

«Трудные» сотрудники

Менеджер М30 Аксенова Нелли

Цели:

- ▶ 1 Типы «трудных» сотрудников
- ▶ 2 Принципы общения с «трудными» сотрудниками
- ▶ 3 Мотивация «трудных» сотрудников

«Трудный» сотрудник

Само определение «трудный» — это вызывающий напряжение, требующий определенных усилий

Типы «трудных» сотрудников

- ▶ Нерешительные сотрудники
- ▶ Задирь сотрудники
- ▶ Сотрудники нытики
- ▶ Сотрудники, всегда говорящие «да»
- ▶ Пессимисты
- ▶ Замкнутые сотрудники

Принципы общения с «трудными» сотрудниками

- ▶ 1) Похвала, ободрение и тренинги на повышение самооценки
- ▶ 2) Дать высказаться («выпустить пар»), далее спокойно донести свою точку зрения или «ткнуть носом» в факты ситуации и открыто спросить, зачем он это делает
- ▶ 3) Необходимо контролировать и отслеживать причины их недовольства

- ▶ 4) Добиться правдивого ответа, объяснить что доверие можно вернуть конкретными делами, а не обещаниям.
- ▶ 5) Удовлетворить потребность быть услышанным, доверить важное дело, дать почувствовать его значимость
- ▶ 6) Заставить раскрыться персональной беседой (заранее подготовить неформальные вопросы), но при этом не принуждать

Мотивация сотрудников

Мотивация - это совокупность внутренних и внешних движущих сил, которые побуждают человека к деятельности для достижения целей организации

Мотивация для каждого типа сотрудников

▶ 1) Для нерешительных сотрудников:

- Признание

- Обучение

▶ 2) Для сотрудников задир:

- Критиковать поступки, а не людей

- Слушать и показать, что цените и уважаете их вклад и чувства

- Обратная связь

▶ 3) Для сотрудников нытиков:

- Связь

- Слушать и показать, что цените и уважаете их вклад и чувства

Мотивация для каждого типа сотрудников

- ▶ 4) Для сотрудников, всегда говорящих «да»
 - Делегирование ответственности
 - Привлечение в процесс принятия решения
- ▶ 5) Для пессимистов
 - Делегирование ответственности
 - Показать, что уверены, давая сотруднику взять на себя ответственность
- ▶ 6) Для замкнутых сотрудников
 - Создать климат доверия и открытого общения
 - Командный дух

Заключение

В презентации мы рассмотрели основные типы «трудных» сотрудников, принципы работы с ними и как их мотивировать .

Зная полученную информацию, руководитель легко определит «трудного» сотрудника и замотивирует его на эффективную работу