

DEVELOPPER MA CAPACITE D'ECOUTE

PROGRAMME DE LA FORMATION

Hybride (1,5 j.)



06/03/2025 (Présentiel)

9h30 – 17h00

+ 28/03/2025 après-midi

(Atelier à distance)

14h00 – 17h00



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)