AFFIRMATION DE SOI

Assertivité : poser ses limites, dire non sans agresser et formuler ses demandes

On accepte une tâche de plus faute d'avoir su refuser. On laisse passer une remarque déplacée puis on y repense toute la soirée. On formule une demande si prudemment qu'elle n'est pas entendue. Ces petits renoncements s'accumulent et finissent par peser sur la relation de travail. Cette formation de 14 heures pose les bases de l'affirmation de soi. Les participants identifient leurs comportements habituels sous tension, apprennent à formuler une demande et un refus clairs, à exprimer un désaccord sans agressivité et à recevoir une critique sans s'effondrer. Chaque technique est travaillée en mise en situation.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 590 € 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 qui peine à exprimer son point de vue ou à refuser une demande notamment les nouveaux collaborateurs les fonctions support et les professionnels en relation client.

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 :

- Identifier ses comportements habituels de fuite d'attaque ou de manipulation
- Formuler une demande précise en s'appuyant sur des faits
- Exprimer un refus argumenté sans rompre la relation
- Exprimer un désaccord en maintenant un ton mesuré
- Recevoir une critique justifiée ou injustifiée sans se justifier

03 Programme détaillé

M1 Repérer ses comportements sous tension

- Fuite attaque manipulation et affirmation
- Identification de ses réactions habituelles en situation tendue
- Coût de l'évitement et de l'agressivité
- Repérage des situations où l'on cède systématiquement
- Caractéristiques d'un comportement affirmé
- À retenir : S'affirmer consiste à tenir sa position sans écraser celle de l'autre.

M2 Demander et refuser

- Formulations claires et tenue dans le temps
- Construction d'une demande en faits et en attentes
- Refus argumenté avec proposition alternative
- Réponse à l'insistance et au rappel de la relation
- Gestion du silence et de la pression du groupe
- Mise en situation : Chaque participant refuse une demande répétée trois fois par son interlocuteur.

M3 Exprimer un désaccord

- Critique constructive et expression du ressenti
- Description d'un fait sans jugement de personne
- Expression de l'effet produit sur soi
- Formulation d'une attente précise
- Maintien du ton et du rythme sous tension
- Atelier : Les participants transforment des reproches entendus en formulations factuelles.

M4 Recevoir la critique et ancrer ses acquis

- Réponses aux attaques et suites concrètes
- Accueil d'une critique fondée sans surenchère
- Réponse à une critique injustifiée ou imprécise
- Traitement des remarques ironiques et des piques
- Choix de deux situations à traiter dès le retour au travail
- Cas pratique : Le groupe traite une série de remarques déstabilisantes et compare les réponses possibles.

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 1 590 € 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