

Gestion de conflits et des employés difficiles

Préalables : S'adresse aux personnes aspirant au rôle de chef d'équipe, contremaître, gérant, superviseurs, coordonnateur et gestionnaire, ou encore pour celles occupant de telles fonctions souhaitant bénéficier d'un perfectionnement.

Objectif : Il est parfois moins difficile de fermer les yeux face à un employé difficile ou une situation difficile. Cependant, le rôle principal d'un gestionnaire est de s'assurer que l'organisation atteindra ses objectifs d'affaires dans un climat de travail sain. Alors ce cours outillera le gestionnaire, œuvrant au sein d'une organisation n'ayant aucun département consacré au service des ressources humaines, à gérer les situations difficiles qui nuisent au succès de l'entreprise et gérer les employés difficiles qui contaminent l'environnement de travail.

Durée : 6 heures

Contenu

Durée de 3 h

- Comprendre le monde des perceptions qui peuvent générer des situations difficiles
- Les 4 fondements d'une rencontre de gestion
- Comment donner un feedback critique, mais de manière constructive
- Une rencontre de recadrage (exprimer ses attentes)
- Prescription de comportement (modifier un comportement)
- Survol des personnalités difficiles

Durée de 3 h

La mesure disciplinaire

- S'appropriier les étapes
- Les obligations associées à chaque instance
 - Organisation
 - Gestionnaire
 - Employé
- La constitution d'un dossier d'employé
- Le plan d'action
- Modèle de lettre

Présentation du consultant formateur

Josée Gélinas détient une formation de l'École de Coaching de gestion et elle est membre de l'ICF (International Coaching Federation). Diplômée de l'Université Laval en Sciences appliquées concentration Consommation, en Gestion des organisations et en Leadership du changement, elle a œuvré pendant 25 ans dans des institutions financières à titre de gestionnaire des équipes de ventes et des équipes de soutien à la vente. Elle détient la certification pour utiliser la méthode des couleurs Arc-en-Ciel disc qui permet de comprendre les comportements au travail et dans la vie de tous les jours. Josée est reconnue pour son leadership, son dynamisme, sa capacité à vulgariser l'information, son approche humaine et sa facilité à établir des processus de travail. À titre de coach professionnelle, elle partage son expérience de gestionnaire en milieu financier, organisme et bureau de professionnel, rôle-conseil et services à la clientèle avec les chefs de service, les directeurs et les employés directement en les formant et en les accompagnant individuellement ou en groupe dans l'atteinte de leurs objectifs.