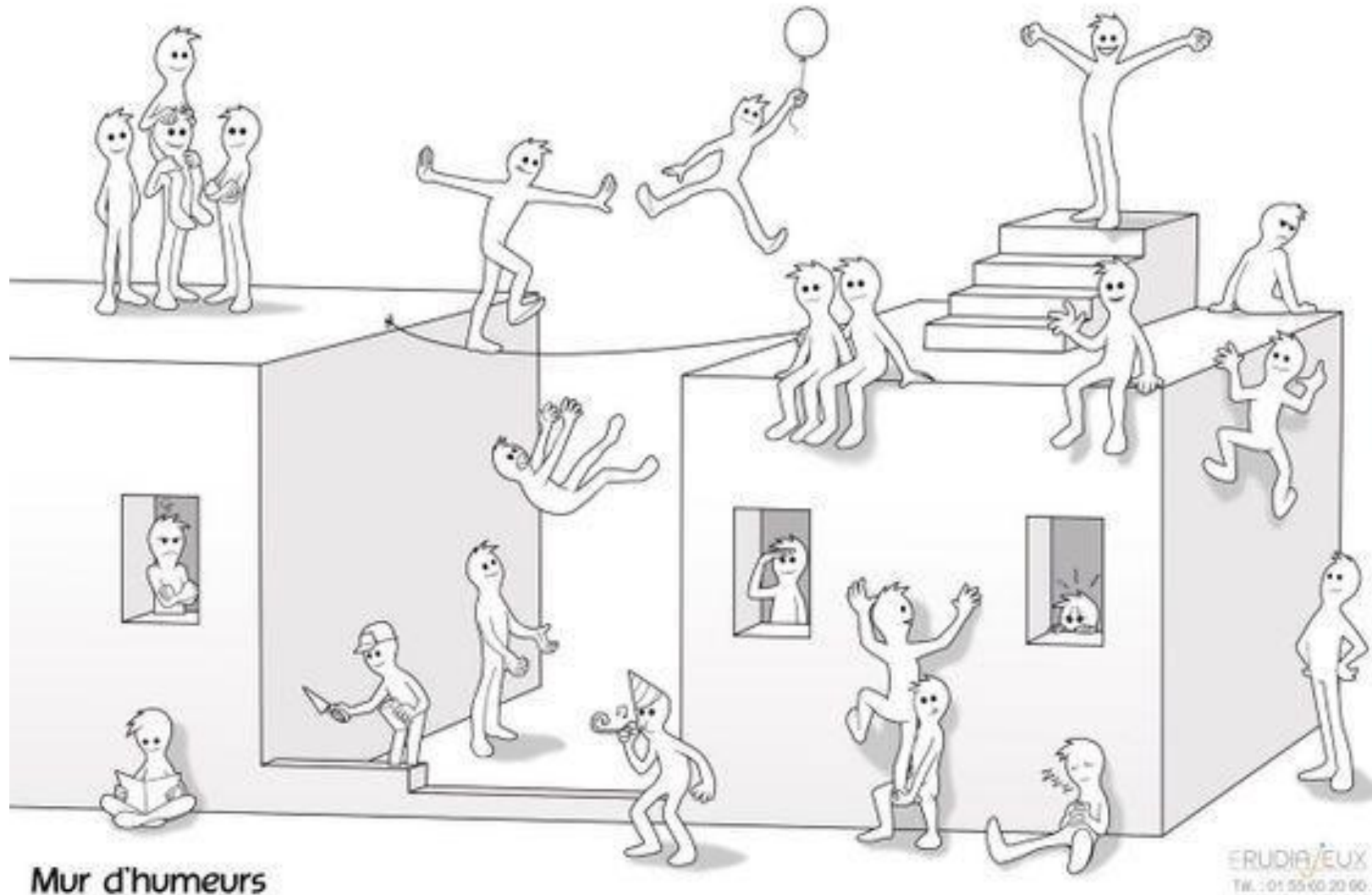


LE MUR D'HUMEURS



ECHOS DE LA VEILLE

Comment allez-vous aujourd'hui ?

Où vous situez-vous sur le mur d'humeurs ?

Avez-vous besoin de quelque chose pour être pleinement disponible ?

