

Manier le questionnement dans ses échanges

« Celui qui parle sème, celui qui écoute récolte » (Proverbe Persan). Les interactions individuelles ou collectives- sont au cœur de notre environnement professionnel. De notre capacité de questionnement et d'écoute découlent la qualité de nos interactions et notre efficacité professionnelle.

Cette formation vous propose de développer votre potentiel d'écoute et d'acquérir, à travers la pratique, des techniques de questionnement impactantes.



Programme

1. Introduction à « l'art de poser des questions »

- Découvrir la « science du questionnement »
 - Les enjeux d'un questionnement efficace
 - Le concept et les principes
- Caractériser l'écoute active
 - Les composants de l'écoute active
 - L'impact d'une écoute active dans les échanges

En sous-groupe : « pourquoi » et « pour quoi » questionner ?

En binôme : Questionner une histoire

2. L'activation de sa propre écoute

- Analyser son style d'écoute
 - Les différentes attitudes
 - Les mécanismes de filtres
- Intégrer la dimension du non verbal dans l'écoute
 - Les émotions
 - Les attitudes

Individuel : test de positionnement sur les attitudes d'écoute

Collectif : observations vidéo sur émotions et attitudes

3. Les techniques de questionnement

- Explorer les possibilités de questionnement
 - Les différents types de questions
 - Les 4 postures et les 5 gestes mentaux
- Poser la bonne question
 - La matrice à questions
 - Les boosters pour des questions impactantes

En sous-groupe : Expérimentation de la matrice à questions

Jeu : Booster vos questions !

4. La conduite d'un entretien par le questionnement

- Préparer l'entretien
 - L'intention, l'objectif
 - La stratégie de l'entonnoir
- Conduire l'entretien
 - La reformulation
 - La gestion des silences

Mise en situation : Préparer et conduire un entretien



Objectifs

- Comprendre le questionnement et comment l'utiliser
- Utiliser l'écoute active dans les échanges
- Maîtriser les techniques de questionnement
- Progresser dans les échanges et garder le contrôle
- Savoir rebondir en cas d'interlocuteur mutique

2 jours – 14 heures

Présentiel ou distanciel

5. La maîtrise de l'échange dans les situations complexes

- Questionner des attitudes particulières
 - La gestion d'attitudes particulières (divergence, réponse évasive, émotions...)
 - La gestion d'un interlocuteur mutique
- Adapter l'échange aux attitudes particulières
 - La gestion de son inconfort
 - Les techniques de relance

Mises en situation

Construire la « boîte à questions de secours »



Pour qui ?

Toute personne devant utiliser le questionnement lors de ses relations professionnelles.



Prérequis

Aucun prérequis nécessaire



Les plus

Ateliers sur la base des expériences des participants
Expérimentation de techniques directement utilisables

Nos modalités pédagogiques

Notre signature pédagogique **I.M.P.A.C.T.** sous-tend toutes nos modalités pédagogiques:

- **I****NSPIRATION** : susciter l'envie d'apprendre par l'identification des enjeux, des besoins, par la projection sur les bénéfices possibles
- **M****OUVEMENT** : stimuler l'apprentissage par l'expérimentation (mises en situation, jeux d'expérimentation, cas pratiques,...)
- **P****ERSONNALISATION** : prendre en compte les individualités et les spécificités de contextes professionnels avec des modalités pédagogiques variées
- **A****UTONOMIE** : favoriser des travaux de sous-groupe autonomes, des entretiens réflexifs entre participants, la prise de conscience du « pouvoir agir » individuel
- **C****O-RESPONSABILITE** : engager, tout au long de la formation, les participants dans la co-construction des apprentissages
- **T****RANSFORMATION** : challenger la définition d'objectifs de progrès, les prises de conscience des possibilités, des défis post formation

Nos modalités d'évaluation

Avant

Chaque participant est invité à :

- Réaliser son auto - évaluation de connaissances / expériences sur les différents thèmes de la formation
- Définir ses propres objectifs de progrès en lien avec ses pratiques professionnelles

Pendant

Notre approche de l'évaluation formative : une évaluation continue de la progression

A travers notre pédagogie active et pragmatique, nous mettons en œuvre une évaluation continue, intégrée au déroulement de la formation.

En cours de séquence : nos séquences sont structurées en temps forts qui nous permettent de mesurer les évolutions

- Au démarrage, par une activité de sensibilisation, nous faisons émerger le positionnement initial des participants
- Au cœur de la séquence, nous vérifions la compréhension et l'acquisition des contenus abordés au travers d'activités variées : exercices pratiques, mises en situation et quizz...
- En fin de séquence, les participants évaluent leur progression sur le thème en lien avec leur fiche d'auto-évaluation

Cette approche dynamique nous offre une vision précise de la progression de chaque apprenant et nous permet d'ajuster notre démarche pour répondre aux besoins spécifiques de chacun.

En fin de formation :

Le formateur réalise une évaluation des acquis à travers plusieurs activités proposées aux participants :

- Réaliser une synthèse des messages clés de la formation
- Evaluer leur progression en lien avec leurs objectifs de progrès
- Proposer des défis personnels d'expérimentation en lien avec leurs objectifs de progrès
- L'évaluation de la satisfaction des participants s'effectue par le biais d'un questionnaire en ligne

Après

Les participants expérimentent les défis proposés en fin de formation

Des ressources complémentaires seront proposées pour consolider les connaissances et approfondir les notions abordées