



# Situations délicates les plus souvent nommées

- Critiquer un employé
- Vendre un changement impopulaire
- Défendre son point de vue en réunion
- Gérer ses émotions au travail
- Pouvoir abandonner sa laisse électronique (BlackBerry) de temps en temps

# Qu'est-ce qu'une situation délicate ?

- ◆ Une situation délicate de gestion est une situation qui me rend mal à l'aise parce qu'elle compromet mon leadership ou mon style de gestion
- ◆ Face à une situation délicate mal résolue, mon image est compromise
- ◆ Ce qui est perçu comme une situation délicate pour moi pourrait ne pas être perçu comme telle pour une autre personne

# Pour faire face à une situation délicate



Être capable de se taire quand il faut  
Ne pas se taire quand il ne faut pas  
Cesser de répéter quand une seule fois suffit



Arrêter de parler pour ne rien dire  
Se rappeler que le corps ne sait pas mentir  
Vivre ses émotions et savoir s'en servir

# Un bon communicateur sait

- Questionner
- Écouter
- Transmettre





# Écouter



# Techniques d'écoute active

- Silences ou pauses
- Écho
- Encouragements
- Observation du non verbal
- Reformulation

# Transmettre



# Témoigner sa reconnaissance

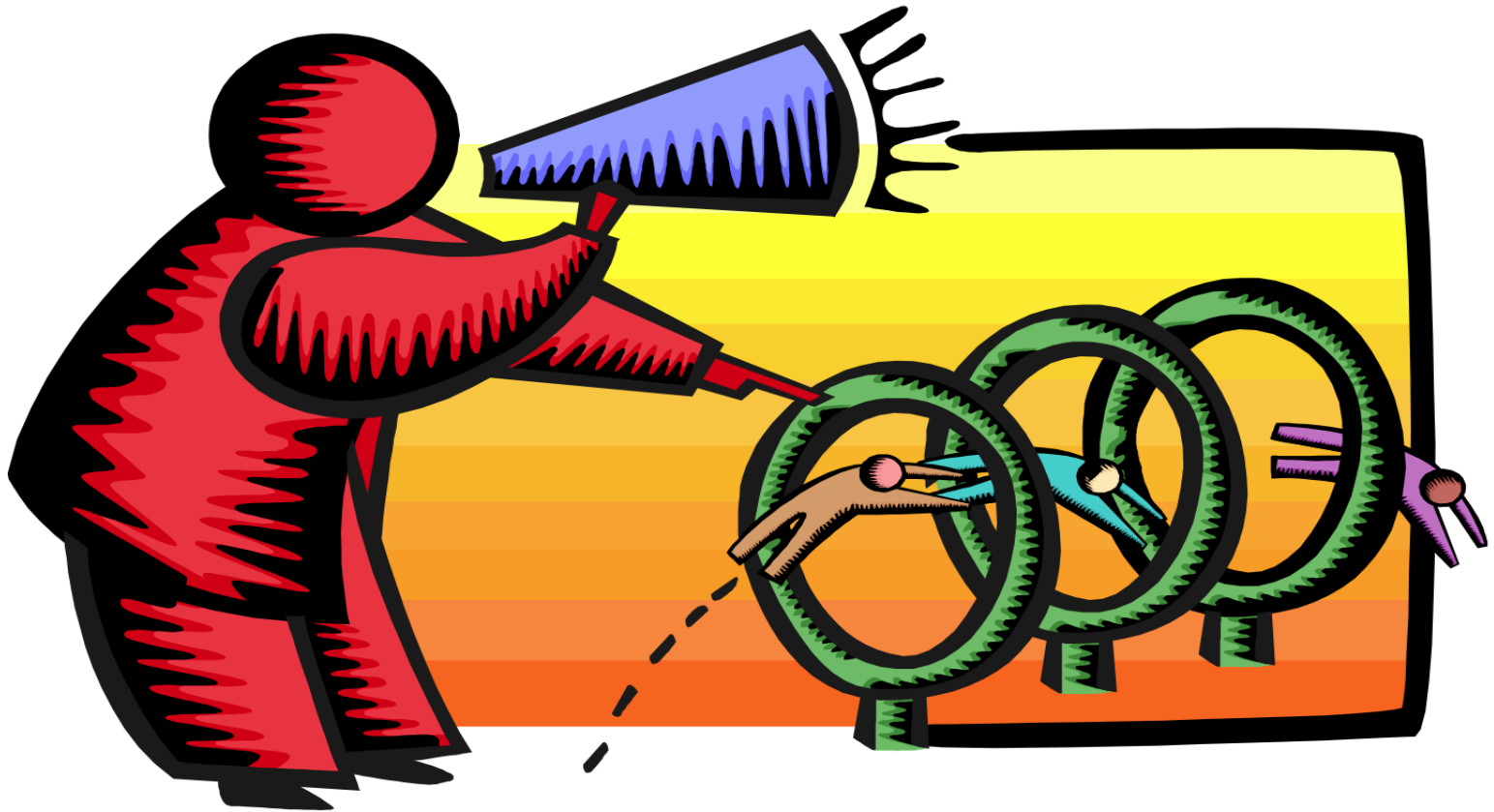
- Félicitations
- Célébration
- Écoute
- Courtoisie