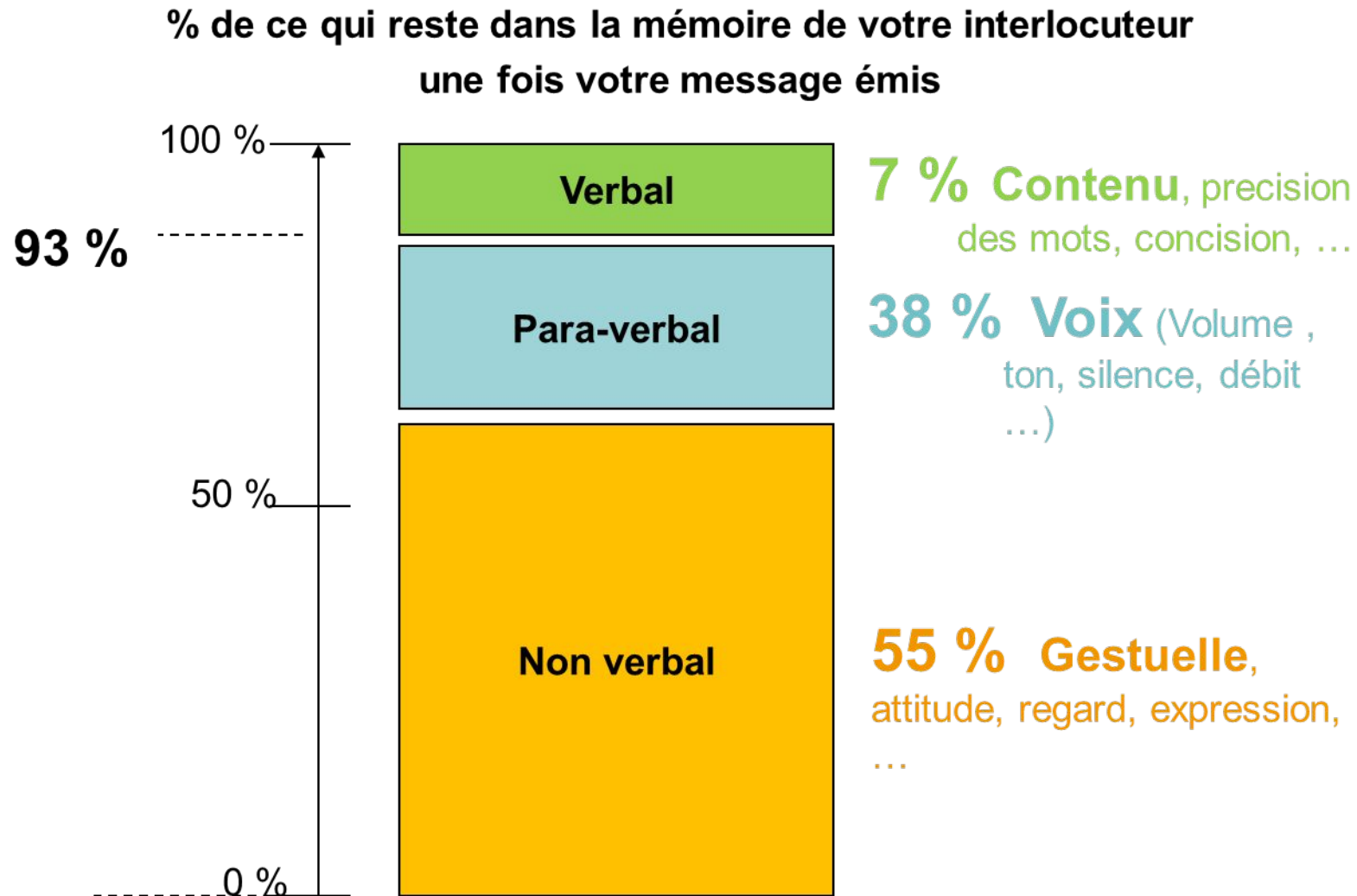
Que retenez-vous de la journée d'hier ?

Y a-t-il un point sur lequel vous souhaitez revenir ?

Avez-vous de nouvelles attentes ?

***RIPS (5 min) – Partage en cercle (2 min / pers)
Réflexion Individuelle Préalable et Silencieuse***

L'ENJEU DES MESSAGES SILENCIEUX



BIEN QUESTIONNER ET CONTRACTUALISER

Question Ouverte

Comment, qui, que, quoi, combien, où, quand ?

Réponse développée et personnelle

Permet d'ouvrir de comprendre, d'approfondir, de relancer

Question Fermée

Commence par un verbe:
Avez-vous?, Etes-vous d'accord ?

