'adapter au registre verbal et non verbal de son interlocuteur.
- Établir une relation de confiance à travers sa qualité d'écoute.
- Garder ses qualités d'écoute dans les entretiens de face-à-face ou en collectif.
- Préparer ses entretiens en 5 étapes.
- Mise en situation : Simulations d'entretiens sur les conditions de l'écoute.

### Mieux se connaître dans l'écoute :

- Faire l'autodiagnostic de sa qualité d'écoute.
- Se situer sur les 6 attitudes de référence.
- Mesurer son niveau d'écoute en fonction de son degré d'ouverture à soi et aux autres.
- S'entraîner à la reformulation.
- Mise en situation : Autodiagnostic sur les 6 attitudes d'écoute et exploitation individuelle.

### Prendre soin de la relation

- Se centrer sur son interlocuteur.
- Écouter le langage du corps pour établir le contact et maintenir la relation.
- S'entraîner à se "mettre sur la même longueur d'onde" que son interlocuteur pour établir une relation d'écoute en entretien.
- Cas pratique : la proxémie et les différentes composantes de l'écoute.

### Peaufiner le contenu des échanges

- Définir son cadre de référence personnelle.
- Manier l'art du questionnement : aller au-delà de ce qui est dit en faisant préciser le langage de son interlocuteur.
- Prendre conscience de ses filtres d'écoute.
- L'écoute active : du jugement à la reformulation.
- Mise en situation : Entraînements en situation de face-à-face.

### Tour de table en fin de formation

- Evaluation de la formation à chaud, débriefing collectif, auto-évaluation de l'atteinte des objectifs et de sa propre progression.

## Certification Préparée

- Aucune

## Méthodes Pédagogiques

- Mise à disposition d'un poste de travail par stagiaire.
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage.
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques, de réflexions et de retours d'expérience.
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement.

## Formateur-riche

- Consultant-Formateur expert en conduite du changement.

## Méthode d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

*Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.89.53.69.70 ou par mail à [referent.handicap@viaaduc.com](mailto:referent.handicap@viaaduc.com) pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.*

Mise à jour : 16-02-2024