

Communication Interpersonnelle

Lien : https://maroc-performance.com/formation/communication-interpersonnelle

DURÉE
2 jours (14h)

RÉFÉRENCE
DP228

CATÉGORIE
Relations Interpersonnelles (Hiérarchie et Collègues)

Maroc Performance

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- Comprendre la logique des communications inter-individu
- Prendre conscience de son image et de sa façon de communiquer au quotidien avec ses collaborateurs, ses partenaires, sa hiérarchie
- Développer une communication orale claire et positive en toute circonstance
- Améliorer la qualité relationnelle de ses collaborateurs et apaiser les tension

POUR QUI ?

- Toute personne désireuse d’améliorer sa communication professionnelle et développer son relationnel dans le cadre de son activité professionnelle



Programme détaillé

1 / Intégrer les mécanismes de base de la communication interpersonnelle

- Les canaux de la communication et leurs poids respectifs
- L'importance des émotions dans la communication
- Différencier les faits, les opinions et les sentiments

2 / Intégrer les fondamentaux de la communication comportementale en toute situation

- Les réunions : animer ou intervenir en réunion, l'influence de son comportement dans les réunions avec ses équipes
- Les entretiens formels : comment les diriger, quelles attitudes encouragent/démotivent ses collaborateurs, comment formuler une demande, recadrer un collaborateur ?
- Les rencontres brèves, improvisées : comment rester disponible avec ses collaborateurs sans se laisser envahir ?
- Vie pro/vie perso : entre intimité et indiscrétion, comment trouver l'attitude juste avec ses collaborateurs
- Téléphone, portable, e-mail : comment les utiliser au mieux

3 / Mieux se connaître pour mieux communiquer

- Autodiagnostic sur l'assertivité
- Les 4 préférences comportementales : fuite, attaque, manipulation et assertivité
- Caractéristiques, avantages et inconvénients de chaque attitude
- Distinction entre les intentions et les comportements
- Les outils de l'assertivité : l'écoute active

4 / Gérer les situations délicates

Maroc Performance

- Comprendre son mode de fonctionnement face aux situations délicates : stress, conflits...
- Identifier les comportements refuges et inefficaces
- Adopter une posture adéquate dans une situation délicate
- Désamorcer l’agressivité, faire réagir son interlocuteur, contourner les tentatives de manipulation

5 / Savoir dire non : quand, pourquoi et comment ?

- Les freins habituels au refus
- Les techniques qui fonctionnent pour savoir dire non
- Combattre ses propres résistances
- Les comportements efficaces dans des situations récurrentes :
- Réclamer sans conflits avec la méthode DESC
- Répondre à une réclamation avec la méthode PERC
- Accepter les critiques et les rendre constructives

6 / Anticiper les effets du stress et des émotions négatives

- Identifier toutes les émotions qui agissent insidieusement dans l'entreprise et qui sont à la source des non dits, malentendus, conflits, rumeurs, démotivations
- Identifier les émotions que vous traversez dans les moments de stress et d'anxiété
- Anticiper la relation au stress en développant le lâcher prise, la délégation harmonieuse, la respiration, les visualisations

7 / Manager des personnalités difficiles et résoudre les conflits

- Identifier les situations de manipulation : les débusquer et y répondre
- Apaiser les relations hiérarchiques difficiles
- Stimuler ses collaborateurs de façon régulière, maîtriser la reformulation, la critique 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

11 au 12 Fév. 2027	Présentiel - Casablanca
13 au 14 Avr. 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Juin 2027	Présentiel - Casablanca
10 au 11 Août 2027	Présentiel - Casablanca
07 au 08 Oct. 2027	Présentiel - Casablanca

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

Réservation & Renseignements

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

Maroc Performance — Tous droits réservés