



DEVELOPPER L'ÉCOUTE ACTIVE

Ce programme vous permet d'enrichir vos relations professionnelles à travers l'écoute active, pour comprendre votre interlocuteur.

Objectifs

- Communiquer efficacement
- Comprendre les bases de l'écoute active
- Favoriser l'écoute active pour mieux comprendre nos interlocuteurs

Public : Toute personne qui souhaite progresser dans son écoute au quotidien, pour être plus efficace dans sa communication.

Prérequis : Aucun

Durée : 2 jours – 14 heures

PROGRAMME

Comprendre les bases de l'écoute active

- Identifier les différents niveaux de l'écoute
- Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active
- Les phases de l'écoute active de Porter
- Evaluer son style et sa capacité d'écoute

Training : Autodiagnostic sur ses qualités d'écoute
Les 6 attitudes de Porter

L'écoute active pour créer la confiance

- Les règles de base dans la relation
- Communication verbale et non-verbale
- Les canaux de communication adaptés

Training : Se synchroniser à son interlocuteur



Les outils de l'écoute active

- La congruence entre le verbal et le non-verbal
- L'art du questionnement et de la reformulation pour mieux comprendre
- Le feed-back dans la communication
- La gestion des silences

Training : L'écoute active

L'écoute active pour plus d'efficacité professionnelle

- Les étapes d'un entretien
- La communication factuelle : différencier les faits, les opinions, les sentiments
- Le questionnement d'influence
- Savoir conclure l'entretien

Training : Questionner et influencer
Jeux de rôles : entretien annuel / entretien d'objectif / entretien de délégation

Moyens pédagogiques :

- Tous les exercices seront mis en place et animés en coaching stop&go en lien avec la situation concrète et quotidienne des participants, en sur-mesure d'après vos attentes.
- Alternance d'exposés théoriques et pratiques
- Prédominance de la pratique
- Applications pratiques propres aux cas réels et situations vécus par les stagiaires

Modalités de validation des acquis :

Attestation de stage

Evaluation de fin de formation