



GÉRER LES ENTRETIENS RH DIFFICILES

Dernière mise à jour le 10/01/2025.

OBJECTIF

Développer des compétences en communication, gestion des émotions et résolution de conflits pour maîtriser les entretiens RH difficiles.

COMPÉTENCES DÉVELOPPÉES

- Renforcer la confiance et le respect mutuel en valorisant les compétences et les qualités des interlocuteurs.
- Communiquer efficacement en adaptant son style de communication aux situations et aux interlocuteurs.
- Écouter activement pour identifier les besoins et les émotions des parties prenantes.
- Désamorcer les tensions et faciliter la résolution des conflits grâce à l'empathie et la négociation.

PUBLIC CONCERNÉ

Professionnels des ressources humaines, managers et responsables d'équipes souhaitant améliorer leur gestion des entretiens difficiles.

MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

Sur inscription ou demande de devis, réalisation sous 2 à 4 semaines.

MODALITÉS DE DÉROULEMENT DE L'ACTION DE FORMATION

Formation individuelle ou en groupe dans vos locaux ou à distance en visio-conférence.

ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Si vous êtes en situation de handicap, merci de bien vouloir nous contacter au préalable afin que nous puissions définir ensemble les modalités nous permettant de vous former dans les meilleures conditions.

Tarif

NOUS CONSULTER

Réf.

PRO-000014

Contact

0750031226
contact@formaestro.fr
www.formaestro.fr

PRÉ-REQUIS

- Aucun

MÉTHODES ET MOYENS MOBILISÉS

Alternance d'apports théoriques, d'exercices pratiques et de mises en situation concrètes. Cas pratiques et échanges d'expériences entre participants. Supports pédagogiques : fiches pratiques, quiz interactifs, auto-évaluations.



Niveau

Sans niveau de qualification



Modalité

Présentiel



Effectif par session

1 mini > 10 maxi



Durée

14 heures / 2 jour(s)



PROGRAMME

Comprendre les enjeux des entretiens RH difficiles

- Analyser les différentes situations d'entretiens RH difficiles (licenciement, évaluation négative, conflits interpersonnels, etc.)
- Discerner les causes et les conséquences des entretiens difficiles sur les individus et l'organisation
- Évaluer l'impact des facteurs émotionnels et relationnels lors d'entretiens difficiles

Maîtriser les techniques de communication efficaces

- Appliquer les principes de la communication non-violente (CNV)
- Pratiquer l'écoute active pour favoriser l'expression des besoins et des émotions
- Utiliser le langage corporel pour renforcer la communication
- Formuler des questions ouvertes pour encourager le dialogue

Gérer les émotions et les tensions lors des entretiens difficiles

- Identifier les signes de tensions et les émotions en jeu
- Décoder les mécanismes de défense et les réactions émotionnelles des interlocuteurs
- Développer des stratégies pour désamorcer les tensions et faciliter la résolution des conflits
- Pratiquer l'empathie pour comprendre les besoins et les attentes des interlocuteurs

Adopter des approches adaptées pour chaque situation

- Élaborer un plan d'action pour aborder les entretiens difficiles de manière structurée et cohérente
- Adapter son style de communication en fonction du contexte et de l'interlocuteur
- Utiliser des techniques de négociation pour trouver des solutions mutuellement satisfaisantes
- Mettre en place un suivi post-entretien pour s'assurer de la bonne mise en œuvre des solutions convenues

Renforcer la confiance et le respect mutuel

- Instaurer un climat de confiance et de respect lors des entretiens difficiles
- Valoriser les compétences et les qualités de l'interlocuteur
- Favoriser la reconnaissance mutuelle et l'appréciation des différences
- S'engager dans un processus d'amélioration continue pour renforcer ses compétences en gestion des entretiens difficiles



INTERVENANT(S)

Formateur consultant expert dans son domaine.

ÉVALUATION

Auto-évaluation et/ou QCM pour évaluation des connaissances avant entrée en formation et évaluation des acquis en cours ou en fin de formation.

ATTRIBUTION FINALE

Attestation des acquis / Certificat de Réalisation