

## Préparer et gérer une rencontre difficile au travail

### Description de la formation

---

Planifier, organiser et réaliser la tenue et le suivi d'une rencontre anticipée comme difficile et que nous aurions tendance à remettre à plus tard. Communiquer de façon professionnelle même dans les moments les plus difficiles et conflictuels.

### Objectifs pédagogiques

---

1. Planifier le contenu et le déroulement de la rencontre afin de maximiser l'intervention et d'en tirer les bénéfices attendus;
2. Organiser la rencontre en identifiant les bons intervenants et l'environnement approprié pour tirer le meilleur bénéfice d'une telle rencontre;
3. Réaliser la rencontre en s'assurant de bien identifier l'objet principal de la rencontre, d'écouter pour comprendre son interlocuteur afin de pouvoir ajuster son message en fonction des attentes, des faits et des explications;
4. Effectuer le suivi approprié en tenant compte des faits, du déroulement de la rencontre, des attentes, des engagements pris de parts et d'autres et des directives internes.

### Contenu

---

- Environnement physique des lieux de la rencontre;
- Identification du sujet principal de la rencontre;
- Précision et reformulation des faits;
- Écoute active;
- Silence interrogateur / le silence approbateur;
- Les moyens de communication efficaces;
- Un courriel ou un appel téléphonique?
- Approche positive des reproches négatifs;
- Garder le focus et éviter le dérapage des conversations difficiles;
- Reformulation des attentes et des engagements;
- Sanction sans les émotions et les remords.

### Méthodologie

---

Exposés interactifs (45%), exercices pratiques (35%), études de cas (20%)

### Clientèle visée

---

Gestionnaires d'équipe, professionnels et titulaires de postes de consultation

### À savoir lorsque cette formation est en ligne

---

Nos formations en ligne sont diffusées sous forme de classes virtuelles interactives et nous travaillons avec la plateforme Zoom.

Vous devez avoir un ordinateur avec un bon accès à Internet ainsi qu'une caméra, un micro et des haut-parleurs afin de participer à la formation. La caméra doit être fonctionnelle et être ouverte tout au long de la formation pour faciliter les échanges avec le formateur et le volet pratique de la formation.

## Préparer et gérer une rencontre difficile au travail

### **Durée**

2 jour(s) pour un total de 14 heure(s).

---

### **Coût par participant en formation publique**

0 \$ (à déterminer)

---

ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 7 000 participants formés annuellement et une offre de plus de 300 différentes formations. Nos formations sont pratiques et pragmatiques et affichent un taux de satisfaction supérieur à 90 %. Consultez notre programmation complète au <http://www.etsformation.ca/>