

Objectifs

Développer ses capacités d'écoute pour optimiser ses relations professionnelles dans les différentes situations de communication :

- entretien, négociation
- animation de formation
- conduite de réunions, situations difficiles ou conflictuelles

Public visé / Pré-requis

Toutes personnes désirant améliorer leurs capacités d'écoute dans leurs différentes situations de communication professionnelle

Profil Formateur

Consultant en Management d'équipe

Moyens

Exercices et entraînements dans les différentes situations de communication liées aux expériences professionnelles des participants

Utilisation d'outils spécifiques à l'écoute active empruntés à la PNL

Programme

L'écoute active dans l'entretien, l'animation & la conduite de réunions

L'écoute active : l'écoute professionnelle

Qu'est-ce que l'écoute active ?

Que permet-elle ?

Dans quelles situations de communication l'appliquer ?

L'écoute et son cadre de référence

Le cadre de référence

Les besoins fondamentaux

Les valeurs et leur hiérarchisation

Les filtres

La représentation

Les critères de tri de l'information

Les canaux de communication

Les techniques de l'écoute active

Les différentes positions et les différentes attitudes

Observer finement

Pratiquer la synchronisation verbale et non verbale

Établir le rapport avec son interlocuteur

Questionner autrement et reformuler sans interpréter

Comment suspendre son jugement et ajuster ses réactions