

Réussir les entretiens difficiles



« Une des armes les plus puissantes est le dialogue »

Proverbe africain

Le vrai conflit collectif est rare : la majorité des situations tendues que l'on rencontre sont des situations d'entretien à deux. Vous devez en tant que manager annoncer à un de vos collaborateurs un changement, vous avez un reproche à faire, il vous faut parfois refuser certaines demandes de vos proches...Comment « dire les choses » en tête à tête, comment exprimer ce que l'on a besoin tout en y mettant les formes ?

Votre expertise métier ou votre autorité de chef ne sera pas suffisante pour désamorcer ou réguler de telles situations. Vous devrez d'abord vous appuyer sur votre capacité à vous affirmer tranquillement, à être authentique, à gérer les réactions de l'autre, à être souple sur la forme et ferme sur le fond...

L'originalité pédagogique de cette formation réside dans une **simulation fantastique**, qui vous fera faire **un voyage extraordinaire dans le temps** (2020) et **dans l'espace** (une île paradisiaque) et vous apprendra à préparer et mieux animer vos entretiens difficiles .

Mettez vos ceintures, le voyage commence.

Programme de formation



1. Typologie des entretiens et des attitudes spontanées

- Identifier les différents types d'entretiens et d'objectifs
- Comprendre et analyser les mécanismes de défense en situation conflictuelle
- Sélectionner son attitude : rigide ou flexible ?

Simulation : arrivée dans l'île et identification des objectifs

2. Savoir préparer et conduire des entretiens

- Entraînement sur plusieurs types d'entretien : faire une demande, dire « non », négocier, faire un reproche, annoncer un changement délicat ...
- Mener les étapes de ces entretiens : accueillir, cadrer, expliquer, convaincre, faire parler, conclure...

Atelier : maîtriser des entretiens complexes en environnement inconnu

3. Maîtriser les principaux outils de communication en face à face

- De l'importance du non-verbal : comment observer et s'adapter à son interlocuteur ?
- Pratiquer au quotidien l'écoute active, la reformulation et le questionnement efficace
- Exploiter la "métacommunication" pour s'affirmer sans éviter ni aggraver

Informations pratiques :

Durée : 1 jour soit 7 heures

Lieu :

Dates :

Nombre de stagiaires : 8