



2 Jours

4 min.  
10 max.Intra (groupe de 10 personnes max.) :  
- locaux clients : 980€ HT / jour  
- locaux ARAMIS : 1 100€ HT / jour

Nous contacter

# L'ECOUTE ACTIVE

## Objectifs & compétences visées

- Se connaître en situation de communication
- Connaître et acquérir les techniques de l'écoute active
- Etablir le lien corps/mental/émotions de l'écoute active
- Maîtriser le non verbal
- Gérer ses émotions pour se rendre disponible à l'autre et à soi
- Maîtriser le para verbal
- S'entraîner à pratiquer l'écoute active propice aux échanges interpersonnels constructifs
- Pratiquer l'écoute active pour mieux communiquer

## Pour qui ?

Tout public.

## Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic de chaque participant sur son profil de communicant
- Alternance d'apports théoriques méthodologiques et de mises en situation, sous forme d'études de cas et d'exercices (individuels ou en groupe)
- Une grille d'auto analyse de sa propre pratique d'écoute active sera remise aux participants. Les items de cette grille auront été validés par les participants pendant la formation. Elle leur servira à poursuivre leur action d'évaluation de montée en compétence à partir notamment de la hot line de suivi ouverte auprès des participants pendant un mois à l'issue de la formation.
- Nos formateurs sont des professionnels et/ou des experts dans leur domaine : ils utilisent des méthodes et outils appropriés aux formations professionnelles continues, et adaptent leur pédagogie au public accueilli. Pour ce faire, ils utilisent le vécu des participants et les échanges sur leurs expériences

## Prérequis & modalités d'accès

Aucun prérequis n'est nécessaire pour suivre cette formation.

- Toutes nos salles sont ergonomiques et adaptées à l'accueil du public
- Elles sont également accessibles aux personnes en situation de handicap. Dans ce cas, nous contacter
- Collation et café offerts

## Conditions d'accueil

### I. Comprendre l'acte de communication

- Acte de communication et volonté d'échanges (schéma, émetteur, récepteur, *feed-back* etc.)
- Distinguer « information » et « communication »
- Les configurations de communication : l'échange, l'entretien, la réunion
- Les modes de communication : verbale et non verbale
- Les différents canaux de la communication interpersonnelle
- Les pièges de la communication : utilisation de langages non partagés, mauvaise formulation, le poids des mots et leur impact, utilisation d'arguments bloquants, abondance d'informations, injonction paradoxale
- L'écoute : point de départ de tout échange
- Les niveaux d'écoute : active, sélective, empathique etc.

### II. Se connaître en situation de communication

- Identifier son type de communicant, son style et sa capacité d'écoute
- Les canaux de communication
- Identifier ses forces et faiblesses, focus sur mes potentiels d'écoute
- Évaluer le poids de ses croyances et préjugés

### III. Se connaître et acquérir les techniques de l'écoute active

- L'écoute active : élément indispensable aux bonnes relations
- Constitution et utilisation : quand et pourquoi y recourir ?
- Les facteurs indispensables :
  - savoir accepter l'autre comme il est,
  - être centré sur ce qu'il vit et non sur ce qu'il dit,
  - s'intéresser à l'autre plus qu'au problème lui-même,
  - montrer du respect et être un véritable
- Les procédés : poser des silences pour laisser l'autre s'exprimer
- Les 6 attitudes d'écoute d'Elias PORTER
- Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal)
- Écouter et être écouté : l'attaque, la respiration, la scansion, le débit, le rythme
- Être entendu : la voix, l'articulation
- Être compris : utiliser le vocabulaire adapté, poser les bonnes questions, intégrer les différentes techniques de reformulation, gérer les objections, sortir de son cadre de référence, utiliser les techniques d'explication, l'argumentation
- Se synchroniser avec son interlocuteur (éléments de synerlogie)

### IV. Etablir le lien corps/mental/émotions de l'écoute active

- Comprendre que nos pensées et nos perceptions influencent nos sensations physiques et nos émotions (mise en relief du principe d'auto-alimentation)

### V. Pratiquer l'écoute active en situation de communication

- Les postures et comportements adaptés
- Non jugement et bienveillance, les clés de l'écoute active

## Les + de la formation !

- La formation allie **théorie et pratique** pour des mises en situation et des échanges constructifs entre stagiaires et formateur.
- Le stagiaire repart de la formation avec un **livret de formation**, véritable guide opérationnel, qui reprend les points clés du stage.
- **Entraînement** à partir des situations professionnelles.
- Une **hotline** disponible durant 1 mois à l'issue de la formation, afin que nos formateurs puissent répondre aux questions des participants !

Date de mise à jour : Juin 2021

## Modalités d'évaluation

- En début de formation, des objectifs de progrès sont formulés par les participants, et repris en fin de formation pour évaluation.
- **Évaluation des acquis** : Selon le contenu de la formation suivie : quizz, exercices pratiques, mise en situation et jeux de rôle....soit sur papier, soit par voie numérique.
- **Évaluation de la satisfaction** : A chaud à l'issue du stage peut se faire soit sur papier, soit par voie numérique.

**A l'issue de la formation, le participant reçoit une attestation.**Pour tout renseignement, nous contacter:  
[aramis@aramis.fr](mailto:aramis@aramis.fr) / 02.51.80.41.10