

# PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL



## En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour pratiquer l'écoute active en milieu professionnel.

L'écoute active crée de la performance, de la créativité, améliore le climat social, diminue la conflictualité et contribue au développement des salariés, à leur bien-être et donc aux résultats de l'entreprise.

L'écoute active est une technique de communication interpersonnelle bienveillante, applicable dans toutes les situations de communication impliquant un face-à-face où, dans la sphère professionnelle, le professionnel écoute activement l'autre: entretien de recrutement, entretien managérial, tout type d'entretiens professionnels, etc.

Ses bienfaits peuvent aussi être déployés en santé et sécurité au travail ainsi qu'en QVT (Qualité de Vie au Travail).

Cette formation pratiquer l'écoute active donne les clés pour transformer vos échanges professionnels via des techniques éprouvées comme la reformulation, le questionnement, et l'analyse du langage non-verbal. Ce programme enseigne à développer votre capacité d'empathie et à synchroniser vos émotions avec celles de votre interlocuteur pour améliorer le climat social et renforcer la qualité de vie au travail. Cette formation écoute active à Marseille s'appuie sur des méthodes actives. Les compétences délivrées sont idéale pour les entretiens professionnels et vous aider à maîtriser la communication bienveillante. L'écoute et l'échange constructif sont aujourd'hui des facultés indispensables dans les interactions humaines du monde du travail.

Ces formations pourraient également vous intéresser :

- [Formation mieux communiquer avec les autres avec la CNV.](#)
- [Formation assertivité Marseille.](#)
- [Formation travail en collaboration.](#)
- [Formation entretiens managériaux : mise au point, motivation.](#)
- [Formation gérer ses émotions au travail.](#)
- [Formation identification des soft skills.](#)



## Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Evaluer son propre mode d'écoute et ses effets sur son entretien,
- S'approprier les techniques et les attitudes d'écoute active.



## Programme

### Durée

2 jour(s) / 14 heure(s)

### Effectif

De 3 à 8 stagiaires

### Tarif

1335 € NET

### Pour qui ?

Toute personne souhaitant développer ses capacités d'écoute pour favoriser ses échanges professionnels en situation d'entretien, de négociation, etc

### Prérequis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

### Code RNCP / RS

NA

### Référence

CDPE-0000-PEAMP-01

Avantages d'une écoute active :

- Comprendre le besoin d'écoute chez tout individu
- Restituer l'écoute dans le contexte
- Connaître ses forces et ses faiblesses dans l'écoute

Les outils de l'écoute active :

- La reformulation : reconnaître et valoriser les propos de son interlocuteur
- Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre questions ouvertes et fermées
- La confrontation : faire réagir pour clarifier et faire prendre conscience
- Enrichir la qualité d'écoute par le langage du corps, l'intégration du non-verbal
- L'usage du silence
- La perception de soi et la perception de l'autre :
- Comprendre le cadre de référence de l'autre
- Reconnaître ses propres émotions
- Ressentir les émotions de l'autre et les prendre en compte dans la poursuite de la communication
- Savoir développer son empathie et se synchroniser sur l'autre.

L'art de questionner avec précision :

- Les questions de précisions
- Les processus d'omissions
- Les processus de généralisations
- Les processus de distorsions
- Cadrer un entretien
- Annoncer : les étapes, les méthodes, les conclusions auxquelles aboutir
- Savoir opportunément recentrer un entretien, une discussion
- En fonction de l'objectif, quelles informations noter et mémoriser.

L'écoute dans les situations difficiles :

- Ecouter et réagir à l'agressivité, à la déstabilisation ou au silence fermé



## Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

## Suivi d'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.



## Intervenants

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation. Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.



## Évaluation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.

Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.