

# 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