

Entretien de recadrage : comment procéder ?



Conflit, inconfort, tâches mal réalisées, recadrer n'est pas la tâche la plus divertissante du quotidien d'un manager. Et pourtant, cela fait indubitablement partie de ses missions. C'est un acte ô combien important puisqu'il peut être générateur de nombreux changements. Encore faut-il qu'il soit maîtrisé. Explications.

Sortons des clichés

Aujourd'hui dans l'inconscient collectif, le fait de recadrer a une connotation négative. On le voit comme un acte de réprimande, de reproche, à l'instar de l'écolier qui se fait sermonner par le professeur. Sauf que c'est beaucoup plus que cela. C'est un moment, pas toujours positif certes, mais qui a pour vocation de changer les choses, de créer une réelle amélioration dans le quotidien d'un voire plusieurs collaborateurs. Pour cela, le manager se doit d'être efficace, particulièrement dans sa communication. Pourquoi ? Tout simplement pour être l'initiateur du changement dont l'équipe a besoin pour surmonter la difficulté. Mais aussi pour asseoir son leadership et sa capacité à faire passer des messages.

Ne jamais occulter la personnalité

La clé d'un entretien, qu'il soit de recadrage, d'évaluation ou de licenciement, reste le même élément fondamental : la communication. Et qui dit entretien dit échange avec une personne. Il est donc indispensable de prendre en compte la personnalité que l'on a en face de soi. Chacun est unique, on ne va pas faire passer les messages de la même façon à tous les membres de son équipe. Chacun va percevoir différemment les informations et recommandations énoncées, c'est pourquoi il ne faut jamais occulter cette personnalisation de la communication.

Le DISC, clé d'une communication plus humaine

Bien plus qu'une méthode de compréhension des comportements, l'outil DISC apporte des clés de communications pour les différents styles comportementaux qu'il met en lumière. Des éléments à utiliser lors d'échanges importants, comme peut l'être un entretien de recadrage. L'objectif est de faire clairement passer un message, dans ce cas il faut adapter son discours à la personnalité de son interlocuteur. Certains profils auront besoin de faits précis, clairs, sans s'étendre sur les détails. Pour recadrer un collaborateur dont le style comportemental est dans la Conformité (Bleu), inutile de faire dans le sentimentalisme. Il faut être clair et précis. Pour un individu dans la Stabilité (Vert), on peut mettre en avant les effets de ses actions sur l'équipe, etc.

Mieux communiquer c'est mieux manager

Evidemment, les exemples énoncés plus haut sont des raccourcis, ce sont seulement des exemples censés illustrer des situations. L'essentiel à retenir est que chaque personne capte différemment les messages. Lors d'un recadrage, on veut que les informations partagées soient bien comprises et appliquées par le salarié. Grossièrement, c'est un « mal pour un bien ». Sauf que mal maîtrisé, cela peut créer encore plus d'inconfort qu'auparavant. Alors, il ne faut jamais occulter les éléments que vous avez à disposition pour alimenter l'entretien. Et cela ne se limite pas aux faits, mais aussi à la personne que vous avez en face de vous. Il est également important de savoir se remettre en question. Qui dit recadrage dit qu'un collaborateur a été mal cadré au départ. L'entretien doit donc aboutir sur de nouvelles façons de collaborer tant pour l'employé que pour le manager.