

Mener des conversations difficiles avec succès

OBJECTIF GÉNÉRAL

Faire preuve de courage lors de conversations difficiles et délicates pour encourager un environnement de travail sain et des relations productives.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

À la fin de cette formation les participants seront en mesure de:

- Utiliser des outils de communication efficaces lors de conversations difficiles
- Savoir se positionner lors de situations délicates durant une rencontre
- Accueillir et traiter les réactions de la personne en face

ÉLÉMENTS DE CONTENU

Introduction aux Conversations Difficiles

- Les différents types de conversations difficiles (ex. : évaluation, confrontation, négociation).
- Les conséquences possibles de l'évitement des conversations difficiles.
- L'importance de la clarté et de la concision dans la communication.

Le courage de dire et d'agir

- L'importance des conversations difficiles
- Manquez-vous de courage?
- Bien se préparer pour aborder les situations difficiles avec assurance

Préparation à la conversation difficile

- L'identification des parties prenantes et de leurs intérêts.
- La création d'un plan de conversation (structure, points clés à aborder).
- La reconnaissance des biais cognitifs qui peuvent influencer la préparation.

Mener une conversation difficile

- Savoir amorcer une conversation difficile
- Les étapes pour mener une conversation difficile: cadre, enjeux, solutions, actions
- Adopter les bonnes pratiques d'écoute active
- Outils de rétroaction constructive et engageante
- Élaborer un plan d'action et instaurer un suivi avec la personne concernée

Gérer les situations délicates

- Adopter une attitude résolue tout en étant empathique lors de situations délicates
- Les différentes réactions émotives et mécanismes de défense
- Les différents types d'objections et comment y répondre
- Jeu de rôle: identifier une objection, l'accueillir et la traiter avec succès
- Techniques de communication pour annoncer une mauvaise nouvelle ou une décision impopulaire

Pratique et retour d'expérience

- L'adaptation des compétences aux situations spécifiques des participants.
- La rétroaction constructive des pairs et du formateur.
- L'élaboration de plans d'action individuels pour améliorer la communication

Plan d'action

Élaboration d'un plan d'action individuel pour mener des conversations difficiles avec assurance et succès de retour en poste.

Activité finale

Activité ludique d'évaluation de l'acquisition des connaissances et compétences.

DURÉE

6 heures

MÉTHODOLOGIE PÉDAGOGIQUE

- Présentation interactive
- Discussions en groupe et partages d'expériences
- Études de cas basées sur des scénarios réalistes
- Exercices pratiques
- Séances de réflexion individuelle et de travail en équipe

Note: Ce syllabus est un exemple et peut être adapté en fonction des besoins spécifiques de votre organisation ou des participants à la formation suite à la rencontre de démarrage et à l'analyse des questionnaires préparatoires.