



ORGANISME DE FORMATION AUX TECHNOLOGIES ET METIERS DE L'INFORMATIQUE

Formation Ecoute active pour mieux communiquer *posture et techniques efficaces*

N° ACTIVITÉ : 11 92 18558 92

TÉLÉPHONE : 01 85 77 07 07

E-MAIL : inscription@hubformation.com

L'écoute active permet d'accroître son efficacité relationnelle en toutes circonstances et plus particulièrement dans les situations de communication professionnelle à fort enjeu, en face à face ou en groupe.

Objectifs

- | Accroître son efficacité relationnelle dans les situations de communication
- | Identifier les bases de l'écoute active
- | Observer et choisir les canaux de communication adaptés
- | Se synchroniser avec son interlocuteur
- | Utiliser les outils de l'écoute active pour ses entretiens professionnels

Public

- | Toute personne souhaitant développer sa capacité d'écoute pour faciliter les échanges professionnels.

Prérequis

- | Aucun

Programme de la formation

Comprendre les bases de l'écoute active

- | Identifier les différents niveaux de l'écoute active.
- | Connaître les éléments clés pour améliorer sa posture d'écouter.
- | Comprendre les enjeux et limites de l'écoute active.
- | Evaluer son style et sa capacité d'écoute.
- | Identifier les six attitudes d'écoute.
- | Exercice Autodiagnostic de ses qualités d'écoute. Restitution et retours d'expériences.

L'écoute de soi pour mieux se positionner dans un rapport gagnant-gagnant

- | Comprendre la notion de besoin.
- | Faire la différence entre besoin et demande.
- | Pratiquer l'écoute de soi par la technique de l'auto-empathie.
- | Savoir formuler une demande.
- | Exercice S'entraîner à la technique de l'auto-empathie. Débriefing en groupe sur les comportements mis en oeuvre.

L'écoute de l'autre pour créer la confiance

- | Mettre en place les règles de base dans la relation.
- | Observer et s'adapter à son interlocuteur (verbal et non-verbal).
- | Se synchroniser avec son interlocuteur.
- | Choisir les canaux de communication adaptés.
- | Accepter la contradiction, accueillir les émotions de son interlocuteur.
- | Rester disponible pour l'autre.
- | Exercice S'entraîner à la synchronisation. Débriefing collectif.

Référence	EQU
Durée	2 jours (14h)
Tarif	1 490 €HT
Repas	repas inclus

SESSIONS PROGRAMMÉES

A DISTANCE (FRA)

- du 16 au 17 mai 2024
- du 24 au 25 juin 2024

PARIS

- du 17 au 18 juin 2024
- du 3 au 4 octobre 2024

AIX-EN-PROVENCE

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

BORDEAUX

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

GRENOBLE

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

LILLE

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

LYON

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

NANTES

- du 24 au 25 juin 2024
- du 10 au 11 octobre 2024

[VOIR TOUTES LES DATES](#)

S'appropriier les outils de l'écoute active

- | Développer la congruence entre son verbal et non-verbal.
- | Intégrer les différentes techniques de reformulation.
- | Donner des signes de reconnaissance et un feed-back appropriés.
- | Utiliser efficacement le silence.
- | Concilier écoute et prise de notes.
- | Exercice Jeux de rôle : mise en pratique de l'écoute active. Débriefing collectif.

De l'écoute active à l'efficacité relationnelle

- | Se définir un objectif clair.
- | Maîtriser les étapes de l'entretien.
- | Questionner et influencer avec intégrité.
- | Savoir conclure l'entretien.
- | Exercice Jeux de rôle : simulations de situations professionnelles d'écoute. Débriefing collectif.

Méthode pédagogique

- | Mises en situation
- | entraînements filmés
- | Analyse collective suivie d'échanges participatifs

Méthode d'évaluation

Tout au long de la formation, les exercices et mises en situation permettent de valider et contrôler les acquis du stagiaire. En fin de formation, le stagiaire complète un QCM d'auto-évaluation.

Suivre cette formation à distance

Voici les prérequis techniques pour pouvoir suivre le cours à distance :

- | Un ordinateur avec webcam, micro, haut-parleur et un navigateur (de préférence Chrome ou Firefox). Un casque n'est pas nécessaire suivant l'environnement.
- | Une connexion Internet de type ADSL ou supérieure. Attention, une connexion Internet ne permettant pas, par exemple, de recevoir la télévision par Internet, ne sera pas suffisante, cela engendrera des déconnexions intempestives du stagiaire et dérangera toute la classe.
- | Privilégier une connexion filaire plutôt que le Wifi.
- | Avoir accès au poste depuis lequel vous suivrez le cours à distance au moins 2 jours avant la formation pour effectuer les tests de connexion préalables.
- | Votre numéro de téléphone portable (pour l'envoi du mot de passe d'accès aux supports de cours et pour une messagerie instantanée autre que celle intégrée à la classe virtuelle).
- | Selon la formation, une configuration spécifique de votre machine peut être attendue, merci de nous contacter.
- | Pour les formations incluant le passage d'une certification la dernière journée, un voucher vous est fourni pour passer l'examen en ligne.
- | Pour les formations logiciel (Adobe, Microsoft Office...), il est nécessaire d'avoir le logiciel installé sur votre machine, nous ne fournissons pas de licence ou de version test.
- | Horaires identiques au présentiel.

Accessibilité

Les sessions de formation se déroulent sur des sites différents selon les villes ou les dates, merci de nous contacter pour vérifier l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Pour tout besoin spécifique (vue, audition...), veuillez nous contacter au 01 85 77 07 07.