FORMAT COURT DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

Empathie au travail : écouter autrement, reformuler et apaiser la relation

Dans un échange tendu, la réaction la plus courante consiste à expliquer sa position. L'autre fait de même. Chacun défend son point de vue sans avoir jamais compris celui d'en face. La discussion tourne en rond et la relation se dégrade sur des sujets qui n'en valaient pas le coût. Ce module court de 3 heures travaille une compétence précise : comprendre ce que vit l'interlocuteur avant de lui répondre. Les participants s'entraînent à l'écoute et à la reformulation sur des situations professionnelles courantes. Ils distinguent l'empathie de l'accord puis repèrent la limite à tenir pour rester disponibles dans la durée.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 500 € 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 en relation régulière avec des collègues des clients ou 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 :

- Distinguer l'empathie de la sympathie et de l'accord avec son interlocuteur
- Pratiquer une écoute sans interruption sur une durée définie
- Reformuler le propos et le ressenti d'un interlocuteur sans le juger
- Poser des questions ouvertes pour faire préciser une situation
- Repérer les signes d'une charge émotionnelle excessive et s'en protéger

03 Programme détaillé

M1 Clarifier ce qu'est l'empathie

- Comprendre sans approuver
- Différence entre empathie sympathie et compassion
- Ce que l'empathie n'oblige jamais à accepter
- Freins courants à l'écoute en situation professionnelle
- Repérage de ses propres réflexes de réponse
- À retenir : Comprendre le point de vue de l'autre n'engage à aucune concession.

M2 S'entraîner à l'écoute

- Silence questions et reformulation
- Écoute sans interruption pendant une durée fixée
- Questions ouvertes pour faire préciser la situation
- Reformulation du contenu puis du ressenti
- Vérification de la justesse auprès de l'interlocuteur
- Mise en situation : En binôme chacun écoute puis reformule une situation vécue par l'autre.

M3 Tenir la relation dans la durée

- Empathie et distance professionnelle
- Signes d'une charge émotionnelle excessive
- Moyens de rester disponible sans absorber la difficulté de l'autre
- Choix des situations où l'écoute devient prioritaire
- Transposition dans ses échanges de la semaine à venir
- Cas pratique : Chaque participant choisit un échange à venir et prépare son entrée en matière.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 500 € 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