

Garder son sang froid et maîtriser les situations

Gérer les entretiens difficiles

- > Identifier les entretiens à caractère difficile (situations sensibles, personnalités difficiles...).
- > Savoir s'y préparer pour dépasser les difficultés lors de l'entretien.
- > Comprendre les enjeux émotionnels inhérents à ce type d'entretien et utiliser un mode de communication adapté.

Sous la direction experte de :

Nicolas Delebois
Partenaire
L&AD



Pourquoi ce programme ?

GARDER SON SANG FROID ET MAÎTRISER LES SITUATIONS

Un entretien difficile n'est pas un conflit mais peut rapidement le devenir. Ce cours présente les composantes des entretiens difficiles et les méthodes pour les préparer et les conduire avec succès. Il donne au responsable les moyens de les gérer avec pondération pour limiter les tensions liées au contenu du message.

LES ENTRETIENS DIFFICILES SONT SOUVENT PORTEURS DE MAUVAISES NOUVELLES ...

Rares sont les dirigeants qui se sentent à l'aise lors d'un entretien difficile. Qu'il s'agisse d'un entretien correctif, de licenciement, de rétrogradation, d'absentéisme ou encore d'un entretien de fonction ou d'évaluation difficile, vous avez tout intérêt en tant que responsable à être le plus clair, le plus transparent et le plus honnête possible. C'est aussi ce à quoi a droit votre interlocuteur. Et soyons honnêtes : de nos jours, bon nombre de nos entretiens sont tout sauf évidents.

SOYEZ CLAIR

L'incertitude et l'empathie des dirigeants lors d'entretiens difficiles, donnent toujours lieu à une certaine confusion. Conclusions confuses, accords manquants, émotions disproportionnées, reproches mutuels... Bon nombre de dirigeants n'ont ainsi plus le contrôle de l'entretien, perdent le fil, ne se basent plus sur les faits et se sentent impliqués personnellement ou émotionnellement.

MONTREZ-VOUS EMPATHIQUE TOUT EN RESTANT PROFESSIONNEL

Mais quelle approche adopter sur le plan des émotions ? Quid si un collaborateur commence à discuter ? Que faire s'il adresse des reproches ? Ou s'il devient agressif ? Pouvez-vous participer aux discussions ? Devez-vous lui remonter le moral ? Quels accords devez-vous conclure immédiatement et quels sont ceux que vous pouvez reporter ? Il est évident que les entretiens difficiles sont souvent chargés en émotions. Ne rentrez toutefois pas dans ce jeu et veillez à rester professionnel, peu importe la tournure que prend l'entretien.

SOYEZ PRÉPARÉ ET STRUCTUREZ VOTRE ENTRETIEN

Structurez votre entretien difficile. Commencez directement par annoncer le message tout en fournissant des raisons claires qui ne peuvent porter à confusion. Écoutez votre interlocuteur et répondez à ses questions de manière appropriée. Anticipez l'incertitude de votre interlocuteur en indiquant clairement les détails de la raison de l'entretien. Fixez des délais et établissez un calendrier, fournissez des arguments tant pour que contre. Et surtout, clôturez clairement l'entretien. Ne faites pas d'accords susceptibles d'être interprétés. Mettez si besoin quelques conclusions sur papier. Une approche qui vous donne à vous et à votre interlocuteur un vrai cadre de référence. Répétez et synthétisez ce qui a été dit pour éviter de mauvaises interprétations. Mais soyez avant tout préparé au fait que votre collaborateur réagisse émotionnellement et soyez prêt à contourner cette réaction.

Le formateur



Nicolas Delebois est un professionnel en RH polyvalent avec une ample expertise comme généraliste des Ressources Humaines et en compensation & benefit, organisational development & staffing, formation, consultance et coaching en particulier. Nicolas fut longtemps actif dans de grandes entreprises belges et internationales, dans plusieurs fonctions RH. En 2003 il décide de mettre son expérience et expertise au service d'organisations en tant que formateur consultant chez L&AD. Il y est partenaire depuis fin 2009.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat.

Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler.

En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment

Dirk Spillebeen au numéro de téléphone **+32 10 20 89 90** – E-mail: **dirk@ifbd.be**.



Programme du cours

INTRODUCTION : QUAND UN ENTRETIEN EST-IL CONSIDÉRÉ COMME « DIFFICILE » ?

