

# Empathie & Assertivité

## Optimiser sa communication

Clef de la bonne compréhension mutuelle, la capacité d'écoute est définie comme une compétence professionnelle à part entière. De la qualité d'écoute dépend l'efficacité des relations externes (clients, fournisseurs) comme internes (collègues, collaborateurs).

Comme il ne s'agit pas que d'une affaire d'état d'esprit, des techniques et réflexes peuvent s'acquérir : empathie et assertivité sont des savoir-faire relationnels qui se travaillent.



### Objectifs

Après avoir pris conscience de l'importance de l'écoute et de leur mode de fonctionnement, les participants seront en mesure :

- de développer leur capacité d'écoute pour communiquer efficacement,
- d'ajuster leur comportement à celui des autres avec plus d'assurance,
- de développer la confiance en soi.

**Public :** Toute personne qui souhaite améliorer ses relations professionnelles : recherche d'une bonne compréhension de ses interlocuteurs et volonté de s'affirmer.

**Prérequis :** Être dans une démarche de progrès et être prêt à remettre en cause sa pratique. Avoir la volonté de s'impliquer.

### Contenu

#### Les différentes attitudes d'écoute

- Autodiagnostic de son propre style d'écoute
- Les effets des différentes attitudes sur la personne
- Leur efficacité sur la suite de la conversation

#### Le schéma de communication

- Les filtres d'écoute, le cadre de référence
- Le poids du non-verbal
- La déperdition du message

#### L'échange

- Le triptyque reformulation-questionnement-silence
- La distinction des faits, des opinions et des sentiments
- La juste place des émotions

### Méthodes et moyens pédagogiques

- Questionnaire pré-formation afin de recueillir les attentes individuelles et d'identifier le profil des participants.
- Expérimentations, exercices et jeux pédagogiques.
- Partage d'expériences et échanges de pratiques.
- Identification d'axes d'amélioration.
- Apports théoriques et remise d'un support.

### Date, durée et lieu

2, 3 & 4 novembre 2022  
de 9 à 17 heures, 21 heures.

**Val-de-Reuil** (27),  
Parc hôtelier des Clouets

### Intervenante

Catherine GUILLEMOT Formatrice,  
Coach, Consultante en ingénierie  
pédagogique.

#### L'assertivité plutôt que des comportements inappropriés

- Ces comportements inefficaces qui perturbent
- L'affirmation de soi

#### S'affirmer sereinement dans la relation

- Formuler des demandes avec la méthode DESC
- Exprimer ses choix
- Oser dire « non »

### Coût

1 120 € TTC par participant.  
Frais de restauration compris  
(Exonération de TVA, art 261-4-4 du CGI)