

GÉRER UN EMPLOYÉ DIFFICILE

Dans toute organisation, les défis liés à la gestion d'un employé difficile sont inévitables. Ce cours propose des stratégies concrètes et des outils pratiques pour transformer ces situations délicates en opportunités de croissance et de collaboration.

**GERER
UN EMPLOYÉ
DIFFICILE**

Grâce à une approche professionnelle et empathique, le participant apprendra à aborder les comportements problématiques avec assurance, à maintenir un environnement de travail harmonieux, et à renforcer la cohésion d'équipe.

Ce cours est conçu afin d'offrir une approche complète et engageante à la gestion des employés difficiles, tout en dotant le participant des compétences nécessaires pour exceller dans son rôle de leader.

OBJECTIFS

- Identifier les comportements problématiques et leurs impacts sur l'équipe.
- Analyser les causes profondes des tensions et développer des réponses adaptées.
- Maîtriser des techniques de communication efficaces pour désamorcer les conflits.
- Instaurer des cadres clairs pour favoriser un comportement positif et productif.
- Renforcer le rôle de leader en adoptant des approches justes et équilibrées.

CONTENU

1. Introduction à la gestion des employés difficiles

- Définir ce qu'est un employé difficile
- Identifier les signes avant-coureurs de comportements problématiques
- Comprendre les enjeux organisationnels et humains

2. Analyse des causes et des motivations

- Différencier les problèmes de comportement liés à des facteurs internes et externes
 - Stress, insatisfaction
 - Relations interpersonnelles
- Outils pour diagnostiquer la source des tensions

3. Techniques de communication proactive

- Comment écouter activement et répondre avec empathie
- Formuler des retours constructifs sans conflit
- Techniques pour désamorcer les comportements agressifs ou passifs-agressifs

4. Mise en place de limites claires et d'attentes précises

- Établir des cadres et des règles de conduite
- Définir des objectifs comportementaux mesurables
- Suivi et renforcement des comportements positifs

5. Gestion des conflits

- Stratégies pour gérer les désaccords sans escalade
- Résolution collaborative : Impliquer l'employé dans les solutions
- Savoir quand intervenir ou escalader

6. Développement des compétences en leadership

- Renforcer la confiance en tant que leader dans des situations complexes
- Gérer son propre stress face à des comportements difficiles
- Savoir équilibrer discipline et soutien

7. Études de cas et mises en situation pratiques

- Scénarios courants : gestion de la résistance au changement, comportements perturbateurs, ou baisse de performance
- Ateliers interactifs pour mettre en pratique les stratégies apprises