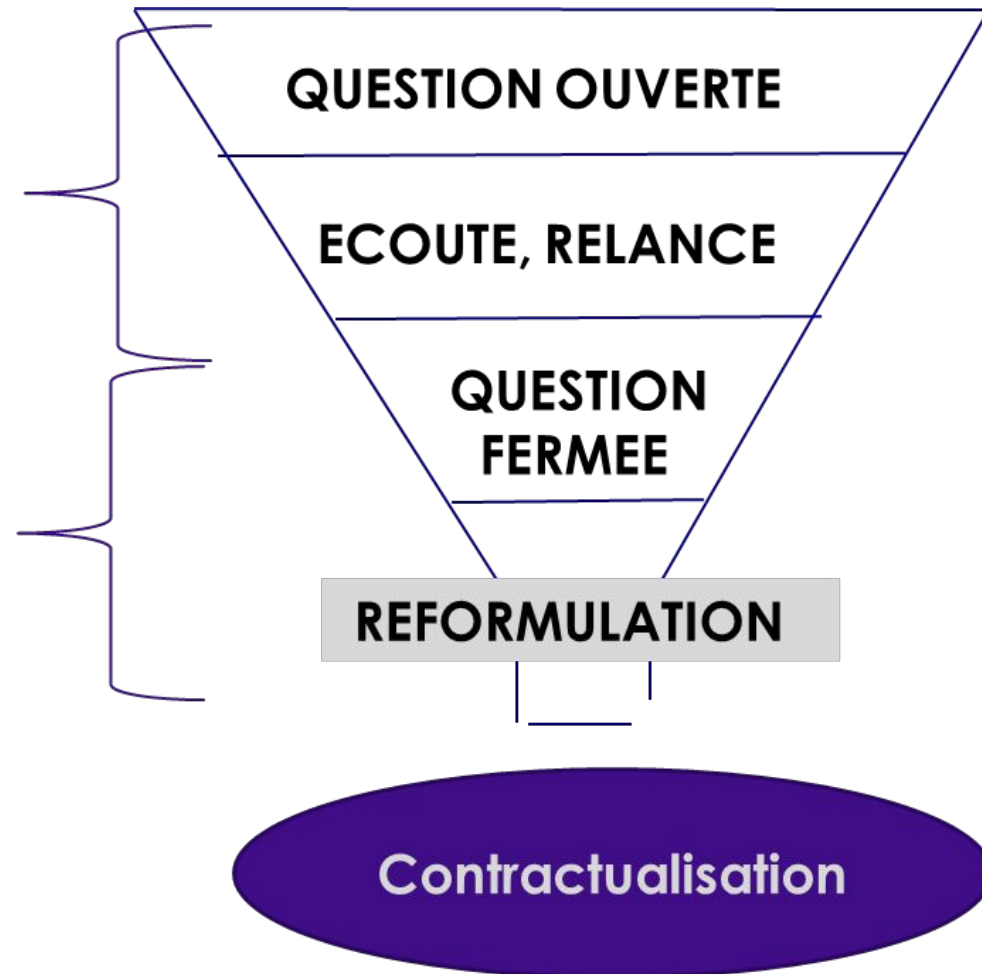
Réponse courte et précise

Permet de valider, d'obtenir un accord, de faire prendre position

BIEN QUESTIONNER ET CONTRACTUALISER

Permet de se connecter à l'autre :
sa réalité, ses besoins, sa demande

Permet de se mettre d'accord, de
vérifier que l'on s'est bien compris



L'ENTRETIEN

1. L'ANNONCER (quoi, quand)

2. LE PRÉPARER

SENS : quelle est la finalité de cet entretien?

Définir les objectifs à atteindre

Pourquoi? Quelles sont vos motivations?

Quelles conséquences?

PROCESSUS

Comment allez-vous faire? Quels processus ou outils allez-vous déployer pour arriver à cette finalité?

- Ecoute

- Que se passe-t-il pour l'autre?

- Co Construction

- Signes de reconnaissance

- Quelle est la part d'autonomie de votre collaborateur? (peut-il se fixer lui-même ses objectifs? que cela dit-il de vous?)

L'ENTRETIEN

3. L'ORGANISER

- Prévoir un temps suffisant et adapté au type d'entretien
- Réserver un lieu calme (sans téléphone ni e-mails)
- Eviter les situations inattendues (ex : participation d'une tierce personne)
- S'assurer que votre interlocuteur sera disponible pour la durée de l'entretien
- Répartissez vos entretiens dans le temps afin de garder une qualité d'écoute égale pour tous (ex. si vous êtes avec un collègue)
- Les écrits/notes de l'année et tous les documents concernant le collaborateur

4. LE CONDUIRE

- Créer un climat de confiance positif
- Aller à la rencontre des représentations de l'autre, découvrir son monde
- Donner le plus de transparence possible pour renforcer la confiance
- Annoncer l'objectif en terme d'avantages pour le collaborateur et pour le service (le sens)
- Donner le plan de l'entretien
- Dédramatiser (si besoin) la situation : nous sommes dans une démarche de progrès

5. LE SUIVRE (quand, comment)

DÉLÉGUER / RESPONSABILISER

Déléguer, c'est **confier à une personne la réalisation d'un objectif ainsi que les responsabilités qu'il sous-tend**. Cela ne correspond en aucun cas avec le fait de répartir les tâches, c'est-à-dire donner une tâche à quelqu'un. **Motivation et autonomie surgissent alors comme les éléments moteurs de la délégation.**



- Qui ? Expliquer pourquoi cette personne ?
- Quoi ? Quels sont les résultats attendus ?
- Pour quand ? À quelle échéance ?
- Comment ? Avec quels moyens ? Quel niveau d'autonomie accordé ?

Pensez à vérifier que vous êtes bien en accord sur tout cela, que la personne a les moyens de faire.

- Quoi ? Quels sont les indicateurs ?
- Comment nous suivons ensemble l'avancement : rapport, réunion, entretien...
- Quand ? À quelle échéance, à quel rythme ?

Pensez à vérifier que vous êtes bien en accord (faire reformuler...)

- **Valoriser** ce qui a été bien fait
- **Analyser** les raisons des réussites ou erreurs
- **Assumer** sa part de responsabilité et faire assumer sa part de responsabilité au collaborateur
- **Ajuster** le dispositif de délégation

ENTRETIEN DE DÉLÉGATION

Par trinôme.

Vous préparez la délégation que vous souhaitez donner individuellement (contenu « préparer » et processus « suivre »).

(5 minutes)

