

Parcours certifiant : Pratiquer l'écoute active professionnelle

Code web : 6PSPEA0 | **Durée :** 2 jours (15 h en présentiel) | **Prix :** 1380.00 € HT (1656.00 € TTC)
Durée (à distance) : 2 jours (14 h)

→ PUBLIC

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 professionnelles de questionnement progressif.
- ▷ Recueillir toute l'information utile en réduisant les déperditions, les malentendus, la frustration et les égratignures.

■ PROGRAMME

Pratiquer l'écoute active professionnelle : l'art de poser les bonnes questions

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.

Atelier de certification Soft Skills



L'atelier de certification Softskills (1 jour)

Déroulement :

- > Une évaluation des compétences comportementales (soft skills) sera effectuée avec le 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.

LA CERTIFICATION

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.

Résultats :

- > Si l'ensemble des aptitudes est validé, le candidat reçoit notre certificat Soft skills accompagné de codes d'identification.
- > Il reçoit également, pour chaque aptitude confirmée, un open badges authentifiés blockchain, qui permettront au candidat de valoriser ses compétences et son profil dans sa correspondance ou sur les réseaux.

Positionnement : Un test de positionnement sera envoyé aux participants en amont de la formation.

Tour de table pour recueillir les attentes des participants.

Moyens pédagogiques : Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

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

Sanction de la formation : Certificat