CONGRÈS ARIHQ 2016

Composer avec des employés difficiles

Marie-Andrée Lambert

Constat :

- Une grande partie de la tâche des gestionnaires, s'occuper des ressources humaines
- Aucun gestionnaire n'est à l'abri de situations pénibles avec un ou quelques employés
- Les gestionnaires sont mal pris avec certaines situations provoquées par des employés
    1. Qu'est-ce que je peux faire?
    2. Qu'est-ce que je dois faire?
    3. Qui peut m'aider?

L'employé embauché qui accepte de venir faire le travail accepte de se faire dire quoi faire, quand le faire, comment le faire.

C'est à l'employeur de lui dire **quoi, quand et comment faire**.

Tous nos problèmes avec les employés ont un lien direct avec le QUOI, QUAND et COMMENT… sauf peut-être de rares exceptions…

Il y a seulement 2 sortes de problèmes : l'employé qui ne PEUT pas et l'employé qui ne VEUT pas.

Ne pas pouvoir, c’est ne pas être capable, ne pas savoir, ne pas posséder les qualifications ou les connaissances… ce que l’employeur va d’abord faire avec quelqu’un qui ne peut pas? L’AIDER.

Ne pas vouloir, c’est être capable, savoir, posséder les qualifications ou les connaissances mais DÉCIDER de ne pas faire ce que je dois faire. Qu’est-ce que l’employeur va faire avec quelqu’un qui ne veut pas? SÉVIR

À quoi ça mène ces distinctions? À des gestes à poser qui sont TRÈS différents…

Il faut se donner le temps d’agir comme il le faut … mais il faut agir.

Le chemin pour régler nos problèmes avec des employés difficiles, c’est de prendre position dès le début d’un problème, dès la première manifestation d’une mauvaise volonté d’un employé.

Adopter une façon autre de travailler ces « cas » là, c’est vous faciliter la vie. Un gestionnaire ne peut espérer survivre confortablement et continuer à aimer son travail s’il prend une série de mauvaises décisions qui sont guidées par sa colère.