



## Expression écrite- Module B4-2011-2012

Professeurs référents du module :

Danielle KAMINSKY et Juliette GIBERT.

Contacts : [danielle.kaminsky@epitech.eu](mailto:danielle.kaminsky@epitech.eu); [juliette.gibert@epitech.eu](mailto:juliette.gibert@epitech.eu)

### B4- TD1- Recadrer un collègue (partie 1)

#### Objectifs de la séance :

- Contrôler le ton : gérer l'émotionnel (tout le message)
- Rester basé sur les faits : cerner la faute et la documenter (partie 1 du message)
- Recadrer : rappeler le cadre et préciser l'impact de la faute (partie 2 du message)

#### Exercice 1 : Gérer l'émotionnel

■ Ce qu'il ne faut pas faire :

<http://www.youtube.com/watch?v=lii27MBjy1E>

■ Regardez la vidéo accessible à l'adresse suivante (durée 49 secondes):

<http://www.youtube.com/watch?v=yRbvut3CSQY>

■ Résumez la situation présentée dans la vidéo.

■ Réaction de l'homme : à sa place, que diriez-vous à l'employée qui téléphone ?

■ Ecrivez les deux versions de vos propos:

- Version à chaud sous le coup de l'émotion (sans prise de recul).
- Version élaborée à froid (prise de recul, ton professionnel).

## Exercice 2 : Rester basé sur des faits : cerner la faute

- Quelle est la faute ?
- Qui la commet ?
- A qui adresseriez-vous le message de recadrage ?
- Quels faits allez-vous mentionner dans le message de recadrage et comment les documentez-vous ?
- **Composez la partie du mail qui mentionne la faute (partie 1 du mail de recadrage).**
- Ecrivez chaque version de cette première phase de votre message, en adaptant son contenu et le ton employé en fonction de ces trois cas :
  - C'est la première fois que l'employé commet une faute.
  - L'employé fautif n'en est pas à sa première erreur.
  - La faute vous a été rapportée par quelqu'un.

## Exercice 3 : Recadrage : rappel du cadre et impact de la faute

- Quel est le cadre dont est sorti l'employé fautif ?

Loi, règlement intérieur, procédure, contrat de travail, esprit d'équipe, bienséance, etc.
- Quel est l'impact de la faute ? Sur qui et quoi ?

Infraction (Risques juridiques), dégradation du climat social, altération de l'image de l'entreprise, satisfaction du client entamée, perturbation du travail de l'équipe, impact financier sur la prospérité de l'entreprise (perte de contrats), etc.
- En conséquence, comment allez-vous rappeler le cadre et préciser l'impact de la faute ?
- Rédigez cette deuxième phase du message de recadrage.

➤ *Dans le prochain TD, nous verrons la phase de résolution du problème.*