**Vous menez l'entretien.
(5 minutes pour chacun)**

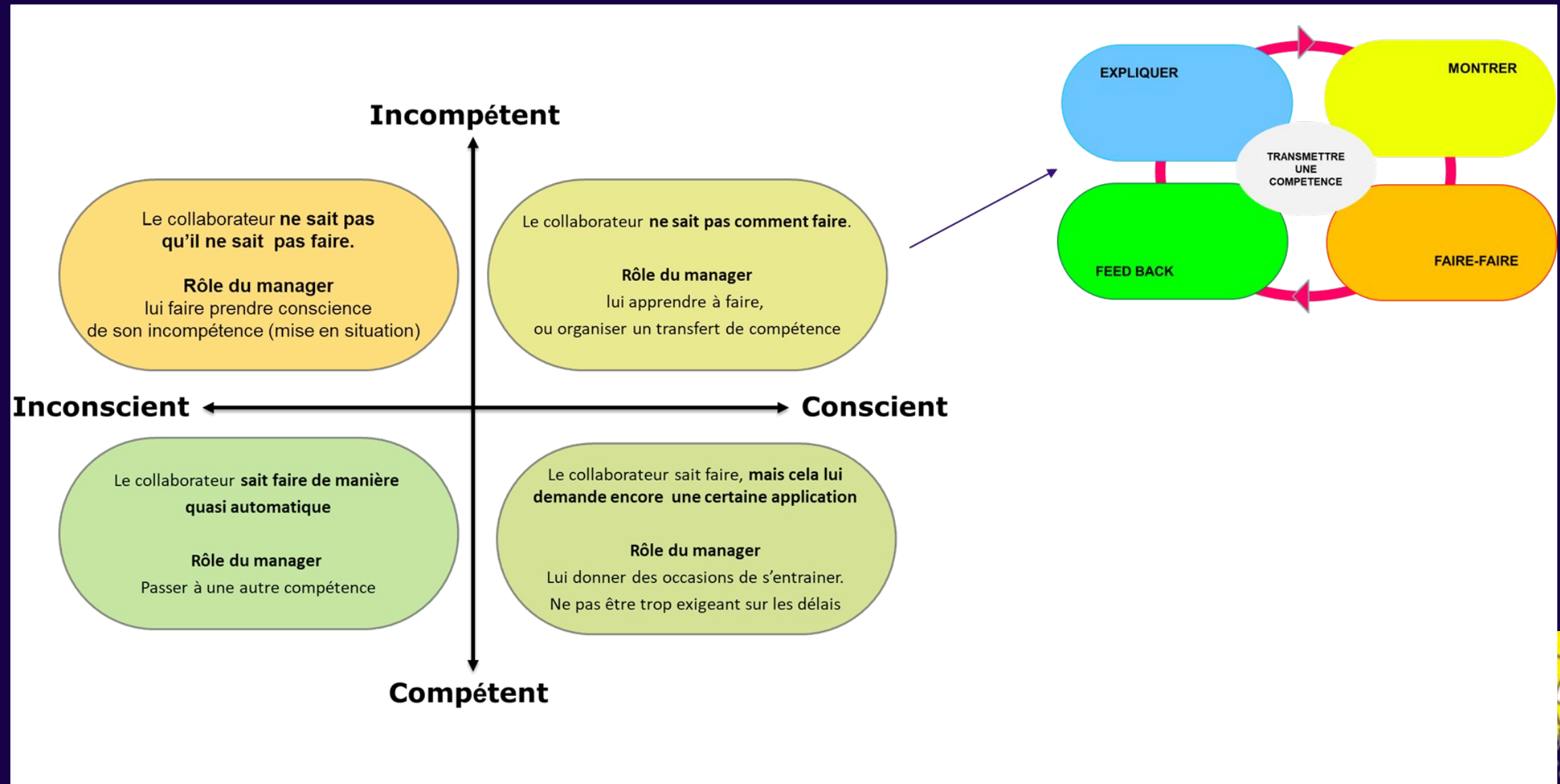
**Vous débriefez du process et de la posture que vous avez tenus.
(2 minutes)**

