

MENER UN ENTRETIEN DIFFICILE

SERIOUS GAME 30 min
PRESENTIEL 1 JOUR

PROGRAMME



- Accès au serious game :
à **partir du 8 novembre 2021**
- Formation en présentiel :
24 novembre 2021



IRA de NANTES



Stéphane Léa
cabinet SLC Audit



OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- Développer l'écoute
- Rester assertif et constructif
- Identifier les causes du conflit et enjeux réels
- Reprendre l'initiative, repositionner le débat
- Faire la part entre le négociable et le non négociable
- Faire émerger les options viables
- Trouver une sortie par le haut



PUBLIC

- ✓ Manager

SUPPORT TECHNIQUE DU SERIOUS GAME : Sté DAESIGN



METHODES PEDAGOGIQUES

-conseils et outils d'approfondissement, sous forme de fiches outils spécifiques pour chaque objectif du serious game

-application de la méthode DESC

- Mises en situation autour des problématiques des participants

FORMATION EN 3 TEMPS :

- 1/ **Réaliser le serious game** « Mener un entretien difficile » dans son intégralité (voir plaquette descriptive du serious game ci-après)
- 2/ **Faire son auto diagnostic** à partir du modèle envoyé avec votre inscription
- 3/ **Journée en présentiel : Approfondissement**

Programme :

I- Préparer un entretien difficile :

Les types d'entretiens difficiles

Origine de la difficulté :

La difficulté liée au problème

La difficulté liée à la personne

Exercice : Autodiagnostic de la situation. Mesure du niveau de difficulté. Mesure du niveau de conflit

Focus sur les objectifs 1, 2, 3 du Serious game :
repères sur les techniques d'écoute active :
repères sur les techniques de questionnement

II- Conduire un entretien difficile

Focus sur les objectifs 4, 5 et 6 du Serious game :

Chaque objectif est illustré de conseils et outils d'approfondissement :

Comment réagir à des tentatives de déstabilisation

Donner du feed back : la méthode DESC.

Exercice : Appliquer la méthode DESC

Mises en situation

Conclusion de la formation



SERIOUS GAME : formation à distance

MANAGEMENT



MENER UN ENTRETIEN DIFFICILE



- Objectifs pédagogiques:**
- Développer l'écoute malgré les effets de l'agression
 - Rester assertif et constructif quoiqu'il arrive
 - Identifier les causes d'un conflit et les enjeux réels
 - Reprendre l'initiative et repositionner le débat
 - Séparer négociable et non-négociable
 - Faire émerger les options viables
 - Trouver une sortie par le haut

Alison vient d'apprendre qu'un projet qu'elle espérait mener vient d'être confié à un collègue.... Elle souhaite des explications. Vous êtes son manager, comment allez vous mener l'entretien ?

Cibles:
managers débutants ou aguerris, désireux de mieux communiquer avec leurs collaborateurs

Durée:
30 minutes
2 modes de jeu / 3 niveaux de difficultés

Les plus:
Formation au rythme du stagiaire

Un simulateur de dialogue pointu, pour s'entraîner

Des fiches synthèse à télécharger

Un approfondissement en groupe et en présentiel d'une journée.