

Optimiser les outils de communication et de gestion d'entretiens difficiles

Ecole	CRQP - Centre romand pour les questions de personnel
Objectifs	• Perfectionner les concepts et outils de base de la communication interpersonnelle • Evaluer vos stratégies relationnelles • Maîtriser des canevas pour les principaux entretiens • Entraîner vos compétences en communication interpersonnelle et en conduite d'entretiens dans des situations délicates • Bénéficier d'un entretien de conseil individuel.
Public cible	Tout professionnel RH souhaitant développer et exercer ses compétences en communication interpersonnelle et rendre ses entretiens les plus performants et respectueux possibles pour toutes les parties.
Conditions d'admission	-
Contenu	• Concepts, mécanismes et outils de base de la communication interpersonnelle : ◦ mécanismes de base de la communication ◦ accueil, première impression, a priori, préjugé ◦ communications verbale et non-verbale ◦ mieux se connaître pour mieux communiquer. • Savoir gérer les situations difficiles de la fonction RH : ◦ outils de la relation d'aide ◦ positionnements relationnels difficiles ou problématiques ◦ jeux et pièges relationnels: le triangle dramatique ◦ gestion de conflits et stratégies gagnant-gagnant. • Les principaux entretiens difficiles rencontrés dans la fonction RH : ◦ savoir préparer les entretiens: connaître et entraîner des canevas applicables aux principaux entretiens difficiles dans les RH ◦ savoir gérer ces entretiens. • Entretien de conseil individuel avec le formateur sur des situations difficiles que vous préférez traiter hors du groupe.
Durée	4 jours
Lieu	CRQP, Lausanne
Examen	-

Coût	2'650 CHF pour les membres d'une section HR Swiss ; 2'915 CHF pour les non-membres
Titre	Attestation CRQP
Site Internet	http://www.crqp.ch/
Type d'étude	En Emploi