

Situation 6

Un collègue a une attitude particulièrement difficile depuis quelque temps. Des événements dans sa vie personnelle (nouvelle garde partagée et parent hospitalisé) viennent affecter sa présence et sa disponibilité au travail. Il tente souvent de déléguer ses tâches et de repousser ses délais. De plus, il a de la difficulté à gérer son stress, perd patience et se plaint régulièrement de sa situation. L'équipe, empathique, a offert beaucoup de soutien dans les dernières semaines, mais la situation prend de l'ampleur et vos collègues vous demandent d'aller aborder la question avec lui.

Préparation à la mise en situation - Partie 1

OUVERTURE Permettre à l'autre de comprendre vos objectifs et ainsi apaiser son dialogue intérieur.	
<ul style="list-style-type: none">Quelle est mon intention dans ce dialogue ?	<i>Je veux adresser la situation pour que toute mon équipe soit à l'aise dans l'environnement de travail.</i>
PRÉSENTATION DE LA RÉTROACTION – OSBD Favoriser la compréhension de votre interlocuteur, protéger son estime de soi et le mobiliser à un changement.	
Observations <ul style="list-style-type: none">Quels sont les faits observables à présenter?	<ul style="list-style-type: none"><i>Le collègue en question a quitté au milieu de la journée puisqu'il n'allait pas bien</i><i>Il délègue les tâches aux autres membres de l'équipe et les met dans des positions inconfortables</i><i>Il s'énervait contre ses collègues sans raison</i><i>Il se plaint souvent ce qui est dérange les autres membres de l'équipe</i><i>Il repousse les délais</i><i>Il est stressé et impatient</i>
Sentiments <ul style="list-style-type: none">Qu'est-ce que cette situation me fait vivre? Ressentir?Comment formuler mon message au « je » et valoriser l'authenticité et l'ouverture?	<ul style="list-style-type: none"><i>Désolé</i><i>Inconfortable</i><i>Partagé</i><i>Inquiet</i><i>Compatissant</i>
Besoins <ul style="list-style-type: none">Quels sont mes besoins ?Quels sont mes motivations, mes raisons profondes qui m'amènent à formuler ma demande ?	<ul style="list-style-type: none"><i>Besoin que le climat de travail soit agréable</i><i>Équité et unité : participation de tous au travail</i><i>Communication</i>
Demande <ul style="list-style-type: none">Quelle demande puis-je formuler à la personne ? Qu'est-ce que j'aimerais qu'il se passe pour la suite des choses ? Est-elle réalisable, concrète, précise et formulée positivement?	<i>Je suis conscient que tu vis des moments difficiles en ce moment, et j'aimerais que tu prennes du temps pour toi afin que tu reviennes en pleine forme dans l'équipe. On a besoin que tu puisses reprendre ton bon travail pour continuer à avancer en tant qu'équipe.</i>
COMPRÉHENSION MUTUELLE DE LA SITUATION Valider la compréhension de l'autre et ajuster le tir.	