# Comment féliciter

1. Félicitez
2. Soulignez les aspects précis de l'action méritoire
3. Dites quels sont les talents et habiletés mis à contribution
4. Montrez les heureuses conséquences sur l'équipe
5. Encouragez la personne à continuer
6. Souriez, c'est un beau moment avec votre personnel

# Critiquer un employé



# Ce que l'on peut critiquer

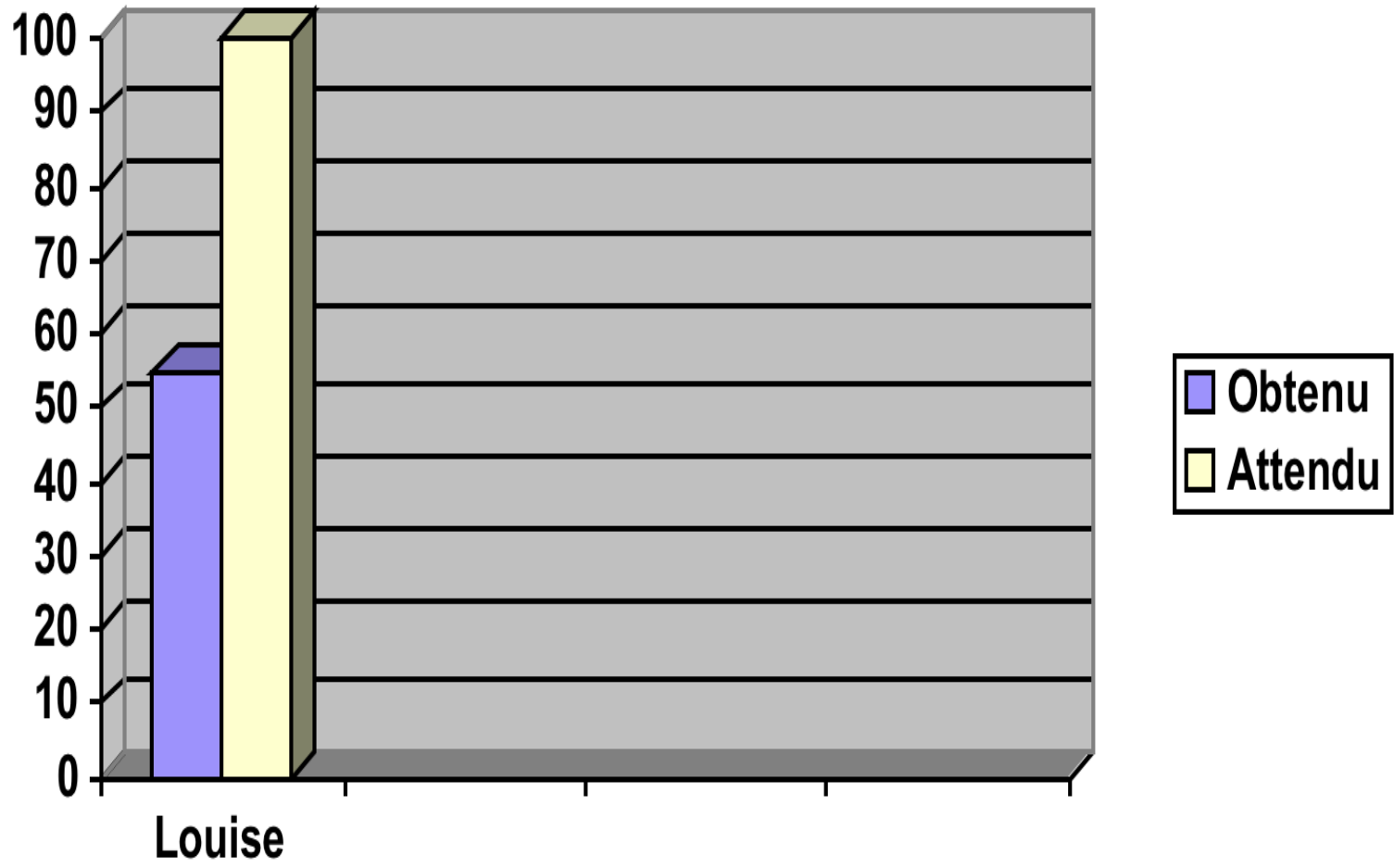
- Une performance inadéquate
- Un comportement inapproprié
- Une méthode de travail improductive

