

MANAGERS - MENEZ VOS ENTRETIENS DIFFICILES AVEC EFFICACITÉ

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



OBJECTIFS

- 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...
- Le sujet : mutation, recadrage...
- Les acteurs : personnalités difficiles, frustration, rebelles...

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

- **Évaluation 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



REZO PARTAGE

3C rue Irène Joliot Curie, 38320 Eybens
Tél. 04 76 18 06 81 – service-clients@rezo-partage.com
SCOP SARL au capital variable (25 000€) - RCS
Grenoble – SIRET : 809 267 339 00046

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.