Votre programme d’aide aux employés et à la famille (PAEF) est un service confidentiel de soutien pouvant vous aider à entreprendre une démarche pour effectuer un changement.

Des conseils essentiels pour des conversations essentielles



Souvent, les gestionnaires évitent de discuter de sujets difficiles avec leurs employés, de peur qu’ils se mettent en colère ou réagissent de manière émotionnelle. Ils espèrent que les choses finiront par se régler d’elles-mêmes. Cependant, il y a peu de chances que cela se produice. En fait, il est fort probable que la situation s’envenime davantage. Ainsi, en vous attaquant le plus tôt possible à un problème de rendement ou de comportement, vous trouverez plus rapidement une solution.

Voici quelques conseils pour vous aider à aborder les situations difficiles ou délicates avec un employé.

1. **Préparez-vous.** Commencez par recueillir les faits et toute l’information pertinente. Communiquez avec votre service des Ressources humaines (RH) afin de vous assurer de bien comprendre les politiques et les procédures de l’entreprise, vos droits et ceux de l’employé. Ces politiques et procédures devraient vous fournir un cadre de travail pour vous guider dans le choix des mesures à prendre.
2. **Pratiquez l’écoute active en** :
    - maintenant un contact visuel;
    - souriant et en hochant la tête dans les moments appropriés;
    - adoptant une posture attentive;
    - paraphrasant et en posant des questions pertinentes dans le but de clarifier ce que la personne vient de vous dire;
    - en montrant que vous comprenez son point de vue;
    - en la laissant parler sans l’interrompre.
3. **Restez calme, respectueux, et concentré sur le sujet de la discussion.** Si la conversation part à la dérive ou si la personne se met en colère ou adopte un comportement hostile, convenez d’un autre moment pour reprendre la discussion ou demandez de l’aide auprès des RH.
4. **Parlez au « je » et non au « tu ».** En commençant vos phrases par « Je », vous éviterez de juger ou de blâmer la personne et, du même coup, celle-ci sera moins portée à adopter une attitude défensive. Par exemple, au lieu de dire « Tes rapports de ventes ne sont jamais prêts à temps », dites plutôt « Je ne peux pas atteindre les cibles du service sans les rapports de vente ».
5. **Entendez-vous sur un plan d’action et planifiez une rencontre de suivi.**
6. **Remerciez la personne pour son écoute et sa compréhension.** De cette façon, vous mettez fin à la conversation sur une note positive et respectueuse.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou du soutien pour vous aider à aborder une situation difficile, **communiquez avec nous.**

© 2026 Morneau Shepell ltée. Votre programme ne comprend pas nécessairement tous les services décrits dans ce site. Veuillez consulter la documentation de votre programme pour plus d’information. Pour une assistance immédiate, composez le 1 844 880 9137.