

SOFT
Skills

COMMUNICATION

Développer son écoute active



LEARNPERFECT
Humainement digital

Formation Développer son écoute active

Réf : SS-CO-EA

Cette formation vise à développer une écoute active en sachant se centrer et se concentrer sur son interlocuteur afin d'écouter plus activement et être capable d'adopter une position relationnelle favorisant l'écoute.

Objectifs

- Comprendre la logique relationnelle.
- Comprendre les fondamentaux de l'écoute active.
- Maîtriser les techniques de questionnement.
- Décrypter la communication non verbale.

Public visé

Tout collaborateur souhaitant développer ses capacités d'écoute pour renforcer sa communication et sa relation avec les autres.

Prérequis

- Une évaluation est à réaliser en amont de la formation permettant d'identifier les compétences de l'apprenant ainsi que ses objectifs de formation.
- Matériel informatique et connexion internet dans le cadre des formations en distanciel et présentiel chez le client.

Durée et modalités d'accès

Le contenu pédagogique est personnalisable en fonction des durées de formation selon les besoins, niveaux de compétence et rythme d'apprentissage des apprenants assurant ainsi une approche pédagogique précise et efficace.

Selon la modalité de dispensation de la formation , par classe virtuelle ou en présentiel :

- Individuel : 1 jour (8h)
- Collectif - Intra/Inter : 2 jours (14h)

Contenu Pédagogique

- ▶ Comprendre la logique relationnelle
 - Prendre connaissance des logiques de fonctionnement relationnel
 - Modifier sa perception des autres
 - Des croyances au comportement porteurs de coopération positive
 - Trouver sa place au sein de son équipe et son organisation
 - Comprendre les apports de l'intelligence émotionnelle au travail



- ▶ Comprendre les fondamentaux de l'écoute active
 - Définir l'écoute active
 - Se familiariser avec les 5 impératifs de l'écoute active selon Karl Rogers
 - Les deux attitudes fondamentales de l'écoute active
 - Développer son écoute active et sa clarté par le protocole d'écoute active et le mécanisme de l'écoute active- le cycle de 4 étapes
- ▶ Maîtriser les techniques de questionnement
 - Intégrer les techniques de questionnement pour favoriser le dialogue et mieux comprendre point de vue de l'interlocuteur
 - La question ouverte
 - La question de fait
 - La question de sondage
 - La reformulation
- ▶ Décrypter la communication non verbale
 - Comprendre la communication non verbale qui accompagne l'écoute active
 - Identifier les éléments de la communication para-verbale
 - Identifier les éléments de la communication non verbale pure
 - Comprendre et repérer ses propres schémas de communication non-verbale
 - Détecter les schémas de communication non-verbale chez ses collaborateurs
 - Découvrir l'intérêt de décrypter la communication non verbale en entreprise

Financement

- Tarifs : nos formations sont adaptées aux besoins des participants. Merci de nous contacter pour un devis personnalisé.
- Formations finançables au titre du plan de développement des compétences et par les OPCO sous réserve d'éligibilité.

Modalités, méthodes et moyens pédagogiques et techniques

- Formation délivrée **en cours individuel ou collectif**.
- Parcours pédagogique en face à face **à distance ou en présentiel**.
- **Programme adapté** en fonction du profil, des objectifs personnels & professionnels SMART, du rôle et des besoins de chaque apprenant.
- **Support de cours** mis à disposition sous format numérique.
- Sessions participatives et interactives s'appuyant sur une pédagogie inversée et ludique avec activités préparatoires et exercices de consolidation.
 - Phase de **pré-learning** : préparation à la session à venir par la lecture de ressources pédagogiques (théorie, concept clés, ...) proposés dans le support de cours.
 - Phase de **mise en pratique** durant le cours : explication des concepts, études de cas, discussions, travaux pratiques, jeux de rôles et mise en application situationnelle favorisant l'interaction et permettant d'approfondir la compréhension et d'acquérir les compétences nécessaires.
 - Auto-évaluation formative pour mieux se connaître, partage de connaissances et de méthodes/outils clés, application/contextualisation et coaching.



Modalités de suivi de l'exécution et appréciation des résultats

- En amont de la formation :
 - **Audit de début de formation** pour évaluer les compétences et recueillir les besoins de l'apprenant à travers un quiz sous format de QCM. Le formateur étudie à partir de l'évaluation, les besoins et réponses de l'apprenant pour adapter les cours dispensés.
- Durant le parcours de formation :
 - **Évaluation formative, suivi et conseils** par le formateur.
 - **Compte-rendu** à la session rédigé par le formateur avec mesure des acquis.
- En fin de formation :
 - L'apprenant réalise son **évaluation finale** et un **bilan** correspondant aux compétences acquises est rédigé par le formateur.
 - Délivrance d'une **attestation de fin de formation** et d'un **certificat** de formation LearnPerfect.

Modalités d'assistance et d'accompagnement

- Tout au long du parcours de formation, l'accompagnement est assuré par un formateur tuteur ayant une expérience d'au moins 3 ans dans la formation pour adulte. Tous nos formateurs sont issus du monde de l'entreprise pour offrir à ses apprenants le vernis nécessaire à leurs besoins et problématiques.
- L'apprenant est également accompagné par le **service relation client** joignable de 8h à 18h toute la journée, du lundi au vendredi par mail relation.client@learnperfect.fr ou par téléphone au +33 1 49 59 62 65. Les sessions individuelles sont réservées en autonomie par l'apprenant depuis sa plateforme ou si nécessaire auprès du service client.
- L'apprenant peut également contacter le **service qualité** pour tout sujet relatif à la qualité de sa formation par mail : suiviqualite@learnperfect.fr.
- Un **service support** est à l'écoute pour toute sollicitation (lors de démarrage de cours ou d'éventuels réglages à faire pour l'accès à l'espace apprenant ou à la classe virtuelle) et reste joignable au + 33 1 49 59 62 62 tout au long du parcours de formation.

Délais d'accès

- L'accès aux ressources pédagogiques est réalisé dans les 15 jours ouvrés dès réception du devis validé ou de la convention de stage par le bénéficiaire.

Accessibilité aux personnes handicapées

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. Merci de nous contacter pour toute question ou demande à ce sujet.

Certificat qualité du prestataire

- LearnPerfect est certifié Qualiopi.