

Pratiquer l'écoute active

Référence : RESEP107

Durée : 2 jours

Certification : **Aucune**

CONNAISSANCES PREALABLES

- 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 PREPAREE

Aucune

METHODES PEDAGOGIQUES

- Mise à disposition d'un 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, de réflexions et de retours d'expérience
- Le suivi de cette formation donne lieu à la signature d'une feuille d'émargement

FORMATEUR

Consultant-Formateur expert Efficacité professionnelle

METHODE D'EVALUATION DES ACQUIS

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

CONTENU DU COURS

Identifier son style d'écoute

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

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

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

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

Bilan, feedback et « contrat de changement »

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