MANAGERS - MENEZ VOS ENTRETIENS DIFFICILES AVEC EFFICACITÉ

Réf	Modalité	Durée	Nb stagiaires
RMANENTDIFFP-CBI14	Présentiel	2.0 jour(s) - 14.0h	8

OBJECTIFS

A l'issue de cette formation vous serez capable de :

- Identifier les entretiens à caractère difficile (situations sensibles, personnalités difficiles...).
- Savoir s'y préparer pour dépasser les difficultés lors de l'entretien.
- Conduire efficacement un entretien sensible par la maîtrise de son déroulé et l'utilisation de techniques d'entretiens appropriées.
- Comprendre les enjeux émotionnels inhérents à ce type d'entretien et utiliser un mode de communication adapté.

A QUI S'ADRESSE CETTE FORMATION ?

Public

Toute personne désirant améliorer sa capacité à gérer les situations délicates.

Pré-requis

Aucun.

CONTENU

Repérer les sources d'un entretien difficile / sensible

- La nature de l'entretien : entretien de licenciement, sanction disciplinaire etc.
- Le sujet : mutation, recadrage etc.
- Les acteurs : personnalités difficiles, frustration, rebelles etc.

Préparer son entretien difficile

- Recueillir les informations sur le salarié nécessaires à cet entretien.
- Analyser les enjeux et définir sa marge de manœuvre : ce qui est ou non négociable.
- Construire le plan de son entretien.
- Définir le moment opportun et le lieu.
- Anticiper les réactions possibles et préparer ses arguments.
- Organiser les étapes à suivre de cet entretien.
- Préparation psychologique : les points-clés.

- Application pratique : préparer un plan d'entretien selon une situation difficile donnée.

Conduire un entretien difficile : les techniques d'entretien et de communication

- Accueillir le collaborateur.
- Comment faire passer un message difficile ?
- Informer de manière factuelle.
- Pratiquer l'écoute active.
- Utiliser le questionnement : obtenir des faits, et non des opinions ou des sentiments.
- Reformuler : l'importance d'une communication positive.
- Jongler entre empathie et directivité : soyez assertif !
- Gérer ses émotions et celles du salarié en toute situation.
- Sortir des situations conflictuelles ou de tensions : apaiser les tensions, argumenter face à un désaccord, traiter les objections.
- Faire face aux situations déstabilisantes : gérer les critiques, le silence d'un salarié.
- Réussir un bon recadrage.
- Comment conclure l'entretien ?
- Les bonnes pratiques.

PÉDAGOGIE

- Jeux de rôle : entraînement à la conduite d'entretiens difficiles.
- Débriefing avec analyse des points forts et axes d'amélioration.

GESTION DES ACQUIS

Méthodes d'évaluation

- **Evaluation pré-formative** : Une grille d'auto-positionnement est transmise aux apprenants en amont de la formation pour faire un auto-diagnostic de leurs compétences.

- **Évaluation de suivi** : Évaluation du développement des compétences via la grille d'auto-positionnement remplie à l'issue de la formation.

- Évaluation à chaud de satisfaction fournie par REZO.

- **Évaluation des acquis** : Le/la formateur/trice remplit à son tour une grille de validation des acquis basée sur les compétences et connaissances acquises.

- Attestation de fin de formation REZO

FORMATEUR ET PARTENAIRE

Consultante formatrice coach spécialisée – 15 ans d’expérience dans la fonction RH.

ACCESSIBILITÉ

Les personnes en situation de handicap souhaitant suivre cette formation sont invitées à nous contacter directement afin d'étudier ensemble les solutions.