IMPULS'PRO

CC-01. L'écoute active : renforcer la qualité des échanges

Écouter pleinement, questionner avec justesse et favoriser un dialogue constructif.

Durée
1 jour · 7h
présentiel

Participants
6 max

Tarif
à partir de 640 € HT

Prochaine session
sur demande

Objectifs pédagogiques

- Identifier ses habitudes d'écoute et les obstacles à une écoute de qualité.
- Utiliser des techniques de questionnement et de reformulation pour approfondir les échanges et vérifier leur compréhension.
- Adopter une posture d'écoute active favorisant le dialogue et la qualité de la relation, y compris dans les situations délicates.

Public

Managers, collaborateurs, et toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses échanges professionnels.

Prérequis

Aucun

Programme de formation

1. Comprendre les mécanismes de l'écoute

- Identifier les obstacles à une écoute de qualité.
- Repérer ses habitudes d'écoute et leurs effets sur la communication.
- Adopter une posture d'écoute attentive, sans jugement ni précipitation.

2. Questionner et reformuler avec justesse

- Utiliser les questions ouvertes et de clarification.
- Reformuler les faits, les propos et les ressentis sans interpréter.
- Adapter son écoute et son questionnement à la situation.

3. Développer une écoute constructive dans les échanges professionnels

- Accueillir les émotions, les insatisfactions et les désaccords.
- Distinguer les faits, les interprétations et les ressentis.
- Favoriser l'expression et le dialogue dans les échanges professionnels.

4. Élaboration d'un plan d'action personnel

Moyens et modalités pédagogiques

Cette formation s'appuie sur le questionnement et le partage d'expériences pour analyser ses pratiques, prendre du recul et enrichir sa réflexion.
Les apports théoriques sont complétés par des études de cas et des mises en situation.
La formatrice adapte son animation au rythme et aux situations des participants, pour favoriser l'expérimentation et l'appropriation durable des compétences.

Ressources remises

À l'issue de la formation, chaque participant reçoit :

- le support pédagogique
- des fiches pratiques regroupant les principaux outils et méthodes abordés
- son plan d'action personnalisé pour faciliter la mise en œuvre des acquis en situation professionnelle
- une attestation de fin de formation.

Évaluation des acquis

Les acquis sont évalués tout au long de la formation à l'aide d'exercices, de mises en situation, d'études de cas et d'auto-évaluations, permettant de mesurer progressivement l'acquisition des compétences visées.

Évaluation de la satisfaction

La satisfaction des participants est recueillie à l'issue de la formation au moyen d'un questionnaire dédié.

Accompagnement post-formation

Inclus : pendant 2 mois, suivi personnalisé auprès de la formatrice par e-mail. Les participants bénéficient de retours personnalisés et de conseils adaptés aux situations rencontrées.

Option Coaching

2 séances individuelles d'1 heure par téléphone ou en visio
Tarif : 260 € HT

Modalités et délais d'accès

L'inscription se fait sur demande, après un échange visant à valider les besoins du participant et l'adéquation de la formation.
L'accès est soumis aux places disponibles, avec un délai généralement de 15 jours après validation, ajustable selon les contraintes du client et le calendrier des sessions.

Accessibilité

Les personnes en situation de handicap sont invitées à nous contacter afin d'étudier les modalités d'adaptation de la formation à leurs besoins.

Profil de la formatrice

Formation animée par une coach professionnelle spécialisée dans le développement des compétences relationnelles, managériales et comportementales; forte d'environ 20 ans d'expérience en entreprise, en contexte multisectoriel.

Contact :

Adriane Jeanjean
06.95.12.85.54
contact@impuls-pro.fr
www.impuls-pro.fr