



# 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