

# Conduire les entretiens 'difficiles' en RH

-Référence: **RH-2**

-Durée: **2 Jours (14 Heures)**

## Les objectifs de la formation

- Identifier les situations sensibles et leurs enjeux.
- Appréhender la dimension émotionnelle pour les interlocuteurs et les réactions face au changement.
- Améliorer sa technique de conduite d'entretien et adapter son comportement.

## A qui s'adresse cette formation ?

### POUR QUI :

- DRH, RRH, Professionnel RH, Manager.

### PRÉREQUIS :

- Aucun.

## Programme

- **Identifier les situations sensibles pouvant générer des entretiens difficiles**
  - Particularités des rôles RH et management.
  - Ce qui est difficile pour le collaborateur et pour celui qui conduit l'entretien.
  - Situer les entretiens difficiles : mutation subie, changements organisationnels ; frustration ou colère suite à un refus de promotion ; situation personnelle difficile...
- **Cerner les enjeux individuels et collectifs liés à ces situations**
  - Les enjeux pour le RH, le collaborateur, le manager.
  - Les enjeux pour l'équipe et l'entreprise.
- **Appréhender la composante émotionnelle pour les deux interlocuteurs**
  - Reconnaître les émotions chez soi et chez les autres.
  - Comprendre les mécanismes à l'œuvre et y faire face en minimisant leur impact négatif.
  - Repérer et faire face au stress.
- **Comprendre les réactions face au changement et adopter des comportements adaptés**
  - Le mécanisme du changement.

## Programme

- Les types de réaction face au changement.
- Accompagner efficacement le changement.
- **Améliorer sa technique d'entretien**
  - S'approprier une trame d'entretien spécifique aux situations sensibles.
  - Pratiquer l'écoute active : questionnement, reformulation, gestion des silences.
  - S'entraîner activement à mener ces entretiens au travers de mises en situations pratiques.
- **Activité à distance**
  - Deux modules e-learning "L'impact des émotions en situation professionnelle. Part. A" et "L'impact des émotions en situation professionnelle. Part. B".



(+212) 5 22 27 99 01



(+212) 6 60 10 42 56



Contact@skills-group.com

Nous sommes à votre disposition :  
De Lun - Ven 09h00-18h00 et Sam 09H00 – 13H00

Angle bd Abdelmoumen et rue Soumaya, Résidence Shehrazade 3, 7ème étage N° 30  
Casablanca 20340, Maroc