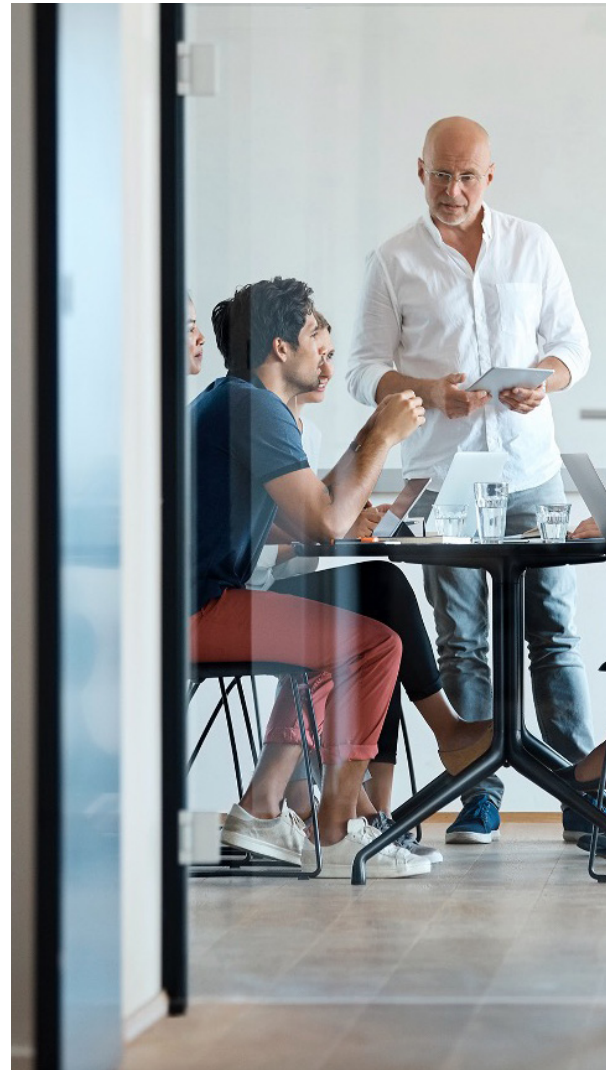


LIGNES DIRECTRICES POUR UNE GESTION RÉUSSIE DES CONVERSATIONS DIFFICILES

Peu de gens aiment avoir des conversations difficiles. La plupart d'entre nous préfèrent éviter le problème (ou la personne) plutôt que de faire face à la situation. Malheureusement, c'est rarement la bonne solution.

En tant que dirigeant, il est essentiel d'être capable d'avoir des conversations difficiles pour avoir du succès. Si les employés ne se comportent pas de façon appropriée ou ne répondent pas aux attentes en ce qui a trait à leur comportement, la meilleure façon de régler le problème est d'en parler.

Le guide suivant peut vous aider à vous préparer à avoir une conversation difficile. conversations.



Ressources et sites internet:

Travail sécuritaire N.-B. :
www.travailsecuritairenb.ca

Violence Sexuelle Nouveau-
Brunswick : www.svnb.ca/fr

Lieux plus sûrs n.-b. :
www.saferplacesnb.ca/fr

La présente ressource est publiée par :

Service public d'éducation et d'information juridiques
du Nouveau-Brunswick :

C.P. 6000

Fredericton, Nouveau-Brunswick E3B 5H1

(506) 453-5369 | speijnb@web.ca | www.legal-info-legale.nb.ca/fr

Le guide suivant peut vous aider à vous préparer à avoir une conversation difficile.

1 SE PRÉPARER

- Avant d'avoir une conversation avec l'employé ou le client, prenez un moment pour vous préparer et planifier ce que vous voulez dire. Vous n'avez pas besoin d'écrire des paragraphes à lire ou à dire à l'individu, mais prenez le temps de vous assurer que vous êtes clairs au sujet de ce qui s'est produit (soyez au courant des faits!) et ce que vous voulez dire.
- Décidez de l'endroit où vous allez avoir la discussion. Assurez-vous que le lieu est confidentiel pour que les autres employés n'entendent pas la conversation

2 ÊTRE PRÉCIS

- Lors de la rencontre, soyez bref et précis.
- Donnez un aperçu verbal de ce dont vous avez été témoin et les faits que vous avez amassés et expliquez clairement comment cela enfreint le mandat, les pratiques, les politiques, etc. de l'organisation.

3 EXPLIQUER

- Expliquer l'impact de ces actions sur l'organisation et les autres qui peuvent avoir été témoin de la situation (s'il y a lieu).

4 PRÉSENTER SES ATTENTES

- Expliquer vos attentes quant au comportement de la personne pour la suite des choses.
- Elle doit être renseignée sur les mesures disciplinaires qu'elle pourrait subir si elle enfrenait les futures politiques et les attentes de l'organisation.

5 RESTER CALME

- Ce n'est pas le temps de perdre le contrôle.
- Gérez vos émotions et la manière dont vous réagissez au problème.
- N'élevez pas la voix, n'utilisez pas de gestes offensants et du langage inapproprié.
- Servez-vous de cette discussion pour vous assurer que la personne est consciente que l'organisation et vous prenez la politique au sérieux.
- C'est une occasion de démontrer le comportement que vous voulez qu'elle ait en milieu de travail.