

Communiquer avec diplomatie

Eviter les conflits et faire passer son message

2 jours (14 heures)

Initiation

Présentiel

à partir de

1 615 € HT par personne (TVA en vigueur)

 Repas inclus en présentiel

Contenu mis à jour le 25/09/2026. Document téléchargé le 10/10/2026.

Il est fréquent, au cours d'une communication, de se sentir agressé et de se mettre sur la défensive. Le plus souvent, l'interlocuteur ne comprend pas cette réaction et le conflit arrive. Faire preuve de diplomatie, communiquer avec tact et souplesse sont des compétences clés pour faire passer son message en finesse tout en poursuivant ses objectifs.

Objectifs

- Utiliser la diplomatie pour atteindre ses objectifs
- Mettre les formes pour mieux convaincre
- S'affirmer sans agressivité

Les compétences visées par cette formation font l'objet d'une évaluation.

Compétences acquises

Faire preuve de tact et de diplomatie dans ses communications

À qui s'adresse cette formation ?

Toute personne en entreprise souhaitant communiquer avec plus de souplesse et de diplomatie

Prérequis

Vouloir faire preuve de tact et de diplomatie dans ses communications

Programme

1 Pendant votre formation

Communiquer avec diplomatie

Connaître les principes fondamentaux de la communication interpersonnelle

- Renforcer ses qualités d'écoute
- Développer une flexibilité comportementale et un savoir-être adapté
- Accroître ses qualités d'empathie
- Créer un rapport gagnant-gagnant et un lien de confiance avec son interlocuteur

Mise en situation : chaque participant s'entraîne aux différents outils après chaque mini apport théorique : exercices d'observation 2 à 2, de synchronisation 2 à 2, d'écoute active 2 à 2

Faire passer son message avec tact

- Prendre conscience du poids des mots

Partage d'expériences : les éléments qui impactent le ressenti d'une communication

- S'exprimer clairement et simplement
- Choisir les bons mots
- Mesurer l'importance de la communication non verbale

Exercice d'application : les formulations pour éviter l'agressivité dans sa communication

S'adapter à son interlocuteur pour faire preuve de diplomatie

- Faire la différence entre faits, sentiments et opinions
- Utiliser l'écoute active pour mieux connaître son interlocuteur
- Envoyer des signes de reconnaissance et d'écoute à son interlocuteur
- Rester précis et factuel, éviter ce qui n'apporte rien et peut blesser

Mise en situation : actions de communication en prenant en compte le ressenti de son interlocuteur : ordre à donner, recadrage, dire non...

Prendre du recul pour garder le contrôle de soi et éviter les dérapages

- Redescendre en pression et ne pas se laisser emporter par ses émotions : colère, frustration...
- Développer son empathie

- Exprimer son désaccord en restant neutre
- Éviter l'affectif dans ses communications

Partage d'expériences : les déclencheurs de conflits et d'agressivité pour les participants

- Rester ouvert même en cas de conflit

Mise en situation : en cas de conflit, rester maître du jeu

- Connaître ses émotions pour rester maître de sa communication

Communiquer avec diplomatie et sortir des situations délicates

- Demeurer dans une communication transparente et sincère : éviter la manipulation et la langue de bois
- Dire les choses avec diplomatie : travail sur la mise en mots

Exercice d'application : réflexion sur la bonne formulation selon l'objectif, le contexte et le destinataire de sa communication

Partage d'expériences : les participants reviennent sur des communications où ils ont manqué de diplomatie et voient comment ils auraient pu mieux dire

- Rassurer son interlocuteur et reformuler pour être sûr de comprendre
- Gérer les désaccords et trouver un compromis
- Répondre efficacement aux demandes difficiles : assertivité, DESC, feedback...

Mise en situation : gestion d'un conflit selon les techniques et outils vus durant la formation

Plan d'action personnel : formalisation des actions à mettre en oeuvre pour améliorer sa communication avec diplomatie

Financement

Plusieurs dispositifs de financement sont accessibles via les OPCO (Opérateurs de Compétences), organismes agréés par le ministère du Travail dont le rôle est d'accompagner, collecter et gérer les contributions des entreprises au titre du financement de la formation professionnelle.

Pour plus d'information, une équipe de gestionnaires SKOLAE Formation spécialisée vous accompagne dans le choix de vos formations et la gestion administrative.

Nous contacter pour en savoir plus →

Intervenants

Stéphan JOURNEAUX

REGARDS DU MONDE

Modalités pédagogiques

Équipe pédagogique :

Un consultant expert de la thématique et une équipe pédagogique en support du stagiaire pour toute question en lien avec son parcours de formation.

Techniques pédagogiques :

Pédagogie participative mettant l'apprenant au cœur de l'apprentissage. Utilisation de techniques ludo-pédagogiques pour une meilleure appropriation. Ancrage facilité par une évaluation continue des connaissances au moyen d'outils digitaux et/ou de cas pratiques.

Ressources pédagogiques :

Un support de formation présentant l'essentiel des points vus durant la formation et proposant des éléments d'approfondissement est téléchargeable sur notre plateforme.

[Accessibilité aux personnes en situation de handicap](#)

Sessions

Paris

Du 12 octobre 2026 au 13 octobre 2026

Du 8 décembre 2026 au 9 décembre 2026