Réf. **MAN 140**

# MENER DES ENTRETIENS EFFICACES

## Ce que vous vivez

Préparer un entretien, c'est facile. Le réussir, c'est autre chose. Face à un agent en retrait, un conflit latent, un désaccord sur les objectifs ou une situation sensible, savoir structurer son propos ne suffit pas. Il faut aussi savoir écouter, recadrer sans blesser, faire avancer sans forcer. Cette formation vous permet de construire une posture managériale claire, posée, assertive et bienveillante pour mener des entretiens utiles, même (et surtout) quand c'est difficile.

## Pour qui

Managers, chefs de service, cadres encadrants de la fonction publique, conduisant des entretiens.

## 2 jours (14h)

Présentiel ou à distance selon les besoins de votre structure

## 1 390 € HT

## Objectifs de la formation

- Préparer et structurer les divers entretiens selon leur finalité
- Clarifier les objectifs, les messages et le cadre de l'échange
- Écouter activement, reformuler, ajuster sa communication
- Gérer des tensions, des désaccords ou des émotions fortes
- Assurer le suivi et renforcer la qualité du lien avec l'agent

## Méthodes pédagogiques

- Autodiagnostic managérial
- Apports ciblés
- Echanges entre pairs et analyse de situations vécues
- Jeux de rôles & mises en situation
- Élaboration d'un plan d'actions personnel de progression

## Modalités d'évaluation

- Recueil d'attentes et analyse des besoins (avant la formation)
- Observation et évaluation des mises en situation
- Retour croisé sur les pratiques managériales

## Contenu de la formation

**Clarifier les objectifs d'un entretien managérial**
- À quoi sert chaque type d'entretien ? Évaluation, recadrage, retour, intégration, recrutement, délégation, bilan etc.
- Ce que vous attendez, ce que l'agent peut attendre
- Identifier les enjeux explicites et implicites de la rencontre

**Préparer un entretien efficace**
- Élaborer un cadre clair et rassurant : temps, lieu, déroulé, consignes
- Construire une trame adaptée à l'objectif de l'entretien
- Travailler son intention, ses messages clés, ses marges de négociation

**Conduire l'échange avec écoute et justesse**
- Maîtriser les trois temps de l'entretien : accueil, développement, clôture
- Posture d'écoute active : reformulation, questionnement ouvert
- Poser un cadre sans rigidité, ajuster sans se justifier

**Gérer les situations délicates ou conflictuelles**
- Accueillir les tensions, différencier désaccord et opposition
- Rester ancré en cas d'agressivité ou de désengagement
- Techniques de communication assertive (DESC, feedback constructif)

**Assurer un suivi utile et concret**
- Formaliser l'entretien : synthèse, trace écrite, plan d'action
- Donner du sens au suivi : cohérence, continuité, soutien
- Ritualiser les retours réguliers

## Profil de l'intervenant

Formateur ou formatrice spécialisée en communication managériale et posture d'entretien dans le secteur public. Experte des relations sensibles et des outils RH.

## Accessibilité

Nous nous engageons à rendre cette formation accessible, avec des supports adaptés et des aménagements possibles selon les besoins de chaque participant.