

NOTES ROLISTE Situation 2

Attendus pédagogiques :

Points majeurs de fond travaillés :

- gérer un collaborateur qui semble démotivé
- se positionner en coach plutôt qu'en manager

Points majeurs de forme travaillés :

- s'adapter au rythme de l'autre
- éviter les d'aggraver la situation
- se centrer sur l'autre

Autres points travaillés :

- Diagnostiquer
- FSO,
- Porter,
- degrés d'ouverture,
- écoute active.

Identité personnage : Carlo/Carla Carbonaro

Position/PP : Collaborateur direct

Profil personnage : Carbonaro est fier, hypersensible, taiseux, peu expansif, se protégeant derrière une façade froide et assez peu engageante. Un peu « ours, il est du style « montagnard ». c'est quelqu'un qui gagne à être connu. Fidèle, loyal, il adore son travail, il a beaucoup de respect et de passion pour son entreprise et a le sens de la hiérarchie et de l'organisation

Sous stress : Sarcasmes courts, soupirs, silences. Il se ferme et se « laisse faire », montrant bien qu'il n'en pense pas moins. Il se place ensuite en victime sacrificielle.

Peur : C'est un sois fort total : Montrer qu'il a mal est très dur pour lui.

Références comportementales

- Assertivité : Passif/Agressif
- PCM : Persévérant
- AT : Sois Fort/Sois Parfait
- EH : Compétence

Infos situation non connues des participants : Aucune en particulier

Perception de la situation : Carbonaro en a marre de son job. Non pas de la boîte, ni de sa fonction, mais de faire ce qu'il fait là où il le fait. Il se sent inutile, usé, fatigué. Il a fait le tour (il est là depuis 5 ans). Pas de problèmes personnels, mais ce n'est pas un coup de pompe passager. Carbonaro se connaît bien. Il est démotivé. Mais il se trouve dans une situation difficile : Soit il dit qu'il en a marre à son manager, et il sera mal jugé, c'est donc dangereux,



et ça ne se fait pas (sois fort), soit il se tait et souffre en silence, ce qui ne fera qu'aggraver la situation, car il y a bien entendu des conséquences sur le boulot.

Sur l'entretien, il s'attend au mieux à rien, au pire à se faire remonter les bretelles.

Sur les faits de la liste : les relations avec les inspecteurs, il ne peut plus les voir en peinture, pas plus que les resto. Les histoires de note de frais, peu importe, l'histoire de la baisse des ventes, il en a gros sur la patate, mais il n'y peut rien (et c'est vrai), le coup du recrutement pour l'Italie Sud, ça lui a fait mal, bien sûr, c'est la goutte d'eau qui a fait débordé le vase, mais ce pas une cause principale. Ce n'est même pas une histoire de région, il est Romain). Sur l'histoire de la formation informatique, il est fataliste : Ca continue encore et encore.

Stratégie rôliste :

- **démarrage** : main dans les poches, il tire la gueule ; bonjour, limite pas aimable. On se voit pourquoi ? On en a pour longtemps ?
- **Premier rideau** : Tout va bien (aucune congruence, bien sûr). Mais si, tout va bien (ce qui est un piège majeur pour entraîner l'autre dans la liste des dysfonctionnements). C'est rien, c'est juste un coup de blues ; Vous n'êtes jamais fatigué, vous ?
- **Deuxième rideau** : Tout dépend de l'attitude du manager ; Si il cherche à savoir, il faudra doser la résistance et donner deux trois pistes (par exemple : Oui, peut-être que c'est pas terrible en ce moment, mais bon...(Silence)...On va pas jouer aux pleureuses...) Si le manager tombe dans les pièges (voir facteurs de régression ci-dessous), fermeture, sarcasmes, virez-moi, je suis mauvais, c'est comme ça. Une attitude proche de l'auto-destruction. A manier avec beaucoup de délicatesse pour le rôliste.
- **Facteur de progression dans l'entretien** : Vérifier si Carbonaro est ok pour échanger. Puis creuser, attendre, encourager la parole, patienter, relancer avec beaucoup de tact et de délicatesse. Faire préciser. Se montrer à ses côtés, témoigner de la confiance, faire preuve de présence, mettre en place une ébauche de plan d'action.
- **Facteur de régression dans l'entretien** : Tomber dans l'interrogatoire ou dans la conversation de bistrot. Partir dans l'entretien d'appréciation (reprendre la liste des problèmes point par point). Partir dans l'entretien de recadrage (Ca ne va pas, reprends-toi), juger, interpréter, et d'une manière générale tout ce qui renforcera la fermeture de Carbonaro. Tomber dans l'incantation. Cette situation est très difficile : L'objectif est beaucoup plus d'éviter de démotiver d'avantage Carbonaro que de le re-motiver. Le maximum est presque atteint si Carbonaro exprime avec ces mots qu'il en a marre, s'il crache le morceau. C'est déjà énorme.
- **Sortie**: De toutes manière, Carbonaro ne va pas pousser des cris de joie ni embrasser son manager. S'il a pu dire ce qui n'allait pas, et qu'il y a une esquisse de perspectives d'avenir avec un « tiens bon, je suis avec toi, je te fais confiance », la sortie sera honorable. Sinon, Carbonaro restera fermé.
-

Vocabulaire : Economique, soupirant, monosyllabique, mais choisi quand il s'agit de faire des phrases. Beaucoup de silences, cependant.

Attitude NV : Très renfermé et nonchalant. Il arrive avec les mains dans les poches, il est dans l'attitude cause toujours fataliste détaché (faussement). Le fait qu'il vit mal intérieurement doit se voir. Regard chargé.



L'IPAO du PR :

Note : Cette situation est sans doute la plus difficile des trois, la plus longue, et la moins gratifiante. Il est donc important d'être très fin et de laisser le participant essayer, tenter, développer tout en le guidant. Des trois situations, c'est la plus comportementale.

Indications : Soupirs, silences, regards lourds. C'est pas grave mais...(phrases non terminées) ; c'est sans doute que je suis en bout de course.

Pièges : C'est vous le boss, faites ce que vous voulez ; je sais qu'il y a des trucs qui ne vont pas, allons-y ; virez-moi ; je ne vois pas pourquoi ça ira mieux ; c'est sans doute que je suis mauvais. Attitude détachée. Attitude renfermée. Les deux sont des pièges provocateurs

Arguments : j'ai un coup de blues passager ; ça va passer. C'est bien normal. Tout va bien, au fond...

Objections : Voir essentiellement la liste des faits. De toutes façons , vous vous en foutez...