FICHE TECHNIQUE DE FORMATION

Formation – Ecoute active : savoir être à l'écoute

Dernière màj 10/12/2025

Ecoute active : savoir être à l'écoute

Taux de satisfaction : 9,2/10 – Taux d'abandon : 0%

Taux de réussite au regard de l'atteinte des aptitudes et compétences attendus : 100 %

Conditions de la formation

- **Durée** : 0.5 jour
- **Format** : présentiel
- **Effectif du groupe** : jusqu'à 12 personnes
- **Prix** : à partir de 1500 € HT / jour soit à partir de 750 € HT la demi-journée
- **Délai d'accès** : 1 à 2 mois après la signature du devis

Introduction de la formation

Parce qu'une communication apaisée commence par une écoute de qualité, cet atelier explore les attitudes, les postures et les techniques qui permettent vraiment d'écouter l'autre, de comprendre ce qu'il vit et d'améliorer la relation.

Public concerné

Cette formation s'adresse à tout public, du secteur privé ou public, en activité professionnelle de préférence, souhaitant se questionner sur ses capacités et technique d'écoute.

AUCUN PRÉREQUIS N'EST NÉCESSAIRE, cependant, un questionnaire de positionnement des attentes, compétences et aptitudes à l'entrée ainsi qu'à la sortie de la formation sera systématiquement proposé aux stagiaires.

Objectifs pédagogiques et aptitudes

A l'issue du programme, les participants seront en mesure de :

1. Comprendre les différents niveaux d'écoute (entendre, écouter, comprendre, écoute active).
2. Identifier les types d'écoute non constructifs et leurs effets.

3. Adopter les postures d'écoute active : empathie, congruence, regard positif inconditionnel.
4. Utiliser les 7 postures / 6 types d'écoute pour analyser leurs propres réflexes d'écoute.
5. Mobiliser les techniques d'écoute active pour favoriser compréhension, confiance et qualité relationnelle.
6. Identifier un petit pas concret pour améliorer leur écoute au quotidien.

Contenu de la formation

Temps clé	Objectifs	Contenus principaux	Compétences à l'issue	Outils
Accueil et introduction	Accueillir les participants, présenter le formateur et énoncer le déroulé de la formation	● Présentation du formateur ● Programme et déroulé de la formation ● Recueil des attentes	Informations, échange	Support Brainstorming
1. Retour sur les notions clés : les 4 niveaux d'écoute	- Clarifier les différents niveaux d'écoute - Comprendre la notion d'écoute active	- Différence entre entendre / écouter / comprendre - Définition de l'écoute active (Carl Rogers, Gordon, Rosenberg) - Rôle de l'empathie et du non-jugement	- Différencier les postures d'écoute - Comprendre ce qu'implique réellement une écoute active	Question ouverte, schéma des 4 niveaux, exemples concrets
2. Les dimensions et postures de l'écoute active	- Comprendre les fondations de l'écoute active - Identifier les attitudes qui améliorent la qualité d'écoute	- Empathie : comprendre sans juger - Congruence : alignement interne, authenticité - Regard positif inconditionnel : posture d'ouverture	- Adopter une posture d'écoute ajustée - Développer ses capacités de présence à l'autre	Cadres théoriques, témoignages, questions de projection
3. Les 6 types d'écoute	- Repérer les écoutes aidantes et non aidantes	- Écoute active - Écoute soutien - Écoute enquête	- Développer un diagnostic de sa propre écoute	Grille des 6 types d'écoute,

	- Comprendre leurs conséquences sur la communication	- Écoute solution - Écoute interprétative - Écoute jugement - Les Effets sur la relation	- Ajuster ses réflexes pour favoriser des échanges constructifs	analyse de situations, auto-positionnement
4. Les techniques d'écoute active	- Approfondir les méthodes pratiques d'écoute active - Développer sa capacité de reformulation	Les 9 techniques d'écoute active - Reformulation - Clarification - Questions ouvertes - Silence actif - Recentrage - Synchronisation verbale - Résumé / miroir émotionnel	- Structurer son écoute - Favoriser la compréhension mutuelle	Liste des techniques, démonstrations, exercices courts
5. Mise en pratique & ancrage	- Prendre conscience de sa posture actuelle d'écoute - Identifier un changement simple	- Auto-analyse : "Dernière conversation difficile" - Challenge : ne pas réagir / questionner / écouter vraiment	- Intégrer une intention de progression - Développer sa maturité relationnelle	Exercice personnel, partage volontaire, engagement individuel

Moyens pédagogiques

Le module s'appuie sur une pédagogie active et participative reposant sur :

1. Apports théoriques structurés et accessibles
   - Histoire et fondements de l'écoute active
   - Attitudes de Carl Rogers (empathie, congruence, RPI)
   - Typologie des postures d'écoute
2. Activités interactives
   - Sondage de positionnement
   - Questions ouvertes régulières
   - Échanges et retours d'expérience
3. Exercices pratiques
   - Auto-diagnostic des postures d'écoute

- Analyse d'une situation personnelle
- Challenge d'écoute pour ancrage immédiat

4. Outils concrets & opérationnels
   - Grille des 6 types d'écoute
   - Techniques d'écoute active (9 outils)
   - Cadres de reformulation & clarification
5. Approche expérientielle et sécurisante
   - Alternance théorie / pratique
   - Participation active (chat, activités)
   - Cadre de non-jugement et bienveillance

Moyens techniques

Cette formation est réalisée en présentiel devant les stagiaires. Elle nécessite un vidéoprojecteur et un écran, un paperboard et des feutres et une salle assez grande pour 12 personnes.

Évaluation des acquis

Les acquis de la formation sont évalués par des mises en situation pratiques au sein de l'organisme (entreprise ou service public). Les acquis de la formation seront également évalués par un questionnaire de validation des acquis systématiquement envoyé aux stagiaires en sortie de formation.

Accessibilité

En cas de signalement d'une personne en situation de handicap, l'entreprise et la personne sont orientés vers notre référente handicap.
Contact de la référente handicap : Candice WOJAK (06 78 005 03 84 / c.wojak@relyance.fr).
Elle a suivi la formation "Référent Handicap" le 07/02/2024 avec l'organisme TH Conseil.
Notre référente handicap, selon le type de handicap, s'orientera vers l'interlocuteur de l'organisme concerné afin d'adapter les conditions d'accueil et les accès en termes de locaux, et d'adaptation des moyens de la prestation.
En cas d'exécution dans les locaux de l'entreprise demandeuse, les conditions d'accès applicables sont celles de l'entreprise, au même titre que son règlement intérieur.