EPMN

Managers et Négociateurs

PROGRAMME DE FORMATION

Conduire un entretien individuel difficile

Préparer et mener les entretiens sensibles (recadrage, désaccord, annonce délicate) sans dégrader la relation de travail.

DURÉE	2,5 jours - 17,5 h
FORMAT	Classe virtuelle synchrone
TARIF ENTREPRISES	2 100 € net de taxe / participant

Version v1.0 - mise à jour 29 juillet 2026

Organisme certifié Qualiopi - Actions de formation

En bref

Certains entretiens sont difficiles avant même d'avoir commencé. Apprenez à vous exprimer sans provoquer l'affrontement ni renoncer à votre rôle.

Objectifs pédagogiques

- identifier les différentes situations d'entretien difficile et leurs enjeux
- préparer un entretien en clarifiant l'objectif recherché
- distinguer les faits, les interprétations et les ressentis
- ouvrir un entretien sans installer une posture défensive
- exprimer un désaccord ou un recadrage avec clarté
- maintenir un dialogue constructif lorsque la tension apparaît
- accueillir les réactions émotionnelles sans perdre le cadre de l'entretien
- conclure un entretien sur des décisions ou des perspectives explicites
- identifier les situations nécessitant l'intervention d'un tiers

Objectifs opérationnels

- [À compléter - Indic. 1] reformuler des objectifs opérationnels distincts des objectifs pédagogiques (verbes d'action mesurables sur le poste)

Public et prérequis

Public visé

Managers, Responsables d'équipe, Dirigeants, Responsables RH, DRH, Chefs de projet, Responsables de service, Toute personne amenée à conduire des entretiens sensibles dans le cadre de ses responsabilités.

Prérequis

Aucun.

Positionnement

- Questionnaire de positionnement à l'entrée (contexte, situations récurrentes, attentes, auto-évaluation des pratiques) - environ 5 minutes
- Entretien préalable de cadrage possible avec un intervenant EPMN sur demande
- Recueil des besoins d'adaptation éventuels (handicap, contraintes techniques, calendrier)

Programme détaillé

1. Chapitre 1. Comprendre les mécanismes d'un entretien difficile

- Identifier les différents types d'entretiens sensibles
- Repérer les mécanismes qui favorisent ou dégradent le dialogue
- Identifier les réactions les plus fréquentes face à une annonce difficile

2. Chapitre 2. Préparer l'entretien

- Définir l'objectif de l'entretien
- Structurer son message
- Distinguer les faits, les interprétations et les ressentis

- Anticiper les réactions possibles

3. Chapitre 3. Conduire l'entretien

- Ouvrir l'échange
- Exposer un désaccord ou un recadrage
- Maintenir un dialogue constructif malgré les réactions émotionnelles
- Traiter les situations de blocage

4. Chapitre 4. Conclure l'entretien

- Clarifier les décisions
- Construire des perspectives d'action
- Identifier les situations nécessitant le recours à un tiers

Modules complémentaires

- Demi-journée complémentaire (3 à 4 semaines après la session de 2 jours) : retour d'expérience à partir des situations rencontrées, analyse collective des pratiques, mises en situation complémentaires et consolidation des acquis.

Méthodes pédagogiques

- [À compléter - Indic. 8 & 9] formaliser les méthodes pédagogiques mobilisées (apports, mises en situation, études de cas, ateliers, entraînements guidés)

Évaluation et sanction

- [À compléter - Indic. 11 & 30] décrire les modalités d'évaluation (diagnostic d'entrée, évaluation des acquis, auto-évaluation, à chaud, à froid à 3 mois)

[À compléter - Indic. 6] préciser la sanction (attestation de présence + certificat de réalisation, art. L.6353-1 du Code du travail)

Modalités pratiques

Durée

2,5 jours - 17,5 h

Format et lieu

Classe virtuelle synchrone - À distance - plateforme de visioconférence

Modalités et délais d'accès

À distance, en classe virtuelle synchrone (visioconférence). Pédagogie active ancrée sur les situations réelles des participants.

[À compléter - Indic. 5] préciser le délai minimal entre la demande d'inscription et l'entrée en formation (ex. 10 jours ouvrés sous réserve de places disponibles)

Tarifs

- Entreprises : 2 100 € net de taxe / participant
- Particuliers : 1 990 € net de taxe / participant
- Indépendants : 1 990 € net de taxe / participant

TVA non applicable - l'EPMN est une association exonérée (art. 261-4-4° du CGI).

Financements

Finançable par votre OPCO.

Prochaines sessions

De nouvelles dates sont en préparation. Contactez-nous pour une session en intra.

Accessibilité

[À compléter - Indic. 26] décrire l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap et le référent handicap (adaptations possibles)

[À compléter - Accessibilité numérique] préciser la compatibilité lecteurs d'écran, sous-titrage/transcription, canal de contact alternatif

Équipe pédagogique

[À compléter - Indic. 21] décrire l'équipe pédagogique intervenante et sa qualification (médiateur professionnel EPMN, pédagogie pour adultes, coordination pédagogique)

Référente pédagogique : Anny Lascoux.

Inscription et contacts

[À compléter - Indic. 5] décrire les modalités d'inscription (formulaire en ligne, e-mail, téléphone ; questionnaire de positionnement ; convention et convocation adressées après validation)

Rétractation : 10 jours après signature si vous financez vous-même la formation, 14 jours pour un contrat conclu à distance, les deux délais se cumulant. Annulation par l'apprenant : sans frais jusqu'à 10 jours calendaires avant le démarrage ; entre 4 et 10 jours, 30 % du montant est retenu ; à moins de 4 jours, la totalité reste due, pénalité plafonnée à 30 % pour un consommateur ou une personne physique finançant elle-même sa formation. Abandon en cours de formation : seules sont dues les séquences déjà dispensées et les frais engagés non récupérables, dans la limite du prix convenu ; en cas de force majeure dûment reconnue, seules les prestations effectivement dispensées sont dues. Report possible sur une session ultérieure, sur demande écrite adressée au moins 10 jours calendaires avant la date prévue. Détail complet dans nos CGV.

- Informations et devis : contact@epmn.pro
- Réclamations : signalement@epmn.com
- En ligne : www.epmn.pro/formations/entretien-difficile