

# Conjuguer l'empathie et l'assertivité

*Les deux clefs de la communication en entreprise*

**Code web :** 1CJAE | **Durée :** 3 jours (24 h en présentiel) | **Prix :** 1090.00 € HT (1308.00 € TTC)  
**Durée (à distance) :** 3 jours (21 h)

## → PUBLIC

Tous collaborateurs.

## → PRÉREQUIS

Cette formation n'exige pas de prérequis particulier.

## → OBJECTIFS

- ▷ Evaluer son empathie et son assertivité de manière objective avec notre outil exclusif Performances-Talents®.
- ▷ Ajuster son niveau d'assertivité et d'empathie à la situation et au profil de son interlocuteur.
- ▷ Répondre avec aisance à toutes les nécessités de la communication entreprise : entendre ou faire passer un message, formuler une critique, une demande ou un refus.

## → TRAVAUX PRATIQUES

- ▷ Autodiagnostic relationnel de chacun des participants et identification de ses freins personnels à l'empathie et à l'assertivité.
- ▷ Confrontation de l'autodiagnostic à l'image de soi projetée à l'extérieur à l'aide de notre outil exclusif Performances-Talents®.
- ▷ Mises en situation réelles pour s'entraîner à formuler ou recevoir des critiques, des demandes ou des refus.
- ▷ PRÉREQUIS TECHNIQUES POUR LES SESSIONS À DISTANCE :
  - ▷ >> Être équipé d'un ordinateur (PC ou MAC) possédant une caméra et un micro (attention certains PC fixes n'ont pas cet équipement).
  - ▷ >> D'une connexion internet.
  - ▷ >> Vérifier l'installation du navigateur Google Chrome (si non installé, vérifier auprès de vos services informatiques que vos normes de sécurité n'empêchent pas cette installation).
  - ▷ >> Renseigner le champs email du participant avec l'email accessible par celui-ci le jour J (Une invitation sur la plateforme dédiée sera envoyée à ce mail).
  - ▷ >> Le participant devra se connecter au moins 15 minutes avant la session afin d'assister à l'ouverture technique de celle-ci (pour une formation à distance plus sereine, nous vous informons que notre support technique ouvre les sessions 30 minutes avant).

## ■ PROGRAMME

### Faire le point sur son Empathie réelle

- Evaluer son niveau personnel d'empathie avec Performances-Talents®.
- Différencier l'Empathie de la Sympathie.
- Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'empathie dans les contextes personnels et professionnels.
- Différencier l'empathie ressentie perçue et l'empathie projetée à l'extérieur : les fonctionnalités 360° de Performances-Talents®.

### Entendre les besoins formulés et non-formulés de son interlocuteur

- Ecouter avec patience son interlocuteur : l'art de ne pas couper la parole.
- Envoyer un feedback permanent : de la reformulation à la valorisation de l'autre.
- Déchiffrer le langage corporel pour comprendre les besoins cachés.
- Manifester de façon visible son empathie par des paroles ou des comportements positifs.

### Formuler un message difficile avec bienveillance

- Adopter une posture calme, solide, stable et confiante.
- Présenter son message directement en se recentrant sur les éléments factuels.
- Enrichir son message de signaux de reconnaissances verbaux et non-verbaux.
- Personnaliser son message en fonction du référentiel singulier de son interlocuteur.

### Faire le point sur son Assertivité réelle

- Evaluer son niveau personnel d'assertivité avec Performances-Talents®.
- Différencier l'Assertivité de l'Affirmation de soi.
- Comprendre les enjeux et les bénéfices de l'assertivité dans les contextes personnels et professionnels.
- Différencier l'assertivité ressentie et l'assertivité projetée à l'extérieur : les fonctionnalités 360° de Performances-Talents®.

### Recevoir et formuler des critiques

- Accueillir de façon positive les critiques justifiées : savoir reformuler et se focaliser sur les faits.
- Recevoir avec distance les critiques injustifiées : appliquer les techniques du disque rayé et de l'édrédon.

- Formuler des critiques constructives ciblées sur des actions et non sur des personnes.
- Présenter ses critiques avec tact et diplomatie : faire preuve de franchise sans être blessant.

### **Demander et refuser sans complexe**

- Formuler clairement une demande ou une directive sans nécessairement se justifier.
- Gérer la gêne éventuelle du collaborateur qui reçoit la demande : lui éviter de perdre la face pour protéger la relation.
- Savoir dire Non de façon claire : savoir donner des explications sans s'excuser.
- Proposer, si nécessaire et si possible, une solution alternative "gagnant-gagnant".

**Moyens pédagogiques :** Support de cours - Exercices pratiques - Mises en situation

**Évaluation des acquis :** réalisée en fin de formation par un questionnaire écrit.

**Sanction de la formation :** Attestation de fin de formation