

**Public concerné**

Tous, managers, opérationnels.

**Prérequis**

Aucun.

**Objectif opérationnel**

S'affirmer avec respect et clarté pour prévenir et réguler les tensions relationnelles.

**Durée**

2 jours (14 heures).

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

- Maîtriser ses émotions et les réguler dans la relation avec soi et avec les autres.
- Identifier ses peurs relationnelles et leurs impacts sur sa posture.
- Comprendre les comportements inappropriés (fuite, agressivité, manipulation) et leurs origines.
- Répondre de manière assertive sans brusquer, en posant ses limites et en mobilisant l'écoute active.
- Développer sa confiance en soi et son assertivité pour s'affirmer avec respect et clarté.

**Formateur**

Formatrice et commerciale terrain avec + de 17 ans d'expérience commerciale et pratique pédagogique confirmée.

**Lieux**

Dans vos locaux ou en distanciel selon vos besoins.

PROGRAMME Jour 1

1- Les principes de la communication et de la non-communication

- Les fondamentaux de la communication interpersonnelle.
- Intention, message, perception et filtres.
- Interprétations et malentendus en milieu professionnel.

2- Conflits : du désaccord à la tension

- Différencier désaccord, tension et conflit relationnel.
- Sources fréquentes de conflits relationnels en milieu professionnel.
- Le conflit comme signal et comme opportunité de clarification.

3- Le mécanisme des émotions

- Identifier et classer ses émotions.
- Reconnaître les déclencheurs émotionnels dans la relation.
- Relier émotions et besoins non satisfaits.
- Les astuces pour réguler ses émotions.

4- L'identification des peurs qui empêchent de s'affirmer

- Identifier les peurs relationnelles (conflits, dire non, ne pas être aimé...).
- Stratégies d'évitement et leurs conséquences.
- Relier émotions et besoins non satisfaits.

PROGRAMME Jour 2

5- L'assertivité : une posture relationnelle

- Définition de l'assertivité.
- Nommer les 4 comportements relationnels et leur impact sur la relation.

6- Réflexes relationnels et jeux psychologiques

- Les états du moi : Parent / Enfant / Adulte.
 - Les irritants relationnels et réponses automatiques.
 - Le triangle de Karpman : Victime / Sauveur / Persécuteur.
- Sortir des jeux relationnels.

7- Faire face à la mauvaise foi et aux situations complexes

- Comprendre la mauvaise foi comme stratégie relationnelle.
- Repérer les signaux de manipulation, de blocage ou de déviation du sujet.
- Clarifier l'objectif relationnel et mobiliser l'écoute active.
- Utiliser une réponse assertive pour sortir de l'impasse.

8- S'affirmer concrètement : poser ses limites et dire non

- Dire non de manière assertive et poser un cadre clair.
- Formuler une demande avec la méthode OSBD.
- Premiers principes de négociation.

**Méthodes pédagogiques**

Formation interactive et pratique : apports théoriques, études de cas, mises en situation, échanges de pratiques.

**Modalités d'évaluation**

- Auto-positionnement avant la formation.
- Quiz et mises en situation pour vérifier l'acquisition des compétences.
- Feedback direct du formateur.

**Modalités d'accès**

- Contact direct avec Isabelle Fourzoli ou via formulaire de contact (07 71 60 39 40 - isabelle.fourzoli@motivente.fr).
- Formation possible après analyse des besoins.
- Délai de réponse : sous 3 semaines.

**Accessibilité**

Personnes en situation de handicap : adaptations possibles sur demande.