

Conduire efficacement les entretiens difficiles

Objectifs de formation

- Permettre aux managers de préparer et conduire des entretiens difficiles avec clarté, fermeté et bienveillance, tout en gérant les émotions et en préservant la relation professionnelle.

Objectifs pédagogiques

- Identifier les situations nécessitant un entretien difficile
- Structurer et préparer un entretien sensible
- Adopter la posture managériale adaptée

- Gérer les réactions émotionnelles sans escalade
- Conclure l'entretien avec des décisions claires et suivies

Durée : 02 jours - 14 heures

Mise à jour le : 5 juin 2026

Présentiel : Présentiel ou Classe virtuelle

Tarifs :

1395 € (tarif incluant 1 module e-learning Nathan / Daesign : « Faire évoluer grâce au feed back correctif »)

Dates :

24 et 25 Septembre 2026

19 et 20 Novembre 2026

22 et 23 Février 2027

26 et 27 Avril 2027

Prérequis

Expérience en management

Public

Managers et responsables amenés à conduire des entretiens difficiles avec leurs équipes.

Programme

Comprendre les enjeux des entretiens difficiles

- Ce qui rend un entretien « difficile »
- Les situations courantes : recadrage, tension, désaccord, annonce délicate
- Les erreurs fréquentes des managers

Préparer efficacement un entretien difficile

- Clarifier l'objectif et le message clé
- Distinguer faits, interprétations et émotions
- Anticiper les réactions possibles
- Choisir le bon cadre et le bon moment

Adopter la bonne posture managériale

- Fermeté et bienveillance : trouver l'équilibre
- Gérer son stress et ses émotions
- Communication assertive et écoute active

Conduire l'entretien et gérer les réactions

- Structurer l'entretien (ouverture, échange, décision)
- Accueillir et canaliser les émotions (colère, silence, déni, larmes)
- Désamorcer les tensions et rester centré sur les faits

Conclure et sécuriser l'après-entretien

- Formaliser les décisions et engagements
- Fixer un cadre clair
- Assurer le suivi et préserver la relation

Modalités pédagogiques

- Alternance d'apports théoriques et pratiques
- Exercices d'applications construits à partir des informations transmises par le commanditaire
- Travail en sous-groupe
- Document de synthèse remis à l'issue de la formation

- Matériel : aucun

Modalités d'évaluation des acquis

- En amont de la formation : recueil des attentes, réunion de cadrage
- Pendant la formation : Test, QCM, cas pratiques, mises en situation
- En aval de la formation : évaluation à chaud, évaluation à froid.

Financement

- OPCO sous conditions
- Entreprise
- Individuel

Dates et horaires

- Intra-entreprise en concertation avec l'entreprise
- Inter-entreprises, selon planning de formation ORDIA
- Horaires de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30

Le bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR), pour tout autre handicap, nous contacter pour mise en place des moyens de compensation. Les services proposés sont accessibles à tous sous couvert :

- que l'information soit transmise suffisamment en amont aux équipes afin de permettre la mise en place des moyens de compensation
- que les moyens de compensation n'appartenant pas au centre puissent effectivement être mis en place (interface de communication…)
- que la formation envisagée soit compatible avec le handicap.

Référent handicap et personnel sensibilisé

Prévention des ruptures de parcours en formation

- Création d'un climat bienveillant et inclusif dès le démarrage pour favoriser l'implication de chacun.
- Identification des niveaux et besoins individuels afin d'adapter le rythme et les explications (tour de table).
- Méthodes pédagogiques variées (démonstrations, cas pratiques, échanges collectifs) pour maintenir l'attention et l'intérêt.
- Questions fréquentes de la part de l'intervenant/e et valorisation des apports des participant·e·s pour renforcer l'engagement.
- Temps de reformulation ou appui individuel si nécessaire afin d'éviter le décrochage.