

Écouter, c'est déjà agir. Posture, présence et écoute active en milieu professionnel

SIRET 837 751 346 00037 - APE 8559A - N° d'activité : 0497 314 7597
Dernière mise à jour de cette fiche pédagogique: le 10/09/2025

Cette action de formation s'inscrit dans la catégorie 2 des articles L.6313-1 et suivants du code du travail. « Les actions d'adaptation et de développement des compétences des salariés ».



Public visé :

Tout collaborateur, manager, encadrant ou professionnel en relation fréquente avec autrui (collègues, usagers, patients, clients, partenaires) souhaitant renforcer ses compétences d'écoute et sa qualité de présence.

Cette formation est adaptée à tous secteurs d'activité et à tous niveaux hiérarchiques.

Objectif général

Développer une posture professionnelle de présence et d'écoute active permettant d'améliorer la qualité des relations, de renforcer la coopération et de mieux accompagner les échanges dans toute situation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les représentations et obstacles liés à l'écoute dans leur pratique professionnelle. Distinguer écoute passive, sélective et écoute active.
- Repérer les conditions qui permettent à une personne de se sentir réellement écoutée.
- Mettre en œuvre une posture corporelle et mentale favorisant l'écoute (ancrage, disponibilité, stabilité).
- Analyser leurs réactions internes (émotions, jugements, pensées) pour ne pas les projeter dans la relation.
- Appliquer des techniques d'écoute active (reformulation, questionnement, validation de compréhension).

Programme de la formation

Jour 1	<p>Le matin : Les fondamentaux de l'écoute professionnelle</p> <ul style="list-style-type: none">● Habitudes de fonctionnement et leurs effets● Ce qui freine la qualité de l'écoute (automatismes, conseils, interprétations, minimiser etc)● Ce qui favorise une écoute de qualité- les critères de l'écoute active en milieu professionnel <p>L'après-midi : La posture et le rôle du corps</p> <ul style="list-style-type: none">● Posture : Attention, disponibilité, non-jugement, ancrage, ouverture, stabilité émotionnelle● Exercices de présence (respiration, ancrage, attention aux sensations)● Pratiques d'écoute sans intervenir et en présence
Jour 2	<p>Le matin : Accueillir la parole et garder sa juste place</p> <ul style="list-style-type: none">● Reconnaître ce qui s'active en soi et ne pas le projeter (l'éponge émotionnelle, le sauveur)● Écouter sans s'effacer ni sur-responsabiliser – reconnaître et poser ses limites● Pratiques d'écoute en binôme en alternant présence à soi et à l'autre <p>L'après-midi : Intégration du processus d'écoute active</p> <ul style="list-style-type: none">● Repère et étapes de l'écoute active en situation professionnelle● Pratiques d'écoute active sur des situations réelles professionnelles

Organisation et déroulement de la formation

Méthodes pédagogiques :

- Construction collective d'un cadre sécurisant.
- Alternance entre **apports théoriques, exercices pratiques, mises en situation** inspirées du contexte de l'organisation, pratiques expérientielles, débriefings structurés.
- Jeux de rôle et simulations sur des **situations réelles vécues par les participants**.
- Utilisation de supports visuels, de fiches pratiques et d'outils concrets transférables immédiatement.
- Débriefings structurés pour transformer l'expérience en apprentissage durable.
- Approche interactive, ludique et adaptée.

Matériels et documentations pour les participants :

Chaque participant reçoit des fiches techniques, une bibliographie et une attestation de présence.

Évaluation des acquis	Évaluation de la formation
<ul style="list-style-type: none">● Les acquis sont évalués tout au long de la formation pendant les exercices pratiques, les mises en situation et les temps d'échanges.	<ul style="list-style-type: none">● Les participants signent une fiche de présence chaque demi-journée.● Les participants complètent un questionnaire de satisfaction à la fin de la formation.● Les participants reçoivent une attestation de présence à la fin de la formation● Tour de table de clôture● Les participants reçoivent un questionnaire de satisfaction à compléter 6 mois après la formation.

Informations pratiques

Dates : à définir

Modalités : présentiel ou distanciel synchrone

Horaires : à définir

Tarif indicatif : 3200 € pour une session de 2 jours ajustable selon les modalités et le lieu d'intervention. Demande de devis possible.



Prérequis : Aucun prérequis n'est nécessaire. Une expérience professionnelle en interaction avec d'autres est souhaitée pour favoriser l'ancrage des apprentissages.

Nombre de participants : De 6 à 12 personnes maximum

PSH : J'invite les personnes en situation de handicap à me contacter directement (0692344666) afin d'étudier ensemble les aménagements possibles.

-Une convention est proposée à la demande du client. -

Qui créé et anime cette formation ?

Maud Guastapaglia, Thérapeute et Formatrice consultante spécialiste des dynamiques relationnelles depuis 2016. Expériences en entreprises, associations, institutions et accompagnements individuels.

Pour tout renseignement :

Tel. 0692344666 - Mail. maud.formation@gmail.com

Site. www.maud-guastapaglia.fr

125 bis chemin Charbonnier, 97427 L'Etang-salé

SIRET 837 751 346 00037 - APE 8559A

N° d'activité : 0497 314 7597

