

# Communication & assertivité

En deux jours, découvrez les pièges de la communication et les outils de déminage, jetez les bases d'une nouvelle façon de communiquer, plus efficace et plus sereine.



Sous la direction experte de :

**Chantal Dewandre**  
Associé  
SAMSKARA



**IFBD**  
Institute for Business  
Development

# Pourquoi ce programme ?

## COMMUNIQUER, PLUS QUE TRANSMETTRE DE L'INFORMATION

À l'ère des autoroutes de l'information, la communication semble de moins en moins évidente. Un communicateur efficace ne se contente pas de transmettre une information, il s'assure que le récepteur du message l'ait reçu et compris sans mal le prendre, sans malentendu.

## DÉTECTER LES PIÈGES DE LA COMMUNICATION

Savez-vous de quoi est faite la communication ? Que retenons nous d'un message ? Qu'est ce qui fait que nous sommes mal compris malgré le temps passé à choisir les mots les plus appropriés, les moins sujets à interprétation ?

## ÊTRE ASSERTIF SANS ÊTRE AGRESSIF

Se faire entendre sans être arrogant, prendre sa place sans faire de l'ombre, défendre ses idées sans écraser, dire non sans blesser, autant de situations pouvant se révéler difficiles en fonction de notre personnalité, de nos expériences et de notre parcours personnel.

## QU'EST-CE QUI REND CE COURS UNIQUE ?

Cette formation a spécialement été conçue pour tous les cadres et professionnels confrontés aux pièges de la communication et de l'assertivité. Elle présente un intérêt direct pour tous les managers et à tous les niveaux : direction générale, opérations, production, ressources humaines, marketing & ventes, technique, finance, administration, ...

## UNE INTERACTIVITÉ ACCRUE

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.

En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations.

A cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: [dirk@ifbd.be](mailto:dirk@ifbd.be).

# La formatrice



**Chantal Dewandre** est co-fondatrice de la société Samskara TransMission. Diplômée en psychologie, Chantal est formatrice et coach depuis 1996. Son expérience dans tous les secteurs d'activités, travaillant pour les sociétés 'Fortunes 500' sur des projets de changements globaux en matière de leadership et de management, l'ont amené à accompagner des milliers de managers, directeurs ou superviseurs sur des thèmes tels que la communication, le leadership, le people management, la gestion du stress, l'assertivité, la dynamique d'équipe, la connaissance de soi ... Elle est rédactrice de séminaires, oratrice, développeur de programmes de formation et de coaching. Elle enseigne en français, néerlandais et anglais partout en Europe et en Afrique du Nord.





## MODULE 1 - LA COMMUNICATION : SOI

- ◆ Contexte : les aigles et les canards – victimes ou responsables ?
- ◆ Savoir ce qu'on veut au-delà des problèmes rencontrés.
- ◆ Les normes d'une communication efficace.
- ◆ Définition interactive de ce que revêt la communication interpersonnelle : assertivité – empathie.
- ◆ Ce qui empêche les gens d'être suffisamment assertifs/empathiques.
- ◆ Notion de choix et de responsabilité.
- ◆ **Première compétence** : Diagnostic.
  - ❖ Le modèle DiSC/MBTI – découverte et réflexion.
  - ❖ La communication non verbale.
  - ❖ L'écoute active et empathique : modèle EAR.

## MODULE 2 - LA COMMUNICATION : LES AUTRES

- ◆ Exemples pertinents et personnels de situations où on a tendance à aborder les choses de façon agressive, manipulative, fuyante ou assertive.
- ◆ Questionnaire sur l'assertivité et correction.
- ◆ Réflexion sur les comportements, les raisons et les conséquences d'un comportement agressif ; assertif ; manipulation ; fuite.
- ◆ **La deuxième compétence** : Interpersonal skills.
  - ❖ Etre capable d'aborder un sujet de façon convaincante : exercices pratiques.
  - ❖ Convaincre quelqu'un d'une idée : gestion pro-active de problème.
  - ❖ Savoir répondre du tac au tac à une question dont on ignore la réponse.
  - ❖ Oser prendre la parole lors d'un meeting.
  - ❖ Argumenter et contre-argumenter.
  - ❖ Etre capable de dire à quelqu'un que quelque chose ne va pas : réflexion, prise de conscience sur les conséquences et sur la différence entre une observation et une interprétation - exercices pratiques.

## MODULE 3 - LA COMMUNICATION : SOI ET LES AUTRES

- ◆ Affirmer ses besoins et respecter ceux des autres.
- ◆ Les techniques de non-écoute actives et comment se faire entendre par quelqu'un de 'sourd'.
- ◆ Dire « non » avec tact.
- ◆ Ce que les gens disent dans notre dos et comment recevoir sereinement des critiques, même injustifiées.
- ◆ **Troisième compétence** : gestion de soi.
  - ❖ Travail sur les croyances limitantes par la méthode 'the work' : démonstration.
  - ❖ Exercices pratiques.

### UN EFFET D'APPRENTISSAGE OPTIMALE

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.

## COMMUNICATION & ASSERTIVITÉ

### DATE & LIEU DU COURS :

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

### FRAIS DE PARTICIPATION :

>>> 1.295 € hors TVA

### 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. :

Fonction : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

M. / Mme. :

Fonction : .....

E-mail : .....

DATE DU COURS : .....

### INFORMATIONS PRATIQUES

#### FRAIS DE PARTICIPATION

Les frais de participation à ces deux jours de cours s'élèvent à **1.295 € hors 21 % TVA. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez 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** ou par notre website **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.

### 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**.