

Entretiens dits difficiles

Comment gérer les situations délicates

Horaire: de 9 h à 17 h

Lieu: CRPM – Lausanne

Fr. 1'200.- + TVA

2
jours

Ça ne peut plus durer, il faut absolument que je lui parle! Quel responsable n'a pas rêvé qu'une situation désagréable se résolve d'elle-même? Malheureusement, la réalité est têtue: plus on attend, plus elle se dégrade. Un beau jour – s'il est encore temps – vous vous lancez à l'eau. Savez-vous nager? Il n'est déjà pas aisé de mener un entretien courant; mais la situation se corse dès qu'il s'agit de faire passer un message désagréable ou de gérer une situation difficile (licenciement, mauvaise évaluation, dépendance, etc.). Votre rôle de cadre est pourtant de détecter les indices de dysfonctionnement et de mener au moins un premier entretien. Vous devez gérer la situation avant qu'elle ne dégénère, engendrant des problèmes humains et des coûts importants pour l'entreprise.

Destinataires

Responsables d'équipes amenés, dans leur vie professionnelle, à conduire des entretiens difficiles avec leurs collaborateurs.

Méthodes

Les méthodes sont concrètes, actives et dynamiques et permettent de travailler sur des cas pratiques. Possibilité d'utiliser la vidéo.

Animatrice

Edna Didisheim ou Isabelle Agassiz

Programme

- Pourquoi ce type de situations fait-il peur? Quelles conséquences cette peur a-t-elle sur l'entretien lui-même?
- Comment vous préparer à l'entretien?
- Quelles sont les conditions cadres essentielles à un entretien de qualité?
- Quelles sont les étapes qui vous permettent de mener les entretiens avec succès?
- Comment éviter la charge émotionnelle négative?
- Comment gérer les réactions de votre interlocuteur?
- Comment terminer l'entretien de façon constructive?
- Quels sont les pièges à éviter?
- Quels sont les rôles et les limites du cadre?
- Quel est l'avant, l'après entretien?

OBJECTIFS

- Apprendre à se préparer et à détecter les signaux de dysfonctionnement.
- Etre capable d'évaluer la situation selon des critères objectifs.
- Adapter sa stratégie en fonction du problème, tout en prenant en compte les besoins de l'interlocuteur.