



## Pratiquer l'écoute active



Accessibilité  
handicap

Son inventeur est un psychologue américain, Carl Rogers. Il a mis en évidence le postulat suivant : **chaque être humain possède les ressources intérieures nécessaires à son développement personnel.** C'est une technique de communication qui va à l'encontre de nos habitudes quotidiennes car elle implique une disponibilité totale à l'interlocuteur.. Elle est indispensable dans toutes les situations d'entretien. C'est un mode de gestion précieux du groupe ou des équipes.

**Les termes de l'écoute active :** développer son empathie, savoir questionner et reformuler, se montrer congruent, faire des feedbacks, et aussi savoir se taire.

**L'empathie :** se mettre à la place de l'autre dans l'idée que « La carte n'est pas le territoire »

**Le questionnement :** Il permet de préciser, clarifier, approfondir un échange. Il stimule la pensée et favorise le passage du latent au réfléchi.

Grâce au questionnement, on dégage 3 niveaux d'informations qui permettent de comprendre la situation d'une personne :

**Les faits :** Ce qui a été vu, entendu, expérimenté

**L'émotion :** Ce qui a été ressenti, éprouvé

**L'opinion :** Ce qui est pensé, réfléchi, estimé, jugé, moralisé

**La reformulation :** elle consiste à reprendre partiellement ce qui a été exprimé par une personne en utilisant sa terminologie exacte. Son but : indiquer que ce qui a été dit a été bien compris, éviter les « mal-entendus »

**La congruence :** Quand nous parlons, il doit y avoir un accord entre ce qui est dit verbalement et exprimé de manière non verbale

**Les feedbacks :** des retours appropriés sur les émotions exprimées par l'interlocuteur

**Le silence :** savoir se taire tout en exprimant sa présence et son écoute grâce aux modes de communication cités ci-dessus

L'Ecoute active nécessite aussi d'apprendre à faire des synthèses pour marquer la fin d'un échange. Il s'agit d'un résumé au cours duquel on met en valeur les idées, les décisions, ou les contradictions essentielles de la discussion ou du travail en cours.

### L'objectif :

- Comprendre les bases de l'écoute active
- Identifier les différents niveaux de l'écoute active.
- Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
- Evaluer son style et sa capacité d'écoute.
- Identifier les six attitudes d'écoute.

### ⇒ Programme

#### • Les objectifs de l'entretien d'aide (Jour 1)

#### • Les techniques de base de la conduite d'entretien dans le cadre de la relation d'aide (Jour 1)

- ✓ Les étapes
- ✓ Les questions clés
- ✓ La reformulation
- ✓ Le langage positif

#### • Les techniques de base de l'écoute (Jour 1)

- ✓ Le principe de l'Ecoute active, la communication efficace, le questionnement, le non verbal
- ✓ Le recentrage, les non-dits

#### • Les barrages à l'écoute (Jour 2)

- ✓ La perception
- ✓ Les systèmes de valeurs
- ✓ Les attitudes selon l'échelle de PORTER

#### • Mises en situation par le Théâtre-Forum (jours 2)

### Modalités pédagogiques :

- Formation en présentiel ou en distanciel
- Support de formation Power Point
- Quizz

### Modalité d'évaluation des acquis :

- Questionnaires

Durée	Nombre de participants	Prérequis	Personnel concerné	Intervenant	Type de formation	Prix
2 jours	maximum	Aucun prérequis n'est nécessaire pour participer à la formation	Tous les collaborateurs	Psychologue, psychosociologue - Psychanalyste, psychothérapeute, coach	Intra-entreprise	2 900€ HT