

Mener à bien une conversation difficile

Description

Cette formation de deux jours est un outil pour gérer les conversations lorsque les attentes ne sont pas respectées, les engagements sont rompus ou qu'un collaborateur a eu un comportement inapproprié.

Contenu du cours

- **Quelle discussion mener suite à la problématique**
 - Choisir le bon niveau
 - Explorer les conséquences et l'intention
- **Etre prêt**
 - Maîtriser ses pensées et ses sentiments
 - Découvrir les six sources d'influence
- **Lancer une discussion sur la responsabilité**
 - Mettre en confiance toutes les parties prenantes
 - Décrire l'écart
 - Écouter pour comprendre et poser des questions
- **Aider les autres à agir**
 - Faire adhérer les collaborateurs au bon comportement à avoir
 - Expliquer les conséquences de ses actes
 - Faire correspondre la méthode et les circonstances
- **Répondre aux objections et aux différentes interprétations du problème**
 - Explorer conjointement les causes profondes
 - Permettre aux autres de trouver des solutions viables
- **Rester concentré et flexible**
 - Créer la confiance
 - Si d'autres problèmes surgissent, décider comment y faire face
 - Répondre de manière appropriée lorsque les autres deviennent émotifs
- **Convenir d'un plan et d'un suivi**
 - Convenir des actions à mener à la suite de la conversation
 - Faire le suivi

Lab / Exercices

- Méthodes d'apprentissage actives et expérientielles avec jeux de rôle et exercices pratiques pour contextualiser l'apprentissage et le rendre pertinent pour son travail
- Combinaison du travail de groupe et de la réflexion individuelle pour augmenter la conscience de soi
- Modèles et techniques pour aider les gens à tirer le meilleur parti de cette expérience d'apprentissage
- Feedback personnalisés

Documentation

- Support de cours numérique inclus

Profils des participants

- Managers
- Directeurs

Connaissances Préalables

- Pas de prérequis

Objectifs

- Soulever et résoudre des problèmes sensibles
- Se prendre en main et engager la conversation
- Rester concentré et maintenir le dialogue
- Répondre habilement lorsque votre interlocuteur devient agressif
- Acquérir des compétences pour aider ses collaborateurs à changer d'attitude

Niveau

Fondamental

Prix de l'inscription en Présentiel (CHF)

1300

Prix de l'inscription en Virtuel (CHF)

1300

Durée (Nombre de Jours)

2

Reference

TEAM-CVS