

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 de formation, soit 14 heures

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

PUBLIC : Tout public.

ACCESSIBILITE HANDICAPE : Immeuble accessible aux personnes à mobilité réduite. Pour tout autre handicap nous consulter.

EFFECTIF :

PRE-REQUIS : Aucun pré requis spécifique

INTERVENANTS : Formateurs expérimentés 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 résonnance 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.

LES MODALITES D'EVALUATION ET DE SUIVI :

Évaluation pédagogique en cours et en fin de formation : évaluations formatives pour valider les compétences acquises, lors du stage (questions posées par le formateur aux apprenants 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 chaud » : elle permet à chaque stagiaire d'exprimer son opinion sur le déroulement du stage au travers de divers indicateurs de qualité.

Évaluation de satisfaction « à froid » : un mois après la formation, le stagiaire a la possibilité de formuler son ressenti sur la formation, son efficacité, son bien-fondé avec un regard plus objectif, riche d'un mois d'expérience nouvelle. L'analyse de ces retours nous permet d'améliorer sans cesse nos formations et de les adapter au plus proche du besoin de nos clients.

Sanction du stage : Délivrance d'un certificat de réalisation et d'une attestation de fin de stage

LES MOYENS ET MATERIELS PEDAGOGIQUES :

Tous nos intervenants ont leur matériel pédagogique (ordinateur, vidéo projecteur) lorsqu'ils se déplacent.

Sur site :

- ✓ Une salle de réunion adaptée
- ✓ Un écran (pour visionner un diaporama)
- ✓ Un paper-board

Dans nos locaux :

- ✓ Nos locaux sont équipés de manière à assurer le bon déroulement de toute formation.
- ✓ Une machine à café ainsi que du thé sont gracieusement mis à la disposition de nos stagiaires.

