INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

Parcours : Formation "Pratiquer l'écoute active professionnelle" + 1h30 d'accompagnement individuel



DURÉE : 1 jours + 1h30
8h en présentiel (déjeuner de travail inclus)
8h30 en distanciel

PRIX : 1080.00 € HT (1296.00 € 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

PREMIERE PARTIE

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.

DEUXIEME PARTIE

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