

Formation à l'écoute active | 3 jours (21 heures) Module 1.

Description de la formation

1. Utiliser l'écoute de manière appropriée

- Comprendre
- Créer un climat de confiance
- Permettre à l'autre de s'exprimer
- Éviter d'interpréter
- Adapter son comportement et son discours
- Être écouté et donner du poids à ses interventions
- Mieux gérer les différentes situations professionnelles (entretiens, réunions, conflits, négociations, situations difficiles)

2. Différencier les niveaux d'écoute.

- Verbal : le vocabulaire
- Non verbal : posture et gestuelle
- L'expression de l'émotion

3. Intégrer les méthodes de l'écoute active.

- Questionnement
- Reformulation
- Approfondissement
- Validation