

# Mener un entretien difficile sans crispation

## OBJECTIFS

- À l'issue de la formation, le stagiaire sera capable de :
- Préparer et structurer un entretien difficile de manière efficace.
  - Gérer son propre stress et ses émotions avant et pendant l'entretien.
  - Appliquer des techniques de communication verbale et non-verbale adaptées aux situations sensibles.
  - Formuler des messages délicats avec clarté, objectivité et respect.
  - Accueillir et désamorcer les réactions émotionnelles de l'interlocuteur (colère, déni, tristesse).
  - Rechercher des solutions constructives et co-construire des engagements.
  - Clôturer l'entretien de manière professionnelle et positive, en préservant la relation.
  - Communiquer des sujets sensibles sans détériorer la relation.

## CONTENU

- **Préparer et cadrer l'entretien :**
  - 1.1. Définir l'entretien difficile :  
Qu'est-ce qui le rend difficile ?  
Les enjeux pour le manager/RH et le collaborateur.
  - 1.2. L'importance de la préparation :
    - Clarifier l'objectif précis de l'entretien (le «quoi» et le «pourquoi»).
    - Recueillir les faits objectifs et les éléments concrets (éviter les rumeurs ou les interprétations).
    - Anticiper les réactions possibles de l'interlocuteur.
    - Préparer ses arguments et les messages clés.
  - 1.3. Cadrer l'entretien :
    - Choisir le bon moment et le bon lieu (intimité, disponibilité).
    - Aménager l'espace (positionnement physique).
    - Fixer le cadre et la durée (annonce de l'objectif).
    - Gérer son propre état émotionnel (stress, appréhension).
- **Conduire l'entretien avec maîtrise :**
  - 2.1. L'ouverture de l'entretien :
    - Créer un climat propice à l'échange.
    - Annoncer l'objet de l'entretien avec clarté et sans détour (aller droit au but en restant factuel).
    - Poser le problème sans juger ni accuser.
  - 2.2. Les techniques de communication adaptées :
    - L'écoute active : Accueillir la parole de l'autre, comprendre son point de vue et ses émotions (reformulation, questionnement).
    - La communication non-violente (CNV) : Exprimer ses observations, ses sentiments et ses besoins, et formuler une demande claire.
    - L'assertivité : S'exprimer avec fermeté et respect, défendre son point de vue sans agressivité ni passivité.
    - Gérer le non-verbal : Posture, regard, intonation, gestuelle.



## PUBLIC VISÉ

Cette formation s'adresse aux Managers, Responsables des Ressources Humaines (RH) et Dirigeants, confrontés à la nécessité de mener des entretiens délicats (recadrage, annonce de décision difficile, gestion de conflit, gestion de la performance, etc.).

## PRÉREQUIS

Aucun prérequis

## MÉTHODE

- Présentiel : Formation en salle favorisant les interactions directes, les jeux de rôle et le partage d'expérience en groupe.

## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- Mises en situation évaluées
- Auto-évaluation
- QCM

## DURÉE

2 jours (14h)

## TARIFS

L'ensemble de nos formations sont sur devis.

## CONTACT GÉOSLANE

contact@geoslane.fr - 01 84 73 05 81

- 2.3. Gérer les réactions émotionnelles :
  - Faire face à la colère, au déni, à la victimisation, au silence.
  - Techniques de désamorçage (laisser exprimer, reconnaître l'émotion sans l'approuver, temporiser).
  - Maintenir le cap sur l'objectif de l'entretien.
- 2.4. La recherche de solutions et les engagements :
  - Impliquer le collaborateur dans la recherche de solutions.
  - Négocier et trouver des engagements mutuels et concrets.
  - Formuler des accords clairs et mesurables.
- **Clôturer et suivre :**
  - 3.1. La conclusion de l'entretien :
    - Récapituler les points clés et les décisions prises.
    - Reformuler les engagements de chaque partie.
    - Rassurer si nécessaire, recréer du lien.
    - Fixer les étapes et le suivi si besoin.
  - 3.2. Le feedback post-entretien :
    - L'importance de l'auto-évaluation de l'entretien.
    - Apprendre de ses réussites et de ses échecs.
  - 3.3. Préserver et consolider la relation :
    - Distinguer la personne du problème.
    - Reconnaître les efforts et les progrès.
    - Maintenir un dialogue ouvert et constructif.