



## PROGRAMME DE L'ACTION DE FORMATION REALISEE « Communiquer avec sérénité et confiance »

### Objectifs pédagogiques :

A l'issue de cette formation, le stagiaire doit être capable de :

- **Développer ses capacités d'écoute active**
- **Communiquer en confiance avec tous ses interlocuteurs**
- **Restaurer aisément des relations sereines**

**Public et Prérequis :** Manager. Aucun pré requis

**Délai d'accès :** Limite d'inscription 15 jours avant la date de démarrage de la formation.

**Durée et lieu :** 14h00 heures à minima dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation 114-116 rue Albert Poulain 08700 Nouzonville.

### Contenu pédagogique :

#### **Communiquer en confiance**

- Rappel des fondamentaux de la communication : le cadre de référence, la communication verbale et non verbale, focus sur l'impact des 1ères secondes,
- Différencier opinion/faits/sentiment,
- Adopter un langage verbal clair, concis et adapté,
- Pratiquer le questionnement, la reformulation positive et les feedbacks pour créer la confiance.

#### **Ajuster sa communication managériale**

- Identifier ses « positions de vie »,
- Se situer dans sa relation avec son équipe : les différents styles d'équipe et les facteurs de mobilisation d'une équipe,
- Identifier les difficultés d'une collaboration intergénérationnelle,
- Adapter sa communication à son interlocuteur.

#### **Gérer les communications interpersonnelles difficiles**

- Identifier les comportements inadaptés : l'agressivité, l'évitement et la manipulation,
- Pratiquer la posture gagnante : l'assertivité,
- Gérer les tensions avec la méthode DESC

### Méthodes pédagogiques, techniques et d'encadrement :

Questionnaire de recueil des attentes du stagiaire en amont de la formation.

Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Mises en situation. Elaboration d'un plan de progrès personnel.

Remise d'un livret au stagiaire.

### Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence et de formation individualisée

Modalités d'évaluation : à chaud (contrôle continu -test ou quizz-mises en situation) et à froid (réunion questions/réponses).

**Moyens techniques** : Salle, ordinateur, vidéoprojecteur, paperboard.

**Tarif** : sur demande.

**L'intervenante** : Isabelle GILLE formatrice depuis 2010, certifiée formatrice ICPF & PSI CNEFOP et référencée Datadock depuis juillet 2017, formée au Codéveloppement Professionnel depuis mars 2019.

**Contact** : Pour tous renseignements complémentaires : Isabelle Gille 06/07/65/42/21 – [isabelle.gille@ausus.fr](mailto:isabelle.gille@ausus.fr)

**Accessibilité personnes handicapées** : Les personnes atteintes de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à me contacter directement, afin d'étudier ensemble les possibilités de suivre la formation

Document mis à jour le 14/12/22

