



## CONTEXTE

Dans un contexte professionnel où les échanges sont rapides, parfois tendus et chargés émotionnellement, il devient essentiel de savoir **se protéger face aux critiques, pressions, manipulations et conflits**.

Les formations classiques apprennent à s'exprimer ou à convaincre, mais rarement à **défendre sa communication**, préserver sa posture et maintenir son calme face à l'hostilité ou aux tentatives de déstabilisation.

La formation **Self-Défense de la Communication** propose une approche pragmatique et structurée permettant de :

- Identifier et désamorcer les agressions verbales, explicites ou subtiles,
- Protéger son espace mental et émotionnel,
- Réagir avec assurance, clarté et crédibilité, sans entrer dans l'escalade.

Cette formation repose sur une pédagogie immersive, combinant **posture, langage, rhétorique et gestion émotionnelle**, applicable à tous les contextes professionnels

## OBJECTIFS PÉDAGOGIQUES

A l'issue de la formation, l'apprenant sera capable de :

- Identifier les différentes formes d'agression verbale et les mécanismes de manipulation en situation professionnelle.
- Réguler ses réactions émotionnelles afin de préserver son calme et sa crédibilité sous pression.
- Utiliser des techniques de protection et de réponse communicationnelle adaptées, sans entrer dans le conflit.
- Maintenir une posture assertive et professionnelle, **même dans des situations de communication hostiles ou déstabilisantes**.

## QUALIFICATION DES INTERVENANTS

- Formateurs experts
- Formés à notre modèle pédagogique

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant renforcer son assertivité, se protéger des manipulations et gérer des situations de communication difficiles (managers, collaborateurs, encadrants, équipes commerciales, relation client, professionnels exposés à des interactions tendues).

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

💻 [zkf.fr](http://zkf.fr)



## PROGRAMME

- **Introduction à la self- défense communicationnelle**
  - *Définition : protéger ses limites, gérer les tensions et préserver la relation*
  - *Différence entre communication assertive et auto-défense relationnelle*
  - *Enjeux professionnels : stress, perte de contrôle, crédibilité*
  - *Identifier son style naturel de réaction*
  - *Exercices : auto-évaluation et mises en situation*
  - *Repères juridiques de base en communication professionnelle*
- **Identifier les formes d'agression verbale**
  - Agressions directes, passives, détournées ou manipulatoires émotionnelle/explosive, stratégique/froide
  - Agressions émotionnelles, explosives ou stratégiques
  - Déclencheurs internes et externes
  - Exercices : analyse de situations professionnelles concrètes
- **Techniques de protection verbale et émotionnelle**
  - Pare-chocs mental : protection de l'espace psychologique
  - Gestion des réactions impulsives : micro-actions et régulation physiologique
  - Respiration, micro-pauses et stabilisation émotionnelle
  - Techniques verbales :
    - message en « je » protecteur
    - *questionnement retourné*
    - *disque rayé*
    - *technique du brouillard*
    - *désamorçage sans justification*
  - Exercices : simulations d'attaques verbales et réponses adaptées
- **Construction de réponses assertives avancées**
  - Combiner les stratégies : neutre, miroir, pivot, recadrage, assertivité
  - Choisir entre soumission, affrontement ou protection

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant renforcer son assertivité, se protéger des manipulations et gérer des situations de communication difficiles (managers, collaborateurs, encadrants, équipes commerciales, relation client, professionnels exposés à des interactions tendues).

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

💻 [zkf.fr](http://zkf.fr)



- Maintenir une posture mentale, verbale et corporelle stable sous stress
- Exercices : scénarios complexes et jeux de rôles intensifs
- **Modes de perception et adaptation relationnelle**
  - Identifier le mode dominant de l'interlocuteur : (factuel, émotionnel, opinion, action, imagination)
  - Adapter son vocabulaire et sa posture pour désamorcer les tensions
  - Exercices : choisir posture et réponse assertive, feedback collectif
- **Synthèse**
  - Identifier ses points forts et axes de progression

## MÉTHODES ET MOYENS PÉDAGOGIQUES

- Méthode expositive, interrogative, démonstrative
  - Exposé
  - Débat
  - Démonstration
  - Support de formation
- Méthode active
  - Travail en sous-groupe
- Méthode expérientielle
  - Exercices et travaux de groupe
  - QCM, étude de cas, jeux de rôles, mises en situation

Les « formations à distance » sont réalisées avec un outil de visio-conférence de type *Teams* ou *Zoom* selon les cas.

## MODALITÉ D'ÉVALUATION DES ACQUIS

Bilan fin formation :

- Évaluation des acquis sous forme de QCM
- Évaluation satisfaction de chaque apprenant

## DISPOSITIF D'ÉVALUATION

Une attestation de fin de formation avec validation des objectifs est délivrée à chaque apprenant.

## PUBLIC CONCERNÉ

Toute personne souhaitant renforcer son assertivité, se protéger des manipulations et gérer des situations de communication difficiles (managers, collaborateurs, encadrants, équipes commerciales, relation client, professionnels exposés à des interactions tendues).

## PRÉ-REQUIS

Aucun

## DURÉE

2 jours (14 heures)

## NOMBRE DE PERSONNES

10 apprenants maximum

## PRIX INTER

1 350 € TTC/personne

## FORFAIT INTRA

À partir de 2 600 € TTC/groupe



Si vous êtes en situation de handicap, ZKF vous oriente et vous accompagne au mieux dans votre demande et vos démarches.



☎ 06 82 48 96 18

☎ 06 60 52 02 54

✉ [contact@zkf.fr](mailto:contact@zkf.fr)

💻 [zkf.fr](http://zkf.fr)