

LA RUMEUR

Présentation de la formation : Gérez efficacement la rumeur !

Jeudi 29 novembre : 9 h à 17 heures

Vous êtes sollicités régulièrement pour démentir des rumeurs ? Ou vous êtes souvent confrontés à des racontars qui envahissent vos couloirs, vos réunions, vos courriels, vos réseaux sociaux ? Vous voulez savoir comment et pourquoi vos collègues ou même le grand public diffusent ces informations non vérifiées qui ont souvent un impact négatif sur vos collaborateurs, vos clients, vos partenaires, votre image et votre réputation ? Vous aimeriez pouvoir contrôler ce phénomène ou que vos démentis portent leurs fruits ? Le contenu de cette formation apportera des réponses à vos questions et vous proposera une méthode de gestion de ces « bruits » ainsi que des conseils concernant votre communication à leur sujet.

Beaucoup d'individus doivent gérer à un moment ou à un autre des rumeurs, des ragots ou des légendes urbaines qui circulent dans leurs réseaux, au sein de leurs publics ou auprès de leurs collaborateurs. Ces derniers les pressent de questions mais doutent de leur réponse. Parfois même, ils leur attribuent des propos qu'ils n'ont pas tenus. Ces phénomènes ont des conséquences les plus souvent négatives : instauration d'un climat de méfiance, réduction de la motivation et de la productivité de certains membres du personnel, burn-out, augmentation des situations conflictuelles larvées ou ouvertes, grève ou blocage, boycott de certains produits, détérioration de l'image de l'organisation, attaques des médias, etc.

Il est souvent difficile de savoir comment réagir face à ces « bruits ». Se taire, nier en bloc, diffuser des démentis, sanctionner ? Il semble même que les réactions n'aient pas les effets escomptés et empirent la situation, faisant croire que la hiérarchie ou les personnes concernées essaient d'étouffer l'affaire pour cacher leurs prétendues « erreurs » ou leur « inefficacité ». Les personnes visées peuvent aussi se sentir la cible innocente de malveillants ou perdre le contrôle de leur communication.

Cette formation intitulée « Gérez efficacement la rumeur ! » vous aidera à distinguer les différentes sortes de rumeurs qui peuvent circuler, à comprendre leurs modes de diffusion, leurs effets positifs et négatifs, les raisons pour lesquelles vos collègues ou clients y croient ou les diffusent, celles pour lesquelles certains produits ou collaborateurs en ont été victimes ainsi que les différentes solutions pour les contrer, voire pour en tirer profit.

Public concerné

Cette formation est destinée aux Responsables hiérarchiques, aux Chargés de communication d'entreprises ou d'organisations publiques, ou encore à toute personne ayant été confrontée à la rumeur. Elle apportera des réponses à ceux qui veulent pouvoir mieux comprendre ces bruits afin d'y réagir le plus efficacement possible et d'en diminuer l'impact négatif sur leur public, le fonctionnement de leurs services et les relations entre collègues

Objectifs

- **Mieux comprendre les rumeurs (fake news, rumeurs, ragots, légendes urbaines, théories du complot).**
- **Mieux connaître leurs impacts.**
- **Appréhender les risques d'une mauvaise communication sur le sujet.**
- **Échanger des expériences.**
- **Développer des solutions adaptées à chaque situation.**

Méthode

- **Présentation de la théorie et d'exemples.**
- **Exercices pratiques d'analyse de démentis et de réactions, soit apportés par les participants, soit issus de cas réels.**
- **Exercices de mises en situation et d'élaboration de stratégies.**

Contenu

La formation se composera d'une mise en situation, d'une présentation théorique des rumeurs, de leurs différents types, de la place de l'organisation dans leurs énoncés, de leurs modes de diffusion (y compris dans les nouveaux médias), de leurs fonctions pour les individus, des raisons de leur adhésion à ces informations non vérifiées, des effets et impacts de ces dernières, de l'efficacité ou des limites des démentis et de l'instrumentalisation de ces phénomènes. Cette présentation sera illustrée d'études de cas réels. La formation se poursuivra par la présentation d'une méthode visant à trouver des solutions adaptées aux cas vécus par les participants.

Résultats attendus : Vous ressortirez de cette formation en :

- **ayant compris les mécanismes des rumeurs et les raisons de leurs succès,**
- **ayant compris pourquoi la rumeur vous a touché ou ont touché votre organisation et pourquoi vos réponses n'ont pas suffi, voire ont aggravé la situation,**
- **ayant des outils pour adopter la stratégie de communication la plus efficace, et ainsi retrouver rapidement la confiance de vos publics,**
- **étant inspiré par des stratégies qui se sont révélées payantes.**
- **sachant comment retourner la situation à votre avantage.**

Présentation de la formatrice Aurore Van de Winkel:

Aurore Van de Winkel est Docteure en Information et Communication de l'Université Catholique de Louvain. Collaboratrice scientifique de l'Institut Langage & Communication et membre du Projet Européen COST sur les théories du complot, elle s'est spécialisée dans la gestion des rumeurs. Elle enseigne la gestion des rumeurs à l'IUT de Troyes de l'Université de Reims et la Communication pour le Certificat interuniversitaire de médiation.

