EduGroupe
Accompagner pour réussir

Pratiquer l'écoute active

Référence : **RESEP107** Durée : **2 jours (14 heures)** Certification : **Aucune**

Connaissances préalables

- Aucune

Profil des stagiaires

- Toute personne souhaitant développer son écoute dans le cadre professionnel

Objectifs

- Apprendre à écouter l'autre et poser les bonnes questions
- Apprendre à faire émerger le besoin réel
- Savoir reformuler et synthétiser
- Choisir la bonne méthode en fonction de la situation

Certification préparée

- Aucune

Méthodes pédagogiques

- 6 à 12 personnes maximum par cours, 1 poste de travail par stagiaire
- Remise d'une documentation pédagogique papier ou numérique pendant le stage
- La formation est constituée d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de réflexions

Formateur

- Consultant-Formateur expert Efficacité professionnelle

Méthodes d'évaluation des acquis

- Auto-évaluation des acquis par le stagiaire via un questionnaire
- Attestation des compétences acquises envoyée au stagiaire
- Attestation de fin de stage adressée avec la facture

Contenu du cours

1. Identifier son style d'écoute

- Repérer les ingrédients utiles à l'écoute
- Définir sa posture d'écoutant : l'actuelle et l'idéale
- Comprendre la notion de capacité d'écoute et apprendre à l'améliorer
- Autodiagnostic et questionnaire

2. Développer l'écoute de soi

- Comprendre la dynamique Interprétation-Émotion-Comportement
- Identifier l'impact de nos émotions sur notre écoute
- Transformer ses émotions en leviers d'action
- Mises en situation et jeux de rôles

3. Entendre au-delà de la critique

- Mettre au jour ses croyances limitantes avec le SCORE
- Écouter avec ses oreilles et ses yeux pour mieux reformuler
- Appréhender la fonction utile du silence et de la prise de note
- Autodiagnostic et mises en situation

4. Gérer les critiques de manière dépassionnée

- Chercher les informations manquantes avec le métamodèle
- Pratiquer une écoute empathique et rechercher l'origine d'un jugement
- Émettre un avis constructif, une demande, un NON avec le D(E)ESC
- Autodiagnostic et mises en situation

5. Bilan, feedback et « contrat de changement »

- Lister les acquis, ses points forts et définir ses axes de progrès
- Se doter d'objectifs opérationnels

Notre référent handicap se tient à votre disposition au 01.71.19.70.30 ou par mail à referent.handicap@edugroupe.com pour recueillir vos éventuels besoins d'aménagements, afin de vous offrir la meilleure expérience possible.