



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

## Domaine : Ressources humaines

Réf. : 1684RH

### 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

### 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 :**

559€ HT / Jour / personne

**En intra-entreprises :**

1109€ HT / Jour / groupe  
Groupe de 2 à 4 pers.

1409€ HT / Jour / groupe

Groupe de 5 à 10 pers.

**En cours particulier :**

Nous consulter

### 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**

