



Assistants : relations internes dynamiques et positives

Lien :

<https://maroc-performance.com/formation/assistants-relations-internes-dynamiques-et-positives>

 DURÉE
2 jours (14h)

 RÉFÉRENCE
ASA48

 CATÉGORIE
**Efficacité
Professionnelle des
Assistants**

OBJECTIFS DE LA FORMATION

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

- ✓ Clarifier son périmètre de responsabilité et ses missions
- ✓ Comprendre les mécanismes qui peuvent nuire à une communication saine et efficace
- ✓ Développer son ouverture émotionnelle
- ✓ Réagir aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs

POUR QUI ?

- ✓ Assistant(e)s et secrétaires



Programme détaillé

1 / Définir le périmètre du métier d'assistant(e)

- Identifier le rôle et le statut de sa fonction
- Connaître les valeurs et la culture d'entreprise
- Clarifier les enjeux du rapport d'assistant(e) vis-à-vis du management
- Définir et maintenir les paramètres d'une bonne collaboration
- Les attitudes réactives et proactives

2 / Comprendre les principes de base de la communication

- Connaître le schéma et les règles de base de la communication
- Mieux se connaître
- L'intelligence émotionnelle

3 / Développer des relations interpersonnelles productives

- Développer son empathie, être à l'écoute de son interlocuteur
- Repérer l'état relationnel de l'interlocuteur
- S'adapter au système de perception des autres
- Prendre l'habitude de verbaliser sa satisfaction
- Élaborer un contrat de relation gagnant-gagnant : les positions de vie

4 / Repérer et désamorcer un comportement assertif

- Gérer les comportements de fuite, d'agressivité ou de manipulation avec l'affirmation de soi
- Distinguer faits, opinions, sentiments

- Savoir formuler une critique constructive
- Savoir faire une demande délicate
- Savoir gérer les demandes abusives
- Bien préparer un refus avec la méthode DESC
- Désamorcer les situations conflictuelles

5 / Savoir gérer concrètement des situations délicates

- Les différents types de conflits
- Les différentes catégories de personnalités difficiles
- Faire face aux comportements passifs, agressifs et manipulateurs
- Prendre de la distance
- Faire valoir ses droits et les faire respecter
- Apprendre à se détendre émotionnellement
- Ecouter les émotions de ses interlocuteurs avec empathie

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

 15 au 16 Oct. 2026

 Distanciel

 15 au 16 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

🌐 **Web** : <https://www.maroc-performance.com>

Document généré le 29/09/2026 — Réf : ASA48

Maroc Performance — Tous droits réservés

Maroc Performance