IMPORTANCE ET URGENCE

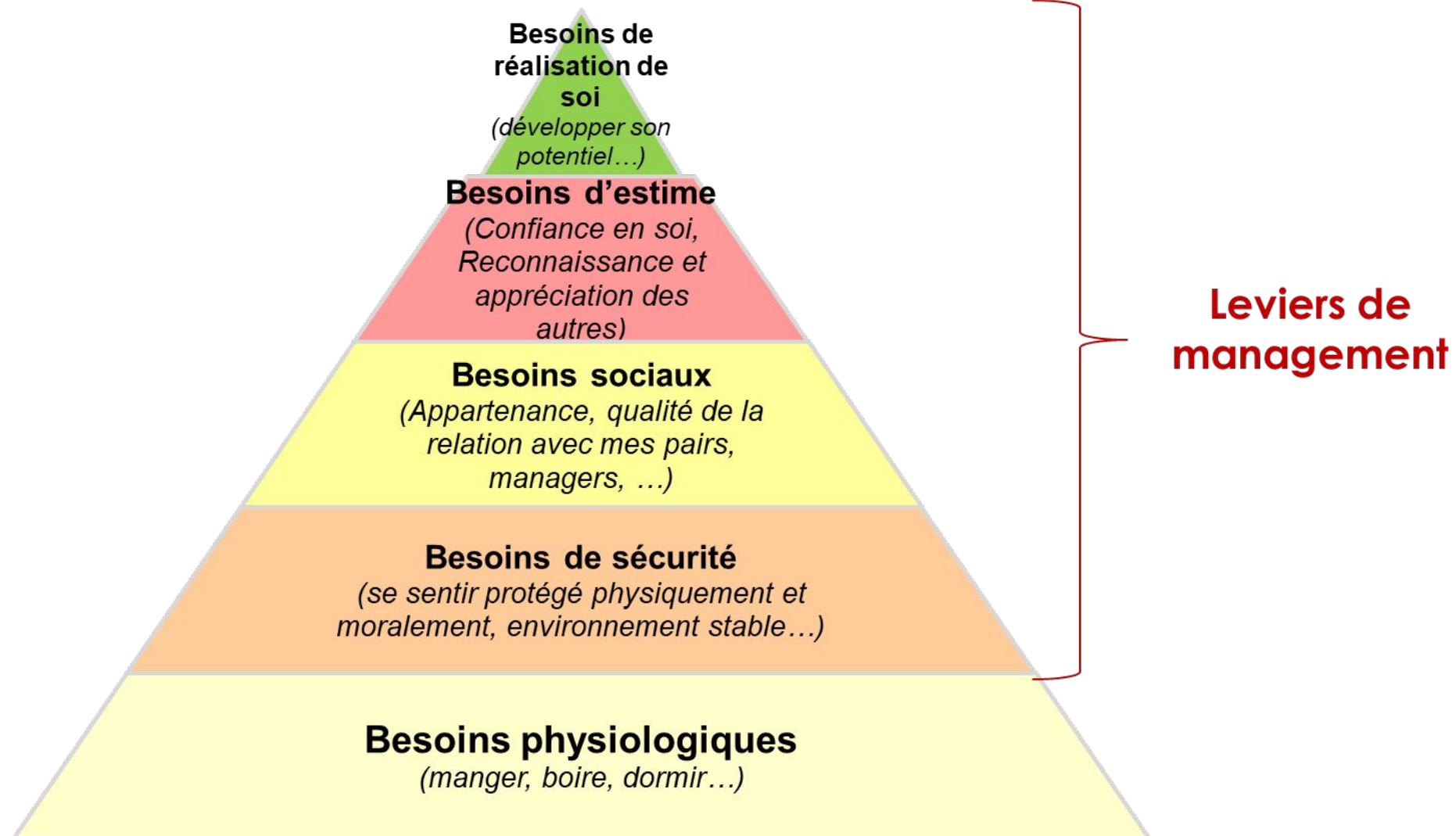
Matrice d'Eisenhower



ACCOMPAGNER LA MONTÉE EN COMPÉTENCES



LES BESOINS DE L'ÊTRE HUMAIN



Source : Pyramide de Maslow

LES BESOINS ET SOURCES DE MOTIVATION DANS UNE ÉQUIPE

4 besoins collectifs à nourrir



3 besoins individuels à nourrir

Faire que chacun se sente =

Important/
inclus



Compétent



Apprécié

Source : L'élément humain, W. Shutz

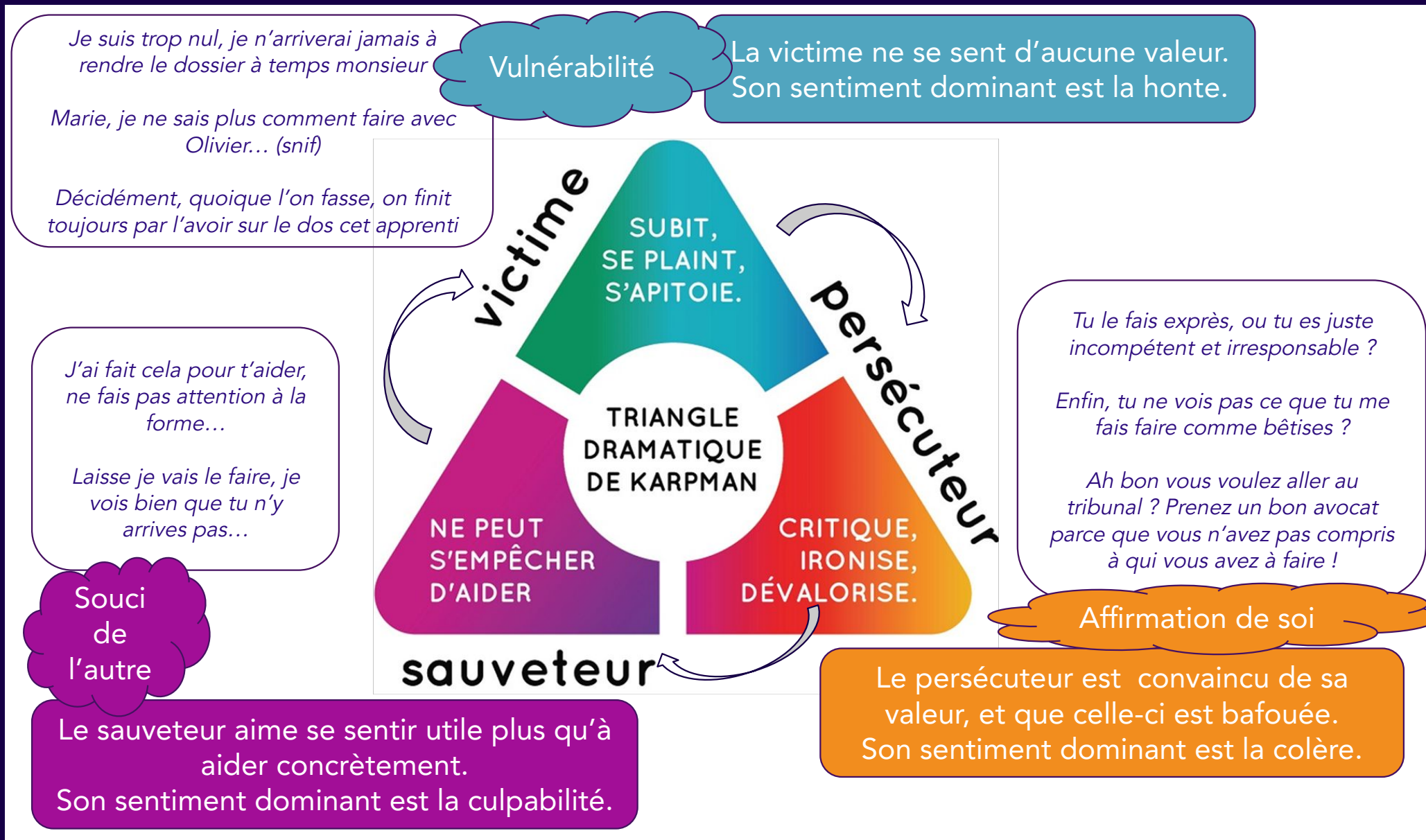
LES NIVEAUX D'OUVERTURE

Niveaux d'ouverture (à soi / à l'autre)

