



IFBD

Institute for Business
Development

>>> IFBD.BE /
leadership & people
management



... et si on arrêtait de râler ...

STOP aux plaintes, exaspérations et rouspétances au boulot

- > Réduisez les griefs sur le lieu de travail grâce au pouvoir de l'anti-complainte !
- > Votre rôle de manager en cas de comportement de plainte aigu : que faire ?
- > Issolez l'émotion du problème !



2023

En classe,
en toute sécurité ...

Sous la direction experte de :

Nicolas Delebois
Partenaire
L&AD

Vous pouvez suivre nos formations en présentiel confortablement et en toute sécurité, dans de plus grand respect de la distanciation sociale et des règles d'hygiène.

Pourquoi ce programme ?

L'ATELIER ANTI-COMPLAINTE : ISOLER L'ÉMOTION DU PROBLÈME

Il y a beaucoup de plaintes en ce moment... À propos des masques buccaux et des restrictions de voyage, de la liberté et de la santé, de la politique et de l'économie, de l'inflation et des coûts énergétiques élevés... Les « râleurs » en tout genre peuvent s'enfuir dans chaque décision du gouvernement et de la direction de l'organisation. Bien que se plaindre soit un soulagement et stimule l'esprit de groupe, cela provoque trop souvent de l'agacement et de l'irritation.

Mais comment faire avec les fameux râleurs ? Comment éviter que la plainte chronique ne devienne la norme sur votre lieu de travail ? Comment isoler l'émotion du problème ?

LES PLAINTES INCONTRÔLÉES PARALYSENT TOUT PARTENARIAT ET FONT OBSTACLE AU CHANGEMENT.

Dans cet atelier, nous vous emmenons en voyage sur le long du chemin de l'employé, du collègue ou du manager acariâtre, pleurnichard et pessimiste. Comment est-il possible que certaines personnes soient si chroniquement insatisfaites ? Pourquoi traînent-ils cela sur le lieu de travail et à la maison ? Et que faites-vous concrètement ? Comment faire en sorte que la plainte compulsive disparaît de votre entreprise ? Se plaindre fait partie de l'être humain, mais se plaindre est un terme générique. Parfois, se plaindre est juste et bon, mais cela peut aussi nuire à l'équipe. Se plaindre pour le plaisir de se plaindre est en effet une forme déviant de plainte : des collaborations entières en souffrent. Dans sa forme la plus destructrice, la plainte collective et chronique se fait au détriment de l'efficacité, de la production et de

la performance. Heureusement, elle peut être traitée très rapidement et de manière pratique...

QUEL EST LE SECRET DE LA COOPÉRATION ?

Se plaindre pour le plaisir de se plaindre commence par l'individu. Et chaque individu fait aujourd'hui partie d'une équipe. La force d'une équipe réside dans sa coopération. Mais le danger réside aussi dans cette coopération. Parce qu'au sein des groupes, les individus se conforment. Ils regardent autour d'eux et s'adaptent. Si se plaindre semble être la norme au sein du groupe, ce comportement est rapidement adopté. Le secret de la coopération réside dans la reconnaissance, l'identification et l'acceptation. Lorsque les membres d'un groupe se tiennent pour mutuellement responsables d'un comportement de plainte indésirable et que le leader adopte cette « correction collective », l'efficacité est accrue.

COMMENT AUGMENTER LA CAPACITÉ DE RÉSOLUTION DE PROBLÈMES D'UNE ÉQUIPE ?

L'individu veut changer mais rarement être changé. Les plaintes chroniques et inefficaces sont précisément ce qui les alimente si elles ne sont pas contrôlées. Mais même si toutes les conditions préalables ont été définies et que l'objectif est clair dans l'esprit, rien n'est parfait. Les gens sont changeants et inconstants. Une équipe n'est vraiment une équipe que lorsque les problèmes sont considérés comme inévitables. Ce n'est que lorsque les regards portés sur les autres, les circonstances ou le responsable disparaissent que le vrai travail peut commencer. Le « pouvoir anti-complaintes » se trouve dans le collectif, qu'elles soient horizontales, verticales et diagonales l'approche se focalise sur « là où elle doit être » : chez la personne qui la cause.

