

## 7 phases de l'entretien de recadrage – avec des conseils pratiques !

Phase	Thème	Contenu	Exemples
1	<b>Début de l'entretien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil</li> <li>• Contact visuel</li> <li>• Approche aimable</li> <li>• Idéalement seul à seul</li> </ul>	<p>→ « ... c'est très bien que nous ayons maintenant un rendez-vous pour clarifier ce qui s'est passé. La raison pour moi est ... »</p> <p>→ « ... je suis heureux-se que nous puissions en parler ensemble maintenant. Je souhaite aborder le thème... »</p>
2	<b>Confrontation avec la critique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formulation de la critique à proprement parler</li> <li>• Calme, factuel, respectueux, clair</li> <li>• Formulations à la première personne</li> </ul>	<p>→ « J'ai remarqué que... »</p> <p>→ « J'ai été contrarié-e par le fait que vous... »</p> <p>→ « J'ai été contrarié-e par le fait que vous... »</p> <p>→ « Je ne suis pas d'accord avec le comportement consistant à... »</p>
3	<b>Prise de position de la personne critiquée</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner un temps de réflexion</li> <li>• Inviter à décrire son propre point de vue</li> <li>• Encourage to share their own views</li> </ul>	<p>→ « C'est comme ça que je le vois. Et maintenant je souhaiterais savoir comme vous voyez les choses... »</p> <p>→ « Est-ce que vous comprenez ? »</p> <p>→ « Quelles étaient vos motivations ? »</p>

4	<b>Évaluation des faits</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Trouver une solution</li> <li>● Tirer des conséquences</li> </ul>	<p>→ « <i>Comment pouvons-nous aborder les choses autrement ?</i> »</p> <p>→ « <i>Quelles autres possibilités voyez-vous dans cette situation ?</i> »</p> <p>→ « <i>Les choses étant ce qu'elles sont, de quelle manière pouvons-nous organiser notre collaboration dans l'avenir ?</i> »</p>
5	<b>Passer un accord</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Formuler des résultats concrets</li> </ul>	<p>→ « <i>Nous convenons donc que...</i> »</p> <p>→ « <i>Nous allons donc suivre votre proposition afin à l'avenir de...</i> »</p> <p>→ « <i>Vous viendrez donc me voir si une situation similaire se présente et...</i> »</p>
6	<b>Fin de l'entretien</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Faire le bilan</li> <li>● Parvenir à une conclusion positive</li> </ul>	<p>→ « <i>J'ai trouvé notre entretien particulièrement constructif...</i> »</p> <p>→ « <i>Avons-nous abordé tous les thèmes ?</i> »</p> <p>→ « <i>Pour moi, la solution est satisfaisante. Comment allez-vous ?</i> »</p>
7	<b>Rendez-vous de suivi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Convenir d'une échéance pour contrôler les résultats</li> </ul>	<p>→ « <i>Nous devrions nous entretenir à nouveau sur les aspects abordés dans x semaines, qu'en dites-vous ?</i> »</p>