



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

### Objectifs :

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

### Contenu :

#### 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/fait/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.

### Public et Pré requis :

Manager

Aucun pré requis

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

Apports théoriques. Exercices pratiques. Echanges.

Remise d'un livret « papier » aux stagiaires

Intervenante : Isabelle GILLE

### Suivi et évaluation des résultats :

Document d'évaluation de satisfaction

Attestation de présence

Attestation de formation individualisée

### Durée et lieu :

15h00 dans les locaux de l'entreprise du client ou d'Ausus Formation

