

Management des Équipes

OBJECTIFS

Améliorer son écoute en situation professionnelle pour optimiser ses relations quotidiennes, pour mieux comprendre, conseiller, transmettre, décider, animer et diriger.

Connaître la technique de contrôle émotionnel

PARTICIPANTS

Managers, cadres, dirigeants, ingénieurs commerciaux...

PRE-REQUIS

Aucun.

METHODE PEDAGOGIQUE

Auto-diagnostic

Méthode participative / échanges d'expérience

Méthode active : jeux de communication permettant de prendre conscience des phénomènes liés aux actes de communication.

MOYENS

Salle avec vidéoprojecteur et paperboard.

L'écoute active

PROGRAMME

- ✓ **Une écoute de qualité**
 - Qu'est-ce qu'écouter ? Comment écouter ?
 - Les différences d'écoute
- ✓ **Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute**
 - Le cadre de référence personnel : être conscient de ses filtres personnels pour aller au-delà
 - Le centrage sur l'autre, créer un climat de confiance
 - S'ouvrir et découvrir l'autre dans sa vérité intrinsèque
 - Les techniques de l'écoute active : les différents types de questions et de reformulation
 - Les attitudes de PORTER
- ✓ **L'attitude empathique, l'attitude de non influence dans l'écoute**
 - Déchiffrer les non-dits
 - L'écoute du non-verbal
 - Le silence : vecteur de l'écoute
 - Savoir écouter en toutes circonstances : en entretien individuel, en groupe

