



Outremer Formation

## ÉCOUTE ACTIVE

### Avec les techniques théâtrales

#### PROGRAMME DE LA FORMATION

##### ✓ OBJECTIFS

- ✓ Apprendre à écouter activement, accompagner la parole de l'autre pour mieux le comprendre
- ✓ Utiliser les différentes techniques de l'écoute active
- ✓ Développer une attitude favorisant le dialogue, l'échange et la construction
- ✓ Améliorer sa façon de communiquer

##### ✓ PUBLIC

- **Profil des stagiaires**
  - Toute personne souhaitant améliorer leur ouverture aux autres et leurs capacités d'écoute dans leur environnement professionnel.
- **Prérequis**
  - Aucune connaissance préalable n'est nécessaire pour suivre ce programme de formation

##### ✓ DUREE

- 2 jours, soit 14 heures

OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL  
N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97  
Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





## ✓ **CONTENU DE LA FORMATION**

- **L'écoute active**
  - Le schéma de la communication : émetteur / récepteur
  - Les intérêts d'une écoute active sincère
  - Les freins à l'écoute active
  - Les risques d'interprétation et déformation du message : l'inférence
  - L'utilisation des silences
- **Les techniques et outils de l'écoute active**
  - La technique du feedback
  - Les différentes formes de reformulation
  - Le questionnement
  - Montrer sa disponibilité, savoir-faire préciser, recadrer un entretien
- **Les différentes attitudes d'écoute et leurs impacts**
  - Les attitudes d'écoute de Porter : les risques du jugement, de l'interprétation, du conseil, du soutien ; l'intérêt de l'attitude de compréhension, de l'empathie.
  - Identifier et percevoir les émotions
  - Verbaliser les émotions et les besoins pour ensuite agir
- **Les effets de l'écoute dans les relations et situations professionnelles rencontrées**
  - Adapter les différentes approches et théories aux situations rencontrées : avec un client, un collègue, un hiérarchique, un collaborateur ; lors d'entretiens individuels ou en situation collective
  - Définir un plan d'action avec son interlocuteur : identifier clairement la problématique, formuler l'objectif à atteindre, lister l'ensemble des solutions envisageables, mesurer la faisabilité, les avantages et inconvénients de chaque piste, choisir, mettre en place.
  - Définition d'un plan d'action individuel

## ✓ **MOYENS PEDAGOGIQUES, TECHNIQUES ET D'ENCADREMENT**

- **Moyens pédagogiques**
  - Nous privilégions une démarche pédagogique active et participative avec l'apprentissage de savoirs pouvant être directement mis en pratique au retour de la formation.
  - Alternance d'apports théoriques et d'exercices pratiques issus des techniques théâtrales, de jeux de rôles pédagogiques avec scénario pour des mises en situations réelles et d'improvisation.
  - Debriefings et analyse
  - Mises en situation de prise de parole face à la caméra avec debriefs individualisés.
  - Afin de bénéficier d'un meilleur accompagnement individuel nous limitons le nombre de participants.

**OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45**

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97

Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU





- **Moyens techniques**

- Les stagiaires sont accueillis dans des salles dédiées à la formation et entièrement équipées.

- **Moyens d'encadrement**

- Cette formation est assurée par un consultant, formateur professionnel pour adultes et acteur de théâtre, justifiant d'une expérience professionnelle significative dans son domaine d'intervention doublée d'une expérience de 15 années en face-à-face pédagogique.

## ✓ SUIVI ET EVALUATION

- **Suivi de l'exécution**

Feuille de présence signée par les apprenants et le formateur par demi-journée et remise d'une attestation de présence individuelle.

- **Evaluation**

- Avant la formation : les participants seront invités à s'exprimer sur leurs attentes ce qui permet de valider l'adéquation entre leurs objectifs individuels et la formation.
- Pendant la formation : des évaluations formatives jalonnent l'apprentissage.
- A la fin de la formation : les participants seront invités à remplir une feuille d'évaluation afin de mesurer leur satisfaction vis-à-vis du contenu de la formation, de son déroulement, de la prestation du formateur.
- Après la formation : un questionnaire d'évaluation sur l'impact de la formation dans l'entreprise est adressé sous deux mois.

Une attestation de formation sera remise à l'issue de la formation.

## ✓ ORGANISATION DE LA FORMATION

- Les stagiaires sont accueillis dès 8h00 autour d'un café/thé et une pause est également prévue en milieu de matinée. Les stagiaires ont, pendant toute la journée, accès à de l'eau fraîche.
- La formation se déroule par journée de 7 heures, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 16h30.
- Type de formation : Inter entreprise, en centre. Continue ou discontinue, en présentiel.

**OUTREMER FORMATION – Tél 06 92 66 46 45**

Mail : [contact@outremerformation.com](mailto:contact@outremerformation.com) – Site : [outremerformation.com](http://outremerformation.com)

SAS LEU PORTAIL

N° Siret : 830 585 766 00017 - APE : 6312Z - N° de déclaration d'activité : 04 97 31557 97

Impasse de La Falaise - 97436 SAINT LEU

