

Gérer les entretiens difficiles en rh

Développer ses compétences à mener les entretiens vécus comme difficiles, que ce soit en raison de la situation sensible à gérer (rupture de contrat, licenciement ...), de sa propre maturité émotionnelle, ou de l'attitude du collaborateur. Dans tous les cas, l'enjeu est d'aboutir à un résultat concret et satisfaisant pour les deux parties.

OBJECTIFS

- Mieux se connaître dans sa façon de vivre et gérer les entretiens difficiles
- Elucider les difficultés de l'interaction et déjouer les obstacles
- Perfectionner ses techniques d'entretien
- Laver les blocages et faire émerger des solutions

PROGRAMME

Mieux se connaître dans sa façon de vivre et de gérer les entretiens difficiles

- Identifier et analyser les "éléments bloquants"
 - > Les émotions
 - > L'imprévu en entretien
 - > L'agressivité
 - > Dire des choses difficiles à entendre
- Repérer son adaptabilité face aux situations difficiles
- Etablir une relation de confiance : les conditions

Elucider les difficultés de l'interaction et déjouer les obstacles

- Les mécanismes de projection, de culpabilisation, de mise à distance, de protection ...
- Les attitudes à l'écoute
- Amener l'autre à "transformer" sa vision de la situation en une situation constructive

Perfectionner ses techniques d'entretien

- Identifier les comportements à "risque" dans les différentes phases de l'entretien
- Densifier son écoute : les principes pour une écoute active
 - > La reformulation : reflet, clarification
 - > Le questionnement
 - > Les niveaux de langage : le verbal et le non-verbal
 - > Les signes d'attention
- Mettre en œuvre la technique d'entretien d'explicitation
 - > Questionnement orienté vers le comment plutôt que le pourquoi
 - > La verbalisation, la posture, la gestuelle, la voix (ton et rythme)
 - > Accompagner son interlocuteur : focaliser, élucider, réguler

Lever les blocages et faire émerger des solutions

- Construire une vision constructive : les techniques de la créativité

 **2 jours**

prix par participant

1 490 €^{HT}

code formation : MA12

option restauration

18 € par jour



PRESENTIEL

LES + TANIT FORMATION

- Méthodes actives en appui sur l'expérience des participants
- Mises en situation, jeux de rôle
- Réflexions et feedback du groupe, échanges de pratique

POUR QUI ?

- Managers
- DRH
- RRH
- Cadres RH

PRÉ-REQUIS

- Aucun prérequis

SESSIONS

Paris

- 22-23 avr. 2025
- 21-22 mai 2025
- 24-25 juin 2025
- 23-24 sept. 2025
- 28-29 oct. 2025
- 25-26 nov. 2025
- 9-10 déc. 2025

- Outils : le remue-méninge, le concassage, l'analogie
- Techniques de création de valeur : théories de la décision et de la négociation
- Savoir gérer les comportements de son interlocuteur :
 - S'affirmer face aux comportements manipulateurs
 - Savoir faire réagir, mettre en confiance
 - Argumenter et gérer l'agressivité, répondre aux objections
 - Faire adhérer : être une force de persuasion
 - Faire face à l'imprévu, au mécontentement
 - Alerter de façon constructive
 - Rupture de contrat de travail, licenciement ...

STAGE / FORMATION

Intitulé _____
Code _____
Date _____ Lieu _____
Prix HT _____ + TVA (taux en vigueur de 20%) _____ Prix TTC _____
Nombre de repas _____ Prix total des repas _____

BULLETIN D'INSCRIPTION

ENTREPRISE

Raison sociale _____
N° SIRET _____ N° TVA _____ Effectif _____
Adresse _____
Tél. _____ Fax. _____

Responsable Formation

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

PARTICIPANTS

M. Mme
Nom _____ Prénom _____
Fonction _____ Tél.(ld) _____
Email _____

FACTURATION / FINANCEMENT

Adresse de facturation (indispensable)

Un numéro de bon de commande interne à votre entreprise doit-il
apparaître sur votre facture ?

Oui Non

Si oui, numéro _____

Le financement de votre formation passera-t-il par un OPCA ?

Oui Non

Numéro de prise en Charge _____

Adresse de votre OPCA _____

RÈGLEMENT

Ci-joint un chèque de _____ € TTC
(à l'ordre de Tanit Formation)

Par virement à notre banque :

CIC PARIS MOGADOR

FR76 3006 6107 4100 0200 8570 337

BIC : CMCIFRPP

Nom _____
Prénom _____

Date _____

Signature et cachet de l'entreprise (obligatoire)

Si l'accord de prise en charge de l'OPCA ne parvient pas à Tanit Formation au premier jour de la formation, Tanit Formation se réserve le droit de facturer la totalité des frais de formation au client.