

SAVOIR MENER DES CONVERSATIONS DIFFICILES

1 journée

Présentation de la formation :

Nous avons tous été impressionnés par quelqu'un qui semblait, en permanence, savoir quoi dire et comment le dire, dans n'importe quelle situation.

Ces personnes savent comment communiquer avec diplomatie, tact et confiance.

Selon des recherches menées par Mike Poskey, chez ZERORISK HR, l'une des cinq compétences en intelligence émotionnelle utilisées par les leaders accomplis s'appelle « les aptitudes sociales et le politiquement correct ». Cette compétence est importante dans tous les aspects de la vie.

La capacité à communiquer avec tact et diplomatie améliore nos compétences en leadership. En effet, elle nous aide à gérer le changement, à négocier et à trouver des compromis, à résoudre les conflits, à obtenir le consensus et la collaboration et à souder une équipe.

À la fin de ce module, les participants seront capables de :

Gérer les conversations et les situations difficiles avec confiance et diplomatie

S'exprimer avec honnêteté et tact.

Réagir aux situations difficiles avec confiance, diplomatie et tact

D'exprimer et de recevoir un feedback constructif ; sans susciter d'émotions négatives et d'appliquer des compétences en médiation pour aider à trouver un terrain d'entente entre des points de vue opposés.

Public concerné

Toute personne voulant améliorer et maintenir des relations en développant des compétences pour savoir mener des conversations difficiles dans un cadre professionnel ou personnel.

Pas de Prérequis :

Modalités d'accès ou d'inscription et nombre d'inscription :

Entretien préalable avec chaque participant

Questionnaire d'Auto-évaluation d'entrée à la formation

Nombre d'inscrits : minimum 6 personnes

Délais d'accès : 1 semaine avant le début de la formation

Durée :

1 jour

Journée de 8h : 9h00 – 17h00

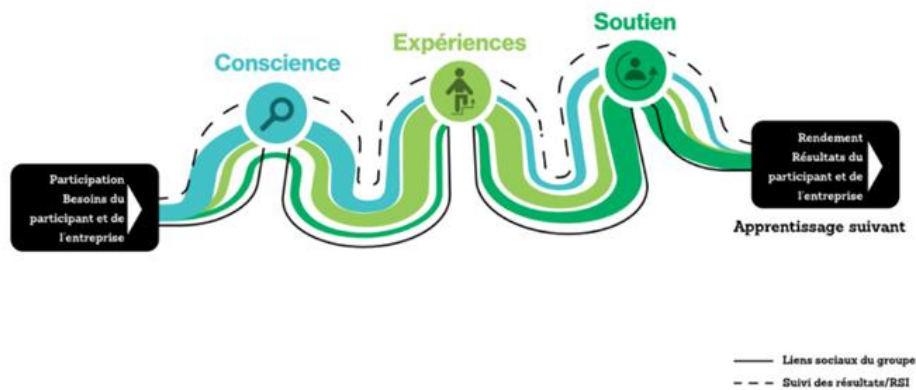
Accessibilité :

L'ensemble de nos formations sont accessibles aux personnes en situation d'handicap. Dans le cas où des personnes se déplaçant en fauteuil roulant se sont inscrites, nos formations seront organisées dans des établissements habilités à recevoir un public en situation d'handicap, à proximité de nos locaux.

Pour les Handicaps visuels et auditifs, nous prenons contact avec les organismes référents pour mettre en place l'assistance technique appropriée.

Principes généraux de l'accompagnement :

Processus d'amélioration de la performance™ :



Encadrement :

Formateur certifié DALE CARNEGIE TRAINING

Moyens pédagogiques et techniques :

Coach certifiés Dale Carnegie.

Manuel du participant et Bloc Note

Golden Book Dale Carnegie

La session est très interactive et participative.

Session basée sur le coaching individuel et la dynamique de groupe.

L'accent est mis sur la pensée positive, tout au long du parcours.

Suivi des thèmes abordés sur les réseaux sociaux et newsletter Dale Carnegie.

Recommandations pour maintenir dans le temps les effets du plan.

Les objectifs de la formation :

1. Exprimer notre désaccord en restant crédible et agréable
2. Donner un feedback correctif
3. Passer un message difficile
4. Entretien difficile
5. Savoir dire NON
6. Faire face à des situations stressantes
7. Susciter l'adhésion au changement

Le programme de la formation :

1. Exprimer notre désaccord en restant crédible et agréable

Apprendre un processus pour organiser nos pensées à l'improviste

Communiquer efficacement nos idées, même lorsque nous sommes en désaccord

Renforcer nos opinions personnelles grâce à des preuves

2. Donner un Feedback Correctif

Encourager en mettant l'accent sur la personne

Aider les gens à développer leurs points forts

Utiliser le feedback correctif pour encourager le changement de comportement

3. Passer un message difficile

Exposer la situation

Donner la raison

Faire preuve d'empathie

Ma contribution

Action

Prochaine étape

4. Entretien difficile : Faire face à la résistance et à la mauvaise foi

Gérer et traiter les erreurs en utilisant l'empathie

Se référer au problème ou à la situation d'une façon professionnelle, afin de garder les talents et favoriser le développement

Garder le contrôle en utilisant le processus R.A.M.E (Marge d'erreur autorisée et raisonnable)

5. Savoir dire non

Accueil Positif

Emotion

Faire preuve d'empathie

Persévérez

6. Faire face à des situations stressantes

Conserver une attitude professionnelle malgré la pression

Communiquer des messages clairs, concis et positifs

Vendre des idées stratégiques, une organisation et se vendre soi-même

Transmettre une image de compétence et de confiance en soi

Validation de la formation :

- Attestation de stage