



Entretiens difficiles : mode d'emploi pour bien les mener



Objectifs

- Maîtriser les étapes d'un entretien difficile et s'approprier des outils de communication et de gestion de la relation humaine
- S'entraîner à mener ces entretiens pour en maîtriser le déroulé et assurer une qualité relationnelle



Contenu pédagogique

► Un entretien difficile en quoi ?

Identifier les difficultés, les attentes du collaborateur reçu et mettre en place des conditions de réussite

► La préparation et le déroulé de l'entretien

- Recenser les éléments à collecter et intégrer la législation liée à la discrimination
- Maîtriser les grandes étapes d'un entretien

► Les réactions au changement

Connaître la courbe du changement et adopter la juste posture face aux réactions

► Les outils relationnels et émotionnels

- Maîtriser les outils comme l'écoute, les faits significatifs, le questionnement, la reformulation
- Savoir reconnaître les principes d'une relation de qualité et les pièges relationnels
- Identifier l'état émotionnel de l'autre et savoir agir avec pour une meilleure qualité de l'entretien

► L'entraînement aux différents entretiens

Mobilité imposée, refus de formation, période d'essai non validée, difficultés personnelles, etc

Pour qui

Equipe RH ou manager ayant à gérer des entretiens RH difficiles (maximum de 8 personnes)

Prérequis

Aucun

Durée de l'intervention

2 jours

Budget

Sur demande



Méthodes pédagogiques et profil de l'intervenant

- Pédagogie active avec notamment, échanges entre participants, exercices, jeux de rôle débriefés (non filmés)
- Coach et formatrice, spécialiste des ressources humaines et du management



Delphine Daniel

www.desplusetdespossibles.com