COMMUNICATION

Savoir dire non : poser ses limites, formuler un refus et préserver la relation

Une demande arrive en fin de journée, elle n'entre pas dans le périmètre et la charge est déjà pleine. On accepte quand même, par crainte du conflit ou du jugement. Les acceptations s'accumulent, les délais tenus deviennent des délais subis et l'agacement finit par sortir au mauvais moment. Ces 14 heures travaillent le refus comme une compétence professionnelle. Les participants apprennent à repérer ce qui les pousse à dire oui automatiquement, à distinguer refuser une demande et rejeter une personne, à formuler un non clair avec une alternative quand elle existe et à tenir leur position face à l'insistance. Les situations rejouées viennent du quotidien des participants.

DURÉE	MODALITÉ	TARIF	DÉLAI D'ACCÈS
2 jours — 14 h	**Présentiel ou à distance**	**À partir de 1 650 € 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
Tout professionnel confronté à des sollicitations nombreuses ainsi que les managers assistants et chargés de projet en situation de forte demande.

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 les situations dans lesquelles on accepte contre son intérêt professionnel
- Distinguer le refus d'une demande du rejet de la personne qui la formule
- Formuler un refus en une phrase claire sans justification excessive
- Proposer une alternative ou une contrepartie quand le contexte le permet
- Tenir sa position face à une insistance répétée
- Négocier un délai ou un périmètre plutôt que de subir une charge imposée

03 Programme détaillé

M1 Comprendre ses acceptations automatiques

- Ce qui se joue avant le oui
- Repérage des demandes acceptées puis regrettées
- Identification des craintes qui déclenchent l'accord immédiat
- Distinction entre rendre service et subir une charge
- Évaluation du coût réel d'un oui sur la charge de travail
- Atelier : Chacun liste cinq demandes acceptées le mois dernier et évalue leur coût en heures.

M2 Clarifier ses limites

- Périmètre priorités et marges
- Définition de son périmètre et de ses priorités réelles
- Repérage des demandes négociables et non négociables
- Préparation d'un argumentaire fondé sur les priorités communes
- Choix du bon moment et du bon canal pour répondre
- À retenir : Un refus tient mieux lorsqu'il s'appuie sur une priorité partagée que sur un ressenti personnel.

M3 Formuler le refus

- Phrase claire et alternative
- Structure d'un refus court et compréhensible
- Suppression des justifications qui invitent à la négociation
- Proposition d'une alternative d'un délai ou d'une contrepartie
- Refus adressé à un supérieur hiérarchique
- Mise en situation : Chaque participant refuse une demande réelle devant un interlocuteur joué par un pair.

M4 Tenir face à l'insistance

- Pression culpabilisation et retour de la demande
- Réponse à l'insistance par répétition calme du refus
- Traitement des remarques culpabilisantes
- Gestion de la demande qui revient quelques jours plus tard
- Préservation de la relation après un refus
- Cas pratique : Un interlocuteur reformule trois fois la même demande sous des angles différents.

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 1 650 € 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 29/09/2026. 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