

MENER À BIEN SES ENTRETIENS RH DIFFICILES



2 jours

TECHNIQUES POUR TRANSMETTRE DES MESSAGES DIFFICILES ET GÉRER LES SITUATIONS SENSIBLES EN ENTRETIEN

PROGRAMME DE LA FORMATION

Les problématiques traitées au travers de 8 situations scénarisées : la démotivation, l'incompétence inconsciente, la mobilité subie, la gestion de conflits, le stress, le recadrage, la représentation du personnel, convaincre un manager de son rôle clé dans la gestion des RH

REPÉRER LES SOURCES D'UN ENTRETIEN DIFFICILE / SENSIBLE

- › La nature de l'entretien : entretien de licenciement, sanction disciplinaire...
- › Le sujet : mutation, recadrage...
- › Les acteurs : personnalités difficiles, frustration, rebelles...

Ateliers à partir d'échanges d'expériences

PRÉPARER SON ENTRETIEN DIFFICILE

- › Recueillir les informations sur le salarié nécessaires à cet entretien
- › Analyser les enjeux et définir sa marge de manœuvre : ce qui est ou non négociable
- › Construire le plan de son entretien
- › Définir le moment opportun et le lieu
- › Anticiper les réactions possibles et préparer ses arguments
- › Organiser les étapes à suivre de cet entretien
- › Préparation psychologique : les points-clés

Cas pratique : préparer un plan d'entretien selon une situation difficile donnée

CONDUIRE UN ENTRETIEN DIFFICILE : LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN ET DE COMMUNICATION

- › Accueillir le collaborateur
- › Comment faire passer un message difficile ? Informer de manière factuelle
- › Pratiquer l'écoute active
- › Utiliser le questionnement : obtenir des faits, et non des opinions ou des sentiments
- › Reformuler : l'importance d'une communication positive
- › Jongler entre empathie et directivité : soyez assertif !
- › Gérer ses émotions et celles du salarié en toute situation
 - sortir des situations conflictuelles ou de tensions : apaiser les tensions, argumenter face à un désaccord, traiter les objections...
 - faire face aux situations déstabilisantes : gérer les critiques, le silence d'un salarié...
- › Réussir un bon recadrage
- › Comment conclure l'entretien ? Les bonnes pratiques

Entraînement à la conduite d'entretiens difficiles

Débriefing avec analyse des points forts et axes d'amélioration

OBJECTIFS

- Identifier les entretiens à caractère difficile (situations sensibles, personnalités difficiles...).
- S'y préparer pour dépasser les difficultés lors de l'entretien.
- Conduire efficacement un entretien sensible par la maîtrise de son déroulé et l'utilisation de techniques d'entretiens appropriées.
- Identifier les enjeux émotionnels inhérents à ce type d'entretien et utiliser un mode de communication adapté.

LES PLUS DE CETTE FORMATION

- Une formation qui se fonde sur des jeux de rôles concrets et traitant des problématiques rencontrées au quotidien : la non performance inconsciente, la démotivation, le recadrage, la mobilité subie...
- Des exercices pratiques permettant de perfectionner ses techniques d'entretiens et de communication dans le cadre de situations difficiles / sensibles
- Ouvrages inclus : Dix entretiens incontournables en entreprise

PUBLIC ET PRÉREQUIS

Tout collaborateur du service ressources humaines et tout manager amené à conduire des entretiens RH sensibles / difficiles

MOYENS PÉDAGOGIQUES, TECHNIQUES, ENCADREMENT

Questionnaire adressé aux participants 15 jours avant la formation pour connaître leurs attentes
Méthodes pédagogiques : apports théoriques et pratiques (cas concrets, exemples d'application)
Mise à disposition d'un support pédagogique et d'un accès personnel à des e-ressources en ligne à l'issue de la formation
Consultants sélectionnés pour leurs compétences pédagogiques, expertise métier et expériences professionnelles

SUIVI ET ÉVALUATION

Feuille d'émergence et attestation de fin de formation
Évaluation à chaud et à froid

TARIFS

1 605 € HT - Réf : PRH-RHDI

Validité : 30 juin 2024

PROCHAINES SESSIONS

Formation à distance :

les 28 et 29 mars 2024

les 16 et 17 septembre 2024

Paris Montparnasse :

les 23 et 24 mai 2024

Participant(e)

Mme M. Nom.....
Prénom.....
Fonction.....
E-mail
(obligatoire pour accéder à vos documents personnalisés, avant et après votre formation)
Tél. (ligne directe).....
Tél. mobile (pour infos de dernière minute).....

Merci de nous indiquer si nous devons prévoir des mesures à mettre en œuvre pour les personnes nécessitant des aménagements particuliers :
.....

Formation choisie

Titre.....
Référence.....
Dates.....
Lieu.....
Option proposée pour certaines formations : un accès e-ressources pendant un an, à un tarif très avantageux (remise de 50% sur le prix public).
Merci de préciser votre choix :

Formation + Accès e-ressources pendant un an * Formation seule

Tarif

Indiquez le tarif HT selon l'option choisie.....

Entreprise / Établissement

Raison sociale.....
Adresse.....
Code postal | | | | | Ville.....
Téléphone..... Fax.....
N° d'identification (TVA intracommunautaire).....
Code APE / NAF..... N° Siret | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Responsable de l'inscription

Mme M. Nom..... Prénom.....
Service/Fonction.....
Tél. (ligne directe)..... E-mail.....

Facturation/Règlement

FACTURE À ADRESSER À L'ENTREPRISE / L'ÉTABLISSEMENT :

À l'attention de Mme M.
Nom.....
Prénom.....
Service/Fonction.....
E-mail.....
Libellé de la facture.....

Si la facture est à adresser à l'entreprise mais à une autre adresse ou un autre service, merci de préciser.....

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

OUI NON

Si OUI, numéro :
GERESO se réserve le droit de facturer une pénalité forfaitaire si le client n'a pas transmis son bon de commande avant le début de la formation

FACTURE À ADRESSER À L'OPCO :

Nom de l'OPCO.....
Numéro de prise en charge.....
Adresse de votre OPCO.....
Code postal | | | | | Ville.....

Si GERESO n'a pas reçu l'accord de prise en charge de l'OPCO le dernier jour de la formation, le client sera facturé de l'intégralité du prix de la formation.

Fait à : Le :
Signature et cachet de l'Entreprise / l'Établissement, précédés de la mention « bon pour accord » :

La signature de ce bulletin d'inscription vaut acceptation des conditions générales de vente précisées sur www.gereso.com/cgv/

Prise en charge (si parcours certifiant) :
 CPF Entreprise OPCO