

OBJECTIF(S) OPERATIONNEL(S)

A l'issue de l'action de formation, le ou la participant(e) sera capable de :

- Pratiquer une écoute véritable et de qualité

OBJECTIF(S) DE L'ACTION DE FORMATION

Améliorer l'écoute en situation professionnelle pour optimiser les relations quotidiennes.
Présenter des techniques de contrôle émotionnel.

PUBLIC

Toute personne désireuse d'améliorer ses relations professionnelles par une amélioration de ses capacités d'écoute.

PRÉREQUIS

Personne majeure et francophone.

MOYENS ET OUTILS PÉDAGOGIQUES DE L'ACTION DE FORMATION

Prise en compte des attentes et des besoins identifiés préalablement à l'action de formation.
Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de partages d'expériences.

LIEU DE FORMATION

CCI Campus Moselle – 5, rue Jean-Antoine CHAPTAL 57070 METZ

Cette formation est possible en présentiel ou en distanciel grâce à une connexion avec votre ordinateur ou votre smartphone.

MODALITES ET DELAIS D'ACCES

Inscription via notre bulletin d'inscription : au minimum 15 jours avant le démarrage de la session

Si prise en charge par un OPCO : vous devez en faire la demande à votre OPCO un mois avant le démarrage de la session.

CONTACTS

Téléphone : 03 87 39 46 66

Mail : formationcontinue@moselle.cci.fr

Web : www.cciformation.org

ACCESSIBILITE



Tous nos sites répondent aux conditions d'accessibilité et sont desservis par les réseaux de transport urbain.

Le centre mobilisera les moyens adaptés au handicap avec les structures existantes.

PROGRAMME

L'importance d'une écoute de qualité

Qu'est-ce qu'écouter ? / Comment écouter ?
Les différentes qualités d'écoute
Bonnes et mauvaises habitudes d'écoute
Les clés du dialogue
Le face à face : règles de base
Exister en occupant sa place
Laisser exister en pratiquant l'écoute active

Le contexte de la relation d'écoute

Les besoins fondamentaux de l'être humain
Les valeurs et leur hiérarchisation.
Les difficultés de l'écoute : filtres sensoriels et représentation critères de tri de l'information

Les techniques de l'écoute active

Les différents types de questions / Les différents types de reformulations
L'attitude de non-influence dans l'écoute
Créer un climat de confiance
Suspendre son jugement et mesurer ses réactions
Le danger des fausses interprétations

L'écoute fine du non-verbal et la synchronisation

Comment être vraiment présent à l'autre
L'écoute du non-verbal
La synchronisation

L'écoute dans la dynamique de la communication

De l'écoute active à la communication performante

SUIVI ET ÉVALUATION DES RÉSULTATS

Document d'évaluation de satisfaction, test des acquis, attestation de présence, attestation de fin de formation individualisée.

Evaluation des acquis en cours de formation par des outils adaptés et communiqués en début de l'action de formation (exemples : quizz, mises en situation, jeux de rôle, ...)

DATES Site de Metz (autre sur demande)

22, 23 janvier 2024
15, 16 avril 2024
3, 4 octobre 2024
2, 3 décembre 2024

DISPOSITIONS PRATIQUES

Effectif maximum : **8 participants.**

POUR ALLER PLUS LOIN

Communiquer efficacement.

CCI Campus Moselle - 5, rue Jean-Antoine Chaptal 57070 METZ
03 87 39 46 00 - formationcontinue@moselle.cci.fr - www.cciformation.org
SIRET : 185 722 022 00125 – N° de déclaration d'activité : 41 57 P 000 957