

Techniques et postures pour conduire les entretiens difficiles

Annoncer une décision délicate, gérer une tension, faire face à une réaction émotionnelle : certains entretiens ne s'improvisent pas. Cette formation permet d'acquérir les postures, techniques de communication et réflexes professionnels pour conduire des entretiens sensibles avec calme, clarté et efficacité.

Présentiel - Synchrones



Public Visé

Managers et encadrants menant des entretiens sensibles.



Pré Requis

Aucun.

Les + métier

Approche centrée sur la posture, pas uniquement sur la procédure.
Entraînement intensif à partir de situations réelles.
Sécurisante pour les participants.
Complémentaire d'une formation RH ou managériale.

Objectifs pédagogiques et d'évaluation

Identifier les situations d'entretien sensibles ou à risque
Se préparer efficacement à un entretien difficile
Adopter une posture professionnelle adaptée, calme et sécurisante
Communiquer avec clarté, assertivité et respect
Gérer les émotions, les tensions et les réactions difficiles
Maintenir le cadre de l'entretien sans escalade conflictuelle
Conclure l'entretien de manière constructive et professionnelle

Méthodes pédagogiques

Beaucoup de pratique et d'exemples concrets en lien direct avec les besoins des participants Alternance de cours et d'exercices pratiques (Analyse de cas filmés, jeux de rôles, analyse d'articles, tests, mises en situation) Des outils directement mobilisables dans le cadre de ses fonctions

Parcours pédagogique

Comprendre et préparer les entretiens sensibles

Identifier les différents types d'entretiens sensibles : recadrage, annonce d'une décision difficile, gestion d'un conflit, entretien sous tension émotionnelle
Comprendre les mécanismes des situations difficiles : émotions, perceptions, malentendus
Clarifier les objectifs de l'entretien
Se préparer efficacement : messages clés, cadre, limites
Adopter la posture professionnelle adaptée : neutralité, fermeté bienveillante, respect
Eviter les erreurs fréquentes qui aggravent les tensions.

Conduire l'entretien et gérer les réactions

Structurer un entretien sensible : ouverture, annonce du message, écoute et échanges, conclusion
Techniques de communication : écoute active, reformulation, questionnement, communication assertive
Gérer les réactions difficiles : colère, silence, agressivité, déni
Maintenir le cadre sans escalade émotionnelle
Faire face aux objections et contestations
Conclure l'entretien et sécuriser la suite

Moyens pédagogiques

1 ordinateur par stagiaire (si besoin) - Salle de formation claire, climatisée et spacieuse - Tableau blanc - Vidéo projecteur - Support de cours - Logiciel d'assistance des stagiaires à distance

Qualification Intervenant.e.s

Formateur.trice - Consultant.e spécialiste en Ressources Humaines

Méthodes et modalités d'évaluation

Evaluation diagnostique en amont : questionnaire d'auto-positionnement et recueil des attentes & besoins – Tour de table
Evaluation formative en cours de formation : exercices
Evaluation sommative en fin de formation : exercice/QCM - Bilan individuel des compétences acquises

Modalités d'accessibilité handicap

Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap et aux besoins spécifiques. Une étude personnalisée avec notre référente handicap, permettra d'adapter les moyens pédagogiques, techniques ou organisationnels.



Durée

14.00 Heures

2

Jours

Effectif

De 3 à 8 Personnes