

PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL

En résumé

Un parcours de formation action personnalisé pour pratiquer l'écoute active en milieu professionnel. L'écoute active crée de la performance, de la créativité, améliore le climat social, diminue la conflictualité et contribue au développement des salariés, à leur bien-être et donc aux résultats de l'entreprise. L'écoute active est une technique de communication interpersonnelle bienveillante, applicable dans toutes les situations de communication impliquant un face-à-face où, dans la sphère professionnelle, le professionnel écoute activement l'autre: entretien de

Objectifs

À l'issue du parcours, vous serez en capacité de :

- Evaluer son propre mode d'écoute et ses effets sur son entretien,
- S'approprier les techniques et les attitudes d'écoute active.

» Participant

Toute personne souhaitant développer ses capacités d'écoute pour favoriser ses échanges professionnels en situation d'entretien, de négociation, etc

» Pré-requis

Cette formation ne nécessite aucun pré-requis.

Programme

Avantages d'une écoute active :

- Comprendre le besoin d'écoute chez tout individu
- Restituer l'écoute dans le contexte
- Connaître ses forces et ses faiblesses dans l'écoute

Les outils de l'écoute active :

- La reformulation : reconnaître et valoriser les propos de son interlocuteur
- Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre questions ouvertes et fermées
- La confrontation : faire réagir pour clarifier et faire prendre conscience
- Enrichir la qualité d'écoute par le langage du corps, l'intégration du non-verbal
- L'usage du silence
- La perception de soi et la perception de l'autre :
- Comprendre le cadre de référence de l'autre
- Reconnaître ses propres émotions
- Ressentir les émotions de l'autre et les prendre en compte dans la poursuite de la communication
- Savoir développer son empathie et se synchroniser sur l'autre.

L'art de questionner avec précision :

- Les questions de précisions
- Les processus d'omissions
- Les processus de généralisations
- Les processus de distorsions
- Cadrer un entretien
- Annoncer : les étapes, les méthodes, les conclusions auxquelles aboutir
- Savoir opportunément recentrer un entretien, une discussion
- En fonction de l'objectif, quelles informations noter et mémoriser.

L'écoute dans les situations difficiles :

- Ecouter et réagir à l'agressivité, à la déstabilisation ou au silence fermé

PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Méthodes, moyens et suivi

» Méthodes pédagogiques

- Nombreux exercices pratiques et cas de synthèse pour acquérir les bons réflexes.
- Alternance d'apports théoriques et d'applications pratiques.
- Pédagogie active : échanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises
- Support de formation remis aux participants.

» Moyens techniques

» Moyen d'appréciation de l'action

Lors de la formation, les participants sont soumis à des mises en situation, des exercices pratiques, des échanges sur leurs pratiques professionnelles permettant un contrôle continu de leur progression et du développement de connaissances et de compétences acquises conformément aux objectifs visés.

» Suivi de l'action

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

» Accessibilité

Nos locaux sont accessibles aux personnes à mobilité réduite.

CCI Formation est un relais auprès des acteurs du handicap pour répondre le mieux possible à votre demande de formation.

N'hésitez pas à prendre contact avec notre référent Handicap pour que nous étudions votre demande.

Un conseiller formation vous répondra sous 48h.

PRATIQUER L'ECOUTE ACTIVE EN MILIEU PROFESSIONNEL

Évaluations de la formation

Une évaluation des acquis sera réalisée en fin de formation par le formateur.
Elle permettra d'attester de l'acquisition des connaissances et développement des compétences par le stagiaire à l'issue de la formation.

Intervenant

Cette formation est animée par un consultant professionnel formateur spécialisé dans les domaines de formation.
Tous nos formateurs répondent aux normes exigées par notre système qualité.

Formation en InterIntra

1335€ net de taxe / personne certification
non comprise

Durée

2 jour(s)
14 heure(s)

Autres détails