



PARCOURS CERTIFIANT

Pratiquer l'écoute active professionnelle



DURÉE : 2 jours 16h en présentiel (déjeuners de travail inclus) | 14h à distance

PRIX : 1680 € HT (2016 € TTC) code web PSPEA

CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

Découvrir les dates dans **votre ville** (ou à Distance)
www.performances.fr
 code web : PSPEA

CLIQUEZ ICI

PARTICIPANTS

TOUS COLLABORATEURS AYANT BESOIN DE RENFORCER LEURS CAPACITÉS D'ÉCOUTE ACTIVE ET LEUR INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE.

Prérequis : Cette formation ne nécessite pas de prérequis.

OBJECTIFS

- ▶ Comprendre les bénéfices de l'écoute active en termes de qualité relationnelle et de productivité collective.
- ▶ Développer ses qualités d'écoute attentive pour faire émerger les non-dits et recueillir toute l'information utile.
- ▶ Conduire un entretien ou une réunion en utilisant les techniques professionnelle de questionnement progressif.
- ▶ Recueillir toute l'information utile en réduisant les déperditions, les malentendus, la frustration et les égratignures.

Programme de la formation

L'écoute attentive

- ▶ Identifier les sources courantes de malentendus, de vexation et de déperditions d'informations.
- ▶ Mettre à l'aise son interlocuteur : le respect, la valorisation, le choix du lieu et du moment.
- ▶ Instaurer la confiance : la prise en compte de la météo émotionnelle de l'autre et de son référentiel symbolique.
- ▶ Maîtriser les fondamentaux de l'écoute active : de la sympathie à l'empathie professionnelle.
- ▶ Utiliser le langage non-verbal pour établir et entretenir une synchronisation émotionnelle et un effet-miroir.
- ▶ Canaliser les tensions, l'hémorragie verbale, l'inquiétude, la colère et le découragement.

L'art de la question

- ▶ Utiliser le questionnement progressif pour clarifier le contexte, les implicites et les primitives.
- ▶ Moduler l'ouverture de ses questions en fonction des circonstances et des interlocuteurs.
- ▶ Ordonner les questions : les techniques de la reformulation explicite, synthétique et interprétative.
- ▶ Utiliser le silence pour favoriser la réflexion : la gestion (très) prudente des interruptions.
- ▶ Repérer les feux verts, les feux rouges et les déviations afin d'éviter les impasses.
- ▶ Oser donner de l'information précieuse pour en recevoir : le poids de la transparence, de l'authenticité, et de l'autocritique.

Expérience pédagogique

- ▶ Évaluation 360 du positionnement spontané et du style relationnel.
- ▶ Analyse d'études de cas où l'écoute active a résolu des situations de blocage.
- ▶ Mises en situation immersives pour s'entraîner à la synchronisation non-verbale, à l'écoute active, à l'art de la question.
- ▶ Prolongation possible par un entraînement et par une certification.

+ LA JOURNÉE D'ATELIER DE CERTIFICATION SOFTSKILLS

Déroulement :

- > Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec les outils 360 de notre plateforme Performances-Talents. Des axes de développement seront suggérés par notre IA CoachGPT.
- > Un atelier collectif permettra au candidat de mettre en évidence ses compétences par des mises en situation immersives avec d'autres acteurs.

Aptitudes évaluées :

1. Adopter des postures bienveillantes.
2. Pratiquer l'écoute active.
3. S'exprimer pour se faire comprendre.
4. S'affirmer avec assertivité.
5. Gérer efficacement les tensions.

MOYENS PÉDAGOGIQUES / ÉVALUATION DES ACQUIS

Tour de table pour recueillir les attentes des participants

Moyens pédagogiques :

Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

Évaluation des acquis formation : réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

Certification : Autodiagnostic des compétences managériales
Entretien individuel - Études de cas - Présentation orale

Sanction du parcours :

Attestation de fin de formation