



# POTENCIA

## PARIS

NOTRE VOCATION, C'EST DE VOUS  
AIDER À TROUVER LA VÔTRE

Contactez-nous : [contact@potencia.fr](mailto:contact@potencia.fr) | 06 50 39 14 74

SASU MYSWEETCOACH dont le siège est situé au 69 avenue Paul Doumer, 75116 Paris | Siret 83429070200028 organisme de formation  
n°11 755 831 775 enregistré auprès de la Direction Régionale des Entreprises, de la DIRECCTE IDF.

## POTENCIA

69 avenue avenue Paul Doumer  
75116 Paris  
Email: [contact@potencia.fr](mailto:contact@potencia.fr)  
Tel: +33650391474



# Ecoute Active pour mieux communiquer

*Pour toutes les personnes qui souhaitent développer leur empathie et leur intelligence émotionnelle pour mieux communiquer*

**Durée:** 14.00 heures (2.00 jours)

### Profils des apprenants

- Toutes les personnes désirant améliorer leur communication et leur rapport aux autres

### Prérequis

- Aucun

### Modalités et délais d'accès

Jusqu'à 72 heures avant le début de la formation

### Obligatoire avant d'intégrer la session de formation

- Valider et signer la convention
- Valider et renvoyer le questionnaire d'étude des besoins en formation
- Compléter et valider la matrices des acquis et compétences à l'entrée en formation

### Dispositif pédagogique adapté aux personnes en situation de handicap

Veillez contacter Charlotte Michelin, référente handicap pour faire le point à ce sujet à l'adresse [contact@potencia.fr](mailto:contact@potencia.fr)

### Qualité et indicateurs de résultats

- Évaluation individuelle de l'atteinte des objectifs

## Objectifs pédagogiques

- Développer son intelligence émotionnelle et situationnelle
- Identifier les signaux verbaux et non verbaux qui manifestent le désintérêt ou l'agacement de votre interlocuteur
- Apprendre à créer du lien en utilisant les différentes attitudes d'écoute

## Contenu de la formation

- **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.
  - Identifier les six attitudes d'écoute.
  - Évaluer son style et sa capacité d'écoute.
  - **Exercice** : Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expérience.

## POTENCIA

69 avenue avenue Paul Doumer  
75116 Paris  
Email: contact@potencia.fr  
Tel: +33650391474



- **L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant**
  - Comprendre la notion de besoin.
  - Faire la différence entre besoin et demande.
  - Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie.
  - Savoir formuler une demande.
  - **Exercice** : S'entraîner à la technique de l'auto-empathie. Débriefing en groupe sur les comportements mis en œuvre.
- **L'écoute de l'autre pour créer la confiance**
  - Mettre en place les règles de base dans la relation.
  - Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non verbal).
  - Se synchroniser avec son interlocuteur.
  - Choisir les canaux de communication adaptés.
  - Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.
  - Rester disponible pour l'autre.
  - **Exercice** : S'entraîner à la synchronisation. Débriefing collectif.
- **S'approprier les outils de l'écoute active**
  - Développer la congruence entre son verbal et non verbal.
  - Intégrer les différentes techniques de reformulation.
  - Donner des signes de reconnaissance et un feedback appropriés.
  - Utiliser efficacement le silence.
  - Concilier écoute et prise de notes.
  - **Exercice Jeux de rôle** : mise en pratique de l'écoute active. Débriefing collectif.
- **De l'écoute active à l'efficacité relationnelle**
  - Se définir un objectif clair.
  - Maîtriser les étapes de l'entretien.
  - Questionner et influencer avec intégrité.
  - Savoir conclure l'entretien.
  - **Exercice Jeux de rôle** : simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing collectif.

## Organisation de la formation

### Equipe pédagogique

Charlotte Michelin - coach et formatrice Process Communication Model et Personal Branding

### Moyens pédagogiques et techniques

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

**Prix** : 1490.00 euros HT par participant. Pauses cafés et Déjeuner inclus.

**À partir de** 5 personnes minimum et 10 maximum pour une pédagogie optimale

**POTENCIA**

69 avenue avenue Paul Doumer  
75116 Paris  
Email: [contact@potencia.fr](mailto:contact@potencia.fr)  
Tel: +33650391474



Dernière mise à jour du programme : 24/02/2023



# POTENCIA

## PARIS

LA VALEUR AJOUTÉE, C'EST VOUS

Contactez-nous : [contact@potencia.fr](mailto:contact@potencia.fr) | 06 50 39 14 74