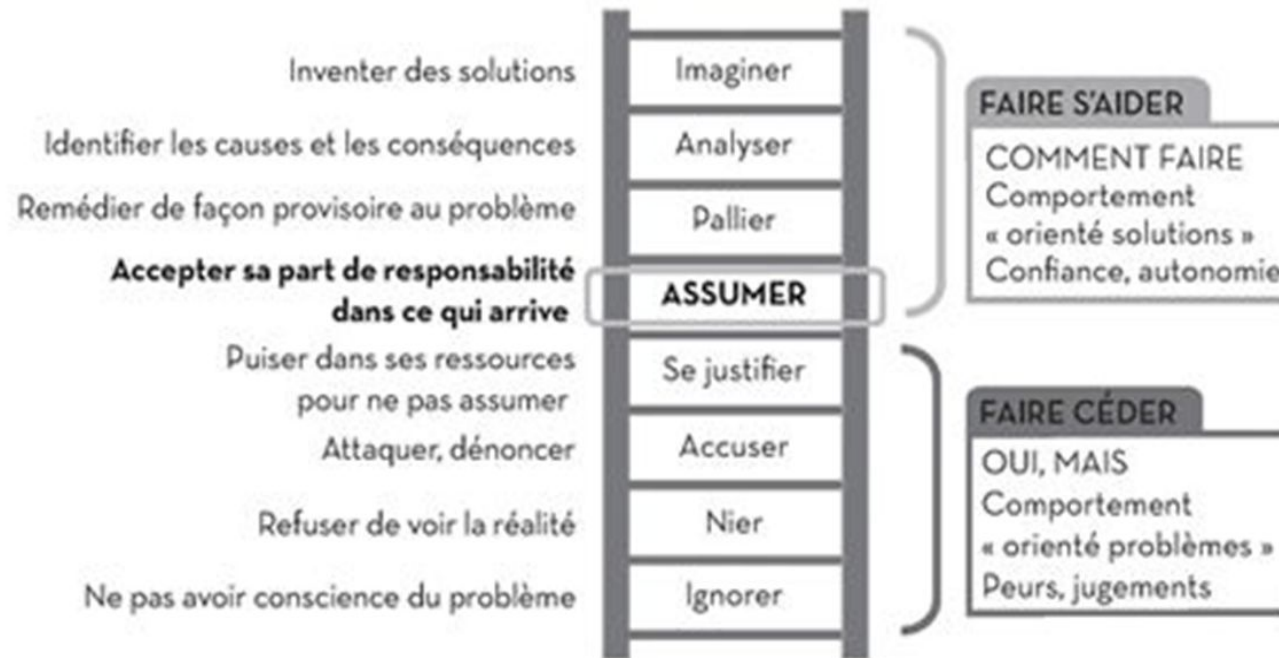
-1	DÉNI "Tout va bien" "Il n'y a pas de problème"	Je n'ai pas conscience de mon expérience
0	RÉTENTION (je ne dirai rien, je me tais)	J'ai conscience mais je ne le dis pas
1	CRITIQUE "Tu es ...	...un idiot."
2	ÉMOTION "Je ressens pour toi..."	...de l'antipathie."
3	FAITS "Quand il s'est passé les faits réels suivants"	...parce que tu ne reconnais pas mon travail."
4	FILM "J'ai l'impression que tu penses que je suis..."	...incompétent."
5	PEUR "J'ai peur d'être IGNORÉ / HUMILIÉ / REJETÉ..."	...incompétent."



