

Renforcer sa COMMUNICATION, par l'ECOUTE ACTIVE

Public concerné

Toutes fonctions RH,
Commerciaux, Conseils,
Sociales et tout Cadre
souhaitant améliorer les
relations de l'équipe

INTRA Catalogue

France et pays francophones

Pour insertion dans le **Catalogue de l'entreprise**, mis à disposition du personnel.

Pour un **Service** ou une/**des Equipe(s)** constituée(s).

De 2 à 6 participants : 2 jours

*Si 2 ou 3 participants : nous offrons un **Entretien individuel** de 10-15 minutes, à chaque stagiaire.*

De 7 à 12 participants :

2 à 3 jours. La durée est décidée, en fonction du contexte, suite à un entretien téléphonique avec le Dpt Formation ou le Hiérarchique.

Une **fiche préparatoire d'OBJECTIFS** est adressée aux participants.

INDIVIDUEL (au choix)

FORMATION

Durée : 10 heures ♦ 2 500 €

En **présentiel** ou en **visioconférence** (nous consulter)..

Nombre de sessions et fréquence, définis avec le stagiaire.

OPTION : SUIVI "Forfait Temps", utilisé à la demande. Pour inscrire l'action dans la durée sur le terrain.

Durée : 3 heures ♦ 750 €

CURSUS Opérationnel

Nous contacter, pour clarifier le contexte et les objectifs à atteindre.

Envoi d'une proposition chiffrée.

OBJECTIFS

A l'issue de la formation, les participants disposent de moyens pour :

- développer les qualités d'écoute en milieu professionnel,
- mieux communiquer en cherchant à saisir ce qui est vraiment exprimé par l'interlocuteur,
- adapter leur communication à leur interlocuteur,
- éviter et résoudre les conflits, nés d'une mauvaise compréhension.

THEMES pouvant être abordés

Identifier les occasions où l'écoute est importante et où le dialogue doit être optimal en entreprise

Évaluer son style d'écoute et son confort dans l'écoute
Créer un espace d'expression pour assurer une bonne écoute
Gérer ses émotions pour ne pas parasiter l'échange
Appliquer la non-directivité et éviter les attitudes de Porter nuisibles
Accepter la contradiction et accueillir les émotions de son interlocuteur
Poser un pacte d'écoute pour installer la confiance.

Les outils de l'ECOUTE ACTIVE

La reformulation : l'art de répéter autrement sans dénaturer le propos
Le questionnement : trouver le subtil équilibre entre questions ouvertes et fermées
L'usage du silence (chut !)
La confrontation et la provocation : faire réagir pour clarifier et amener à la conscience
Détecter les non-dits avec l'analyse du choix du vocabulaire et des tournures de phrases
Donner des signes de reconnaissance et un feed-back approprié
Enrichir la qualité d'écoute par le langage du corps, l'intégration du non-verbal et la synchronisation.

Mieux comprendre (ou comment savoir lire entre les lignes)

Identifier les jeux sémantiques
Relever les généralités et les préjugés
Sortir des schémas mentaux
Passer outre son désir d'interprétation
Apprendre à relever les interprétations et les inférences.

Pratiquer l'ECOUTE ACTIVE, en situations d'entreprise

L'entretien en face à face : règles d'engagement (proposer, fixer les règles, conduire et clore un entretien)
Installer l'écoute active sur le long terme avec des interlocuteurs réguliers
L'écoute active en réunion : caractéristiques et mise en place
Trouver la bonne écoute pendant des entretiens difficiles, l'écoute au téléphone ou en milieu interculturel.