INSTITUT FRANÇOIS BOCQUET

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

DURÉE : 1 jour
8h en présentiel | 7h distance

PRIX : 690.00 € HT (828.00 € TTC)

CALENDRIER
En présentiel ou à Distance
Découvrir les dates dans votre ville (ou à Distance)
www.performances.fr
code web : PEA
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 professionnelles de questionnement progressif.
- Recueillir toute l'information utile en réduisant les déperditions, les malentendus, la frustration et les égratignures.

PROGRAMME

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.

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