

COMMENT PARLER DES PROBLÈMES DE PERFORMANCE A UN SALARIÉ ?

6
Étapes

Sylvie Riouzel 2024



1 ME RECENTRER SUR MON RÔLE DE MANAGER

Quel est mon rôle ?

Qu'est-ce que ma hiérarchie attend de moi ?

Comment est-ce que je vois mon métier et ma fonction ?

- ✓ **Expliquer la politique et l'orientation de l'entreprise,**
- ✓ **Créer de l'engagement**
- ✓ **Fixer des objectifs individuels et collectifs,**
- ✓ **Piloter les équipes au quotidien.**
- ✓ **Recueillir de l'info: besoins de formation, de promotion ou d'accompagnement...**

2

M'INSTALLER DANS UNE ATTITUDE CONSTRUCTIVE

- ✓ Ne pas faire de procès d'intention
- ✓ Ne pas cataloguer les gens
- ✓ Eviter les généralisations (*Toujours, jamais*)
- ✓ Ne pas prendre les choses personnellement
- ✓ Ouvrir le dialogue



3

ETRE CLAIR DANS LES ATTENDUS SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Ai-je spécifié explicitement à chacun :

- ✓ son rôle,
- ✓ son périmètre,
- ✓ le comportement attendu,
- ✓ les conséquences des manquements ?



4 VÉRIFIER LES FAITS ET SÉPARER LES PROBLÈMES

Quelles sont les informations dont je dispose ?

Quel est le degré de fiabilité des ces infos ?

Ai-je vérifié avec toutes les personnes concernées ?

Quelle est la part de responsabilité du salarié ?

Est-ce que je lui tiens rigueur d'un passif qui n'a rien à voir avec la situation d'aujourd'hui ?



5

AFFIRMER MOINS ET QUESTIONNER PLUS

«Que retiens-tu prioritairement de notre conversation d'aujourd'hui ?»

«Quelle est ta prochaine étape ?»

«Qu'est-ce qu'on se donne comme plan pour cette semaine ?»

« Quel serait le point que nous devrions éclaircir ? »

«Comment veux-tu t'y prendre ?»

«Que s'est-il passé pour toi ?»

« Quels effets attendais-tu ? »

6

UTILISER UN MODÈLE SIMPLE D'ÉCLAIRCISSEMENT

EDO* = « **Exprimer – Décrire – Ouvrir** »

| Exprimer son ressenti | + Décrire les faits | + Ouvrir la porte à l'autre |
|--|--|---|
| Je m'interroge et je suis préoccupé, | depuis quelques semaines, ta participation aux réunions a beaucoup baissé. Ton implication semble moindre. | J'imagine qu'il y a plusieurs raisons à ce changement. J'aimerais qu'on regarde ça ensemble. Ou Comment pouvons-nous améliorer cette situation ? |
| Je suis étonné par vos déclarations en réunion la semaine dernière. | Vous avez multiplié les critiques envers vos collègues, sans faire part de points positifs. | Comment pourrions-nous avancer vers une expression constructive de vos objections et de vos solutions ? |
| Je suis embarrassé : quatre clients se sont plaints des informations erronées que vous leur aviez posté. | Laissez-moi vous montrer ce qu'ils ont reçu... / Etes-vous bien la personne à l'origine de ce courrier ? .../ Quel a été le processus qui vous a amené à poster cela ? | Comment comptez-vous vous y prendre pour que cela ne se reproduise pas ? |



Sylvie Riondel

+33 7 86 99 82 77

contact@sylvie-riondel.com

ATELIERS

FORMATIONS

CONFERENCES

ACCOMPAGNEMENT

