

Renforcer sa communication par l'écoute active



PUBLIC : Tout Collaborateur - sur tout le territoire



PRÉREQUIS : Aucun prérequis



TARIFS

Inter : 700€

Intra : *Contactez-nous, il est possible qu'un formateur soit disponible dans votre région.*



Vous souhaitez adapter ce programme à vos besoins ? Sollicitez-nous.

2 jours (14H) -
Présentiel 100% -
Distanciel 100% ou
Blended

LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Comprendre le questionnement et comment l'utiliser
- ✓ Utiliser l'écoute active dans ses échanges
- ✓ Maîtriser les techniques de questionnement
- ✓ Progresser dans l'échange et garder le contrôle
- ✓ Savoir rebondir en cas d'interlocuteur mutique

LE PROGRAMME

Avant formation :

Autodiagnostic

- Objectif : prendre conscience de ses forces et points de renforcement pour manier le questionnement dans ses échanges
- Mode opératoire : un quiz de 8 à 10 questions à réaliser sur notre plateforme My Happy Learning qui permet au formateur de faire le point sur ses pratiques

Modules d'e-learning

- Objectif : partager des notions théoriques en amont pour focaliser un maximum des moments synchrones sur de la pratique et de l'échange de bonnes pratiques.
- L'écoute active
 - o Se synchroniser, être en écoute active, sans jugement, reformuler, ne pas interpréter, prêter attention au verbal et au non-verbal

LES + PÉDAGOGIQUES

- Organisme spécialisé dans les Softskills et leadership
- Coach certifié en formation
- Outils en amont de la formation

- Les questions puissantes
- les différents types de questions, les questions puissantes, les 7P, le silence : une clé pour manier les échanges

JOUR 1

Lancement

- Introduction ludique pour se connecter et se mettre en dynamique
- Quiz d'auto-positionnement sur les principes et l'intérêt du questionnement dans les échanges
- Rappel des objectifs, du programme et recueil des attentes

Se familiariser avec le principe de questionnement

- Identifier la fonction des questions dans les interactions.
 - o Différents types de questionnements courants, leur rôles respectifs.
 - o En binôme, produire des questions à partir d'affirmations, en utilisant différentes catégories de questions présentées sur un support laissé à disposition.

Aller à la rencontre des représentations de son interlocuteur grâce à l'écoute active

- Utiliser l'écoute active dans ses échanges.
 - o Définition et principes de l'écoute active (posture, attention, reformulation, empathie).
 - o Présentation d'exemples, Mises en pratique en binôme pour s'entraîner à écouter activement, Échange réflexif en plénière à la suite des mises en pratique.

Approfondir son approche d'écoute active

- S'inspirer des principes de base de la questiologie dans les situations telles que la résolution de problème, l'évaluation, la négociation, la gestion des conflits.
 - o Les principes de base de la questiologie.
 - o Echanges collectifs autour d'une interview de Frédéric Falisse (que retenez-vous ?), Étude de cas.

Progresser dans l'échange et garder le contrôle

- Guider un échange en utilisant des questions pour maintenir la direction de la conversation.
 - o Les questions de recentrage, d'approfondissement, de clarification.
 - o Travail individuel d'élaboration de questions pour compléter des dialogues à l'aide d'un support fourni, partage en plénière.

Clôture

- Exercice de déclusion : Dans ma valise : Je repars avec...
- Annonce des prochaines étapes

JOUR 2

Lancement

- Introduction ludique pour se mettre en dynamique
- Rappel des objectifs
- Présentation du programme de la journée

Prendre en compte l'état émotionnel de l'interlocuteur

- Identifier les émotions et les signaux non verbaux.
 - o Les principales émotions, Le non-verbal et le para-verbal.
 - o Vidéos, Échanges collectifs, Études de cas.

Consolidation de l'écoute active dans des situations complexes

- Identifier la posture de questionnement adéquate selon les réactions de son interlocuteur.
 - o La posture.
 - o Vidéos, Co-construction de scénarios (posture de départ du locuteur - réactions de l'interlocuteur - réajustement de la posture du locuteur).

Savoir rebondir en cas d'interlocuteur mutique

- Relancer la discussion quand l'interlocuteur est très peu réactif.
 - o Causes possibles du silence, Le silence comme outil, Techniques de relance.
 - o En collectif, formulation d'hypothèses à partir d'images, Échanges, Explications, étude de cas.

Manier le questionnement dans diverses situations

- Utiliser les types de questions et la posture d'écoute active adéquate en fonction de la situation.
 - o Rappel des différents points abordés au cours de la formation.
 - o Quiz interactif pour se remémorer les éléments clés, Jeu de rôle en binôme et débriefing en plénière.

EVALUATIONS

- Temps de déclusion
- Plan d'action agile individuel : ce que je continue, ce que je cesse, ce que je teste
- Etude de cas

Pour toute question concernant la participation de personnes en situation de handicap, contacter directement CMA Académie (coordonnées ci-dessous).