



----- Votre partenaire vers l'excellence

Écoute avec empathie



À qui s'adresse cette formation

Cette formation s'adresse aux cadres et gestionnaires voulant améliorer ou encore parfaire leurs connaissances d'écoute auprès de leur personnel et de leur équipe.

Objectifs

Amener les gens à comprendre qu'il faut diagnostiquer avant de prescrire et que la compréhension vient de l'écoute. Le processus clé de cette démarche est d'utiliser les techniques de l'écoute avec empathie.

Contenu de la formation

Le défi de la communication

Que se passe-t-il quand je n'écoute pas?
Entraves à la communication
Diagnostiquer avant de prescrire

Niveaux d'écoute et réponses autobiographiques

Apprendre à écouter
Cinq niveaux d'écoute
Attitudes et comportements d'écoute

Réponses autobiographiques

Réponses autobiographiques
Quatre réponses autobiographiques
Identifier les réponses autobiographiques
Efficacité des réponses autobiographiques

Pratique de l'écoute avec empathie

Réponses avec empathie
Pratique de l'écoute avec empathie

Méthodologie

Cette formation intègre de et à

des exercices en groupes petits et grands; on simulera également des jeux de rôle en petits groupes de trois afin de mettre en pratique les techniques bien précises de l'écoute avec empathie.

Résultats

À la fin de cette formation, les participant(e)s auront une meilleure connaissance des différents niveaux d'écoute ainsi que la mise en application des comportement d'écoute avec empathie afin de mieux communiquer auprès de leur équipe.

Durée de la formation

Un jour

Nombre de participant(e)s

20 participant(e)s maximum

Joignez-vous

Hélène Dupuis

hdupuis@helphi.com

Tél. : (819) 771-6850

Télé. : (819) 771-6852

Sans frais : 1-877-771-6850