

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 approuveur;
- 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

- Exposé
- Démonstration
- Étude de cas

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

Clientèle visée

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

Formateur(s)

Préparer et gérer une rencontre difficile au travail

Serge Rippeur

Serge est formateur et coach diplômé de la WABC, spécialisé dans le développement des habiletés de gestion pour le personnel de supervision et cadre. Fort de ses 25 ans d'expérience dans le domaine de la gestion et de la maximisation des opérations dans un environnement hautement syndiqué, il favorise une approche terre à terre, basée sur la collaboration, la rigueur et le respect facilitant ainsi l'atteinte des objectifs en équipe.

Durée

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

Coût par participant en formation publique

1087 \$

Prochaines dates en formation publique

15 et 16 avril 2026 (Montréal)

7 et 8 décembre 2026 (Montréal)

La bonne formation au bon moment. ÉTS FORMATION est le leader universitaire en formation continue avec plus de 8000 participants et participantes 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/>