Le formateur



Nicolas Delebois est un professionnel en RH polyvalent avec une ample expertise comme généraliste des Ressources Humaines et en compensation & benefit, organisational development & staffing, formation, consultance et coaching en particulier. Nicolas fut longtemps actif dans de grandes entreprises belges et internationales, dans plusieurs fonctions RH. En 2003 il décide de mettre son expérience et expertise au service d'organisations en tant que formateur consultant chez L&AD. Il y est partenaire depuis fin 2009.

Réduisez les griefs sur le lieu de travail grâce à l'anti-complainte !

Grâce au pouvoir de l'anti-complainte, vous pouvez vous débarrasser des plaintes les plus coriaces ! Pourquoi serait-il normal de laisser un comportement négatif s'imposer ? Quel est le rôle de l'employé sur le terrain ? Où en êtes-vous en tant que manager et leader ? En augmentant la capacité de résolution des problèmes de votre équipe, vous pouvez tuer dans l'oeuf les comportements de plainte incontrôlés. L'émotion est séparée du problème et celui-ci est exposé de manière claire, précise et ordonnée. Les employés peuvent à nouveau se concentrer sur ce qui compte vraiment et vous, en tant que manager, vous remettez les éléments critiques sur la table. Votre propre esprit de décision fait le reste.



Programme du cours

POURQUOI NOUS NOUS PLAIGNONS... : LE QUOI, LE POURQUOI ET LE COMMENT DE LA PLAINE

- ◆ Qu'est-ce que se plaindre ?
- ◆ Pourquoi nous plaignons-nous et pourquoi se plaindre n'est pas toujours mauvais ?
- ◆ Le stress et la frustration comme base du comportement fondamental de plainte.
- ◆ Et qu'en est-il des ragots ?
- ◆ Le danger d'une plainte chronique lourde pour l'homme, le manager et l'employé.
- ◆ Le processus de plainte.

VOTRE RÔLE DE MANAGER EN CAS DE COMPORTEMENT DE PLAINE

AIGU : QUE FAIRE ?

- ◆ Développer un processus d'appropriation et de prise de responsabilité.
- ◆ Travailler sur les principes clés de votre organisation.
- ◆ Changer le statut de la personne : de victime à propriétaire de la situation.
- ◆ Analyser efficacement la situation.
- ◆ Utiliser mon environnement professionnel :
 - ❖ Les collègues.
 - ❖ Les procédures internes.
 - ❖ Les outils.
 - ❖ La typologie de la personne qui nous fait face.

LES DIFFÉRENTES PHASES DE GESTION

- ◆ Les 4 étapes clés :
 - ❖ Accueil.
 - ❖ Information.
 - ❖ Solution.
 - ❖ Conclusion.
- ◆ Utilisation efficace du modèle 'R.A.T.E.R.'
- ◆ Savoir gérer une plainte justifiée OU non

VOTRE COMMUNICATION COMME MANAGER ?

- ◆ La communication efficace :
 - ❖ Écoute.
 - ❖ Questionnement.
 - ❖ Empathie.
 - ❖ Reformulation.
- ◆ Gérer les situations particulières et délicates.
- ◆ Traiter l'émotion en tant que telle.

Timing

08.30	Accueil - café
09.00	Début du cours (présentation du formateur)
12.30	Déjeuner
17.00	Fin du cours

Le matin et l'après-midi, une courte pause(-café) est prévue.

Une interactivité accrue

Les participants se voient offrir de multiples occasions de soumettre leur propre problématique au débat. Pour ce faire, nous demandons à recevoir au préalable un descriptif succinct du problème à formuler. En procédant de la sorte, nous pouvons intégralement adapter le cours en fonction de vos propres besoins d'informations. À cette fin, il vous est possible de contacter à tout moment Dirk Spillebeen au numéro de téléphone +32 10 20 89 90 – E-mail: dirk@ifbd.be.