<ul style="list-style-type: none"> • Identifier des stratégies qui permettent d'ouvrir le dialogue et favoriser votre gestion de soi et celle de votre interlocuteur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poser des questions ouvertes • Écoute active • Réévaluation cognitive (changer sa perspective sur une situation): voir ceci comme une étape que l'équipe va franchir pour devenir plus forte • Faire preuve d'empathie
RECHERCHE DE SOLUTIONS – ENTENTE Permettre à l'interlocuteur de trouver par lui-même les stratégies et donc augmenter son estime de soi et sa mobilisation.	
<ul style="list-style-type: none"> • Cibler des questions ouvertes qui aideront votre interlocuteur à trouver des solutions. • Quels « outils » (formes de langage, stratégies d'influence, comportements soutenant l'écoute active) vous seront utiles ? 	<ul style="list-style-type: none"> • Questionner l'autre sur des pistes de solutions (ex: Comment je pourrais t'aider/t'appuyer dans ce que tu vis en ce moment) • Formes de langage: <ul style="list-style-type: none"> ◦ Recadrage : la façon que la situation affecte les autres membres de l'équipe ◦ L'analogie (visualisation): si la situation ne change pas, voici ce qui pourrait se passer. Par exemple, affecter les liens avec les autres membres de l'équipe de façon permanente. • Stratégie d'influence : <ul style="list-style-type: none"> ◦ Faire appel à la loyauté envers l'équipe (ex: Tu es important pour nous et l'équipe a besoin de toi pour s'améliorer et de garder le bon moral) ◦ Appel aux idéaux: <ul style="list-style-type: none"> ■ valeurs : équité ■ aspiration : monter dans l'entreprise
CLÔTURE Valider la compréhension et donner suite à la situation.	
<ul style="list-style-type: none"> • Comment pouvez-vous clore ce dialogue ? Qu'est-il important de faire pour bien boucler votre entente? 	<ul style="list-style-type: none"> • Rappeler de la disponibilité (du gestionnaire) comme support et pour discuter d'autres solutions (une semaine de vacances). • Clarifier les comportements concrets à apporter

Préparation à la mise en situation - Partie 2

À COMPLÉTER POUR LE COMÉDIEN (par l'équipe)	
<ul style="list-style-type: none"> • Prénom de la personne qui fera la mise en situation 	Maxime
<ul style="list-style-type: none"> • Numéro de la mise en situation 	6
Décrivez ici qui est le comédien?	
<ul style="list-style-type: none"> • Quel âge a-t-il? • Quelle est sa personnalité? • Que fait-il comme travail? • Quelles sont ses tâches habituelles? • Autre(s) élément(s) que le comédien gagnerait à savoir? 	<ul style="list-style-type: none"> • 26 ans • Personnalité: Pas très gêné, anxieux et tracassé. Personne plutôt réflexive et prends du temps pour réfléchir avant de parler. • Personne qui travaille comme développeur logiciel (programmeur) • Tâches: Ses tâches dans l'équipe de travail sont de développer la partie web (la beauté et le style) d'une application. • Le comédien possède un travail qui est recherché et valorisé dans l'équipe, mais d'autres membres de l'équipe ont de l'expérience dans son domaine également.

Quelle est votre relation?	
<ul style="list-style-type: none"> ● <u>Niveau hiérarchique :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Est-ce un collègue, un employé, un client ou un patron? ● <u>Durée de la relation :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Depuis combien de temps travaillez-vous ensemble? ● <u>Qualité de la relation :</u> <ul style="list-style-type: none"> ○ Votre relation est-elle strictement professionnelle? Amicale? Tendue? Saine? ● <u>Autre(s) élément(s) que le comédien gagnerait à savoir?</u> 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>C'est un employé qui travaille dans une équipe de 5 personnes. Les cinq membres sont des développeurs logiciels et programment une application qui doit être lancée dans un mois.</i> ● <i>Durée de relation: Les membres de l'équipe travaillent ensemble depuis cinq ans.</i> ● <i>Qualité de relation: Très bonne relation, avant les évènements qui ont chamboulé la vie du comédien c'était un climat très agréable au travail. Le comédien fait souvent des blagues avec le reste des membres de l'équipe.</i> ● <i>Relation strictement professionnelle et saine. La communication se passe généralement très bien.</i> ● <i>L'équipe est composée de 5 employés et d'un gestionnaire (Andi l'étudiant).</i>
À COMPLÉTER POUR LE COMÉDIEN (par la personne qui fera la mise en situation)	
<ul style="list-style-type: none"> ○ Sur 10, quel est ton degré de confort à réaliser cette mise en situation? ○ Sur 10, quel degré de difficulté aimerais-tu rencontrer lors de cette mise en situation? 	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Degré de confort: 8</i> ● <i>Degré de difficulté: 10</i>