



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 EN ENTREPRISE

DURÉE

2 Jours (14 Heures)

DATE

Selon calendrier / Sur demande
(Intra-entreprise)

PUBLIC CIBLE

Tout collaborateur, Managers, Membres d'équipe,
Toute personne souhaitant améliorer ses relations professionnelles

PRÉREQUIS

Aucun prérequis particulier

PÉDAGOGIE

- Apports théoriques (analyse transactionnelle, écoute active)
- Auto-diagnostic et tests de style de communication
- Mises en situation et jeux de rôle
- Partage d'expériences et feedback collectif

ÉVALUATION

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

OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les mécanismes de la communication interpersonnelle
- Identifier son propre style de communication et ses zones de progrès
- Développer l'écoute active et l'empathie dans les échanges
- Adopter une communication assertive et constructive
- Gérer les situations de tension et les désaccords avec sérénité

PROGRAMME DÉTAILLÉ

Jour 1 : Fondamentaux de la Communication

Module 1 — Les bases de la communication

Schéma de la communication, verbal et non-verbal, filtres de perception et interprétation.

Module 2 — Styles et profils de communication

Identification des styles de communication, auto-diagnostic, adaptation au profil de l'interlocuteur.

Module 3 — L'écoute active

Techniques d'écoute active, questionnement, reformulation, développement de l'empathie.

Jour 2 : Assertivité et Gestion des Situations Difficiles

Module 4 — La communication assertive

Principes de l'assertivité, expression du désaccord et des besoins sans agressivité ni passivité.

Module 5 — Gestion des tensions et des conflits

Sources de tension au travail, techniques de désamorçage, recherche de solutions constructives.

Module 6 — Feedback et communication au quotidien

Donner et recevoir un feedback constructif, communiquer efficacement en équipe, plan de progrès.