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**

Présentation de la formation

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
2228925S	Présentiel	Lorient	01/04/2026	01/04/2027

Source : GREF Bretagne #25161922F