

# L'ÉCOUTE ACTIVE POUR MIEUX COMPRENDRE ET MIEUX AGIR

## Ce que vous vivez

Vous êtes souvent sollicité, en réunion ou en tête-à-tête, mais avez la sensation que vos interlocuteurs ne se sentent pas vraiment entendus. Vous souhaitez améliorer la qualité de vos échanges, gagner en efficacité relationnelle et désamorcer les malentendus avant qu'ils ne deviennent des conflits. Cette formation vous apporte une méthode pas à pas pour développer cette compétence essentielle.

## Pour qui

Tout agent soucieux d'améliorer ses échanges professionnels par un comportement d'écoute active et bienveillante.

## 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

**1 390 € HT**

## Objectifs de la formation

- Identifier et choisir son style d'écoute selon les situations
- Reconnaître ses freins à l'écoute et ses attitudes automatiques
- Maîtriser les techniques de reformulation et de questionnement
- Développer sa capacité à observer, entendre et comprendre l'autre
- Entraîner son assertivité et sa gestion émotionnelle pour un dialogue constructif

## Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic
- Apports ciblés
- Échanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

## Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation

**POUR CONNAÎTRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

SAS au capital de 7 500€

SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034

Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378

[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)

## Contenu de la formation

### Les principes de l'écoute active

- Définir ce qu'est réellement écouter : au-delà du fait d'entendre.
- Distinguer écoute passive, écoute sélective, écoute active.
- Identifier les freins fréquents à une écoute de qualité : jugements, précipitation, besoin de répondre, distractions.

### Se connaître pour mieux communiquer

- Réaliser un autodiagnostic de son style d'écoute et de communication.
- Repérer ses points forts et ses zones de vigilance.
- Adapter sa posture verbale et non verbale selon le contexte professionnel : relation hiérarchique, situation tendue, entretien d'évaluation...

### Maîtriser l'écoute active en pratique

- Utiliser la reformulation : miroir, synthèse, clarification.
- Poser des questions ouvertes et ciblées pour mieux comprendre.
- Manifester concrètement son écoute : silence actif, posture d'ouverture, regard, gestes d'attention.
- Développer une écoute empathique sans confusion émotionnelle.
- Utiliser l'écoute active comme levier de confiance, de désescalade et de coopération au quotidien.

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée en communication interpersonnelle, doté d'une solide expérience sur la posture d'écoute active et l'accompagnement des situations professionnelles quotidiennes, intervenant régulièrement dans le secteur public.

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.

**POUR CONNAITRE LES DATES DES PROCHAINES SESSIONS OU DEMANDER UN DEVIS, NOUS CONTACTER**

59 Rue Claude Chappe  
78370 Plaisir

☎ 01 30 79 53 98 ✉ 01 30 79 53 99 ✉ contact@excellensformation.com

Organisme certifié Qualiopi  
sous le n°2020/89914.1  
pour les actions de formation.

SAS au capital de 7 500€  
SIREN 502 197 551 RCS Versailles - SIRET 502 197 551 00034  
Code APE : 8559 A - N°TVA : FR14502197551 - OF N°11788063378  
[www.excellensformation.com](http://www.excellensformation.com)