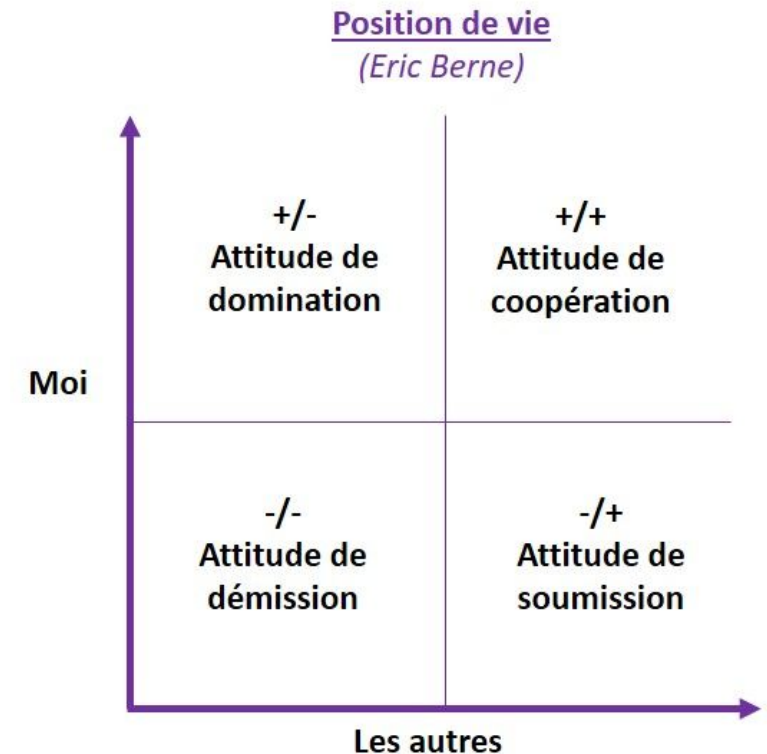
LE TRIANGLE DE KARPMAN



FAIRE APPEL À DES COMPORTEMENTS ORIENTÉS SOLUTIONS

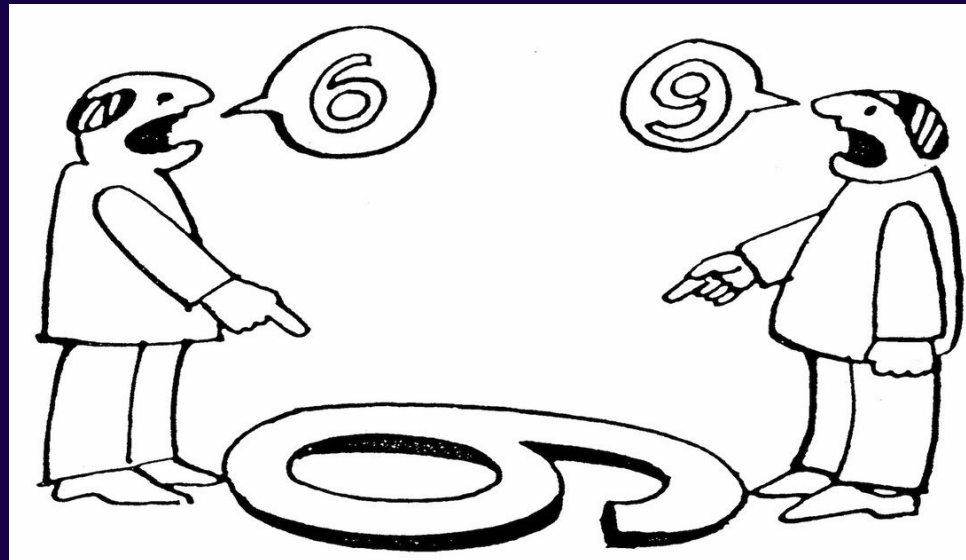


Échelle des comportements
(Source : Galaxie Conseil)

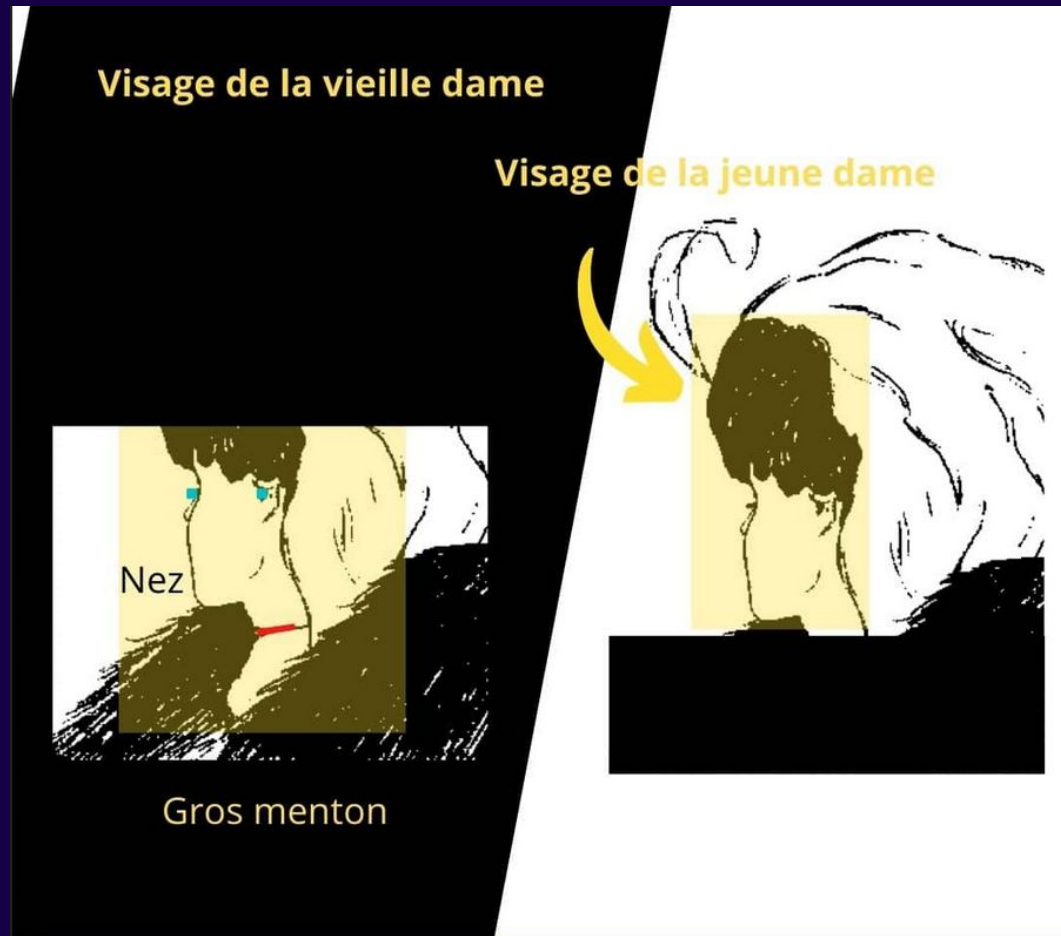


PARTAGE DE REPRÉSENTATIONS

- Pourquoi un partage de représentations?
- Nous avons chacun notre représentation du monde



PERCEPTIONS DE LA RÉALITÉ



PERCEPTIONS DE LA RÉALITÉ

(90) CONCENTRATION !
COMBIEN DE PASSES DE BALLON
SE FAIT L' ÉQUIPE "EN BLANC" ?

