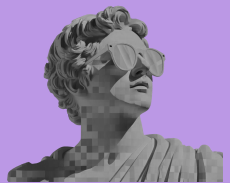
Pratiquer l'écoute Active



Soft Skills

INTRA : 3 990 € HT

SUR MESURE : nous contacter

Réf. #SK088

PUBLIC CIBLE

- Tout public

PRÉREQUIS

- Aucun prérequis nécessaire

DURÉE DE LA FORMATION

- 2 jours (14 heures)

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

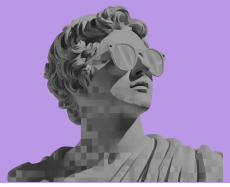
- Enrichir sa capacité d'écoute face à des situations complexes
- Identifier et gérer les émotions : les siennes et celles des autres
- Prendre du recul, équilibrer le rationnel et l'émotionnel
- Adopter la juste posture pour accompagner de façon efficace
- Adapter sa communication en fonction des personnes et des situations

firstgroup spark CONSEIL & FORMATION

Programme

- **Comprendre le cadre de référence pour créer un langage commun**
  - Ecole Palo Alto
  - La carte n'est pas le territoire
  - Encodage - Décodage
  - Les piliers d'une communication réussie
- **S'entrainer à l'écoute active**
  - Les différents niveaux d'écoute
  - Procédés et prérequis d'EA (neutralité et bienveillance)
  - La prise de notes
  - La dernière goutte d'information
  - La reformulation
- **Adopter et s'entrainer à l'art du questionnement**
  - Qui questionne dirige
  - Les différents types de questions : ouvertes, projectives, miroirs, alternatives, à choix multiples, fermées, directives
  - Quelle question pour quel objectif ?
- **Comprendre les différentes clés comportementales et s'y adapter**
  - Identification des profils
  - Affiner pour découvrir le profil de son interlocuteur
  - Interactions entre les profils & les risque de conflits
  - Les causes du stress : Manque de préparation, perte de contrôle, dévalorisation, exclusion
  - Quel type de communication adopter par rapport à chaque profil
- **Cultiver un état d'esprit en harmonie avec vos objectifs**
  - Connaissance et conscience de soi
  - Analyse transactionnelle : les 3 états du moi
  - Transactions et dettes psychologiques
  - La communication non-violente (CNV)
  - L'ACE : Assertivité – Congruence – Empathie pour une communication apaisée

Pratiquer l'écoute Active



Soft Skills

Réf. #SK088

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

- Exposés théoriques et apport d'expériences par notre formateur
- Travaux en sous-groupes, jeux de rôles et mises en situation
- Echanges et retours d'expériences
- Exercices et ateliers d'application

MODALITÉS D'ÉVALUATION ET DE VALIDATION DE LA FORMATION

- Questionnaire d'auto-positionnement en amont de la formation
- Evaluations formatives tout au long de la formation (quiz, mise en situation...)
- Questionnaire de satisfaction à la fin de la formation

PROFIL DE L'INTERVENANT :

- Formateur spécialiste de la communication.

REFERENT HANDICAP

- Pour toute inscription de personnes en situation de handicap, il convient de nous prévenir de manière à étudier l'aménagement de la formation.
- Le référent handicap est Léa Ménager, 07 62 50 71 95 - lea.menager@firstgroup.fr

NIVEAU DE PERFORMANCE

- Nombre de stagiaires ayant suivi la formation en 2023 et 2024 : 103
- Taux d'assiduité : 100%
- Taux de satisfaction des stagiaires : 96%

CONTACT

First Group spark, 63, avenue de Villiers 75017 Paris Mail : contact@firstgroup.fr

Lien direct accessible depuis le site internet de l'organisme de formation :

https://www.firstgroup.fr

Version du 15/04/2024