

# Assertivité au travail

Lors de cet atelier unique, apprenez à communiquer de manière assertive, à vous affirmer en respectant autrui et à augmenter votre impact personnel.



- > IFBD.BE
- > DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
- > Assertivité au travail

- > Vous apprenez, tout en respectant l'autre, à défendre votre opinion, votre vision, votre projet ... et vous-même.
- > Vous apprenez à dire 'non', aussi quand on attend de vous un 'oui'.
- > Vous apprenez à ne plus éviter les conflits et problèmes, mais justement à les confronter.

Sous la direction experte de :

**Nicolas Delebois**

Partenaire

L&AD



**IFBD**  
Institute for Business  
Development



# Pourquoi ce programme ?

## **OSEZ-VOUS VOUS AFFIRMER, DÉFENDRE VOTRE OPINION, VOTRE POINT DE VUE ... ?**

Vous n'osez pas refuser une responsabilité supplémentaire alors que vous êtes déjà noyé dans le travail. Votre supérieur ne vous comprend pas. Votre collègue présente votre idée comme étant la sienne au patron. Lors d'une réunion, personne ne vous demande jamais votre avis. Vous ne parvenez pas à défendre votre point de vue. Vous tentez toujours de trouver une solution aux problèmes de votre collègue ou de votre collaborateur bien que ce ne soit pas votre tâche. Vous donnez raison au client même si vous savez pertinemment qu'il a tort. Vous n'étiez pas d'accord, pourtant vous avez signé ...

## **ET VOUS N'OSEZ PAS DIRE NON ?**

Dire « non » n'est peut-être pas une chose évidente pour vous. Vous vous taisez peut-être par peur des conflits ou sous la pression de collègues ou de la direction. De ce fait, d'autres personnes déterminent souvent à votre place vos priorités, à votre détriment et au prix de votre confiance en vous. Lors de cet atelier, vous apprendrez à vous affirmer de manière correcte, sans susciter de résistance chez votre interlocuteur. Vous apprendrez comment communiquer efficacement, recevoir et donner un feedback, dire « non » de différentes façons et gérer les confrontations. Vous apprendrez à vous affirmer, pour le bien de l'entreprise.

## **UN COMPORTEMENT ASSERTIF EST-IL NÉCESSAIRE ?**

En tant que professionnel, vous devez travailler dans le respect avec vos collègues, votre direction, vos collaborateurs, vos clients et vos fournisseurs. Mais peut-être éprouvez-vous des difficultés à vous affirmer ? Vous vous tenez à l'écart, même si ce n'est pas votre intention, et cela entrave votre développement personnel. Ce comportement est néfaste, pour vous, pour votre entreprise et pour vos collaborateurs.

## **MAIS QU'EST-CE QU'UN COMPORTEMENT ASSERTIF ?**

L'assertivité consiste à défendre vos intérêts personnels et à exprimer vos sentiments, pensées et souhaits de manière opportune. Faire et dire ce que vous pensez, ressentez et souhaitez, sur une base de respect. Le respect de vos propres intérêts, mais aussi de ceux d'autrui et de l'entreprise dans son ensemble. Pourtant, peu de personnes trouvent ce juste équilibre et s'enlisent dans un manque d'assertivité ou, au contraire, dans un comportement agressif ou manipulateur.

## **LE COMPORTEMENT INFLUENCE LE COMPORTEMENT**

En tant que professionnel assertif, vous vous connaissez, mais vous connaissez aussi l'effet de votre comportement sur autrui. Vous réussissez à bien évaluer les situations et à adapter votre comportement aux circonstances et aux intérêts de toutes les parties concernées. Votre avis est ainsi pris au sérieux et vous augmentez votre impact personnel.

## **L'ASSERTIVITÉ ... BIEN PLUS QU'OSER DIRE NON**

Durant cette formation, vous apprendrez à définir vos limites, à défendre vos intérêts et à vous imposer pour ce que vous trouvez vraiment important. Vous découvrirez comment adopter une attitude convaincante et convaincre autrui. Vous apprendrez à dire « non », mais aussi « oui » avec autant de conviction. Vous apprendrez à déterminer ce que vous voulez et développerez votre capacité à communiquer votre point de vue. Vous apprendrez à faire face aux critiques, mais aussi à en formuler. Vous apprendrez comment adapter votre comportement à la personne et aux circonstances. Vous apprendrez comment vous comporter en cas de conflit, d'agression, de discussions difficiles ... Bref, vous apprendrez à communiquer de manière assertive, mais surtout constructive, au travail.

## **APPROCHE CONCRÈTE DE CETTE JOURNÉE**

Cet atelier est axé sur les résultats. À l'aide de cas, d'exercices, de techniques et de retours d'informations personnels, nous vous apprendrons comment vous pouvez travailler avec plus d'assurance et de confiance en vous. Vous améliorerez ainsi votre valeur personnelle et réduirez votre niveau de stress individuel au travail.

Après avoir suivi cet atelier :

- > vous connaîtrez les différentes dimensions de l'assertivité ;
- > vous pourrez poser un auto-diagnostic et déterminer vos propres points à améliorer ;
- > vous serez capable d'exprimer clairement votre opinion et de dire ce que vous souhaitez et entendez ;
- > vous saurez quelles idées et pensées vous freinent ou vous stimulent ;
- > vous saurez utiliser efficacement des techniques d'assertivité ;
- > vous n'éviterez plus les problèmes et conflits mais vous les résoudrez ;
- > vous prendrez des initiatives plus tôt et serez impliqué de manière plus active dans les situations touchant votre entreprise ;
- > vous serez mieux en mesure de vous profiler et aurez augmenté votre confiance en vous ;
- > vous élaborerez un plan d'action personnel.

