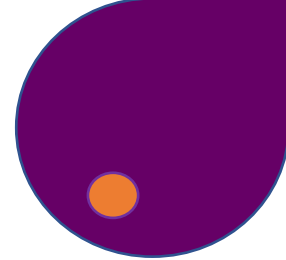


# ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE

**Nouveauté  
2023**



## Public

- ◆ Toute personne qui souhaite mieux communiquer et améliorer ses échanges par la pratique de l'écoute au quotidien

## Prérequis

- ◆ Aucun prérequis n'est nécessaire pour cette formation

## Préambule

Il existe une importante différence entre écouter et entendre. En effet, l'écoute dite « active », dont Carl Rogers est à l'origine, se focalise sur une communication bienveillante visant à développer l'empathie et la confiance mutuelle. Cette technique de communication interpersonnelle est indispensable pour assurer d'être compris et de comprendre les messages. Basée sur des exercices et des mises en situation, cette formation donne les clés pour pratiquer une communication constructive, échanger voire négocier en toutes circonstances.

## Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, les participant(e) seront capables de :

- ◆ Découvrir l'écoute active pour développer la communication
- ◆ Adopter la posture relationnelle de l'écoute
- ◆ Pratiquer l'écoute active au quotidien
- ◆ Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

## Objectifs professionnels

À l'issue de la formation, les participant(e)s seront capables de :

- ◆ Identifier les enjeux de l'écoute et ses mécanismes
- ◆ Adapter les comportements d'une communication constructive
- ◆ Utiliser les outils de l'écoute active
- ◆ Appliquer les techniques d'écoute active dans les situations délicates

## Programme

### Séquence # 1 – Découvrir l'écoute active pour développer la communication

- 1.1 Cerner les principes de l'écoute active : définition, éléments-clés, parasites de l'écoute, impacts sur la communication
- 1.2 Mesurer sa propre capacité d'écoute
- 1.3 Connaître les 5 différents niveaux d'écoute

*Exemples d'activités pédagogiques : brainstorming, autodiagnostic et retours d'expérience*

### Séquence #2 – Adopter la posture relationnelle de l'écoute

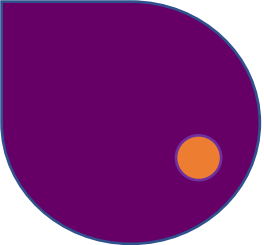
- 2.1 Identifier les 6 attitudes de l'écoute active
- 2.2 Observer et savoir et s'adapter à son interlocuteur : calibrer et se synchroniser
- 2.3 Mettre en place la posture adéquate à l'interlocuteur et à la situation

*Exemples d'activités pédagogiques : exercices d'application des techniques, mises en situation*

### Séquence #3 – Pratiquer l'écoute active au quotidien

- 3.1 Limiter les obstacles à l'écoute : les filtres
- 3.2 Distinguer les faits des opinions et des émotions
- 3.3 Questionner à bon escient
- 3.4 Savoir reformuler

*Exemples d'activités pédagogiques : jeux de rôles et mises en situation*



# ACCROÎTRE SON EFFICACITÉ RELATIONNELLE PAR L'ÉCOUTE ACTIVE

## Durée

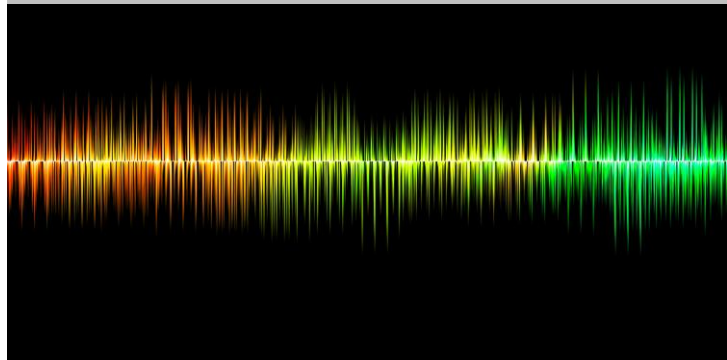
- ◆ Présentiel ou à distance : 2 jours

## Tarif

- ◆ 1 450€ à 1 500€ net\* phase amont comprise selon les besoins étudiés en amont

## Délai d'accès à la formation

- ◆ 2 semaines. Pour garantir une entrée en formation à la date fixée, renvoyer le devis ou la proposition signé ou toute autre information administrative dans le délai qui sera indiqué sur ledit document. Dans le cas où un financement OPCO est sollicité, le client s'assure des délais de traitement de la demande



## Séquence #4 – Préserver les qualités de l'écoute pour gérer des situations complexes

4.1 Faire face au manque d'écoute de l'autre : différencier les besoins

4.2 Pratiquer une technique d'écoute active en situation de conflit

*Exemples d'activités pédagogiques : analyse de cas et jeux de rôles sur des situations issues du contexte professionnel*

Plan d'actions

Validation des acquis de formation : quiz

Remise d'une bibliographie et de vidéos

### En amont de la formation :

*Sont envoyés à chaque participant(e), 10 jours avant le premier jour de formation :*

- ◆ Une fiche individuelle de recueil des attentes
- ◆ Un autodiagnostic des compétences
- ◆ Un livret de fiches outils/exercices qui reprend l'ensemble des exercices réalisés pendant la formation et permet aux stagiaires de garder une trace des travaux réalisés. Il peut être imprimé ou suivi sur écran pendant la formation

### Dispositifs de suivi de l'exécution et de l'évaluation des résultats de la formation

- ◆ Feuilles de présence émargées en demi-journée
- ◆ Quiz ou QCM, brainstorming, sondage, échanges de pratiques, mises en situation, sondages, etc.
- ◆ Evaluation des acquis : relevé des points-clés, quiz, mise en situation corrigées.
- ◆ Quiz final d'évaluation des acquis de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à chaud de la formation
- ◆ Formulaire d'évaluation à froid de la formation 90 jours après la dernière session
- ◆ Accompagnement individuel ou collectif post formation possible sur demande

## Accessibilité et adaptabilité

Accessibilité et adaptabilité sont les maîtres-mots de notre engagement en faveur de l'inclusion. Nous sommes convaincus que la formation doit être accessible à tous : adaptation dys, handicap, difficultés de concentration, problèmes de posture, etc.

Notre objectif est de créer un environnement d'apprentissage inclusif et bienveillant, où chacun peut s'épanouir et développer ses compétences.

N'hésitez pas à contacter la référente handicap pour obtenir plus d'informations sur nos formations et les adaptations possibles : Isabelle Thiéfine – [isabelle.thiefine@mirtain.com](mailto:isabelle.thiefine@mirtain.com)

### Les + de la formation

*Formation structurée autour de nombreux outils et des méthodes facilement reproductibles en situation. La pratique, l'expérimentation en stage et les évaluations des acquis permettent leur ancrage.*

### Indicateurs de satisfaction

**98,4 %\*** des stagiaires recommandent nos formations  
Expertise de la formatrice : **nouvelle formation**

\* toutes formations confondues, des personnes formées & répondantes en 2023

Si vous souhaitez plus d'indicateurs, merci de nous contacter

Catalogue 2024

Pour toute inscription et informations :  
Tél. 00 33 6 13 51 11 26 – [elisabeth@mirtain.com](mailto:elisabeth@mirtain.com)

\*Par autorisation de la DIRECCTE, l'activité formation est exonérée de TVA et un texte précise les modalités tarifaires



MAJ : janvier 2024