



ÉCOUTE ACTIVE ET EMPATHIE

Durée :

1 jour

Public :

Tout le personnel

Prérequis :

Aucun

Modalité :

Intra-entreprise

OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

- Identifier les obstacles à l'écoute réelle dans les situations professionnelles
- Pratiquer les techniques d'écoute active de manière naturelle et efficace
- Développer son empathie et sa capacité de reformulation
- Améliorer la qualité de ses relations professionnelles et de la coopération

DÉROULÉ PÉDAGOGIQUE

01 POURQUOI NOUS N'ÉCOUTONS PAS VRAIMENT

- Filtres de la communication : biais, préjugés, anticipation des réponses
- Écouter pour répondre versus écouter pour comprendre : la différence clé
- Parasites internes (ruminant) et externes (distractions) de l'écoute

02 TECHNIQUES D'ÉCOUTE ACTIVE

- La reformulation : reflet, clarification, synthèse et reformulation-résumé
- Le questionnement : ouvert, fermé, en entonnoir — choisir le bon type
- Le silence actif : savoir tenir une pause et laisser l'autre s'exprimer

03 EMPATHIE EN PRATIQUE

- Différencier empathie, sympathie et compassion dans le contexte professionnel
- L'écoute empathique dans les situations difficiles : conflit, deuil, stress
- Mises en situation : entretiens clients, conflits d'équipe, entretiens RH

MOYENS PÉDAGOGIQUES & ÉVALUATION

- Exercices pratiques en binômes avec observation tierce et feedback
- Jeux d'écoute, exercices de pleine présence et d'attention
- Formateur coach certifié et expert en communication

Évaluation de fin de stage — Grille d'auto-évaluation + observation qualitative par le formateur

V1 — Avril 2026 — Document non contractuel, programme susceptible d'adaptation selon les besoins.