

# Travailleurs

## DANS LES ÎLES

Accélérateur de Talents



**TITRE DE L'ACTION** : Savoir mener un entretien de face à face difficile

### OBJECTIF

- Identifier les situations sensibles et gérer la dimension émotionnelle et relationnelle de ces entretiens
- Définir ce qu'est une posture assertive.
- Améliorer sa technique d'entretien : écoute, questionnement, gestion des silences.
- S'entraîner activement à tout type d'entretien.

**STAGIAIRE** : Managers et cadres

**PRE REQUIS** : Il n'y a pas de pré requis pour cette formation

**DUREE ET DATE** : 2 jours/ de 9h à 13h puis de 14h à 17h

### PROGRAMME

## I/ Connaître les techniques d'entretien

Savoir poser les bonnes questions :

- identifier les questions ouvertes, fermées, directes et indirectes ;
- formuler les bonnes questions pour valider des faits concrets ;
- s'interdire les questions discriminantes.

S'entraîner à la reformulation :

- connaître les avantages de la reformulation ;
- repérer les différents types de reformulation.

Connaître les différentes attitudes d'écoute.

Repérer celles qui sont les plus appropriées en entretien de face à face. Gérer la relation, les attitudes intérieures positives.

Identifier ses propres attitudes d'écoute et se doter de points de progrès.

Apprendre à varier les attitudes d'écoute au cours de l'entretien.

### II/ Se doter d'une structure d'entretien

Préparer l'entretien (préparation psychologique et organisationnelle).

Accueillir la personne (maîtriser le démarrage de l'entretien, être clair sur la présentation qui conditionne le déroulé de l'entretien).

Présenter le sujet objet de l'entretien (identifier ce qu'il est nécessaire de dire et ne pas dire).

Se doter de mises en situation (savoir les préparer en amont de l'entretien).

Rechercher les motivations de la personne tout au long de l'entretien

III/ exemple-simulation / s'entraîner activement à recruter un stagiaire ou un ouvrier, à recadrer un collaborateur ect... : jeux de rôle simulé et filmé à partir de situation réelle.

**ANIMATEUR** : Madly Bienville