



Gérer différents types de personnalité

En tant que gestionnaire, l'une de vos plus grandes responsabilités — peut-être encore plus que la supervision des horaires, des ressources et des finances — consiste à gérer les effectifs. Il vous incombe de contribuer à la culture et au maintien d'une équipe hautement fonctionnelle. Toutefois, comme partout ailleurs, votre équipe est certainement composée de différentes personnalités — des introvertis les plus purs aux plus extravertis et à ceux qui s'affichent quelque part entre les deux. Il peut être difficile d'adapter votre style de gestion aux goûts de tous. Mais lorsque vous aurez constaté que l'éventail de personnalités et de styles de travail de votre équipe représente un atout, vous pourrez incorporer leurs habiletés différentes pour qu'elles se complètent au lieu de s'opposer. Voici quelques moyens de cerner ces différentes personnalités et de les intégrer dans vos méthodes de gestion.

Renseignez-vous sur les introvertis et les extravertis

Prenez le temps de vous informer sur les traits psychologiques des introvertis et des extravertis. Bien que nous pensions généralement que les introvertis sont calmes et timides et que les extravertis sont bruyants et bavards, la question est en fait un peu plus complexe. Ce n'est pas tant la manière d'agir qui définit ces deux types de personnalité, mais plutôt ce qu'ils ont besoin de faire pour se ressourcer et comment ils préfèrent travailler. La plupart des introvertis ont besoin de se retirer pour reprendre des forces ou se ressourcer, et préfèrent travailler seuls, alors que la plupart des extravertis vont chercher un regain d'énergie dans les groupes et aiment penser tout haut.

Apprenez à connaître votre équipe

Si vous avez passé du temps avec les membres de votre équipe, vous avez probablement déjà distingué ceux qui pourraient être des introvertis de ceux qui sont susceptibles d'être des extravertis. Il peut cependant être difficile de cerner certains types de personnalité, parce qu'il y en a qui vont à l'encontre de leur personnalité naturelle pour s'adapter à ce qu'ils croient être l'idéal ou à ce qu'on attend d'eux. Pour connaître véritablement le caractère des membres de votre équipe, allez leur parler. Demandez-leur quels sont leurs besoins réels, comment ils aimeraient travailler et ce qu'il leur faudrait pour qu'ils se sentent à l'aise. Préfèrent-ils organiser des réunions et des présentations, ou réfléchir méthodiquement aux problèmes et rédiger des rapports détaillés? Demander à tous les employés de passer

Accédez à votre programme d'aide en tout temps à travailsantevie.com



un test de personnalité et discuter des résultats pourraient aussi être amusant. Il faut cependant s'assurer que la communication des résultats n'a aucune incidence sur la manière dont les membres de l'équipe sont évalués ou la façon de déterminer leur valeur.

Apporter un équilibre à la journée de travail

En plus de maintenir un certain équilibre entre le travail d'équipe et le travail individuel, permettez à chaque employé de trouver sa propre façon d'exploiter tout son potentiel. Cela signifie que si l'un d'entre eux sait qu'il travaille mieux à l'écart, donnez-lui l'espace dont il a besoin. Si un autre sait qu'il donne le meilleur de lui-même lors d'une présentation, donnez-lui l'occasion de se faire entendre.

Quand il s'agit de styles de personnalité en milieu de travail, la diversité est importante. L'introverti et l'extraverti ajoutent tous deux de la valeur à un environnement de travail prospère parce que leurs différences peuvent se compléter. Jumelez un extraverti ayant plein d'idées à partager avec un introverti qui peut les entendre et qui prendra le temps nécessaire pour réfléchir. Mieux vous connaîtrez et comprendrez les forces de votre équipe, plus vous serez en mesure de diriger avec assurance et plus les employés vous feront confiance parce que vous leur aurez montré que vous comprenez leurs besoins individuels et que vous souciez d'eux.

Accédez à votre programme d'aide en tout temps à travailsantevie.com



Aborder des sujets délicats au travail

Souvent, les gestionnaires sont réticents à aborder les problèmes de rendement, les problèmes personnels délicats ou les problèmes de comportement avec leurs employés, car ils se sentent mal à l'aise ou craignent les réactions émotionnelles excessives qui peuvent empirer la situation. Cependant, du point de vue de la productivité, plus vite le problème sera abordé, plus vite il sera résolu. Donc, savoir gérer une conversation difficile est une compétence que tout gestionnaire doit posséder.

