

Règle d'apprentissage: vous pouvez rendre des personnes conscientes du fait qu'elles ne respectent pas certaines règles/valeurs fondamentales en

- (1) *si vous n'êtes pas au courant, en vous assurant qu'elles connaissent les règles*
- (2) *demandant la raison pour laquelle elles ne s'y tiennent pas*
- (3) *décrivant les conséquences pour elles-mêmes, pour le groupe, le client...*
- (4) *en demandant quels accords on pourrait prendre à ce propos*
- (5) *si ceci ne marche pas, vous pourrez exposer les règles*
- (6) *préciser les sanctions qui s'attachent au non respect de ces règles*

Explication/Détails:

(1) si vous n'êtes pas au courant, assurez-vous qu'elles connaissent les règles

- Vérifiez au moyen d'une question ouverte si elles savent ce que la règle/la valeur signifie (pour l'équipe, dans son métier) et/ou vérifiez avec une question fermée si elle se rappelle les accords convenus (indiquez aussi précisément que possible le moment ou cet accord a été fait)

(2) demander la raison pour laquelle elles ne s'y tiennent pas

- Employez un message "je" (voyez la règle d'apprentissage) pour dire que vous constatez qu'elle ne se conforme pas à la règle ou valeur. Vous pouvez le faire en montrant la différence entre ce que la règle/valeur exige et ce que vous constatez.
- Demandez la raison avec des questions ouvertes, par ex. *"Comment se fait-il que tu ... ?"*, *"Qu'est-ce qui fait que ... ?"*, *"D'où te viens cette réaction/attitude?"*

(3) décrire les conséquences pour elle, pour l'équipe, le client...

- Décrire les conséquences permet au collaborateur de prendre conscience de l'effet de ses actions/comportements.
- Commencez avec de possibles conséquences négatives pour le collaborateur lui-même (cela a l'effet le plus motivant).

(4) demander quels accords on pourrait prendre à ce propos

- Par une question ouverte par ex. *"De quoi pouvons-nous convenir pour éviter ceci à l'avenir ?"*
- En le laissant lui-même venir avec une proposition vous faites appel à sa compétence (cfr. TAD) et vous lui accordez de l'autonomie (TAD).

(5) si ceci ne marche pas vous allez exposer les règles

- Employez des expressions du type *"j'attends de toi que tu ..."*, *"je veux que ..."*.

(6) préciser les sanctions qui s'attachent au non respect de ces règles

- *"... sinon je serai dans l'obligation de..."*.

