DÉVELOPPER DES RELATIONS CONSTRUCTIVES

Affirmation de soi : poser ses limites, formuler ses demandes et savoir refuser

Accepter une tâche de trop, laisser passer une remarque déplacée, repousser une demande que l'on juge légitime : beaucoup de professionnels alternent entre l'évitement et les réactions brusques. Le coût se paie en charge de travail subie et en relations qui se dégradent lentement. Cette formation de 14 heures travaille l'assertivité comme un ensemble de comportements qui s'apprennent. Les participants repèrent leurs réactions habituelles sous pression, s'entraînent à formuler une demande puis un refus argumenté, apprennent à recevoir une critique et à en émettre une sans mettre en cause la personne.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 528 € HT**	**11 jours ouvrés après validation du financement.**

Mon Pôle Formation est un organisme certifié Qualiopi. La certification qualité a été délivrée au titre de la catégorie d'action suivante : **ACTIONS DE FORMATION** — certificat n° 76 31 02622 31 (SGS ICS)

01 Public visé et prérequis

PUBLIC VISÉ
Toute personne souhaitant gagner en aisance dans ses échanges professionnels quel que soit son niveau de responsabilité.

PRÉREQUIS
Aucun prérequis

POSITIONNEMENT À L'ENTRÉE
Analyse du besoin et test de positionnement. Vos réponses sont partagées avec votre formateur afin d'adapter la formation à votre niveau et votre contexte professionnel.

02 Objectifs pédagogiques

À l'issue de la formation, le participant sera capable de :

- Repérer ses comportements de fuite d'agressivité ou de manipulation
- Formuler une demande précise auprès d'un interlocuteur réticent
- Exprimer un refus argumenté sans rompre la relation
- Recevoir une critique en distinguant le fait du jugement
- Émettre une critique portant sur un comportement observable
- Maintenir sa position face à l'insistance

03 Programme détaillé

M1 Repérer ses réactions

- Fuite agressivité manipulation
- Description des trois réactions non assertives
- Repérage de ses réactions dominantes selon les contextes
- Coût relationnel de chaque type de réaction
- Ce que recouvre concrètement un comportement assertif
- Atelier : Chacun identifie deux situations où sa réaction habituelle lui a coûté.

M2 Demander clairement
- La formulation d'une demande
- Préparation d'une demande appuyée sur des faits et un besoin
- Choix du moment et du canal
- Traitement des objections et des réponses évasives
- Reformulation de l'accord obtenu
- Mise en situation : Une demande de moyens est adressée à un interlocuteur qui repousse sa décision.

M3 Savoir refuser
- Le non argumenté
- Distinction entre refuser une tâche et rejeter une personne
- Construction d'un refus avec argument et solution de rechange
- Maintien de la position face à l'insistance
- Gestion de la culpabilité après un refus
- Mise en situation : Chaque participant refuse trois demandes successives formulées sur un ton pressant.

M4 Critiquer et recevoir la critique
- Des échanges qui restent utilisables
- Réception d'une critique sans justification immédiate
- Tri entre la part factuelle et le jugement
- Formulation d'une critique sur un comportement précis
- Conclusion d'un échange critique par un accord
- À retenir : Une critique reçue sans contre-attaque laisse le temps d'en vérifier le fondement.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
Présentiel ou à distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, Paris — Présentiel, À distance — Classe virtuelle

MÉTHODES MOBILISÉES
• Apports théoriques, ateliers et cas pratiques. Support de cours numérique et fiches méthodes fournis.

ENCADREMENT
Formateurs qualifiés et expérimentés, experts de leur domaine, sélectionnés par Mon Pôle Formation.

05 Modalités d'évaluation et de suivi

ÉVALUATION DES ACQUIS
• QCM et mises en situation. Évaluation des acquis en début et en fin de parcours, évaluation à chaud et à froid à 60 jours.

SUIVI DE L'EXÉCUTION
• Émargement des participants
• Certificat de réalisation remis à l'issue de la formation

SANCTION DE LA FORMATION
Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

06 Type de reconnaissance

Formation non certifiante — Attestation de fin de formation et certificat de réalisation remis à chaque participant.

07 Modalités d'accès, financement et tarifs

MODALITÉS D'INSCRIPTION
Inscription en ligne, par téléphone, par devis ou via votre OPCO.

DÉLAI D'ACCÈS
11 jours ouvrés après validation du financement.

FINANCEMENTS POSSIBLES
- OPCO et plan de développement des compétences
- FAF et CFP
- France Travail
- Paiement jusqu'à 6 fois sans frais

DATES / SESSIONS
Entrées permanentes

FORMULE	DÉTAIL	TARIF
Inter-entreprises	-10 % dès 2 participants, -15 % dès 3, -20 % à partir de 4 inscrits sur la même session.	**À partir de 1 528 € HT**

Prix nets — exonération de TVA, article 261-4-4° du CGI.

08 Accessibilité aux personnes en situation de handicap

Accessible aux personnes en situation de handicap. Contactez notre référent handicap pour construire une solution adaptée : contact@monpoleformation.fr

RÉFÉRENT HANDICAP
Tiffany LESTROUBAC

CONTACT
contact@monpoleformation.fr

09 Indicateurs de résultats

INDICATEUR	RÉSULTAT	MODALITÉS DE CALCUL
Taux de satisfaction	**N/A**	Moyenne des notes de satisfaction des stagiaires sur les 12 derniers mois
Taux d'abandon	**N/A**	Calculé sur les 12 derniers mois

Résultats arrêtés au 26/09/2026. N/A : donnée non disponible ou effectif insuffisant sur la période.

10 Contacts

INSCRIPTIONS ET INFORMATIONS
contact@monpoleformation.fr
01 87 66 57 66

ADRESSE
10a rue du Maréchal de Lattre de Tassigny, 76420 Bihorel

RÉCLAMATIONS
Par e-mail : contact@monpoleformation.fr