

Plusieurs gestionnaires auront à gérer, un jour ou l'autre, un ou plusieurs employés présentant des problèmes de rendement, de compétence, d'attitude et/ou de conduite importants. Une situation qui entraîne souvent des effets non négligeables sur la qualité du travail, sur la qualité des relations avec la clientèle, sur le climat de travail et/ou sur l'équipe de gestion. Alors, dans ce cas, quelle approche utiliser pour que le changement soit significatif et durable? Peut-on provoquer des changements lorsque des questions de personnalité et d'attitude sont en cause? Y a-t-il des cas où nous ne pouvons rien y faire? C'est à ces préoccupations que répond cet atelier de développement.

OBJECTIFS

INITIER ET RÉUSSIR LE CHANGEMENT ATTENDU.

Au terme de cette session, les participants seront en mesure de :

- *situer leur rôle et celui des autres composantes de l'organisation dans la gestion d'un employé difficile;*
- *utiliser des techniques et des stratégies de communication pour intervenir auprès d'un employé difficile;*
- *structurer et préparer une intervention pour initier un changement chez l'employé difficile.*

CONTENU

Les particularités des employés difficiles.
La dimension légale dans le traitement des dossiers.
Les conditions pour faire changer des comportements.
Les troubles de la personnalité et les problèmes personnels.
Le feedback de mise au point.
La documentation d'un dossier.
Le principe de gradation des sanctions et son but.
La rédaction d'attentes claires.
Les techniques de communication avec un employé difficile.
Les structures des rencontres avec l'employé difficile.
Le plan de redressement d'un employé difficile.
Le suivi d'un employé difficile.

DÉROULEMENT

Au cours de l'atelier, les participants doivent faire l'analyse de la situation que génère l'employé difficile et développer une stratégie conséquente à la situation. Lors de mises en situation, ils seront invités à expérimenter différentes rencontres avec des employés difficiles.

PARTICIPANTS (maximum 12)

Tout gestionnaire qui désire corriger les effets occasionnés par un employé difficile.

