

Mener des entretiens RH difficiles ou complexes: stratégie et pratique avancée

Ressources Humaines (RH), Santé Sécurité au Travail - 2025

La formation en résumé

Dans les **TPE/PME**, la gestion des relations humaines est un levier stratégique pour garantir un climat social serein et une performance durable. Cependant, certains entretiens RH complexes ou difficiles, comme ceux liés à des refus de promotion, des plaintes pour harcèlement ou des conflits internes, représentent de véritables défis pour les managers comme pour les opérationnels RH. Une mauvaise gestion de ces situations peut entraîner des risques juridiques, des conflits prolongés ou des impacts négatifs sur la Marque Employeur et le bien-être des collaborateurs. Selon une étude récente de **l'INRS**, les conflits mal gérés augmentent de 25 % les risques de turnover et d'arrêts maladie, impactant directement la rentabilité des entreprises.

Cette formation, **Mener des entretiens RH complexes**, offre des outils pratiques pour préparer et conduire ces échanges délicats en garantissant un cadre professionnel et constructif. Vous apprendrez à cerner les enjeux individuels et collectifs, à maîtriser vos émotions et celles de vos interlocuteurs et à structurer vos échanges à l'aide de méthodes éprouvées telles que **STAR** et **DESSC**. Ces techniques vous permettront de désamorcer les tensions, de clarifier les attentes et de trouver des solutions adaptées aux besoins de chaque partie? prenante.

Objectifs :

A l'issue de cette formation, vous serez capable de :

- Lister les différents types d'entretiens RH complexes (insatisfaction salariale, harcèlement, fin de période d'essai, etc.)
- Analyser les enjeux individuels et collectifs des entretiens RH complexes et hiérarchiser les risques associés en cas de gestion non maîtrisée
- Expliquer les étapes de la préparation technique et mentale pour assurer un cadre professionnel lors des entretiens
- Mettre en œuvre une préparation structurée pour anticiper les situations émotionnelles ou conflictuelles
- Utiliser des techniques comme l'écoute active, le questionnement ciblé et les outils STAR/DESSC pour structurer les échanges
- Diagnostiquer les besoins et attentes de l'interlocuteur à travers des outils de reformulation et d'identification des émotions
- Justifier les choix d'outils ou d'approches en fonction des objectifs de l'entretien
- Concevoir une trame d'entretien structurée pour des cas complexes
- Créer un plan d'action enrichi des retours des participants pour optimiser la gestion des entretiens RH complexes
- Mener un entretien de A à Z grâce à la deuxième journée d'entraînement

Participants :

Cette formation s'adresse à tout Professionnel RH, Dirigeant de TPE/PME ou Manager. En maîtrisant ces compétences, vous contribuerez à la stabilité et à la cohésion sociale de votre organisation, réduisant ainsi les risques financiers et humains liés à une gestion non maîtrisée des entretiens complexes.

Prérequis :

Cette formation ne nécessite aucun prérequis.

1 435 €

(non assujetti à la TVA)



14 heures



2 jours

✓
Accès micro learning /
mobile learning inclus

✓
Mises en situation

Dates et villes

Lyon - 04 72 53 88 00

- 03/04, 04/04
- 19/06, 20/06
- 22/09, 23/09
- 08/12, 09/12

Le contenu

Identifier les entretiens RH complexes et leurs enjeux pour limiter les risques et renforcer la confiance

Déterminer les entretiens délicats, difficiles complexes et les difficultés rencontrées :

Entretiens avec les collaborateurs

- Insatisfaction en matière de rémunération ou par rapport à une évolution professionnelle (frustration suite à un refus de mobilité interne, de promotion...)
- Accompagnement aux changements organisationnels
- Entretien de fin de période d'essai à l'initiative de l'employeur
- Difficultés au travail vis-à-vis du manager et/ou de l'équipe
- Entretien suite à une plainte où un signalement pour discrimination ou harcèlement, etc.
- Difficultés dans la vie privée du salarié

Entretiens avec les Managers :

- Difficultés avec un collaborateur
- Accompagnement au Management d'équipe et au positionnement en tant que Manager
- Problématiques de charge de travail, d'organisation du temps, d'accompagnement au changement, etc.
- Entretien suite à une plainte où un signalement pour discrimination ou harcèlement

Cerner les enjeux individuels et collectifs des parties concernées et identifier et mesurer les risques encourus en cas d'entretien non maîtrisé (risque juridique, contentieux, conflits, marque employeur, arrêts maladie, dialogue social, RPS, QVCT, etc.)

Préparer efficacement les entretiens pour garantir leur réussite

Associer une préparation technique de la situation à une préparation mentale pour gérer ses émotions, réduire le stress, éviter les malentendus et garantir un cadre professionnel à chaque échange

Adopter des outils et techniques éprouvés pour des échanges constructifs

Résoudre la situation par l'écoute active et la gestion des émotions

- Identifier ses émotions et repérer celles de son interlocuteur lors de l'entretien
- Être capable d'adapter son alignement relationnel selon les objectifs de l'entretien
- Développer son attitude d'écoute active, questionner et reformuler
- Poser les bonnes questions au bon moment (questiologie)
- Reformuler les attentes (comprendre et diagnostiquer la situation)
- Développer son assertivité
- Apprendre à neutraliser une émotion

Savoir exprimer ses idées, désaccords, émotions

Utiliser les méthodes STAR et DESSC pour structurer les échanges et trouver rapidement des solutions adaptées aux besoins des interlocuteurs

Développer une expertise en gestion des entretiens grâce à des mises en pratique ciblées

Une journée supplémentaire a été rajoutée au programme de formation afin de permettre à tous nos clients de s'exercer à la conduite d'entretiens plus ou moins complexes en la matière, avec des mises en situation et jeux de rôles

Entraînement à différentes situations d'entretiens RH complexes et définition d'une trame d'entretien spécifique, structurée pour un entretien complexe en identifiant clairement les enjeux individuels et collectifs enrichie des apports des participants

Moyens pédagogiques et d'encadrement

Moyens pédagogiques et d'encadrement :

Formation interentreprises avec alternance d'apports théoriques et pratiques.

Pédagogie active : Echanges, analyses de pratiques, mises en situation, cas réels d'entreprises

Support de formation remis aux participants.

Groupe de 3 à 12 participants maximum.

Formation animée par un de nos formateurs experts de son domaine et sélectionné selon un processus qualité certifié. Les formateurs sont accompagnés par notre pôle pédagogique intégré « [Agir et Apprendre](#) ». Parcours du formateur disponible sur simple demande.

Suivi et évaluation de la formation :

Les acquis sont évalués en cours et en fin de formation notamment au travers de QCM, mises en situations, mises en pratiques, présentations... Qui feront l'objet d'une analyse/correction et d'un retour du formateur.

Une évaluation de satisfaction est complétée par les participants et un tour de table collectif est réalisé avec le formateur en fin de formation.

