



# Pratiquer l'écoute active professionnelle

L'art de poser les bonnes questions

**DURÉE : 1 jour**

8h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 7h à distance

**PRIX : 990 € HT** (1188 € TTC)

Code web PEA

## PARTICIPANTS

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 professionnelle 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 / ÉVALUATION DES ACQUIS

**Tour de table** pour recueillir les attentes des participants

**Moyens pédagogiques :**

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

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

**Sanction du parcours :** Attestation de fin de formation



## CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)  
[www.performances.fr](http://www.performances.fr)  
 code web : PEA

CLIQUEZ ICI



Cette formation peut donner lieu à une adaptation en **intra-entreprise**  
**Contactez-nous au 01 64 23 67 37**

## + EN OPTION > 3 solutions possibles pour enrichir votre formation (détails pages 2-3 et 6)

**1 Un accompagnement individuel de 1h30** (post-formation)

**DURÉE / PRIX** (formation + option 1) :  
**1 JOUR + 1h30 | 1365 € HT** (1638 € TTC)

**2 > NOUVEAU** Code web : **PSPEA**  
 + un atelier de certification **Soft Skills**

➔ En ajoutant un atelier, la formation devient certifiante

**DURÉE / PRIX** (avec atelier) : **2 JOURS | 1680 € HT** (2016 € TTC)



**3 360 training / Coach GPT**

2 accompagnements individuels de 1h avant la formation + 2 séances de 1h après

**DURÉE / PRIX** (formation + option 3) :  
**2 JOURS + 4h00 | 1980 € HT** (2376 € TTC)