AFFIRMATION DE SOI

Demande et critique constructive : formuler, recadrer et préserver la relation

Beaucoup de professionnels reportent une demande par crainte du refus puis formulent une critique sous le coup de l'agacement. Le message passe mal, la relation se tend et le problème initial reste entier. L'évitement finit par coûter plus cher que l'échange redouté. Cette classe virtuelle de 3 heures est centrée sur deux gestes précis : formuler une demande claire et exprimer une critique recevable. Vous travaillez des formulations transposables à vos échanges réels et repartez avec vos propres phrases préparées.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
0,43 jour — 3 h	**À distance**	**À partir de 390 € 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 formuler ses demandes et ses remarques avec plus d'aisance dans un cadre professionnel.

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 les freins personnels qui retardent une demande
- Formuler une demande en séparant le fait le besoin et l'attente
- Exprimer une critique portant sur un comportement observable
- Accueillir un refus sans rompre la relation
- Préparer par écrit un échange à mener après la formation

03 Programme détaillé

M1 Ce qui empêche de demander

- Freins internes et représentations
- Les croyances qui transforment une demande en dérangement
- Le coût du non-dit sur la charge de travail et la relation
- La différence entre exiger demander et espérer
- Repérage de ses propres situations d'évitement
- À retenir : Une demande non formulée est presque toujours interprétée comme une absence de besoin.

M2 Formuler une demande efficace

- Structure et formulation
- Poser le contexte en une phrase factuelle
- Nommer le besoin sans le justifier longuement
- Énoncer la demande de façon concrète et vérifiable
- Prévoir une alternative en cas de refus
- Atelier : Chaque participant rédige puis teste à l'oral la demande qu'il doit réellement formuler.

M3 Faire une critique constructive

- Dire ce qui ne va pas sans abîmer la relation
- Choisir le moment et le canal adaptés
- Décrire le comportement observé plutôt que la personne
- Exprimer l'effet produit et la demande de changement
- Conclure sur un accord explicite
- Mise en situation : Un binôme joue une critique difficile et le groupe repère les formulations qui bloquent l'écoute.

04 Modalités pédagogiques, méthodes et moyens

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES
À distance

LIEU / FORMAT
Dans vos locaux — jusqu'à 10 collaborateurs, 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 390 € 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