

# Pratiquer l'écoute active professionnelle : l'art de poser les bonnes questions

**Code web :** 5PEA0 | **Durée :** 1 jour (8 h en présentiel) | **Prix :** 990.00 € HT (1188.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 1 jour (7 h)

## → PUBLIC

Tous collaborateurs ayant besoin de renforcer leurs capacités d'écoute active et leur intelligence émotionnelle.

## → PRÉREQUIS

Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

## → OBJECTIFS

- ▷ Comprendre les bénéfices de l'écoute active en termes de qualité relationnelle et de productivité collective.
- ▷ Développer ses qualités d'écoute attentive pour faire émerger les non-dits et recueillir toute l'information utile.
- ▷ Conduire un entretien ou une réunion en utilisant les techniques professionnelles de questionnement progressif.
- ▷ Recueillir toute l'information utile en réduisant les déperditions, les malentendus, la frustration et les égratignures.

## ■ PROGRAMME

### L'écoute attentive

- Identifier les sources courantes de malentendus, de vexation et de déperditions d'informations.
- Mettre à l'aise son interlocuteur : le respect, la valorisation, le choix du lieu et du moment.
- Instaurer la confiance : la prise en compte de la météo émotionnelle de l'autre et de son référentiel symbolique.
- Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active : de la sympathie à l'empathie professionnelle.
- Utiliser le langage non-verbal pour établir et entretenir une synchronisation émotionnelle et un effet-miroir.
- Canaliser les tensions, l'hémorragie verbale, l'inquiétude, la colère et le découragement.

### L'art de la question

- Utiliser le questionnement progressif pour clarifier le contexte, les implicites et les primitives.
- Moduler l'ouverture de ses questions en fonction des circonstances et des interlocuteurs.
- Ordonner les questions : les techniques de la reformulation explicite, synthétique et interprétative.
- Utiliser le silence pour favoriser la réflexion : la gestion (très) prudente des interruptions.
- Repérer les feux verts, les feux rouges et les déviations afin d'éviter les impasses.
- Oser donner de l'information précieuse pour en recevoir : le poids de la transparence, de l'authenticité, et de l'autocritique.

### Expérience pédagogique

- Évaluation 360 du positionnement spontané et du style relationnel.
- Analyse d'études de cas où l'écoute active a résolu des situations de blocage.
- Mises en situation immersives pour s'entraîner à la synchronisation non-verbale, à l'écoute active, à l'art de la question.
- Prolongation possible par un entraînement et par une certification.

**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation