

## **Conduire un entretien difficile**

Il arrive au manager d'être confronté à des entretiens particulièrement sensibles. Si la mise au point est nécessaire, sa mise en œuvre peut s'avérer délicate surtout en cas de fermeture ou d'agressivité verbale de la part d'un collaborateur. Que faire, que dire alors ?

### **Objectifs**

Pratiquer une parole assertive pour dire et faire entendre son positionnement au cours de l'entretien.

Formuler les points sensibles à aborder avec le collaborateur au cours de l'entretien professionnel avec doigté.

Acquérir des repères communicationnels pour gérer les points de crispation autour d'une appréciation sensible.

### **Contenu**

Comment préparer la formulation des appréciations sensibles ?

Établir le constat qui amène à formuler la remarque sous l'angle de ce qui a été observé par le cadre

Inscrire les points sensibles dans le plan d'ensemble de l'entretien

Considérer la réaction et le positionnement possibles du collaborateur

Comment formuler une appréciation sensible pour qu'elle soit entendue ou acceptée ?

Une expression des faits et des attentes dénués de jugements et de reproches

Une expression qui distingue la personne de son travail

Une expression maîtrisant la portée des mots

L'utilisation d'un je assumé au lieu d'un tu accusateur

Le recueil et la considération du positionnement du collaborateur sur l'appréciation portée sur son travail

Comment traiter les objections et absorber les tensions au cours de l'entretien ?

Le traitement des objections au cours de l'entretien par la méthode EAR

Le sens interrogé ou comment inscrire l'entretien dans un dialogue constructif

La recherche d'une issue positive

### **Durée**

2 jours

### **Lieu**

Metz