

# L'écoute active en management : une compétence indispensable

Generation Z , jeunes collaborateurs, gestion de conflits , posture , leadership

Non-certifiante

Formation continue.

Réf. : 25161922F — Mise à jour : 5 mars 2026

Organisme responsable : **CAPITAINE ETINCELLE FORMATIONS**

## Contenu

### Objectifs

Permettre aux managers de développer des compétences en écoute active pour renforcer la communication, prévenir les conflits et améliorer la performance collective

Comprendre l'écoute active

### Programme

#### Les bases de l'écoute active

Définition et importance dans le management

Les bénéfices pour le manager et l'équipe : confiance, engagement, résolution de conflits

Identification des obstacles à une écoute véritable (biais, distractions, jugements)

#### Les piliers de l'écoute active

Techniques clés : reformulation, questions ouvertes, validation émotionnelle

La posture du manager : empathie, patience, absence de jugement

**Ateliers pratiques** : Mise en situation : exercices en binômes sur la reformulation et les questions ouvertes ; Débriefing collectif : ce qui est facile, ce qui reste difficile

#### Appliquer l'écoute active en situation réelle

#### Gérer les situations délicates grâce à l'écoute active

Identifier les signaux faibles dans les échanges

Utiliser l'écoute active pour désamorcer les conflits

Cas pratiques : gérer un collaborateur démotivé ou en désaccord

#### Communication non-verbale et écoute

Décoder les messages non-verbaux

Importance de la cohérence entre verbal et non-verbal

Exercice : interprétation et ajustement des attitudes non-verbales

**Atelier collaboratif** : Simulation de situations managériales : Animer un entretien annuel ; Gérer une équipe en tension ;

Accompagner un collaborateur en transition professionnelle ; Feedback et axes d'amélioration

**Synthèse et plan d'action personnalisé** : Rédaction d'un plan d'actions concret à appliquer en équipe.; Distribution d'un guide pratique d'écoute active pour les managers

**Livrables** : Guide pratique « L'écoute active pour les managers » ; Fiches-outils prêtes à l'emploi (check-list d'entretien, phrases-clés).

## Certifications préparées et métiers visés

Niveau d'entrée

**Sans niveau spécifique**

Niveau de sortie

**Sans niveau spécifique**

## Dates et lieux de formation

| N° session | Modalité   | Lieu    | Du         | Au         |
|------------|------------|---------|------------|------------|
| 2228925    | Présentiel | Lorient | 31/03/2026 | 31/03/2027 |

Source : GREF Bretagne #25161922F