

Sessions garanties disponibles

# Formation Écoute active

Réf. SF33944

Gagnez en efficacité professionnelle grâce à notre formation de 2 jours !

|              |                                   |                                 |                       |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| 2 j<br>Durée | 1 500 € HT<br>Inter / participant | 3 300 € HT<br>Intra (≤12 pers.) | 9<br>Sessions à venir |
|--------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------------|

## Objectifs pédagogiques

- ✓ Identifier les principes fondamentaux de l'écoute active
- ✓ Analyser les problèmes courants de communication et utiliser l'écoute active pour faciliter leur résolution
- ✓ S'entraîner à la mise en œuvre de techniques d'écoute active
- ✓ Évaluer ses propres habitudes d'écoute et développer un plan d'amélioration continue
- ✓ Appliquer des stratégies d'écoute active pour améliorer la collaboration au sein de l'équipe et les relations avec les clients

## Public visé & prérequis

**Public visé**Tous

**Prérequis**Aucun.

## Programme détaillé

### Introduction à la formation Écoute active

Comprendre ce qu'est l'écoute active et son importance.  
L'impact de l'écoute active sur les relations professionnelles et la dynamique d'équipe.  
Principes de l'écoute active  
Les éléments clés : l'attention, la reconnaissance, la réponse et le suivi.  
Différenciation entre l'écoute active et l'écoute passive.  
Exemples d'activités pratiques : discussions interactives sur les expériences personnelles en matière d'écoute active et passive, exercice de groupe pour identifier les composantes de l'écoute active dans des dialogues enregistrés.

### Les fondamentaux de la communication

Le processus de communication.  
Vue d'ensemble du modèle émetteur-message-récepteur.  
Identification des obstacles à une communication efficace.  
La communication non verbale.  
Comprendre le rôle du langage corporel, des expressions faciales et du ton de la voix dans la transmission des messages.  
S'entraîner à lire les signaux non verbaux et à y répondre.  
Exemples d'activités pratiques : jeux de rôle pour s'entraîner à interpréter et à utiliser les signaux non verbaux, exercices pour identifier et surmonter les obstacles personnels à la communication.

### Techniques d'écoute active

Techniques clés pour l'écoute active.  
Exploration détaillée de la paraphrase, du résumé, du questionnement et de l'empathie.  
Stratégies pour faire preuve d'attention et d'engagement.  
Application des techniques dans divers contextes.  
Comment adapter les stratégies d'écoute active à différents contextes professionnels, y compris les réunions d'équipe et les interactions avec les clients.  
Exemples d'activités pratiques :  
Séances en petits groupes pour pratiquer différentes techniques d'écoute active.

Simulation de scénarios professionnels nécessitant des compétences d'écoute active.

## L'écoute active dans un contexte professionnel

En équipe.

Améliorer la communication au sein de l'équipe et la collaboration au sein du projet grâce à l'écoute active.

Études de cas d'écoute active menant à la réussite d'un projet.

Avec les clients.

Techniques pour établir une relation et comprendre efficacement les besoins des clients.

Stratégies d'écoute active dans les négociations et les réunions avec les clients.

Exemples d'activités pratiques : atelier sur l'écoute et le traitement des préoccupations non exprimées des clients, exercices de jeux de rôle axés sur l'écoute active dans des scénarios d'équipe difficiles.

## Surmonter les défis de la communication

Gérer les conversations difficiles.

Stratégies pour garder son sang-froid et son empathie lors d'interactions difficiles.

L'écoute active comme outil de résolution des conflits et de négociation.

Écouter au-delà des mots.

Techniques pour comprendre les émotions et les motivations sous-jacentes à la communication.

Exemples d'activités pratiques : jeu de rôle sur la résolution des conflits, axé sur les stratégies d'écoute active, discussion de groupe sur les expériences personnelles de conversations difficiles et le rôle de l'écoute active.

## Plan de développement personnel et d'écoute active

Auto-évaluation et amélioration continue.

Outils et méthodes pour évaluer et améliorer ses capacités d'écoute.

Intégrer efficacement le retour d'information.

Création d'un plan d'action pour l'écoute active.

Fixer des objectifs réalistes pour améliorer les capacités d'écoute active.

Stratégies pour intégrer l'écoute active dans les interactions professionnelles quotidiennes.

Exemples d'activités pratiques : élaboration de plans personnels de développement de l'écoute active, sessions de feedback entre pairs pour affiner les stratégies d'écoute et les plans d'action.

## Prochaines sessions

| DATE       | LIEU            | STATUT           |
|------------|-----------------|------------------|
| 04/11/2026 | Lyon            | Sur confirmation |
| 04/11/2026 | à distance      | Sur confirmation |
| 04/11/2026 | Grenoble        | Sur confirmation |
| 04/11/2026 | Toulouse        | Sur confirmation |
| 04/11/2026 | Aix-en-Provence | Sur confirmation |
| 17/12/2026 | Paris           | Sur confirmation |

## Pourquoi choisir Sparks Formation ?

20 ans d'expertise IT, des formateurs experts et des sessions garanties contre l'annulation.

20 ans  
d'expertise

1 068+  
formations

11 178  
apprenants formés/an

+67  
Net Promoter Score

### Avis des participants

#### Note moyenne des participants de la filière Communication & Influence : 4,9/5 — 22 avis

**Julie G.** — Morgane est une super formatrice, pédagogue et très impliquée. J'ai beaucoup appris. Le nom de la formation ne rend pas justice à son niveau d'expertise. Merci

**Livia C.** — J'ai participé à deux journées de formation sur la prise de parole en public. Je suis arrivée sans attentes particulièrement définies, mais avec beaucoup de curiosité : l'envie...

### Votre formateur

**Aurélien L.** — Formatrice Communication & Influence

Aurélien intervient sur des formations portant sur la communication et l'influence. Parmi les formations qui lui sont confiées figurent notamment « Assertivité » et « Écoute active ». Son activité...

### Ils nous font confiance

Cette année notre filière Communication & Influence a accompagné plus de 60 entreprises dont :

CEGEDIM CEGEDIM SANTE OPEN GROUP TF1 SA HELPLINE SOPRA STERIA I2S ADOBE INC ADP AKKA I&S ALPHA NOVA +50 autres

### Financement & certifications

Cette formation est éligible aux financements OPCO et FNE-Formation. Nos équipes vous accompagnent dans le montage de votre dossier.



### Réservez votre place dès maintenant

20 ans d'expertise · 1 000+ formations · NPS +67 · réponse sous 24h ouvrées

**0 805 950 800**

demande@sparks-formation.com