Mener des conversations difficiles :

conseils pratiques pour les propriétaires de PME

FCEI
FÉDÉRATION CANADIENNE DE L'ENTREPRISE INDÉPENDANTE
En affaires pour vos affaires.



Préparation. Communication. Suivi.

Avant la conversation

- ✓ Déterminez votre objectif.
- ✓ Réfléchissez au résultat que vous souhaitez obtenir.
- ✓ Établissez les faits : événements, dates, éléments documentés.
- ✓ Déterminez le résultat souhaité et ce à quoi vous pouvez vous engager aujourd'hui.
- ✓ Si la conversation pourrait mener à un congédiement, soulever des enjeux liés aux droits de la personne ou à la sécurité, consultez un professionnel au préalable.
- ✓ Choisissez le bon moment et le bon endroit.
- ✓ Préparez les principaux points que vous souhaitez aborder.

Pendant la conversation

- ✓ Restez calme et professionnel.
- ✓ Tenez-vous-en aux faits et évitez les suppositions.
- ✓ Exprimez-vous en utilisant la première personne du singulier.
- ✓ Écoutez sans interrompre.
- ✓ Laissez place au silence au besoin.
- ✓ Faites preuve d'empathie et reconnaissez le point de vue de votre interlocuteur.
- ✓ Cherchez une solution ensemble.

Après la conversation

- ✓ Réfléchissez à ce qui a bien fonctionné.
- ✓ Pensez à ce que vous pourriez faire différemment la prochaine fois.
- ✓ Documentez la discussion : liste des participants, points discutés, plan d'action/de suivi.
- ✓ Assurez un suivi au besoin.

Rappels importants

À FAIRE	*À ÉVITER*
Vous préparer à l'avance.	Vous mettre sur la défensive.
Répéter à l'avance ce que vous souhaitez dire.	Commencer vos phrases par « tu/vous ».
Maintenir un dialogue respectueux.	Faire des suppositions.
Vous concentrer sur les solutions.	Vous sentir personnellement visé par les commentaires.

Conseil : *Une conversation difficile se prépare à l'avance. Quelques minutes de préparation peuvent favoriser une discussion plus constructive et respectueuse.*

Des questions?
Contactez votre conseiller dès aujourd'hui!

1 833 568-3234 ou FCEI@FCEI.ca

Avis juridique : Cette publication et son contenu visent à servir exclusivement les intérêts des membres de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI) et à leur fournir des informations; ils ne s'adressent à aucun autre public. La FCEI ne fait aucune représentation ni ne donne de garantie sur le caractère complet, l'exactitude et l'actualité du contenu de cette publication. Renseignez-vous auprès d'un conseiller professionnel avant d'entamer des démarches d'après les renseignements contenus dans cette publication.

DIN10165F-2608