



## Ecoute Active

Version du 16/02/2024

### PREREQUIS ET PUBLIC

**Public :** Elus, Représentants du personnel

**Prérequis :** Aucun

### OBJECTIFS

- Enrichir sa capacité d'écoute face à des situations complexes
- Identifier et gérer les émotions : les siennes et ceux des autres
- Prendre du recul, équilibrer le rationnel et l'émotionnel
- Adopter la juste posture pour accompagner de façon efficace
- Adapter sa communication en fonction des personnes et des situations

### PROGRAMME DE FORMATION

#### Jour 1 - 7h

- **Comprendre le cadre de référence pour créer un langage commun**
  - Ecole Palo Alto
  - La carte n'est pas le territoire
  - Encodage - Décodage
  - Les piliers d'une communication réussie
- **S'entraîner à l'écoute active**
  - Les différents niveaux d'écoute
  - Procédés et prérequis d'EA (neutralité et bienveillance)
  - La prise de notes
  - La dernière goutte d'information
  - La reformulation
- **Adopter et s'entraîner à l'art du questionnement**
  - Qui questionne dirige
  - Les différents types de question : ouvertes, projectives, miroirs, alternatives, à choix multiples, fermées, directives
  - Quelle question pour quel objectif ?

#### Jour 2 - 7h

- **Comprendre les différentes clés comportementales et s'y adapter**
  - Identification des profils
  - Affiner pour découvrir le profil de son interlocuteur
  - Interactions entre les profils & risque de conflits

- Les causes du stress : Manque préparation, perte de contrôle, dévalorisation, exclusion
- Quel type de communication adopter par rapport à chaque profil
- **Cultiver un état d'esprit en harmonie avec vos objectifs**
  - Connaissance et conscience de soi
  - Analyse transactionnelle : les 3 états du moi
  - Transactions et dettes psychologiques
  - La communication non-violente (CNV)
  - L'ACE : Assertivité - Congruence - Empathie pour une communication apaisée

## METHODES PEDAGOGIQUES

- Apports du formateur et exercices
- Jeux de rôles et mises en situation
- Exercices de questionnement appliqués à la situation réelle des participants
- Possibilité d'utiliser le Jeu des profils
- Méthodes mnémotechniques et astuces à connaître

## MODALITES D'EVALUATION INITIALE ET FINALE

### Evaluation initiale :

- Questionnaire préalable, complétion des e-learning sur les points clés de la méthode est un prérequis

### Evaluation en cours de formation :

- Jeux de rôles
- Exercices de groupe

### Evaluation finale :

- Questionnaire d'évaluation à chaud
- Questionnaire d'évaluation à froid (3 mois après) afin d'apprécier l'impact de la formation

## NOTRE FORMATEUR

Formateur spécialiste de la communication

## MODALITES D'INSCRIPTION

Définies en amont avec le client

## LIEU ET DEROULEMENT DE LA FORMATION ET DUREE

- Formation de : 14,00 heures ou 2 jours
- En présentiel dans les locaux de l'organisme de formation ou chez le client.

## NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation : **103**
- Taux d'assiduité : 100%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%

## ACCESSIBILITÉ

Pour toute demande d'aménagement nécessaire au bon déroulement de la formation pour tous, vous pouvez contacter notre référent handicap :

Léa Ménager , **07 62 50 71 95** [lmenager@fglearning.fr](mailto:lménager@fglearning.fr)

## CONTACT

FG LEARNING (First Group)  
63, avenue de Villiers 75017 Paris  
Mail : [contact@firstgroup.fr](mailto:contact@firstgroup.fr)  
<https://www.fglearning.fr/>