



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

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.

Méthodes et moyens pédagogiques

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



Dates, horaires & lieu

20, 21 & 22 novembre 2023 de 9 à 17 heures
21 heures

La Filature
26 Avenue W. Churchill 27400 Louviers

Coût

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

Objectifs

Bousculer ses habitudes et à donner une nouvelle dynamique aux réunions

- ⇒ faire de la préparation une composante à part entière de la réunion,
- ⇒ s'approprier des outils techniques et méthodologiques,
- ⇒ repérer de bons usages à mettre en place.

Contenu

Les différentes attitudes d'écoute

- * L'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 besoins du participant

- * 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

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 »

Intervenante

Catherine GUILLEMOT

Cultivatrice de Compétences, Coach, Consultante

Elle accompagne les Hommes et les organisations depuis une dizaine d'années. Son champ d'action est le développement des compétences comportementales et organisationnelles.

Les 5C

4 rue de Louviers - La Croix Saint-Leufroy
27490 CLEF Vallée d'Eure
c.guillemot@les5c.fr . 07 87 86 46 96

Siret 814 650 065 00018

N° déclaration d'activité 23 27 01942 27 auprès de la préfecture de Normandie