# Ce que l'on ne peut pas critiquer

- Une attitude

- $C_1 + C_2 + C_3 = A-$

# Trois grands secrets







# Comment critiquer de façon constructive

1. Accueillir l'employé cordialement
2. Dire ce qui ne va pas
3. En demander la cause à l'employé
4. Demander à l'employé de spécifier les conséquences de ce résultat pour lui et son équipe
5. Inviter l'employé à trouver des solutions
6. Obtenir l'engagement de l'employé à s'améliorer
7. Manifester votre appréciation
8. Remercier l'employé de sa collaboration à l'entretien
9. Assurer la confidentialité de l'entretien
10. Prévoir une date de suivi si nécessaire

# **Se démarquer par une communication non verbale réussie**



# Quel rôle jouent les mots, les gestes et la voix

|        |       |   |
|--------|-------|---|
| Mots   | _____ | % |
| Gestes | _____ | % |
| Voix   | _____ | % |
|        | _____ |   |
|        | 100   |   |

# Le corps est notre principal outil de communication



Tenue vestimentaire



Posture



Sourire



Poignée de main



Voix

N'oubliez pas  
que vous êtes vu  
d'en haut et d'en bas

# Les émotions



# Les émotions

## Le contrôle des émotions

- C'est retenir ses émotions
- C'est masquer ses émotions
- C'est éviter ses émotions

## La maîtrise des émotions

- C'est créer une paix intérieure qui évite les débordements ou les autocensures



Rappelons-nous qu'une situation délicate  
est un défi  
pour une communication réussie







# Transmettre une information diplomatiquement délicate

1. Faire le tri entre faits, opinions et sentiments
2. S'en tenir aux faits
3. Communiquer son opinion et ses recommandations sur demande seulement ou si la fonction que vous occupez l'exige

# Critiquer un employé

Critiquer le bon employé

- Démarche en 10 étapes

Critiquer l'employé négatif

- $C1 + C2 + C3 = A-$

Critiquer la personne de mauvaise foi

- «J'ai l'impression que tu ne veux pas collaborer, est-ce que je me trompe ?»

# Vendre un changement impopulaire

1. Demander à vos supérieurs de vous suggérer 2 ou 3 arguments en faveur du changement
2. Annoncer le changement sobrement sans jamais donner raison aux détracteurs
3. Maîtriser votre langage corporel
4. Dire à vos employés que vous acceptez leur réaction «Je comprends ce que vous ressentez...»

C'est fini !