Elle donne de nombreuses conférences sur le sujet des phénomènes rumoraux et y a consacré plusieurs dizaines d'articles., elle a conçu et dispensé des ateliers sur les rumeurs, les ragots et les légendes urbaines à destination des organisations.

Elle est l'auteure de l'ouvrage professionnel « Gérer les rumeurs, ragots et autres bruits » (Edipro, 2012) et du livre grand public « Les légendes urbaines de Belgique »

Elle intervient régulièrement dans la presse pour décrypter les rumeurs de l'actualité et est chroniqueuse dans l'émission radio C'est Presque Sérieux sur La Première belge

Prix de la journée : 220 CHF – 210 € (documents pédagogiques inclus)

Ateliers au choix

Comment détecter les fausses informations sur le web

MERCREDI 12 DECEMBRE de 9H A 12H30

À l'heure où nous sommes bombardés d'informations, où les algorithmes influencent celles auxquelles nous aurons accès et où chacun peut apporter, partager ou commenter du contenu dans l'espace public, il devient de plus en plus difficile de se faire une opinion objective d'une situation ou d'un sujet d'actualité.

Fake news, canulars, rumeurs, images tronquées, les contenus douteux pullulent et influencent nos décisions, nos actions, nos interprétations. Comment reconnaître les informations fiables des plus douteuses ? Comment vérifier la véracité d'un contenu ou l'objectivité d'un énonciateur ? Quelles sont les limites de notre pensée qui pourraient nous induire en erreur ? Quelles ressources et outils numériques de vérification de l'information pouvons-nous utiliser ? Quelles méthodes pouvons-nous appliquer ? Bref, comment développer notre esprit critique sur Internet ? Cet atelier vous permettra de répondre à ces questions grâce à des apports théoriques, des exemples et des cas pratiques ! Vous repartirez avec des outils vous permettant de vous faire une opinion plus objective des informations diffusées sur le web !

Publics :

Toute personne désirant exercer son esprit critique ou devant attirer l'attention de ses collaborateurs ou élèves sur cette thématique.

Objectifs

- **Savoir reconnaître les informations au contenu douteux sur Internet**
- **Savoir repérer leurs contradictions ou éléments douteux**
- **Savoir identifier ses propres croyances et biais cognitifs**
- **Connaître le mode de fonctionnement de la presse, des moteurs de recherche et des réseaux sociaux**
- **Connaître et savoir utiliser les démarches et méthodes de vérification de l'information**
- **Connaître les sites de référence en termes de vérification des contenus et des images**

Méthode

- **Exposés théoriques**
- **Illustration par des exemples**
- **Exercices et mises en situation**
- **Échange d'expériences**

Contenu

L'atelier comportera des mises en situation visant à déterminer le degré de véracité ou de fausseté de contenus trouvés sur le Web, d'une présentation théorique des contenus douteux que l'on retrouve sur leur web, des raisons qui nous font y croire (biais cognitifs, biais psycho-sociaux, etc.), des conséquences de cette adhésion à leurs contenus, des outils permettant de vérifier les contenus ainsi que d'exercices de vérification. La formation se poursuivra par la présentation d'une méthode à appliquer pour vérifier une information ainsi que par des échanges d'expériences.

Prix : 120 CHF - 110 € (documents pédagogiques inclus)

Réagir face à la rumeur : exercices

MERCREDI 12 DECEMBRE de 14 H A 17H30

Confrontés à une rumeur ou à un contenu douteux qui vous ciblent ou visent l'un de vos collaborateurs, produits ou services ? Vous savez à quoi vous avez à faire mais vous souhaitez vous exercer à choisir la réaction la plus appropriée afin d'éviter de perdre la confiance de votre réseau ? Vous craignez que l'émotionnel prenne le dessus et vous fasse rater votre communication ? Vous souhaitez mettre en pratique ce que vous connaissez des rumeurs ?

Cet atelier intitulé « Réagir face à la rumeur : exercices ! » vous aidera à appréhender concrètement des situations de rumeurs variées et à vous exercer à y réagir au mieux pour les contrer, voire pour en tirer profit.

Objectifs

- **Choisir la meilleure réaction face à la rumeur**
- **Savoir appliquer une méthode d'enquête**
- **Savoir élaborer une stratégie adaptée**
- **Savoir écrire un démenti**
- **Savoir utiliser l'humour ou imaginer des solutions créatives**
- **Échanger des expériences.**

Méthode

- **Exercices pratiques d'élaboration, de mise en place et d'évaluation de stratégies adaptées à une situation de rumeurs,**
- **Exercices d'écriture de démentis et de conception de réactions créatives.**

Contenu

L'atelier se composera de mises en situation et d'exercices issus de l'expérience des participants ou de cas tirés de l'actualité.

Prix : 120 CHF – 110€ (documents pédagogiques inclus).

**La formation se déroulera à Genève,
Le lieu vous sera confirmé lors de votre inscription**

Inscription : Info@diverscites.ch

Compte postFinance

DIVERCSITES IBAN CH 64 0900 0000 1209 4198 9