

Parcours certifiant : Pratiquer l'écoute active professionnelle

DURÉE : 2 jours

15h en présentiel | 14h à distance

PRIX : 1380.00 € HT (1656.00 € TTC)



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 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.



CALENDRIER

En présentiel ou à Distance

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

CLIQUEZ ICI



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.

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 :
Attestation de fin de formation