



## Communication Interpersonnelle et Esprit d'Equipe

 DURÉE  
**2 jours (14h)**

 RÉFÉRENCE  
**DP229**

 CATÉGORIE  
**Relations  
Interpersonnelles  
(Hiérarchie et  
Collègues)**

### 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
- ✓ Développer l'engagement de tous en pratiquant des relations personnalisées
- ✓ Mener des actions pratiques pour mieux travailler ensemble

### 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 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 indiscretion, comment trouver l'attitude juste avec ses collaborateurs
- Téléphone, portable, e-mail : comment les utiliser au mieux

### 2 / Gérer les situations délicates

- 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

### 3 / 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

#### **4 / 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

#### **5 / 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

#### **6 / Développer son leadership relationnel pour donner envie à chacun de s'impliquer dans le collectif**

- Partager les cadres de référence pour co-construire une vision commune
- Comment donner du feed-back motivant ?
- Comment penser une organisation collective du temps de travail ?
- « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin » : développer les talents complémentaires

#### **7 / Donner envie à chaque collaborateur... de s'impliquer dans le collectif**

- Comment donner du feed-back motivant ?
- Comment accroître la proactivité de ses collaborateurs ?
- Comment penser une organisation collective du temps de travail ?
- « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin » : les clés pour développer les talents complémentaires

## 🔗 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

📅 23 au 24 Juin 2026	📍 Présentiel - Casablanca
📅 25 au 26 Août 2026	📍 Présentiel - Casablanca
📅 22 au 23 Oct. 2026	📍 Distanciel
📅 22 au 23 Déc. 2026	📍 Distanciel

📅 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](mailto:contact@maroc-performance.com)  
🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>



Scannez pour accéder  
à la fiche en ligne