DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

Écoute active : accueillir la parole, reformuler et questionner avec justesse

Dans la plupart des échanges professionnels, on prépare sa réponse pendant que l'autre parle. Les informations importantes passent à côté, les malentendus se découvrent bien plus tard et l'interlocuteur garde le sentiment de ne pas avoir été entendu. Cette formation de 14 heures se déroule en présentiel afin de travailler précisément le non-verbal et les silences. Les participants s'entraînent à accueillir la parole sans interrompre, à reformuler ce qui a été dit, à poser des questions qui ouvrent l'échange et à conduire un entretien d'écoute jusqu'à une conclusion partagée.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel**	**À partir de 1 528 € 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
Managers professionnels de la relation client soignants formateurs et toute personne conduisant des entretiens individuels.

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 :

- Accueillir la parole d'un interlocuteur sans interrompre ni anticiper
- Repérer les signaux non verbaux qui accompagnent un propos
- Reformuler le contenu et le ressenti exprimés par son interlocuteur
- Poser des questions ouvertes qui relancent l'échange
- Conduire un entretien d'écoute jusqu'à une conclusion partagée

03 Programme détaillé

M1 Se rendre disponible

- Les conditions de l'écoute
- Repérage de ses propres obstacles à l'écoute
- Préparation matérielle et mentale d'un entretien
- Gestion des interruptions et du temps disponible
- Posture et signes d'attention visibles
- Atelier : Un échange de cinq minutes est mené sans aucune interruption puis analysé.

M2 Observer pendant l'écoute

- Ce qui se dit sans mots
- Lecture des signaux non verbaux dans un échange en face à face
- Repérage des hésitations et des changements de rythme
- Usage du silence comme relance
- Distinction entre observation et interprétation
- Mise en situation : Les observateurs relèvent les moments où le non-verbal contredit le propos tenu.

M3 Reformuler

- Vérifier ce que l'on a compris
- Reformulation de synthèse et reformulation de clarification
- Renvoi du ressenti perçu chez l'interlocuteur
- Vérification explicite de l'accord obtenu
- Erreurs de reformulation et façon de les rattraper
- Cas pratique : Un propos long et désordonné est reformulé en trois phrases validées par son auteur.

M4 Questionner et conclure

- Faire avancer l'échange
- Choix entre questions ouvertes et questions fermées
- Relances qui approfondissent sans orienter
- Recentrage d'un interlocuteur qui s'éloigne du sujet
- Conclusion de l'entretien sur des points partagés
- Mise en situation : Chaque participant conduit un entretien complet devant un observateur qui le débriefe.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel

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 1 528 € 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