Préparation

Pour aborder un sujet délicat avec un employé, la première étape consiste à avoir les données et les renseignements pertinents à portée de la main. Communiquez avec votre représentant des Ressources humaines afin de vous assurer de bien comprendre les politiques et les procédures de l'entreprise, vos droits et ceux de l'employé.

Voici des conseils pratiques pour vous guider dans votre préparation :

- **Trouvez un endroit approprié.** Vous devez pouvoir avoir une conversation honnête et franche avec l'employé en privé, sans être interrompus. Rencontrez la personne; n'ayez PAS cette conversation par téléphone ou par courriel.
- **Prévoyez suffisamment de temps.** Évitez d'avoir l'air pressé. Accordez-vous, ainsi qu'à l'employé, un peu de répit après la rencontre afin de pouvoir vous recentrer.
- **Communiquez avec votre programme d'aide aux employés et à la famille.** Gérer les situations difficiles concernant des employés ou le milieu de travail peut représenter un véritable défi pour vous, en tant que gestionnaire. Laissez votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) vous fournir des conseils confidentiels et professionnels afin de vous aider à résoudre toutes les situations auxquelles vous pourriez devoir faire face.
- **Planifiez la conversation.** Pour ne rien oublier et ne pas perdre le fil de la conversation, notez les points essentiels et les autres éléments pertinents dont vous devez parler.

Conversation

Cette conversation avec l'employé a pour but de vous entendre sur un plan d'action qui permettra de résoudre le problème. Votre entretien vous permet de savoir ce qui se passe avec l'employé et donne à celui-ci une occasion de demander du soutien ou d'exprimer ses préoccupations. Si l'employé résiste ou se met sur la défensive, les politiques et les procédures internes relatives à la gestion des problèmes disciplinaires et des griefs vous guideront dans la mise en œuvre de toute mesure que vous avez l'intention de prendre.

Lors de la conversation :

- **Restez calme et concentré.** Concentrez-vous sur le problème ou le comportement, et non sur la personne. Gardez votre objectivité et évitez de porter des jugements.

Accédez à votre programme d'aide en tout temps à travailsantevie.com



- **Soyez positif.** Si c'est la première fois que vous abordez ce sujet avec l'employé, essayez de garder un état d'esprit positif. Exprimez votre préoccupation, puis expliquez que votre conversation vise à aider l'employé à progresser et à réussir.
- **Écoutez activement.**
 - Établissez un contact visuel et surveillez votre langage corporel. Inclinez-vous légèrement vers l'avant et évitez de vous croiser les bras, ce qui indique que vous n'écoutez pas.
 - N'interrompez pas l'employé.
 - Posez des questions pour clarifier la situation. Évitez des questions fermées auxquelles l'employé peut répondre par « oui » ou « non » et qui empêchent une vraie conversation. Reformulez ce que l'employé vient de vous dire. Par exemple, « En d'autres mots, ce que tu me dis... »
 - Reconnaissez le point de vue de l'employé.
- **Gérez la rencontre.** Cela signifie que *vous* dirigez la conversation, déterminez le moment de l'application des mesures et jugez de leur efficacité. Vous décidez également s'il faut faire une pause ou reprendre la conversation plus tard.
- **Faites participer l'employé.** Entendez-vous sur le plan d'action et planifiez une rencontre de suivi.

Suivi

Même si l'employé a réussi à modifier son comportement ou à améliorer son rendement, il est important d'avoir une conversation de suivi. Remerciez l'employé de ses efforts et demandez-lui s'il a encore besoin de soutien de votre part. Si la situation ne s'est pas améliorée, vous devez avoir une conversation officielle avec l'employé sur les politiques et procédures de l'entreprise et les conséquences de son problème de comportement ou de rendement.

Il n'est jamais réjouissant d'avoir une conversation difficile avec un employé. Cependant, si cette conversation est bien gérée, elle permettra d'augmenter le rendement de l'employé – et celui de toute l'équipe – et d'améliorer vos relations au travail.

Accédez à votre programme d'aide en tout temps à travailsantevie.com

