

SAVOIR CONDUIRE UN ENTRETIEN DIFFICILE

Réf. 2824



» PUBLIC CIBLE

Responsables d'équipes, chargé.e.s de direction ou toute autre personne chargée de mener des entretiens difficiles.

» FORMATRICE

Joëlle LETSCH
managing partner ADT-Center, formatrice et coach professionnelle, plus de 30 ans d'expérience dans le métier de la formation et du développement personnel.

» DATES

17.06.2024 et 19.06.2024
09:00-17:00

14 heures de formation
Formation certifiée

» FRAIS

420 €
(repas inclus dans les frais d'inscription)



» LANGUE

Lëtzebuergesch

» LIEU

Domaine du Château
Bettange-sur-Mess

Dans votre rôle de responsable d'équipe, vous pouvez être amené à conduire un entretien difficile avec un ou plusieurs collaborateur.rice.s. De même, vous pouvez rencontrer des défis lors de la conduite d'entretien avec un usager ou sa famille. Il n'est pas toujours facile de gérer la dimension émotionnelle et relationnelle de l'entretien pour bien faire passer son message et limiter l'impact négatif.

Cette formation vous permettra de savoir aborder les situations délicates, de persuader votre interlocuteur.rice et de gérer avec professionnalisme le contexte.

OBJECTIFS VISÉS

- Identifier les situations difficiles
- Comprendre les réactions des interlocuteurs.rices
- Améliorer ses techniques d'entretien
- Gérer avec professionnalisme les personnalités difficiles en entretien.

CONTENUS

- Repérer les situations difficiles ou sensibles
- Appréhender la composante émotionnelle pour les interlocuteurs
- Reconnaître les émotions chez soi et chez l'autre
- Savoir préparer son entretien sur le plan stratégique, logistique et psychologique
- Savoir bien formuler son message et le changement souhaité
- Appliquer le bon questionnement et la reformulation
- Développer son assertivité et sa capacité de persuasion
- Différencier faits, opinions, sentiments
- Savoir réguler et recadrer l'entretien.

MÉTHODES

Brainstorming ; réflexion en sous-groupes ; mise en situation des participant.e.s et conseils personnalisés de la formatrice.

COMPÉTENCES ACQUISES À L'ISSUE DE LA FORMATION :

- Conduire un entretien difficile avec professionnalisme
- Développer son assertivité et ses capacités de persuasion
- Gagner en confiance dans la conduite d'entretien difficile
- Savoir gérer son stress et mieux vivre une situation délicate
- Acquérir une meilleure capacité à cadrer.