

## PROGRAMME DE FORMATION

**THEMATIQUE : LA COMMUNICATION EN ENTREPRISE : COMMUNIQUER AVEC DIPLOMATIE « L'art de dire et de bien s'entendre »**

**NIVEAU** : Initial

**TYPE D'ACTION** : Action de formation

**TARIFS** : Voir le devis ci-joint ou la grille tarifaire (site internet, affiché dans nos locaux).

**DELAI D'ACCEPTATION** : Mise en place de votre formation, dès retour du devis signé et accord du financement.

**DUREE** : Deux journées, soit 14 heures

**LIEU** :  Sur site **ou**  Dans nos locaux

**PUBLIC** : Tout public.

**ACCESSIBILITE HANDICAPE** : Conditions d'accueil et d'accès au public en situation d'handicap.

**EFFECTIF** :

**PRE-REQUIS** : Aucun pré requis spécifique

**INTERVENANT** : Bernard MICHAUD, formateur en management et communication.

### **LES OBJECTIFS PEDAGOGIQUES :**

- Etre en mesure d'exprimer un point de vue, une observation ou une critique sans heurter et sans blesser un interlocuteur
- Faire la différence entre faits, sentiments et opinions
- Appliquer le principe F.O.R (Les faits, l'opinion et la résolution) dans les situations problématiques
- Intégrer et comprendre la notion de « poids des mots » dans la communication écrite ou orale – comprendre la notion d'impact d'une « mauvaise formule »
- Mesurer l'importance de la communication non verbale
- Savoir répondre à une demande difficile : utiliser le concept d'assertivité
- Savoir traduire des formules orales « dures » en propos « adouci »
- Etre en mesure de faire passer un message avec tact
- Rester précis et factuel, éviter ce qui n'apporte rien et peut blesser
- Utiliser les outils de la communication diplomatique (les métaphores, l'humour, les figures de style de la langue française)
- Prendre du recul pour garder le contrôle de soi et éviter les dérapages oraux (ou par courriel)
- Transformer les émotions par une analyse « froide » de la situation – mettre de la distance devant les événements
- Savoir dire avec des nuances ou des pondérations – comprendre le mécanisme du discours diplomatique et des dégâts de la communication « cash »
- Gérer les désaccords et trouver un compromis, utiliser les principes de la négociation

## LE CONTENU DE FORMATION :

- La diplomatie : une étymologie éclairante
- La résonance des mots et des expressions, l'impact d'un mot ou d'une expression
- La congruence : être en harmonie avec sa gestuelle et ne pas trahir les mots prononcés
- La richesse linguistique au service de l'expression affinée
- Le principe F.O.R
- L'assertivité
- La traduction diplomatique : un exercice obligatoire pour enlever la dureté verbale (ou écrite)
- L'intérêt du langage diplomatique (ses effets et son pouvoir)
- Les travers de la communication « cash »
- L'utilisation des métaphores et des figures de style de la langue française
- La pondération : l'art de la nuance dans la manière de dire
- Le langage du corps et les trahisons du corps
- L'attitude empathique
- L'impact d'une communication non élaborée ou non contrôlée : l'art du discours diplomatique se construisant sur le principe du contrôle
- Lorsque les mots entendus ou lus définissent la personne : une sorte de graphologie linguistique
- Pratiquer le « savoir-dire avec élégance »

## LES METHODES PEDAGOGIQUES :

- La pédagogie est basée sur une interaction permanente entre les participants et le formateur. Le formateur met les participants le plus possible en activité, grâce à des S.R.P. (Situation à Résolution de Problème). C'est une pédagogie par l'action
- L'objectif, pour le formateur est de garantir un corpus de connaissances pour l'ensemble des apprenants sur la thématique de la communication diplomatique. Si les pratiques sont diverses, chacun doit pouvoir regarder son propre management à la lumière des concepts, chacun doit pouvoir se situer et jauger rapidement sa capacité « à gérer les situations critiques et difficiles »
- Cette formation « riche et intense » combine des apports conceptuels et se construit également par des exercices de simulation et des analyses de pratique
- Le formateur utilise l'outil « vidéo afin de restituer « en effet miroir » les réalités communicationnelles, des extraits de films (tirés du cinéma) et des vidéos diverses.
- Interprétation en tant qu'acteur dans des jeux de rôle, une situation est donnée afin de mettre en évidence l'utilisation des divers savoirs, savoir-faire ou savoir-être sous-jacents des apprenants. L'analyse des pratiques s'élabore à partir des scénarios réalisés (construction par l'analyse des pratiques) : Commentaires : les apprenants devront « jouer » des scènes de la vie courante en entreprise dans le cadre de leur activité. Les séances sont filmées et permettent de déterminer des axes de progrès en termes de didascalies (c'est-à-dire d'indications d'action). Nous précisons que pour des raisons d'éthique professionnelle et du respect de la personne, les apprenants ne souhaitant pas être filmés verront leur souhait totalement respecté et le formateur pratiquera la restitution directe.

## LA SANCTION DU STAGE :

Délivrance d'une ATTESTATION DE STAGE et d'une fiche d'évaluation des connaissances acquises.

## LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation de satisfaction « à chaud » : opinion des stagiaires et formalisation.

Évaluation pédagogique pour valider les compétences acquises, lors du stage : évaluations formatives (questions posées par le formateur aux apprenant en cours de formation) - axes personnalisés d'amélioration, test de connaissances en fin de formation (évaluation sommative) et document adressé en fin de formation aux apprenants pour déterminer les retombées en entreprise.

Évaluation de satisfaction « à froid » : opinion des stagiaires un mois après la formation.

## LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

### Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée à la réalisation d'études de cas.
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board.