## Le formateur

**Nicolas Delebois** est un professionnel en RH polyvalent avec une ample expertise comme généraliste des Ressources Humaines et en compensation & benefit, organisationnel development & staffing, formation, consultance et coaching en particulier. Nicolas fut longtemps actif dans de grandes entreprises belges et internationales, dans plusieurs fonctions RH. En 2003 il décide de mettre son expérience et expertise au service d'organisations en tant que formateur consultant chez L&A.D. Il y est partenaire depuis fin 2009.





## MODULE 1 : QU'EST-CE QUE L'ASSERTIVITÉ ?

- ◆ Vous affirmer.
- ◆ Exprimer vos sentiments avec aisance.
- ◆ Respecter les droits d'autrui.

## MODULE 2 : LES TROIS ATTITUDES DE BASE

- ◆ Comportement assertif :
  - ❖ Exemples de comportement assertif.
  - ❖ Avantages du comportement assertif.
  - ❖ Qu'est-ce qui vous empêche, aujourd'hui, d'être assertif ?
  - ❖ Conseils pour être plus assertif.
  - ❖ Plan par étapes conduisant à l'assertivité.
- ◆ Comportement de fuite :
  - ❖ Exemples de comportement de fuite.
  - ❖ Avantages du manque d'assertivité.
  - ❖ Inconvénients du manque d'assertivité.
- ◆ Comportement agressif et manipulateur :
  - ❖ Exemples de comportement agressif et manipulateur.
  - ❖ Avantages du comportement agressif.
  - ❖ Inconvénients du comportement agressif.

## MODULE 3 : RÉAGIR FACE À UN COMPORTEMENT MANIPULATEUR

- ◆ Qu'est-ce qu'un comportement manipulateur ?
- ◆ Pourquoi certaines personnes manipulent-elles autrui ?
- ◆ Quelles sont les conséquences ?
- ◆ Comment réagir face à un manipulateur ?

## MODULE 4 : GÉRER LES CRITIQUES

- ◆ Comment formuler une critique de manière émotionnellement intelligente ?
- ◆ Avant de formuler une critique.
- ◆ Pendant que vous formulez une critique.
- ◆ Après votre critique.
- ◆ Comment recevoir une critique de manière émotionnellement intelligente ?

## MODULE 5 : ÉCOUTE ACTIVE

- ◆ Fondements de l'écoute active.
- ◆ 2 oreilles et 1 bouche ... respectez ce rapport.

## MODULE 6 : OSEZ DIRE « NON »

- ◆ Quand devez-vous oser dire « non » ?
- ◆ Conseils.
- ◆ Exercice concret.

## MODULE 7 : GÉRER LA COLÈRE

- ◆ Quatre façons d'exprimer la colère – apprenez à les reconnaître :
  - ❖ Colère passive.
  - ❖ Colère agressive.
  - ❖ Colère agressive indirecte.
  - ❖ Colère assertive.
- ◆ Capacités d'assertivité permettant de gérer la colère.
- ◆ Exemples dans votre environnement de travail.

## MODULE 8 : TECHNIQUES D'ASSERTIVITÉ & LANGAGE ASSERTIF

- ◆ Utilisation du « je » - langage assertif.
- ◆ Technique d'analyse - quel est le véritable problème ?
- ◆ Technique de la répétition – le « disque cassé ».

## MODULE 9 : PLAN D'ACTION PERSONNEL

- ◆ Qu'avez-vous appris ?
- ◆ Feed-back 360° et présentation du suivi.



## UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMAL

Nous limitons le nombre de participants à ce cours ! Ainsi, vous pouvez profiter de façon optimale des connaissances et de l'expérience du formateur. En outre, vous pouvez confronter de manière interactive votre propre situation pratique à celle de vos collègues. En procédant de la sorte, l'IFBD vous garantit un effet d'apprentissage optimal, basé sur des fondements théoriques et étayé par de multiples exemples pratiques.

## TIMING

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

# Formulaire d'inscription

## ASSERTIVITÉ AU TRAVAIL

### FRAIS DE PARTICIPATION :

> 795 € hors TVA

### DATE & LIEU DU COURS :

> Veuillez visiter notre site  
[www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)

>>> Inscription par fax au +32 10 69 00 22 ou par e-mail à l'adresse [info@ifbd.be](mailto:info@ifbd.be)

>>> Inscription directe sur notre site : **INSCRIPTION** ✓

### INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE :

CP / COMMUNE :

TEL. (central) :  /  FAX :  /

ACTIVITÉ :  industrie-production  commerce de gros/import  commerce de détail  horeca  
 entrepreneur de construction  transport  services  service public

SECTEUR :  TRAVAILLEURS :

### DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation :

Votre référence :

N° TVA :

### PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

### INFORMATIONS PRATIQUES ✓

#### FRAIS DE PARTICIPATION

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **795 €** hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficiez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).**

Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

#### CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous faxez votre formulaire complété à notre numéro de fax **+32 10 69 00 22**.
- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante :  
**IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : [info@ifbd.be](mailto:info@ifbd.be) ou par notre website [www.ifbd.be](http://www.ifbd.be)
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

#### Annulation.

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

### HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant :

[www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac](http://www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac)

### BASE DE DONNÉES DE L'IFBD ET GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément à la loi du 08/12/1992 relative au traitement des données à caractère personnel et à la réglementation du 24/05/2016 relative au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez **notre page [www.ifbd.be/fr/GDPR](http://www.ifbd.be/fr/GDPR)** ou écrivez à [DPO@ifbd.be](mailto:DPO@ifbd.be).