

Communiquer avec Aisance en Situation Difficile

Lien : https://maroc-performance.com/formation/communiquer-avec-aisance-en-situation-difficile

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP227

CATÉGORIE
Relations Interpersonnelles (Hiérarchie et Collègues)

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

À l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Analyser les situations difficiles rencontrées
- Comprendre les comportements des autres
- Définir ses priorités
- Appliquer le protocole d’écoute active pour comprendre le besoin
- Adapter ses comportements aux différentes situations
- Maitriser ses émotions
- Améliorer sa relation au sein de ses équipes
- S'affirmer sans agressivité
- Comprendre les comportements de ses interlocuteurs et s'y adapter

👥 POUR QUI ?

- ✔ Cadres
- ✔ Ingénieurs
- ✔ Managers
- ✔ Chefs de projet
- ✔ Toute personne ayant des responsabilités managériales et souhaitant améliorer au quotidien des situations de communication difficiles

Maroc Performance



Programme détaillé

1 / Analyser et faire face aux appréhensions et blocages

- Analyser les situations difficiles rencontrées
- Distinguer de ces situations les faits, les opinions et les émotions
- Comprendre ce qui se joue pour soi
- Identifier les enjeux et cerner sa marge de manœuvre
- Se donner à une stratégie de communication adaptée à un public
- S’adapter aux circonstances difficiles
- Préparer et structurer son discours
- Trouver les Solutions pour rétablir la coopération

2 / Les pouvoirs du langage, le langage du pouvoir

- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- Creuser le besoin de son interlocuteur
- Faire préciser pour comprendre le point de vue de l'autre, se taire jusqu'au bout
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Passer du langage réactif au langage proactif
- Renforcer son sens de la répartie

3 / Développer son écoute active et répartie

- Mener une écoute active authentique
- Creuser le besoin de son interlocuteur par un questionnement efficace
- Faire préciser pour comprendre le point de vue de l’autre sans l’interrompre

Maroc Performance

- Choisir la bonne technique de reformulation
- Renforcer sa répartie et adopter une communication orientée « solution »

4 / Maîtriser ses émotions

- Maîtriser ses émotions et gérer celles de son interlocuteur
- Situer les émotions et les exprimer
- Cerner les émotions des autres et les aider à s’exprimer
- Gérer sa propre agressivité et sa peur
- Se préparer physiquement et mentalement
- Savoir faire d’un public difficile un allié
- Être soi-même grâce à des techniques théâtrales
- Savoir rebondir et improviser
- Repérer et adapter son comportement aux situations de : réunions, entretiens ou négociations difficiles

5 / Identifier les dynamiques conflictuelles dans la relation

- Comprendre la dynamique conflictuelle dans les relations interpersonnelles
- Découvrir les personnalités difficiles
- Se positionner contre les enjeux psychologiques et leurs conséquences

6 / Adopter les comportements efficaces

- Repérer ses différents registres de communicant
- Formuler une demande
- Dire NON
- Faire une critique et la recevoir
- S’affirmer sans agressivité
- Comprendre ce que les mots disent et ne disent pas
- Choisir la bonne technique de reformulation
- Reconnaître les côtés positifs d'une personne même en situation de tension
- Déjouer les jeux psychologiques et démasquer les joueurs dans une relation constructive

Maroc Performance

Approche pédagogique

- Support Ecrit et Projection
- Exposés Interactifs, Podcasts et Vidéos
- Brainstorming et Jeux de Rôle
- Mises en Situation pour faciliter l'assimilation
- Cas Pratiques et Labs inclus pour leur impact opérationnel
- Test de Validation des Acquis des Connaissances

Prochaines dates programmées

26 au 27 Nov. 2026	Distanciel
26 au 27 Jan. 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mars 2027	Présentiel - Casablanca
25 au 26 Mai 2027	Présentiel - Casablanca
22 au 23 Juil. 2027	Présentiel - Casablanca

Autres dates possibles sur demande. Contactez-nous pour organiser une session intra-entreprise.

Maroc Performance

Réservation & Renseignements

Téléphone : +212 522 247 210
Email : contact@maroc-performance.com
Web : https//www.maroc-performance.com

Maroc Performance — Tous droits réservés