

# DEVELOPPER MA CAPACITE D'ECOUTE

## PROGRAMME DE LA FORMATION

Hybride (1,5 j.)  
Distanciel



**08/09/2025 (Distanciel)**

9h/12h et 13h30/17h

**+ 10/10/2025 matin (Distanciel)**

9h – 12h



**Etienne Toulouse**  
**BUXUS CONSEIL**



### OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- ✓ Maîtriser les techniques d'écoute active
- ✓ Faire preuve d'empathie dans les échanges
- ✓ S'exprimer de façon neutre
- ✓ Repérer les signaux non verbaux
- ✓ Se rendre disponible



### PUBLIC

Managers



### PREREQUIS

Aucun



### SUPPORTS TECHNIQUES

Outils collaboratifs (type Beekast, XMind)  
fourni par l'intervenant



### METHODES PEDAGOGIQUES

- ✓ Apports méthodologiques
- ✓ Travaux de groupes
- ✓ Jeux de rôles

### JOURNEE EN PRESENTIEL

1. **ECOUTER: POURQUOI ET COMMENT ?**  
Sensibiliser à la question de l'écoute/ Comprendre l'écoute active
2. **MAÎTRISER LES TECHNIQUES D'ECOUTE ACTIVE**  
Ecouter sans interrompre/ Clarifier par le questionnement/ Investiguer/ Reformuler
3. **ATELIER REFLEXIF**  
Atelier pratique d'analyse de cas réels
4. **CREER LES CONDITIONS FAVORABLES A L'ECOUTE**
  - Travailler sur moi-même : Faire silence/ Maîtriser mes émotions
  - Offrir des marques d'attention : Reconnaître la personne, ses actions/ Repérer et questionner le non verbal/ Points de vigilance
  - Me rendre disponible : Gérer mon temps/ Caler des points bilatéraux
  - Instaurer l'écoute au sein de mon équipe
5. **PREPARER LE TRAVAIL INTERSESSION**

### TRAVAIL INTERSESSION

Recueillir du feedback 360° autour de ma capacité d'écoute  
(1/2 journée de travail)

### ATELIER DE RETOUR D'EXPERIENCES (1/2 journée à distance)