



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 produise. 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.

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



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.**

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



Reconnaître le travail bien fait pour garder les employés motivés

Des études ont montré que lorsque des employés ont le sentiment d'être appréciés, respectés et valorisés, ils sont plus motivés et engagés. Et des employés motivés et engagés, cela signifie :

- une productivité accrue;
- plus d'innovation et de créativité;
- un meilleur service à la clientèle;
- un meilleur moral;
- une réduction de l'absentéisme;
- un roulement du personnel moins élevé.

De nombreuses organisations consacrent beaucoup de temps et d'argent à des primes et des événements de reconnaissance des employés. Cependant, un sondage mené en 2016 aux États-Unis a permis de découvrir que 82 pour cent des employés considèrent que leur travail n'est pas reconnu à la hauteur de leurs efforts.

Pourtant, une chose fonctionne et ne coûte absolument rien : se sentir apprécié par son supérieur immédiat. Voici quelques conseils pour que les membres de votre équipe se sentent valorisés.

- **Comprenez vos employés.** Ce qui fonctionne avec un groupe pourrait ne pas fonctionner avec un autre. Qui sont les personnes qui forment votre équipe? Sont-elles majoritairement jeunes, plus âgées, des hommes, des femmes? Préfèrent-elles recevoir des récompenses formelles, être reconnues en privé ou devant leurs pairs? Demandez-leur ce qui leur ferait plaisir.
- **Offrez de la reconnaissance, du soutien et de l'encadrement, chaque jour.** N'attendez pas un événement de reconnaissance présenté par l'entreprise ou les évaluations de rendement pour féliciter vos employés.
- **Consultez-les régulièrement.** Demandez-leur comment vont les choses pour eux, au travail et dans leur vie personnelle, et offrez-leur du soutien aussi souvent que possible.
- **Faites preuve d'impartialité et de cohérence.**
- **Si vous entendez un commentaire positif au sujet d'un membre de votre équipe, faites-lui savoir.** Écrivez-lui une note ou un courriel et, si la personne a fait preuve d'efforts considérables, copiez les Ressources humaines ou l'équipe de la haute direction.
- **Encouragez la rétroaction.** Demandez à votre équipe de vous dire quels sont les processus qui fonctionnent bien et les aspects à améliorer. Faites-leur savoir que vous serez toujours là pour discuter de nouvelles idées, les aider à résoudre des problèmes et les conseiller.

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



- **Reconnaissez publiquement** les idées ou les réalisations d'un employé lors des réunions d'équipe entre services ou avec la haute direction.

La reconnaissance devrait faire partie de votre routine quotidienne. Pour connaître d'autres moyens de créer une dynamique positive dans votre équipe, **communiquez avec nous**.

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

