



# CONDUIRE DES ENTRETIENS COMPLEXES

À VANNES

**Programme animée par** :

Arlette Janssens  
Janssens Training & Coaching  
**02 97 46 16 54**  
**06 14 48 74 86**



# CONDUIRE DES ENTRETIENS COMPLEXES

## Aider les personnes en situation difficile

A L'ISSUE DE CETTE FORMATION LE PARTICIPANT VEUT ETRE CAPABLE DE :

OBJECTIF DE LA FORMATION :

- Acquérir des méthodes et des outils pour conduire les entretiens complexes.
- Connaître quelques tests et outils de repérage
- Apporter de la sécurité à la personne
- Aider le collaborateur à sortir de son rôle de victime
- Identifier et comprendre les mécanismes de l'être humain, des émotions
- Identifier les facteurs de stress chez les salariés.
- Connaître les bases nécessaires pour apporter un environnement de sécurité.
- S'initier à la CNV de Marshall Rozenbergh
- Se sentir bien dans les situations difficiles
- Pratiquer le non-jugement
- Gérer les décharges émotionnelles

**PERSONNE A CONTACTER :**

Arlette Janssens  
Janssens Training & Coaching  
**02 97 46 16 54**  
**06 14 48 74 86**

## METHODOLOGIE

La méthodologie développée articule 3 étapes clés permettant la progression du participant :

Décrypter, Accompagner et Ancrer.

Voici les axes de travail qui seront abordés lors de la formation:

- Prendre la mesure du changement.
- Apprendre à déchiffrer les dimensions implicites de sa fonction.
- Etre à l'aise pour chaque cas identifié
- Apporter un nouveau regard sur soi-même.
- Apprendre à guider les collaborateurs vers l'identification des solutions acceptables pour tous à travers la communication constructive.

### DECRYPTER :

Pour que le stagiaire puisse comprendre son fonctionnement dans son environnement.

Décrypter les situations qui entraînent des situations complexes et stressantes.

Donner envie, encourager, faire adhérer, entraîner vers ce que le stagiaire a envie de transmettre.

Susciter l'adhésion du collaborateur.

### ACCOMPAGNER :

Permettre au stagiaire de faire évoluer son mode de fonctionnement pour une plus grande efficacité personnelle.

### ANCRER :

Une formation qui vous place dans l'expérimentation, significativement plus efficace que la démonstration ou l'explication.

## **PROGRAMME DE LA PREMIERE JOURNEE**

- 08 :45**      **Accueil des participants**
- 09 :00**      **Présentation du formateur**
- 09 :10**      **Présentation du programme des deux jours**
- 09 :30**      **Nos règles de fonctionnement pendant nos deux journées.**  
Expérimenter la stratégie bienveillante lors de la formation.
- 09 :45**      *Inventaire des difficultés en situation d'entretien complexe*  
**methode du méta-plan et les solutions à y apporter**
- 10 :45      Les fondamentaux et le mécanisme des émotions
- 11 :15**      **Pause café**
- 11 :30      Le test de Maslach
- 12 :30**      **Déjeuner**
- 14 :00**      **S'initier à la CNV (Communication Non-Violente) de Rozenbergh.**  
Expérimenter la stratégie bienveillante lors de la formation.
- 14 :20**      Les 4 étapes de la CNV
- 14 :30**      Comment exprimer ses besoins ? Faire la liste des besoins
- 14 :50**      Varier les adjectifs qualificatifs de ressentis. Faire la liste des ressentis.
- 15 :15**      Comment aider le salarié à exprimer ses besoins ? Exercice pratique en binome. Comment aider le salarié à exprimer ses sentiments ?
- 15:45**      Mise en pratique de cas concrets à traiter en CNV
- 16 :30**      **Pause jus**
- 16 :45**      Tolérance : la méthode AIP de Jacques LAUB.
- 17 :00**      **Clôture de la première journée. Chacun répond aux trois questions**
1. Ce que j'observe chez moi
  2. Ce que je ressens après cette première journée
  3. Ce que ca me donne envie d'en faire

## PROGRAMME DE LA DEUXIEME JOURNEE

- 09 :00**      **Cadre ouvert et retour sur la première journée.**
- 09 :30**      *Les effets cathartiques dans l'entretien : pleurs, larmes, agressivité verbale. Comment gérer en étant assertif.*
- 10 :15**      *Les pièges dans l'entretien de soutien : les projections, les identifications, la sur implication émotionnelle.  
**Expliquer** Le triangle de Karpmann*
- 11 :00**      *Pause café.*
- 11 :15**      *Savoir orienter et passer la main. Faire la liste ensemble des possibilités au Crédit Agricole.*
- 12 :00**      **Déjeuner**
- 14 :00**      *Définir: stress, épuisement professionnel, anxiété, crise d'angoisse, crise de panique, malaise vagal, spasmophilie, violence et agressivité verbale, discours mortifères, idées suicidaires...*
- 15 :00**      **Comment mener un entretien ?**  
Comment permettre aux gens d'exprimer leur peur? Les 4 étapes :
- *Le lieu, l'entourage. L'écoute centrée sur la personne.*
  - *Approche humaniste, empathie, congruence...*
  - *Les différentes reformulations.*
  - *La gestion des silences.*
- 15 :30**      **Pause jus**
- 15 :45**      **Comment créer un climat de confiance ?**
- Comment est-ce que l'on fait pour créer un climat de confiance ?
  - Etre attentif à l'autre. Il n'est pas question d'apporter une réponse toute faite.
  - Devenir attentif à l'autre : qu'est-ce que l'attention ? Celle-ci peut-elle devenir ou être intrusive ?
  - Développer une certaine ouverture vers l'autre.
  - De quoi avez-vous besoin pour être bien ? Quelle est la première chose dont vous auriez besoin pour aller mieux ?
- 16 :00**      Jeux de rôle sur : Comment créer ce climat de confiance.  
Chacun vient avec ces propositions. Débriefing de chaque groupe.
- 17:00**      Evaluation des deux journées et la suite à donner  
Elaboration d'un plan d'action individuel. Qu'est-ce qui m'a le plus fait avancer pendant ces deux jours ? Mon action, mon petit pas que je vais mettre en place lors de mes prochains entretiens ?

## DUREE DE LA FORMATION

2 jours