COOPÉRATION

Cinq outils relationnels : écouter, reformuler et s'affirmer avec ses interlocuteurs

Les relations professionnelles se dégradent souvent sur des détails : une consigne mal comprise, un désaccord jamais formulé, un retour vécu comme une attaque. Chacun s'accommode de ces frictions jusqu'au jour où elles pèsent sur le travail de tout un service. Cette formation de 14 heures est construite autour de cinq outils relationnels directement utilisables : l'écoute active, la reformulation, l'expression assertive, le retour constructif et le questionnement. Chaque outil est présenté, expérimenté en binôme puis appliqué à une situation professionnelle apportée par les participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 590 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Collaborateurs travaillant en équipe ou en transversal ainsi que toute personne souhaitant améliorer la qualité de ses échanges professionnels.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Pratiquer une écoute active sans interrompre ni orienter son interlocuteur
- Reformuler un propos pour vérifier ce qui a été compris
- Exprimer un désaccord de façon assertive sans agressivité ni retrait
- Formuler un retour sur un travail en restant sur des faits observables
- Utiliser le questionnement pour faire préciser une demande imprécise
- Choisir l'outil adapté à la situation relationnelle rencontrée

03 Programme détaillé

M1 Écouter et reformuler

- Les deux premiers outils
- Conditions d'une écoute réellement disponible
- Repérage de ses interruptions et de ses raccourcis
- Reformulation du contenu et de l'intention
- Vérification de la compréhension avant de répondre
- Atelier : En binôme chacun écoute trois minutes puis reformule sans avoir pris de notes.

M2 S'affirmer sans agresser

- Le troisième outil
- Distinction entre passivité agressivité et assertivité
- Expression d'un désaccord sur un point précis
- Refus d'une demande avec explication de la raison
- Réaction à une remarque désobligeante
- Mise en situation : Un refus est formulé de trois manières différentes puis comparé par le groupe.

M3 Donner un retour utile

- Le quatrième outil
- Retour appuyé sur des faits observables
- Distinction entre le travail réalisé et la personne
- Formulation d'une demande de changement
- Accueil d'un retour reçu sans justification immédiate
- Cas pratique : Un retour sur un travail insuffisant est rédigé puis délivré oralement.

M4 Questionner et choisir son outil

- Le cinquième outil et la synthèse
- Questions ouvertes et questions de précision
- Clarification d'une demande imprécise ou contradictoire
- Grille de choix de l'outil selon la situation
- Plan d'usage des cinq outils sur les prochaines semaines
- À retenir : Une demande imprécise coûte plus cher en reprises qu'une question posée au bon moment.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 590 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr