



Comment mener vos entretiens difficiles dans la cadre de votre management au quotidien ?

Domaine : Management/RSE/Interculturel

Réf. : 1684M

OBJECTIFS DE LA FORMATION

Etre capable de maîtriser les techniques d'entretiens avec vos collaborateurs dans toutes les situations du quotidien.

PRÉ-REQUIS

Etre manager

MOYENS PÉDAGOGIQUES ET MODALITÉS D'ÉVALUATION

Moyens pédagogiques : Alternance entre théorie et exercices pratiques. Un support de cours adapté remis à chaque participant. Salle de cours équipée / connexion internet / matériels de projection / Tableaux / Paper Board.

Modalités d'évaluation : Evaluation au fur et à mesure des exercices pratiques / Questionnaire de satisfaction / Attestation de stage / Evaluation sommative par le formateur sur 5 questions.

Formation en présentiel : A l'aide de l'application EDUSIGN, les stagiaires ont un accès afin d'émarger pendant la formation et de répondre à une opinion qualité lors de la fin de la formation.

Formation en distanciel : A l'aide d'un logiciel, les stagiaires interagissent entre eux et avec le formateur / Accès à l'environnement d'apprentissage (supports,...) et aux preuves de suivi (émargements, évaluation, opinion qualité...) via la plateforme Edusign / Convocation avec lien de connexion.

CONTENU ET MÉTHODES MOBILISÉES

Un ou plusieurs tests de personnalité sont transmis en amont de la formation via un lien internet.

LES SITUATION PARTICULIEREMENT DIFFICILES A GÉRER

- > Les situations qui peuvent vous laisser démuni
- > La situation éprouvante : gérer son émotion face à l'émotion de l'autre
- > La situation déstabilisante : réagir face à une attaque, une critique
- > La situation déroutante : le monologue, le silence
- > La souffrance d'un salarié - l'alerte

LA SITUATION CONFLICTUELLE

- > Faire le point et apaiser
- > L'incompréhension
- > Le désaccord : comment argumenter et aboutir à un accord

LES DIFFÉRENTES SITUATIONS QUE VOUS POUVEZ RENCONTRER LORS DES DIFFÉRENTS ENTRETIENS

- > Comment féliciter ?
- > Comment faire un ou des reproches ?
- > Anticiper les risques de l'entretien d'évaluation
- > Situation de transition : les changements

COMMENT PRÉPARER ET MENER UN ENTRETIEN QUI S'ANNONCE DIFFICILE ?

PUBLIC CONCERNÉ

Manager
L'accessibilité à la formation pour les personnes en situation de handicap est étudiée en amont selon les informations fournies.

DURÉE ET DATES

-Durée :
2 journées soit 14 heures

-Délai d'accès :
Réponse par mail dans les 72h.
En inter : inscription à la prochaine session suivant le nombre de places disponibles.
En intra et en individuel : en fonction du planning déterminé par le client.

-Dates des inter-entreprises :
Nous contacter
.En Intra ou Individuel :
Nous contacter

FORMULES ET TARIFS

En inter-entreprises :
604€ HT / Jour / personne

En intra-entreprises :
1199€ HT / Jour / groupe
Groupe de 2 à 4 pers.

1495€ HT / Jour / groupe
Groupe de 5 à 10 pers.

MODALITÉS PÉDAGOGIQUES

Présentiel, Distanciel.

BESOIN D'AIDE POUR CHOISIR VOTRE FORMATION ?

 **02 32 74 56 94** Numéro unique d'appel

- > Organisation
- > Recueil d'informations
- > Préparation et mise en place

TECHNIQUES DE COMMUNICATION A UTILISER POUR LES ENTRETIENS DIFFICILES

- > Développer l'empathie, l'assertivité, réguler et recadrer si besoin

LES TYPOLOGIES DE PERSONNALITÉS DIFFICILES (anxieux, obsessionnels, dépendants)

- > Comment repérer certains comportements nuisibles ?
Manipulateur, parnoiaque, agressif, narcissique
- > Repérer les personnalités sensibles

SAVOIR GÉRER CHACUN DES COMPORTEMENTS

ENTRAINEMENTS A DES ENTRETIENS DIFFICILES AVEC DES PERSONNALITÉS DIFFICILES SOUS FORME DE JEUX DE ROLE

- > Faire face aux critiques d'un collaborateur
- > Conduire un entretien de recadrage
- > Faire face à un salarié en souffrance
- > Faire face aux pleurs
- > Mener un entretien avec un salarié qui ne s'exprime pas

Fiche mise à jour le 23/08/2024

NOS CERTIFICATIONS



CENTRAL TEST
L'ART DE L'EVALUATION