



2 Conduire les entretiens difficiles

Jours

dans PERFECTIONNEMENT - PERFECTIONNEMENT / Réf : MAN-PER-14

Objectifs de la formation

- Connaître le cadre juridique des entretiens
- Définir et identifier les situations sensibles et les personnalités difficiles
- Appréhender la dimension émotionnelle du contexte
- Utiliser un mode de communication adapté à chaque situation
- Anticiper les réactions face au changement
- Conduire efficacement un entretien difficile
- Gérer le déroulé et l'utilisation de techniques d'entretiens appropriées

Programme de la formation

A l'issue de la formation, les participants seront préparés à :

Jour 1 - Matin

1. Examiner la législation en vigueur sur l'entretien obligatoire

- Les obligations posées par la loi du 5 mars 2014
- Les nouveautés de la loi du 5 septembre 2018 (L6315-1 du Code du travail)
- Connaître les différents dispositifs de formation et de professionnalisation (CPF, plan de développement des compétences) et orienter vers le dispositif adapté

Jour 1 - Après-midi

2. Identifier les situations susceptibles de générer des entretiens difficiles

- Définir la nature de l'entretien
- Déterminer la situation du salarié (Positive-négative)
- Estimer les personnalités difficiles, frustrées, rebelles, etc.

3. Évaluer les enjeux collectifs et individuels des entretiens



- Pour la société, l'encadrement, les équipes, etc.
- Pour le salarié

Jour 2 - Matin

4. Appréhender et juguler les émotions

- Reconnaître les émotions chez les autres (anxiété, dépression, opposition, difficultés de compréhension...)
- Comprendre les mécanismes à l'oeuvre et y faire face en minimisant leur impact négatif
- Faire face au stress

Jour 2 - Après-midi

5 Améliorer la technique d'entretien

- Connaître et utiliser la « roue de Deming »
- Se doter d'une structure d'entretien (méthode ABCDE) spécifique aux situations sensibles
- Pratiquer l'écoute active et adopter la posture adaptée : questionnement, écoute, reformulation, gestion des silences
- Travailler autour de l'empathie
- La conclusion de l'entretien

Pré-requis

Aucune connaissance préalable n'est requise pour suivre cette formation

Public cible

Professionnels RH, Juristes, Manager, Chefs d'entreprise



Pédagogie

Méthodes pédagogiques :

- Utilisation de méthodes affirmatives permettant aux apprenants de découvrir un nouveau contenu. Afin de faciliter l'apprentissage, le formateur veillera à adopter une structure claire et efficace.
- Le formateur utilisera de nombreux exemples, comparaisons et images afin d'illustrer son propos. Il s'adaptera au nombre d'apprenants mais également à leur capacité d'adaptation.

Modalités d'évaluation :

- Les acquis des participants seront mesurés tout au long de la session de formation.
- L'évaluation pourra prendre la forme d'un QCM ou de questions orales.
- Une attestation de fin de formation reprendra l'ensemble des objectifs pédagogiques de la formation.

