



République Algérienne Démocratique et Populaire
Établissement d'Excellence pour le Management
et la Sécurité (EEMS) — Sétif

Fiche Technique de Formation

THEME DE LA FORMATION

COMMUNICATION INTERPERSONNELLE ET SES TECHNIQUES

DURÉE

2 Jours (14 Heures)

DATE

Selon calendrier / Sur demande
(Intra-entreprise)

PUBLIC CIBLE

Tout collaborateur, Managers,
Commerciaux,
Toute personne souhaitant enrichir sa boîte
à outils relationnelle

PRÉREQUIS

Aucun prérequis particulier

PÉDAGOGIE

- Apports théoriques sur les principaux outils (AT, PNL, DISC)
- Auto-diagnostic et tests de personnalité relationnelle
- Ateliers pratiques d'application des techniques
- Mises en situation et jeux de rôle

ÉVALUATION

- Évaluation continue durant les mises en situation
- Auto-évaluation et plan de progrès individuel
- Questionnaire d'évaluation à chaud

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Connaître les principales techniques et outils de communication
- Utiliser l'Analyse Transactionnelle pour décoder les échanges
- Appliquer les bases de la PNL pour mieux se synchroniser
- Identifier les profils comportementaux (méthode DISC)
- Choisir la technique adaptée selon la situation relationnelle

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 : Outils de Décodage de la Communication

Module 1 — L'Analyse Transactionnelle (AT)

Les états du moi (Parent, Adulte, Enfant), identification des transactions, jeux psychologiques.

Module 2 — Bases de la Programmation Neuro-Linguistique

Canaux de perception (VAKOG), synchronisation et calibration, reformulation en PNL.

Module 3 — La méthode DISC

Les quatre profils comportementaux (Dominant, Influent, Stable, Conscientieux), auto-diagnostic.

Jour 2 : Application des Techniques

Module 4 — Adapter sa communication au profil

Identifier le profil de l'interlocuteur, ajuster son discours et sa posture en conséquence.

Module 5 — Techniques de questionnement et de reformulation

Questions ouvertes/fermées, entonnoir, reformulation pour clarifier et valider la compréhension mutuelle.

Module 6 — Mises en situation intégrées

Application combinée des techniques sur des cas concrets, débriefing et plan de progrès personnel.