DÉBLOQUE
TES SOFT SKILLS

FICHE PRATIQUE

RESSOURCES HUMAINES ► COMPÉTENCES PERSONNELLES ► LEADERSHIP POSITIF

Patience : Faculté de faire preuve de calme, de persévérance et de maîtrise de soi face aux difficultés, aux délais ou aux imprévus, en gardant une attitude positive et constructive

Ce document est régulièrement mis à jour.
Téléchargez gratuitement la dernière version sur Débloque-tes-soft-skills.com

MISE EN GARDE

Pour la plupart d'entre nous, les Soft Skills apprises en formation, sur la base d'une liste de recettes à appliquer dans telle ou telle situation, ne sont pas durablement exploitables : les mauvais comportements reprennent très vite le dessus, la Soft Skill ne peut pas s'exprimer, elle est BLOQUÉE par un ensemble de comportements contre-productifs dont on ne sait pas se débarrasser.

Suite à la découverte d'un incroyable protocole imaginé par 2 professeurs de la Harvard Business School, une offre exclusive permet désormais de DÉBLOQUER réellement et définitivement ses Soft Skills.

Découvrez cette offre sur Débloque-tes-soft-skills.com

Le contenu de cette fiche pratique a été généré
par une Intelligence Artificielle pilotée par une Intelligence Humaine

© 2025, Tous droits réservés

Comportements recommandés :

1. **Garder son calme face aux sollicitations multiples**
   → Un RH est souvent sollicité sur plusieurs sujets à la fois, il doit rester organisé et serein.
   Exemple : « Plusieurs collaborateurs me demandent des informations urgentes, je prends le temps de répondre à chacun en gardant un ton posé. »

2. **Écouter attentivement et sans précipitation les collaborateurs**
   → Laisser l'interlocuteur exprimer ses besoins sans l'interrompre favorise une meilleure compréhension.
   Exemple : « Un salarié m'expose une problématique complexe, je l'écoute attentivement sans chercher à couper la discussion pour gagner du temps. »

3. **Rester professionnel face aux tensions et aux conflits**
   → Un RH doit gérer les situations délicates avec calme et impartialité.
   Exemple : « Lorsqu'un collaborateur mécontent exprime son désaccord de manière agressive, je réponds avec calme et diplomatie. »

4. **Accompagner progressivement les collaborateurs dans leur évolution**
   → Développer les talents prend du temps et nécessite de la persévérance.
   Exemple : « Un employé souhaite évoluer vers un poste de manager, je l'accompagne sur plusieurs mois avec des formations adaptées. »

5. **Faire preuve de pédagogie en répétant et expliquant si nécessaire**
   → Tous les collaborateurs ne comprennent pas les informations RH à la même vitesse.
   Exemple : « Un salarié ne comprend pas les modalités de son contrat, je lui réexplique plusieurs fois avec des exemples concrets. »

6. **S'adapter aux imprévus et gérer les changements avec souplesse**
   → Le monde du travail est en constante évolution, un RH doit savoir s'adapter.
   Exemple : « Un changement législatif impacte notre politique RH, je prends le

© 2025, Tous droits réservés

temps de bien l'intégrer avant de l'expliquer aux équipes. »

7. **Encourager la persévérance et ne pas se décourager face aux difficultés**
   → Certains projets RH nécessitent du temps avant d'apporter des résultats concrets.
   Exemple : « La mise en place d'un nouveau système de gestion des congés prend du temps, mais je reste motivé et impliqué jusqu'à son aboutissement. »

8. **Accepter les délais administratifs et les contraintes organisationnelles**
   → La gestion RH implique parfois des délais indépendants de notre volonté.
   Exemple : « Un visa de travail pour un collaborateur prend plusieurs semaines à être validé, je le rassure et l'informe à chaque étape du processus. »

9. **Prendre du recul face aux frustrations et aux critiques**
   → Un RH est parfois la cible de reproches, il doit gérer cela avec sérénité.
   Exemple : « Un collaborateur estime que les augmentations sont injustes, je l'écoute et lui explique le processus de décision de manière objective. »

10. **Trouver des solutions progressives aux problèmes complexes**
    → Certaines problématiques RH demandent du temps pour être résolues de manière efficace.
    Exemple : « Un conflit entre deux employés ne peut pas être réglé en une seule discussion, je mets en place un plan de médiation sur plusieurs semaines. »

Comportements à éviter :

1. **S'énerver ou perdre patience face aux demandes répétées**
   → Un RH doit rester calme même si certaines questions reviennent souvent.
   Exemple : « Un collaborateur me pose plusieurs fois la même question, je réponds sèchement en lui demandant de relire mon premier mail. »

© 2025, Tous droits réservés

2. **Couper la parole ou expédier une discussion trop rapidement**
   → Un manque d'écoute peut nuire à la relation avec les employés.
   Exemple : « Je presse un salarié de finir son explication pour passer au dossier suivant. »

3. **Ignorer les frustrations des collaborateurs sous prétexte que "c'est comme ça"**
   → Un manque d'empathie peut générer du mécontentement et de la démotivation.
   Exemple : « Je dis à un employé insatisfait de son évolution de carrière que les promotions sont limitées, sans chercher à explorer d'autres pistes. »

4. **S'impatienter face à un collaborateur qui a du mal à comprendre une procédure**
   → Expliquer avec bienveillance est essentiel.
   Exemple : « Un salarié ne comprend pas les détails de son bulletin de paie, je lui réponds de manière expéditive sans prendre le temps de clarifier. »

5. **Réagir de manière impulsive aux conflits internes**
   → Un RH doit analyser la situation avant d'agir.
   Exemple : « Deux employés se disputent, et au lieu de calmer la situation, je leur demande de régler ça entre eux. »

6. **Ne pas suivre un dossier sous prétexte qu'il prend trop de temps**
   → Certains sujets nécessitent une persévérance continue.
   Exemple : « Une demande d'augmentation traîne depuis plusieurs mois, mais je n'y accorde pas d'attention parce qu'elle est compliquée à traiter. »

7. **Se décourager face aux processus longs et administratifs**
   → La patience est essentielle dans les tâches RH impliquant des délais.
   Exemple : « Je ne relance pas un dossier de formation en attente parce que cela prend trop de temps à être validé. »

8. **Ne pas prendre en compte les besoins individuels sous prétexte de règles strictes**

© 2025, Tous droits réservés

→ L’adaptabilité est importante pour une gestion humaine et juste.
Exemple : « Un salarié demande un aménagement d’horaires pour raisons familiales, mais je refuse directement sans chercher d’alternative. »

9. **Refuser de revoir une décision après un retour négatif**
   → L’amélioration continue est essentielle en RH.
   Exemple : « Un collaborateur me fait remarquer une incohérence dans un processus RH, mais je refuse de le revoir car je considère que tout est déjà en place. »

10. **Faire preuve de frustration ou d’énervement dans la communication**
    → Une attitude négative nuit à la relation avec les collaborateurs.
    Exemple : « Après plusieurs demandes insistantes, je réponds de manière sèche et agacée à un salarié qui réclame des informations sur son contrat. »

Conclusion

Faire preuve de patience en RH, c’est savoir gérer le temps, les imprévus et les émotions avec sérénité. Un bon professionnel des ressources humaines sait écouter, accompagner et prendre du recul pour répondre aux besoins des collaborateurs sans précipitation. 🚀

© 2025, Tous droits réservés