



# Neuro Active

## Écouter et questionner en communication

La formation « Écouter et questionner en communication digitale » vous permettra de parler de vous de manière valorisante et appropriée, de gagner en discernement vis-à-vis de la communication digitale, de clarifier vos objectifs pour gagner en efficacité lors du partage de vos idées et de vous approprier des techniques et méthodes pour développer votre écoute active et l'art de questionner. Spécialiste des formations sur mesure nous adapterons le programme en fonction de vos besoins et de vos attentes.

### Pré-requis

Aucun.

### Public concerné

Tout public.

### Durée et tarif de la formation

La durée de la formation varie en fonction du niveau de base de l'apprenant et des objectifs d'utilisation formulés. Les tarifs sont disponibles sur devis.

# Contenu de la formation

---

La prise de hauteur : comment mener un constat des plus objectifs et exprimer sa vision ?

Comment se présenter, présenter son entreprise, un projet, de manière temporelle et narrative ?

Pourquoi, en situation de relations commerciales ou managériales, privilégier l'écoute et l'art de questionner ?

Pourquoi et comment exprimer, faire exprimer ses ressentis, ses émotions ?

Comment optimiser ses talents et axes de progrès, grâce à la carte heuristique ?

Comment prendre conscience de tous les leviers d'actions relatifs au contexte, aux autres, à soi ?

Le cas pratique : un outil de formalisation des attentes, des motivations à clarifier et à lister avant d'entrer en relation.

Le méta-modèle ou comment tendre vers une communication avec le moins de sous-entendus possibles ?

Comment limiter les « malentendus » dans sa prise de parole, les repérer dans le discours de ses interlocuteurs, à travers :

Les « omissions simples » ?

Les « manques d'index de référence » ?

Les « verbes non spécifiques » ?

Les « nominalisations » ?

Les « généralisations » ?

Les « opérateurs modaux » ?

Les liens « de cause à effet » ?

Les « lectures de pensées » ?

Les cas pratiques :

À partir de discours et de discours écrits, repérer les « violations » du méta-modèle

Conclure pour chacun par un plan d'actions à mener d'ici la 3ème séance.

Les spécificités de la communication digitale : un exemple avec l'application Zoom

Pour quelles raisons et à quelles occasions pratiquer l'écoute et le questionnement en communication digitale, même hors période de confinement ?

Dans quels buts ?

Quels sujets, quels types d'entretiens peuvent être traités de manière digitale ?

Comment s'organiser et faciliter la communication de manière digitale ?

Comment distinguer les freins dits « réels » des freins dits « hypothétiques » connus ou anticipés par rapport à une communication digitale de plus en plus présente et à laquelle on a recours ?

Mettre en pratique de manière collective la résolution de problématiques individuelles relatives à la communication orale

Le cas pratique : partager des expériences et des avis au sujet de différentes applications existantes pour réaliser un tableau comparatif

La pratique de l'écoute active, inspirée de la vente et du management ?

Qu'est-ce qu'une écoute active et comment s'y tenir ?

Quelles sont les 7 motivations principales sous-jacentes à toute prise de décision et comment les repérer chez les interlocuteurs ?

Comment adapter son discours selon la ou les motivations des interlocuteurs ?

Quelles sont les différences entre motivations et besoins ?

Quels sont les différents types de questions et quand, dans quels buts les utiliser (questions « ouvertes », questions « orientées », etc.) ?

Pourquoi et comment enchaîner « des questions de fait » avec « des questions d'opinion » ?

Comment révéler un écart entre une situation actuelle et une situation future pour amener des interlocuteurs à se projeter ?

Pourquoi et comment coconstruire ensuite avec des interlocuteurs des solutions sur mesure ?

Les cas pratiques :

Expérimenter des simulations à partir de scénarii  
déterminés en fonction des profils, des missions et  
des situations propres aux participants

Conclure pour chacun par un plan d'actions  
concrètes à mener, inspiré des outils et des idées  
échangés pendant toute la formation