

Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant est capable de :

- Écouter l'autre et poser des questions pertinentes
- Faire émerger le besoin réel
- Reformuler et synthétiser l'information
- Choisir la bonne méthode d'écoute en fonction de la situation pour faire émerger des solutions

Public

Toute personne (manager ou non) souhaitant développer ses capacités d'écoute

Prérequis

Aucun

Modalités d'admission

Admission sans disposition particulière

Durée

1 journée (07 heures)

Modalités pédagogiques

Formation en présentiel (nous contacter pour une demande en distanciel)

Formateur expérimenté et spécialiste dans son domaine d'intervention
Méthode active et participative
Alternance d'apports théoriques, de présentation d'outils, méthodes concrètes et mises en situation pratiques.
Approche basée sur l'expérience des participants.

Moyens et supports pédagogiques

1 vidéo projecteur
Connexion Internet

Support de cours numérique et attestation de formation remis en fin de formation

Modalités d'évaluation et de suivi

Mises en situation pratiques tout au long de la formation pour favoriser l'appropriation des concepts et outils abordés.

Mémorisation des points essentiels de la formation avec des synthèses proposées régulièrement par l'intervenant.

Évaluation des acquis via un quiz en fin de formation.

Les bases de l'écoute active

- Enjeux et limites de l'écoute active au quotidien
- Évaluer son style de communication et sa posture d'écoute
- Usage préventif des canaux de la communication
- Attitudes d'écoute de Porter

Pratiquer l'écoute active dans son environnement professionnel

- Les outils de la prise d'informations : questions ouvertes, ciblées, fermées
- Les outils de la reformulation : s'assurer d'avoir bien entendu et compris
- Les outils de la mémorisation : prendre en note les éléments de l'échange
- La synchronisation verbale et posturale
- La démarche de conduite des échanges et des entretiens
- Distinguer la posture sympathique et la posture empathique

Assertivité et recherche des issues

- La notion de « gagnant-gagnant »
- Faire émerger des solutions responsabilisantes et impliquantes
- Les techniques de négociation pour gérer les impasses et les objections courantes
- Identifier l'émotif au sein de la situation et appliquer la stratégie adaptée pour en gérer les manifestations