



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 interrompu. 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.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-5676 ou travailsantevie.com



- **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.
- **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.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-5676 ou travailsantevie.com



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.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-5676 ou travailsantevie.com



Gérer les milléniaux

Depuis plus de quarante ans, les baby-boomers, la génération la plus importante de tous les temps, dominant le marché du travail et, évidemment, les stratégies et programmes organisationnels sont conçus en fonction de leurs besoins. Approchant maintenant la fin de la cinquantaine et de la soixantaine, les baby-boomers commencent à prendre leur retraite, et ils seront bientôt remplacés par un autre groupe démographique important, les milléniaux.

Ces derniers sont les enfants des baby-boomers, nés entre 1980 et 2000. En tant que groupe, les milléniaux sont plus fortunés, plus férus de technologie, plus éduqués et plus diversifiés sur le plan de l'origine ethnique que toutes les générations précédentes. D'ici 2020, les milléniaux représenteront au moins de 50 pour cent des employés dans le monde. Leur potentiel est énorme, et leurs valeurs, leurs attentes et leurs moyens de communication sont uniques. Pour exploiter leurs nombreux talents et capacités, les organisations et les dirigeants doivent comprendre les motivations de ce groupe positif, énergique et confiant afin de les mobiliser.

Motiver les milléniaux

Les stratégies et les programmes qui fonctionnaient pour les baby-boomers ne sont pas aussi efficaces pour les milléniaux. Les organisations et les gestionnaires doivent adopter une approche différente pour comprendre et optimiser le potentiel de cette génération.

Voici quelques conseils pour aider à commencer.

- **Soyez à l'écoute.** Les milléniaux remettent en question les dirigeants et leur style de gestion. Or, il ne s'agit pas d'un manque de respect. Au lieu de vous fâcher ou de leur donner des ordres, engagez la conversation. La plupart du temps, les employés plus jeunes veulent simplement obtenir un complément d'information ou comprendre où se situe leur rôle dans la stratégie générale de l'entreprise.
- **Offrez-leur un emploi stimulant.** Les milléniaux veulent apprendre et collaborer. Ce sont des experts de la multiplicité des tâches et ils excellent en résolution de problèmes. Si leurs tâches sont monotones et exemptes de défis, ils s'ennuieront et se chercheront un emploi ailleurs.
- **Favorisez le travail d'équipe.** Cette génération change la façon d'accomplir le travail. C'est la première génération à avoir grandi avec les médias sociaux. Ils sont donc très à l'aise d'accéder à l'information et de la partager, de communiquer et de travailler ensemble sur de multiples plateformes. Les milléniaux représentent un atout précieux pour les gestionnaires, qui peuvent devenir leur mentor, les former et les encadrer

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-5676 ou travailsantevie.com



- **Soulignez leurs bons coups.** Les milléniaux ont l'habitude de se faire dire qu'ils sont uniques et spéciaux. Non seulement veulent-ils que leur travail soit reconnu, ils s'attendent à ces marques de reconnaissance. Les gestionnaires devraient s'attarder à présenter leurs critiques ou leurs commentaires comme autant d'occasions d'apprentissage et dire précisément aux milléniaux ce qu'ils doivent faire pour s'améliorer.
- **Facilitez l'équilibre travail-vie personnelle.** Pour les jeunes employés, leur vie personnelle, leur famille, leurs amis, leurs activités sociales et leurs projets personnels sont aussi importants que leur carrière. Par conséquent, ils cherchent à concilier leur travail et leur vie personnelle. Ils vont faire le boulot, mais sans passer 60 ou 70 heures au bureau comme leurs parents. Favorisez leur autonomie et faites preuve de souplesse sur la façon d'accomplir le travail.
- **Favorisez la responsabilité sociale.** Les milléniaux sont préoccupés par les questions sociales et recherchent des employeurs appuyant des initiatives philanthropiques. Pensez à associer vos événements de consolidation d'équipe avec votre programme de responsabilité sociale, comme une marche au profit d'un organisme de bienfaisance, une collecte de denrées, une collecte de fonds, ou une corvée de nettoyage de quartier.
- **Communiquez comme un millénial.** Cette génération, qui a appris à communiquer avec les moyens électroniques, adore la communication bidirectionnelle instantanée 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 sur toutes les plateformes. De nombreuses entreprises offrent des portails interactifs à l'ensemble de leurs employés ou à des équipes précises, des applications mobiles, ainsi que l'accès à YouTube, Skype, Flickr et Facebook, pour favoriser l'engagement de leurs employés et clients milléniaux. Ces derniers sont habitués d'obtenir de l'information visuelle grâce à YouTube et à d'autres sites. Pensez donc à ajouter des images et des vidéos dans vos communications internes et externes pour en augmenter l'efficacité.

Les milléniaux s'attendent à une structure et à des directives claires de la part de leur gestionnaire, mais ils s'attendent aussi à ce que ce dernier agisse comme mentor et les respecte. Tout comme les baby-boomers avant eux, les milléniaux apportent leur lot d'atouts et de défis aux entreprises. En comprenant leur point de vue et leurs valeurs et en respectant leur talent et leur potentiel, vous pouvez contribuer à former la main-d'œuvre de demain.

Laissez-nous vous aider. Accédez à votre programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) en tout temps par téléphone, sur le Web ou à l'aide de votre appareil mobile.

1 800 361-5676 ou travailsantevie.com

