



Apprenons à mieux nous entendre.

## PROGRAMME DE FORMATION

Organisme de formation enregistré sous le numéro : 54170115017

### PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE EN SITUATION PROFESSIONNELLE :

#### PUBLIC

- Salarié.es, agents, responsables et managers.
- Accessibilité de nos formations aux personnes en situation de handicap : pour en savoir plus, voir page 3.

#### PRÉ-REQUIS

- Aucun

#### OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les principes et l'importance de l'écoute active
- Expérimenter des techniques d'écoute active
- Développer sa posture d'écoute bienveillante et empathique
- Savoir reformuler et gérer les silences

#### COMPÉTENCES VISÉES EN FIN DE FORMATION

##### Compétences cognitives

- Connaissance des principes de l'écoute active et de ses bénéfices
- Capacité à analyser les obstacles à une bonne écoute

##### Compétences comportementales [soft skills]

- Développement de l'empathie et de la bienveillance
- Capacité à écouter sans interrompre ni juger
- Aptitude à reformuler pour clarifier un message

##### Compétences communicationnelles

- Maîtrise des techniques de reformulation
- Gestion des silences et des pauses dans une conversation
- Capacité à poser des questions ouvertes pour approfondir une discussion

##### Compétences relationnelles

- Adaptabilité à différents interlocuteurs et contextes
- Gestion des émotions dans l'écoute active
- Utilisation de l'écoute active pour désamorcer les tensions et gérer les conflits

#### MODALITÉS

- 1 jour soit 7 heures.

#### DATES

- Consulter le site internet.

### TARIFS

- › 390 € si formation non financée par OPCO / employeur / entreprise
- › 320 € si formation financée par OPCO / employeur / entreprise

### INTERVENANTE :

Sally CHADJAA, Médiatrice inscrite près la Cour d'appel de Poitiers. Formatrice certifiée en communication interpersonnelle, management humaniste et gestion des conflits. Ancienne adjointe au Maire en charge de l'urbanisme et ancienne conseillère régionale Nouvelle Aquitaine. Administratrice d'un centre social.



---

### PROGRAMME DÉTAILLÉ :

#### JOUR 1

- Accueil des apprenants et exercice d'inclusion
  - Présentation du déroulé de la formation et des objectifs
- 1- Les fondamentaux de l'écoute active
    - Définition et principes
    - Les différents types d'écoute
  - 2- Les techniques de l'écoute active
    - Reformulation
    - Questionnement
  - 3- Développer l'empathie et l'écoute empathique
    - Comprendre et ressentir les émotions de l'autre
    - Pratiquer l'auto'empathie
  - 4- Pratiquer l'écoute active en milieu professionnel
    - Ecouter en situation de conflit
    - Gérer des conversations difficiles

### METHODES PÉDAGOGIQUES

- › Nos interventions seront dispensées sous forme d'exposés théoriques (50 %), mais également par des jeux de rôles et exercices pratiques, en lien avec la réalité du travail.
- › L'ensemble se déroule dans une dynamique de groupe, valorisant par conséquent l'expression de la diversité des expériences de médiation de chacun.

## ÉVALUATION

- Évaluation à chaud : bilan écrit dans la dernière heure de formation
- Évaluation à froid : questionnaire par mail un mois après la formation
- Attestation de formation

## ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

La MAISON DE LA COMMUNICATION, Centre de formation et de Médiation, facilite, depuis près de vingt ans, la qualité des relations humaines dans les entreprises et les organisations. Nous intervenons, avec diligence et efficacité, pour analyser les situations et proposer des solutions sur mesure à tous nos clients, quels que soient leurs besoins.

Les personnes en situation de handicap peuvent avoir besoin d'être accompagnées de manière spécifique ou de bénéficier d'une aide adaptée.

Afin de nous assurer que les moyens mis en œuvre pour nos interventions peuvent être adaptés aux besoins spécifiques liés à la situation de handicap, nous sommes à la disposition de chacun par téléphone au 05 17 81 04 18 ou par mail [info@maisondelacommunication.fr](mailto:info@maisondelacommunication.fr)

## CONTACTS

- ✓ Référente pédagogique

Myriam BACQUÉ

[m.bacque@maisondelacommunication.fr](mailto:m.bacque@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référent administratif

Nathan CHANCELLE

[n.chancelle@maisondelacommunication.fr](mailto:n.chancelle@maisondelacommunication.fr)

- ✓ Référente handicap – accessibilité

Nathalie GARRIGUES

[n.garrigues@maisondelacommunication.fr](mailto:n.garrigues@maisondelacommunication.fr)

**INSCRIPTION : [formulaire@maisondelacommunication.fr](mailto:formulaire@maisondelacommunication.fr)**

Téléphone : 05 17 81 04 18