STOP aux plaintes, exaspérations et rouspétances au boulot

- > **Date & lieu du cours :** veuillez visiter notre site www.ifbd.be
- > **Frais de participation :** 795 € (hors TVA)

INFORMATION D'ENTREPRISE

SOCIÉTÉ :

RUE / N° / BOÎTE :

CP / COMMUNE :

TEL (central) :

ACTIVITÉ : industrie-production commerce de gros/import commerce de détail horeca
 entrepreneur de construction transport services service public

SECTEUR : TRAVAILLEURS :

DONNÉES DE FACTURATION

Adresse de facturation :

Votre référence :

BTW-nummer:

PARTICIPANT(S)

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

M. / Mme. :

Function :

E-mail :

DATE DU COURS :

INFORMATIONS PRATIQUE

Les frais de participation à cette journée de cours s'élèvent à 795 € hors 21 % TVA. **Par participant supplémentaire, vous bénéficieriez de 5% de réduction sur le montant total, avec une réduction maximale de 20% (= 5 participants ou plus).** Ce montant comprend les boissons chaudes/froides et un lunch copieux. Vous recevrez en outre un précieux dossier documentaire que vous pourrez consulter ultérieurement comme ouvrage de référence.

CONDITIONS D'INSCRIPTION

- > Vous envoyez votre inscription par courrier à l'adresse suivante : **IFBD sa, Collines de Wavre - Avenue Pasteur 6, 1300 Wavre**
- > Vous réservez votre place par le biais de notre adresse e-mail : **info@ifbd.be** ou par notre website www.ifbd.be
- > Vous communiquez votre réservation par téléphone au **+32 10 20 89 90**. Une confirmation écrite reste toutefois indispensable.

Après réception de votre inscription, nous vous faisons parvenir une **confirmation d'inscription** ainsi qu'une facture. Deux semaines avant la date du cours, vous recevez une **lettre de rappel**, ainsi qu'un plan descriptif pour vous rendre à l'hôtel.

Annulation

Nous comprenons parfaitement que d'autres priorités puissent survenir entre le moment de votre inscription et la date du cours. Dès lors, si

nous pouvons enregistrer votre annulation écrite **deux semaines avant la date du cours**, seul un montant de 75 euros vous sera porté en compte. **Moins de deux semaines avant le cours**, vous nous serez redevable de l'intégralité de la somme due. Bien entendu, nous serons toujours enchantés d'accueillir l'un de vos collègues à votre place.

Hébergement à l'hôtel

Un hébergement sur place est possible, ainsi vous pouvez entamer et/ou finir la formation de manière détendue.

Vous pouvez réserver une chambre d'hôtel sur le site suivant : www.martinshotels.com/fr/hotel/chateau-du-lac

BASE DE DONNÉES DE L'IFBD & GDPR

Nous souhaitons vous tenir informé des dernières évolutions dans votre secteur. Pour ce faire, nous avons enregistré vos données dans notre base de données. Vos informations sont destinées à notre propre usage, sont protégées et ne sont jamais communiquées à des tiers. Nous prenons toutes les mesures nécessaires à cet effet. Conformément au GDPR, vous avez à tout moment le droit de consulter vos données, de les faire corriger et de les faire supprimer. Pour en savoir plus, consultez notre page www.ifbd.be/fr/GDPR ou écrivez à DPO@ifbd.be.

TERMES & CONDITIONS

Consultez notre page [www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations pratiques](http://www.ifbd.be/fr/qui-sommes-nous/informations-pratiques) pour toutes nos modalités.

>>> Inscription par e-mail à l'adresse **info@ifbd.be** ou par QR:

>>> Inscription sur notre site : [inscription](http://www.ifbd.be)

