

## Formation Pratiquer l'écoute active (ACN Atlas)

<b>Durée :</b>	2 jours
<b>Public :</b>	Toute personne souhaitant convaincre et persuader dans le cadre professionnel
<b>Pré-requis :</b>	aucun
<b>Objectifs :</b>	Comprendre les bases de l'écoute active et utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels - Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions - Apprendre à faire émerger le besoin réel - Savoir reformuler et synthétiser - Choisir la bonne méthode en fonction de la situation - Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication - Observer et choisir les canaux de communication adaptés - Se synchroniser avec son interlocuteur Questionner pour instaurer un échange interactif et constructif, pour progresser, convaincre et décider - Apprendre à faire parler ses interlocuteurs pour atteindre ses objectifs - Gérer les questions délicates et contextes qui impactent la qualité de la relation
<b>Sanction :</b>	Attestation de fin de stage mentionnant le résultat des acquis
<b>Taux de retour à l'emploi:</b>	Aucune donnée disponible
<b>Référence:</b>	DéV101498-F
<b>Note de satisfaction des participants:</b>	5,00 / 5

### Écouter et entendre

Les différences fondamentales :

« entendre » qui est un acte automatique et physiologique

« écouter » qui est une action qui implique une attention active

### Les différents types d'écoute

Les six attitudes d'écoute

### Les obstacles à l'écoute

L'environnement extérieur

Notre jugement inconscient et spontané

Notre tendance naturelle à juger les personnes, à évaluer, approuver ou désapprouver les dires de l'autre personne ou du groupe

Notre autocensure

Nos émotions

Nos filtres en fonction de nos souhaits, de nos croyances, de nos valeurs, nos préjugés

Notre manque de patience.

Le rythme moyen de la parole

Notre besoin d'être écouté : la plupart du temps, chacun cherche à s'exprimer plutôt qu'à écouter l'autre.

Notions sur les concepts de résonance

Notions sur les concepts de projection

### **Atelier : répertorier les obstacles à l'écoute**

## **Les bases de l'écoute active**

Les différents niveaux de l'écoute active

Améliorer sa posture d'écoute

Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active

Evaluer son style et sa capacité d'écoute.

### **Atelier : autodiagnostic sur ses qualités d'écoute**

## **Rappels sur les registres de la communication**

Faits

Opinions

Ressentis

### **Atelier : QCM**

## **Besoins VS demandes**

Comprendre la notion de besoin.

Les différents types de besoins explicites implicites et latents

Différencier besoin et demande.

Comment formuler une demande.

### **Atelier : différenciation de différents types de besoins et de demandes, cas d'école**

## **L'écoute et ses outils pour créer la confiance**

Mettre en place les règles de base dans la relation.

Observer et s'adapter à son interlocuteur

Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.

Développer la congruence et l'empathie

Se synchroniser avec son interlocuteur verbal, para- verbal, non verbal.

Choisir les canaux de communication adaptés.

Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.

Rester disponible pour l'autre.

Concilier écoute et prise de notes

### **Atelier : jeux de rôles et mises en situations filmées**

## **Les biais cognitifs**

L'identité personnelle influencée par les biais.

Les biais cognitifs les plus fréquents.

Les biais habituels quotidiens source d'inefficacité.

Les biais qui impactent les décisions.

Les biais de groupe et les relations aux autres.  
L'empathie et la curiosité pour lever les préjugés et comprendre les biais.  
La compréhension de points de vue différents et leur valeur.

### **Choisir le courage**

Les comportements de courage pour faire face aux biais.  
Apprendre à dire non  
Le courage face aux biais ordinaires au travail.  
Le courage pour sa propre performance et celle des autres.

### **La communication bienveillante et non violente**

L'impact de son langage sur les échanges avec les équipes, les collègues, le public accueilli.  
Les 4 étapes de processus de communication non violente : observation, sentiments, besoin, demande.  
L'expression de ses sentiments avec justesse.  
La formulation d'une demande claire sans exigence.  
Le dialogue intégrant le besoin de l'autre.

### **Les techniques de questionnement**

Comprendre l'utilité du questionnement  
Différence entre question et affirmation  
Le questionnement comme un outil essentiel du processus de communication.  
Poser les bonnes questions au bon moment  
Les différents types de questions : ouvertes, fermées, alternatives  
Les techniques de relances  
La gestion des silences  
Adopter une attitude d'écoute pour mieux questionner  
Gérer les questions délicates qui peuvent avoir des impacts sur la relation

### **Les techniques de reformulation**

Les différentes reformulations

Echo  
Synthèse  
Recentrage  
Transformation

### **Atelier : jeux de rôles et mises en situations filmées**

### **Intégrer et discerner le métalangage de son interlocuteur dans l'écoute active**

Les principes du métalangage : omissions, distorsions et généralisations  
Savoir questionner les spécificités du langage : faits précis, présupposés, jugements, distorsions et généralités.  
Formuler des questions constructives pour soi et l'autre.  
Savoir traiter les objections et rebondir.

### **Travaux pratiques : mise en situations, jeux de rôles**

### **Bien conclure l'échange**

Identifier les éléments clés pour réussir sa conclusion.  
Les différentes techniques de conclusion.  
Garder le contrôle jusqu'à la fin du dialogue.

**Atelier : mises en situations**