

# Gérer les employés difficiles (1 jour)



## OBJECTIF GÉNÉRAL

Accroître son aisance à intervenir auprès d'employés difficiles grâce à une approche structurée et se doter d'outils pour faciliter le passage à l'action

## BUT

Accroître sa confiance et ses habiletés à intervenir dans des situations difficiles

## MÉTHODOLOGIE

Discussions dirigées (35%), capsules techniques (25%), démonstrations (5%), échanges en sous-groupe (10%), activités d'auto-évaluation réflexives (10%), missions concrètes (10%) et activités ludiques de type jeu pédagogique (5%)

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

- Utiliser les bons outils au bon moment : résistance au changement, employé difficile et situation difficile
- Situer son rôle de gestion vis-à-vis des employés difficiles
- Comprendre le processus d'intervention et les différentes étapes pour gérer adéquatement les situations difficiles
- Utiliser des techniques de communication pour intervenir auprès d'un employé difficile
- Maîtriser les principes du courage managérial
- Se doter d'outils pour faciliter le passage à l'action

## CONTENU

### Voir au-delà de la difficulté

Distinguer le problème de la personne  
Départir faits et perceptions

### Préparer une rencontre difficile

S'approprier les 3 étapes du processus  
Gérer ses propres émotions

### Tenir une rencontre difficile

Maîtriser un processus en 6 étapes  
Être ferme tout en étant ouvert à l'autre

Être prêt à faire face à différentes réactions

Poser les bonnes questions  
S'ajuster dans un contexte syndical (si pertinent)

Suivi de rencontre : documenter et encadrer la performance

### Faire preuve de courage

S'approprier l'inconfort lié à la prise de risque  
'Go – No Go' : s'outiller d'une grille d'analyse

## ANIMATRICE



Annie œuvre en développement des compétences depuis plus de 15 ans. Au-delà d'être formatrice et facilitatrice, elle est également une gestionnaire d'entreprise et d'équipe expérimentée.

Au quotidien, Annie travaille avec des équipes d'exécutifs dans le cadre de planifications stratégiques ou d'accompagnements personnalisés. Elle œuvre également à titre de coach et de facilitatrice avec des leaders, des professionnels et des employés afin de développer de leurs compétences comportementales.

Annie intervient fréquemment comme conférencière, panéliste, experte, auteur et blogueuse. En 2017-18 seulement, elle a publié 3 articles et fait une quarantaine de prises de parole publiques notamment pour Les Affaires, pour l'Ordre des CRHA, pour l'Ordre des ingénieurs, pour la Société canadienne des directeurs d'association, pour le Réseau des professionnels de la formation et pour des organisateurs d'événements corporatifs.

Annie a été primée **HR Professional of the Year 2017** par HR Reporteur (prix canadien remporté à Toronto) et 'Meilleur talent 2016' lors du concours du même nom à Montréal.