RELATIONS INTERPERSONNELLES - COMMUNICATION

Écoute active : accueillir la parole, décoder l'implicite et reformuler juste

Dans beaucoup d'échanges professionnels, chacun prépare sa réponse pendant que l'autre parle. Les malentendus s'installent, les besoins réels restent implicites et les mêmes sujets reviennent sans jamais être traités. L'interlocuteur se sent expédié et n'en dit pas davantage. Cette formation de 14 heures travaille l'écoute comme une compétence qui s'exerce. Les participants apprennent à se rendre disponibles, à poser des questions qui ouvrent, à repérer les signaux non verbaux et les non-dits, puis à reformuler pour vérifier ce qu'ils ont compris. Les exercices portent sur des échanges rapportés par le groupe.

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
Toute personne dont le travail repose sur l'échange notamment les managers les fonctions support les commerciaux et les professionnels en relation avec des usagers.

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 :

- Repérer les obstacles personnels qui limitent la qualité de son écoute
- Poser des questions ouvertes pour faire préciser un propos
- Reformuler le contenu et l'émotion exprimés par un interlocuteur
- Décoder les signaux non verbaux et leurs écarts avec le discours
- Faire émerger un besoin resté implicite dans un échange

03 Programme détaillé

M1 Se rendre disponible à la parole de l'autre

- Les obstacles à l'écoute
- Repérage de ses filtres et de ses jugements rapides
- Effets du conseil donné trop tôt
- Gestion des interruptions et du temps de silence
- Préparation matérielle et mentale d'un entretien
- À retenir : Le silence n'est pas un vide à combler mais un espace qui fait venir la suite.

M2 Questionner pour faire préciser

- Types de questions et effets produits
- Questions ouvertes fermées et d'approfondissement
- Repérage des généralisations et des formulations floues
- Relances neutres sans induction de réponse
- Conduite d'un entretien exploratoire
- Atelier : Par trinôme les participants mènent un entretien avec un observateur qui compte les questions fermées.

M3 Décoder ce qui n'est pas dit

- Signaux non verbaux et implicite
- Observation du ton du rythme et de la posture
- Repérage des écarts entre le discours et les signaux
- Identification des sujets évités
- Vérification d'une hypothèse sans interprétation imposée
- Cas pratique : Le groupe analyse un échange où le message verbal contredit l'attitude observée.

M4 Reformuler et vérifier sa compréhension

- De l'écoute à la suite de l'échange
- Reformulation du contenu et de l'émotion
- Synthèse partagée en fin d'entretien
- Traitement des désaccords révélés par l'écoute
- Suites concrètes données à l'échange
- Mise en situation : Chaque participant conduit un entretien complet puis reçoit le retour de son interlocuteur.

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