

REGULER UNE SITUATION NEGATIVE

L'entretien de régulation est délicat. Il ne doit en aucun cas n'être que l'expression de sa propre colère, il doit tout au contraire permettre de trouver « la solution » qui permette au collaborateur de recadrer son action.

1. Préparer mon entretien	<ul style="list-style-type: none"> ○ Les faits sont-ils clairs et précis ? ○ Quel est l'objectif réel que je souhaite atteindre : <ul style="list-style-type: none"> - Mon véritable objectif est-il bien l'amélioration de mon collaborateur ? ○ Suis-je personnellement en condition ? <ul style="list-style-type: none"> - Ma colère est-elle dégonflée ? Suis-je calme ? - Suis-je libre de mes préoccupations du moment ? - Suis-je positif (tourné vers l'objectif) ? ○ Mon environnement est-il prêt pour l'entretien ? <ul style="list-style-type: none"> - Mon assistante est-elle prévenue de l'importance de mon entretien ? - Mes collaborateurs sont-ils prévenus de ne pas me déranger ? - Mon bureau est-il accueillant ?
2. Accueillir mon collaborateur	<ul style="list-style-type: none"> ○ Positiver mon accueil <ul style="list-style-type: none"> - Je suis authentique, Je suis courtois, Je ne suis pas dévalorisant.
3. Définir immédiatement l'objet de l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> ○ Je ne tourne pas « autour du pot » ○ Je présente immédiatement « le problème », c'est-à-dire la situation insatisfaisante.
4. Présenter objectivement les faits	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas d'attaque. ○ Décrire la situation par ses conséquences négatives. ○ Déboucher sur une question ouverte : « Qu'en pensez-vous ? ».
5. Ecouter sincèrement la première réponse	<ul style="list-style-type: none"> ○ J'essaie de comprendre son point de vue au-delà des mots. ○ Je formule mentalement sa position. ○ Je mesure objectivement celle-ci : <ul style="list-style-type: none"> - A-t-il en partie raison ? - Ma perception du problème doit-elle être modifiée ?
6. Demander une solution	<ul style="list-style-type: none"> ○ A-t-il une solution ? Ai-je une solution ?
7. Choisir ensemble la solution acceptée	<ul style="list-style-type: none"> ○ Reformuler la solution qui vient d'être trouvée.
8. Conclure positivement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Décrire la suite qui va être donnée. ○ Ecrire tout de suite devant mon collaborateur les notes éventuelles qui vont servir à modifier une procédure.
9. Donner congé avec courtoisie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Je remercie pour la solution trouvée ensemble. ○ Je raccompagne mon collaborateur.
10. Consigner le cas échéant par écrit l'entretien	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sur le principe du compte rendu minute, Et au service de la « traçabilité ».