=
YOUTUBE

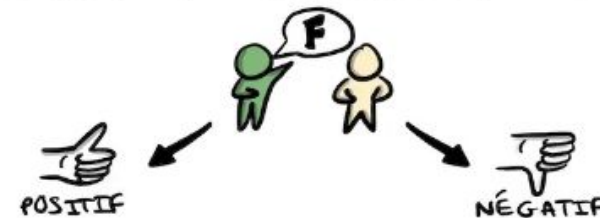
LES FEED BACK



ET OUI, L'ABSENCE DE FEEDBACKS OU LEUR MAUVAISE QUALITÉ PEUT AVOIR DES CONSÉQUENCES DÉSASTREUSES EN ENTREPRISE !

FEEDBACK

=
RETOUR D'UNE PERSONNE À UNE AUTRE
À PROPOS D'UNE SITUATION/COMPORTEMENT/TRAVAIL RÉALISÉ/...



LES FEED BACK – LA FENÊTRE DE JOHARI

	Connu de Soi	Inconnu de Soi
Connu des Autres	<u>ESPACE PUBLIC</u> Ce que tout le monde connaît de Vous, y compris vous-même	<u>ANGLE MORT</u> Ce que vous ne savez pas sur Vous-même, mais que les autres connaissent
Inconnu des Autres	<u>ESPACE PRIVÉ</u> Ce que vous savez de Vous-même, mais que les autres ignorent	<u>ZONE MYSTÈRE</u> Ce que ni Vous ni les autres ne savent sur Vous-même

LES SIGNES DE RECONNAISSANCE

Signe de reconnaissance	Forces	Points de progrès
Inconditionnel (sur l'être)	« Tu es quelqu'un de confiance » => Favorise l'autonomie, l'estime de soi, ... 	« Tu es vraiment nul ! » => Entraîne la rupture, le rejet, la perte de confiance... 
Conditionnel (sur le faire)	« Tu as bien géré la situation, ton intervention était claire » => Encourage, motive... 	« Ton compte rendu est incomplet, il manque ... » => Permet de prendre conscience de ses erreurs, fait progresser... 

4 critères : sincérité, gratuité, personnalisé, dosé

Accepter

Demander

Refuser

Donner

L'APPRECIATIVE INQUIRY

Appreciative

- Valoriser, estimer, comprendre, reconnaître

Inquiry:

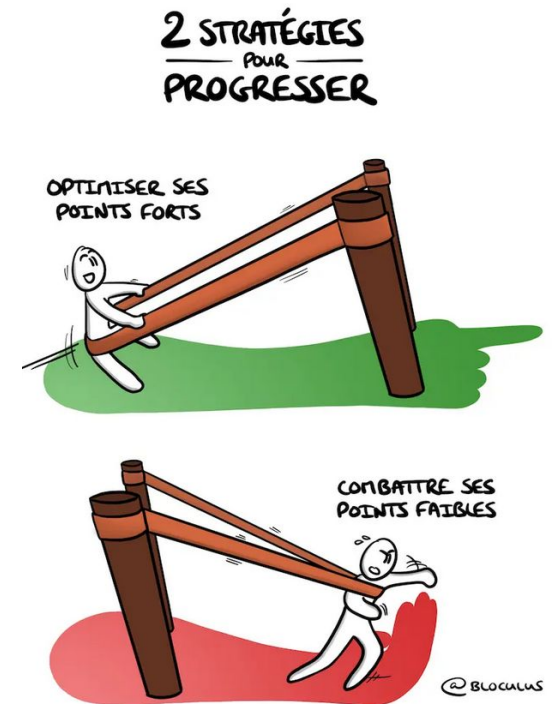
- Enquêter, explorer, découvrir

Les présupposés de l'AI

- Dans tout système humain il y a quelque chose qui fonctionne bien.
- La réalité dépend directement de ce sur quoi nous nous concentrons.
- La réalité est créée à chaque instant et les réalités sont multiples.

D'un point de vue pratique

- Toujours partir de ce qui fonctionne
- Avant chaque entretien: se questionner sur les motivations
 - Les miennes
 - Celles du collaborateur



L'APPRECIATIVE INQUIRY

- 1er A : Appréciation :

Qu'appréciez-vous dans l'état actuel des choses ?

- 2e A : Amplification :

Dans ce qui marche déjà bien, qu'est-ce qui pourrait être amplifié pour aller encore plus loin ?

- 3e A : Ajustement :

Qu'est-ce qui pourrait être ajusté/ajouté pour améliorer encore plus le tout ?

LE FEEDBACK APPRECIATIF GAGNANT



LE FEED BACK

Par trinôme

A tour de rôle responsable/professionnelle/observateur.

Chacun trouve une situation qui nécessite de donner un feedback positif et un feedback négatif à une professionnelle.

Le responsable mène l'entretien de feedback avec la professionnelle.

L'observateur fait un feedback positif et un feedback négatif sur la posture du responsable.

Puis on tourne.

RIPS 3 minutes puis 5 minutes par tour