

# Développer votre efficacité relationnelle grâce à l'écoute active

Cours Pratique de 2 jours - 14h

Réf : EQU - Prix 2025 : 1 590 HT

Vous souhaitez développer votre efficacité relationnelle pour améliorer vos interactions professionnelles et personnelles ? La méthode dite de l'écoute active présentée dans cette formation vous permettra de renforcer la qualité de vos échanges qu'ils soient en face-à-face ou en groupe. Vous apprendrez à maîtriser les compétences essentielles pour une communication fluide et constructive. Vous découvrirez comment développer une posture empathique, reformuler avec précision et poser les bonnes questions pour créer un climat de confiance et d'ouverture.

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

À l'issue de la formation l'apprenant sera en mesure de :

Améliorer son efficacité relationnelle dans diverses situations de communication

Comprendre les fondements de l'écoute active

Choisir les canaux de communication adaptés pour optimiser les échanges

Se synchroniser avec son interlocuteur pour une communication fluide

Utiliser les outils de l'écoute active lors des entretiens professionnels

## LE PROGRAMME

dernière mise à jour : 02/2025

### 1) Comprendre les fondements de l'écoute active

- Identifier les niveaux d'écoute active
- Adopter une posture d'écoute active et en analyser les limites
- Mettre en application les six attitudes d'écoute pour mieux interagir avec les autres
- Autodiagnostic : déterminer ses capacités d'écoute
- Partage d'expérience : enjeux, postures et limites de l'écoute active

### 2) L'écoute de soi pour améliorer ses interactions

- Identifier ses besoins fondamentaux et leur impact sur la communication
- Différencier besoin et demande pour mieux formuler ses échanges
- Renforcer les techniques d'écoute de soi pour mieux comprendre et gérer ses propres émotions
- Formuler une demande efficace
- Autodiagnostic : déterminer ses besoins fondamentaux
- Mise en situation : formuler une demande
- Quiz et autodiagnostic

### 3) Créer un climat de confiance grâce à l'écoute de l'autre

- Mettre en place les fondements d'une relation de confiance en définissant des règles claires et respectueuses
- Observer les signaux verbaux et non verbaux de son interlocuteur pour ajuster son comportement
- Maîtriser les techniques de synchronisation pour fluidifier les échanges
- Utiliser les canaux de communication adaptés
- Accueillir les émotions de son interlocuteur et rester disponible

#### PARTICIPANTS

Toute personne souhaitant renforcer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels

#### PRÉREQUIS

Aucun

#### COMPÉTENCES DU FORMATEUR

Les experts qui animent la formation sont des spécialistes des matières abordées. Ils ont été validés par nos équipes pédagogiques tant sur le plan des connaissances métiers que sur celui de la pédagogie, et ce pour chaque cours qu'ils enseignent. Ils ont au minimum cinq à dix années d'expérience dans leur domaine et occupent ou ont occupé des postes à responsabilité en entreprise.

#### MODALITÉS D'ÉVALUATION

Le formateur évalue la progression pédagogique du participant tout au long de la formation au moyen de QCM, mises en situation, travaux pratiques...

Le participant complète également un test de positionnement en amont et en aval pour valider les compétences acquises.

#### MOYENS PÉDAGOGIQUES ET TECHNIQUES

- Les moyens pédagogiques et les méthodes d'enseignement utilisés sont principalement : aides audiovisuelles, documentation et support de cours, exercices pratiques d'application et corrigés des exercices pour les stages pratiques, études de cas ou présentation de cas réels pour les séminaires de formation.
- À l'issue de chaque stage ou séminaire, ORSYS fournit aux participants un questionnaire d'évaluation du cours qui est ensuite analysé par nos équipes pédagogiques.
- Une feuille d'émargement par demi-journée de présence est fournie en fin de formation ainsi qu'une attestation de fin de formation si le stagiaire a bien assisté à la totalité de la session.

#### MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

L'inscription doit être finalisée 24 heures avant le début de la formation.

#### ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES

Pour toute question ou besoin relatif à l'accessibilité, vous pouvez joindre notre équipe PSH par e-mail à l'adresse [psh-accueil@orsys.fr](mailto:psh-accueil@orsys.fr).

- Mise en situation : entraînement à la synchronisation dans les échanges
- Jeux de rôle : utilisation de la méthode DESC
- Règles de base de la communication
- Techniques d'argumentation
- Méthode DESC

#### 4) Maîtriser les outils de l'écoute active

- Établir des règles de base pour instaurer une relation de confiance
- Observer les signaux verbaux et non verbaux de son interlocuteur pour ajuster son comportement et renforcer sa communication
- Maîtriser les techniques de synchronisation afin d'optimiser les échanges
- Accepter la contradiction et les émotions de son interlocuteur
- Jeux de rôle : mettre en pratique l'écoute active
- Exercice : en binôme, pratiquer et identifier les filtres de perception
- Techniques d'écoute active et de reformulation, de questionnement et d'argumentation
- Techniques de questionnement et d'argumentation

#### 5) Optimiser son efficacité relationnelle

- Définir des objectifs clairs avant et pendant un entretien
- Maîtriser les étapes d'un entretien structuré pour guider la conversation
- Clôturer un entretien en s'assurant que les objectifs sont atteints et que les actions à venir sont claires
- Mise en situation : s'entraîner à l'écoute active et au questionnement
- Jeux de rôle : mener un entretien professionnel
- Techniques d'entretien

## LES DATES

---

### CLASSE À DISTANCE

2025 : 03 juil., 17 juil., 28 août, 02 oct., 30 oct., 04 déc., 18 déc.