

adapter

# LA GESTION DES COMPORTEMENTS DIFFICILES

## MODULE SA.8

**m3i**  
SUPERVISION  
ESSENTIEL

### FICHE SIGNALÉTIQUE

#### CONTEXTE

Chacun, dans son milieu de travail, est confronté à diverses situations avec lesquelles il doit composer avec plus ou moins de facilité.

Nous vivons en effet à une époque marquée par des changements rapides qui nécessitent une grande interdépendance entre les membres des équipes de travail. Le rôle du superviseur consiste à aider les employés dont il est responsable à s'adapter à des exigences souvent fort variées.

À l'occasion, un collaborateur est susceptible d'éprouver des difficultés à s'adapter à une situation ou à un contexte particulier. Certains comportements et attitudes inappropriés, déplacés et même carrément répréhensibles doivent être éliminés.

En intervenant rapidement et de manière décisive, le superviseur évitera que les autres membres de l'équipe, la production et les équipements, de même que la productivité ne soient touchés par les conséquences négatives des comportements difficiles. De plus, il protégera son propre équilibre émotif et physique.

Gérer en tenant compte de l'intégralité d'une personne, c'est gérer avec C.O.E.U.R. grâce à des attitudes, des paroles et des gestes qui manifestent que les personnes constituent l'ingrédient essentiel à la réalisation de tout projet.

« TOUT CE QUI NAÎT, GRANDIT; À LA NAISSANCE  
UNE CRÉATURE EST TOUTE PETITE ET TOI,  
BEAUCOUP PLUS GRAND. AINSI TU POURRAS  
FACILEMENT INTERVENIR ET LA MODIFIER,  
MAIS, LORSQU'ELLE AURA GRANDI, ELLE SERA  
SOUVENT PLUS FORTE ET PLUS GROSSE QUE  
TOI, ALORS TU NE POURRAS PLUS RIEN FAIRE  
POUR LA MODIFIER. »

ANECDOTE DE SAGESSE ORIENTALE

#### RÉSULTATS RECHERCHÉS

1. **Reconnaissance des comportements répréhensibles.**
2. **Estimation de son degré d'habileté pour intervenir lors de manifestations de comportements inappropriés.**
3. **Élaboration de stratégies d'intervention pour répondre aux besoins des collaborateurs en toutes circonstances.**

#### ÉLÉMENTS DE CONTENU

Pourquoi intervenir ?

Reconnaître les comportements difficiles

Typologie des comportements difficiles

Causes des dysfonctionnements

Inventaire du style de comportement

Expressions susceptibles d'engendrer

des conduites répréhensibles attribuables

à chaque dynamique

Dérapages — Dysfonctionnements

« C'est le temps de rembourser... »

Conduites répréhensibles attribuables

à chaque dynamique

Le champion et son influence

Le dépendant et son influence

« A-U-C-U-N-E erreur »

L'excessif et son influence

« À chacun sa petite affaire »

Le solitaire et son influence

Le déprimé et son influence

Processus d'intervention

Différentes façons de reconnaître

Peser les conséquences

Feuille de travail — Peser les conséquences

Fiche — Plan d'action

Stratégies utilisées en fonction des types de  
comportements difficiles

Prévention

Gérer avec C.O.E.U.R.

Attitudes, paroles et gestes envers les autres

Évaluation et plan d'action