

La formation en résumé

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

Objectifs :

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

Participants :

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

Prérequis :

- Cette formation ne nécessite aucun pré-requis

1 075 €

(non assujetti à la TVA sauf formation à Roanne)



2 jours (14 heures)

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 11/06, 12/06
- 26/11, 27/11

Marseille - 04 91 14 26 90

Sessions à venir - Nous contacter

Le 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

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques techniques et d'encadrement

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques. Echanges, analyse de pratiques, mises en situation et mises en pratique, cas réels d'entreprises. Salles de formation équipées pour une pédagogie active

Suivi de l'exécution et appréciation des résultats

Cette formation donne lieu à une évaluation de satisfaction complétée par les participants et un tour de table collectif avec le formateur. Cette formation donne lieu à une évaluation des acquis uniquement dans le cadre d'une certification. Nombre de stagiaires : 3 à 10. Animateur/formateur : nom et parcours disponibles sur simple demande