- ◆ Un entretien avec lequel vous souhaitez atteindre un objectif ou faire passer un message, tout en ayant la crainte que vous n'y parviendrez pas ou que l'entretien ne se déroulera pas comme souhaité.
- ◆ Comment faire prendre à un entretien la tournure que vous souhaitez ?
 - ❖ Préparation : développement de scénarios possibles, visualisation de réactions, et cetera.
 - ❖ Évaluation de l'impact de l'entretien.

MODULE 1 : DÉFINITION DES OBJECTIFS DE L'ENTRETIEN DIFFICILE

Les quatre objectifs d'un entretien difficile :

- ◆ La transmission du message difficile :
 - ❖ clarté, respect, empathie suffisante ;
 - ❖ direct et sans reproches, le tout accompagné d'arguments clairs.
- ◆ La réception et la canalisation des émotions :
 - ❖ l'indication du contenu ;
 - ❖ la « désémotionnalisation » du message.
- ◆ L'acceptation de la mauvaise nouvelle/nouvelle difficile à accepter :
 - ❖ la non-négociation du message ;
 - ❖ le placement dans un contexte plus large.
- ◆ La conclusion d'autres accords dans une ambiance ouverte :
 - ❖ le travail dans une ambiance ouverte ;
 - ❖ attitude ou comportement corrigé ;
 - ❖ accords clairs en cas de licenciement, d'absentéisme, d'erreurs professionnelles.

MODULE 2 : POINTS D'ATTENTION PRATIQUES LORS D'UN ENTRETIEN DIFFICILE

- ◆ Veillez à garder le contrôle de l'entretien difficile.
- ◆ Transmettez clairement le message lors d'un entretien difficile.
- ◆ Tenez-vous à la disposition du collaborateur.
- ◆ Donnez la raison de l'action corrective.
- ◆ Clôturez au mieux l'entretien.

MODULE 3 : EXERCICE CONCRET DANS LE CADRE DE LA GESTION D'ENTRETIENS DIFFICILES

Différentes séances d'exercice sont prévues tout au long de la journée. Vous apprenez comment mener des entretiens difficiles : agressivité, émotions, reproches et violence. Vous apprenez l'approche concrète à appliquer et à canaliser ces émotions. Vous restez professionnel et gardez le contrôle sur la teneur, la forme et le contenu de l'entretien.

Les jeux de rôle abordent entre autres les différents pièges à éviter dans le cadre des entretiens difficiles. Vous apprenez à en déterminer l'impact sur la teneur et les résultats de l'entretien. Les cas peuvent être choisis parmi différents types d'entretien : entretien de rétrogradation, entretien de licenciement, évaluation ou entretien de fonctionnement difficile, entretien d'absentéisme, entretien correctif, entretien salarial, et cetera. Ces entretiens sont déterminés en concertation avec les participants.

Vous apprenez à éviter les pièges suivants :

- ◆ Vous êtes plus stressé que votre interlocuteur.
- ◆ Vous n'arrivez pas à aller droit au but ou vous procédez trop lentement.
- ◆ Vous embellissez la situation.
- ◆ Vous ne parvenez pas à conclure.
- ◆ Votre rythme est trop lent.
- ◆ Vous essayez de remonter le moral du collaborateur.
- ◆ Vous passez trop rapidement à l'argumentaire.
- ◆ Vous partez dans les reproches et les émotions.
- ◆ Vous justifiez beaucoup trop vos décisions.
- ◆ Votre message est différent de celui que vous avez initialement passé.
- ◆ Vous ne convenez d'aucun accord.
- ◆ Et cetera.



Timing

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone +32 10 20 89 90 – E-mail: dirk@ifbd.be.

Gérer les entretiens difficiles

2024

> **Date & lieu du cours** : veuillez visiter notre site www.ifbd.be

> **Frais de participation** : € 795 (hors TVA)

>>> INSCRIPTION

Par e-mail :
info@ifbd.be



cliquer ici

Par notre site :
ifbd.be



cliquer ici

Par code QR :



Téléphone :
00 32 10 20 89 90



Pour plus d'informations
sur votre inscription...

>>> INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à **€ 795 hors 21 % TVA**. Par participant supplémentaire, vous bénéficierez de **5% de réduction** sur le montant total, avec une **réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus)**. Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un **précieux dossier documentaire** que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir **une confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez **une lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

HÉBERGEMENT À L'HÔTEL

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac.

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques pour toutes nos modalités.