

Boîte à outils direction FTB	3 Individu	Combinaison ---
	Conduire un entretien de clarification	Code 303

Des perturbations répétées dans le service et / ou au niveau de la collaboration entre les membres de l'équipe constituent une priorité et doivent être traitées le plus rapidement possible. L'outil «**Modérer un entretien de qualification**» répond à cet objectif prioritaire. Les chances de réussite d'un tel entretien s'en trouvent accrues lorsque certaines conditions préalables sont satisfaites et que la marche à suivre est clairement structurée. Les entretiens de clarification ne doivent pas préjuger d'un quelconque résultat. En d'autres termes, les résultats obtenus à la fin de l'entretien sont inconnus au départ.

Rôle de la modératrice / du modérateur

Faciliter la rencontre, se faire une idée de la situation en posant des questions (cf. Outil 102 „Questions QQPCQO“), bien séparer ce qui relève du niveau institutionnel et du niveau personnel, ne pas perdre le fil et s'en tenir à l'horaire imparti.

Réflexions de la modératrices/du modérateur en préalable à l'entretien de qualification

Le sujet est-il bien défini ou non? Combien de personnes sont-elles impliquées? Combien de temps faut-il entre l'invitation et la date de la séance? Qui y est invité? Quel est le local le plus adéquat? Les personnes doivent-elles se préparer? Combien de temps faut-il prévoir pour que l'on soit pas pressé par le temps? Les personnes seront-elles assises confortablement? Fournir les boissons et veiller à la disposition des participantes et participants autour de la table. Distribuer éventuellement au préalable les règles de communication et de feedback (outil 503 et 504) et les transmettre aux participantes et participants.

Modération de l'entretien de clarification

- 1^{ère} étape - Accueil et introduction (objectif, horaire, rôle de la modération)
- clarifier le déroulement, rappeler le recours à un support écrit (par exemple le Flipchart)
- 2^e étape - Chaque participant-e présente sa vision des choses / son point de vue. La personne à l'écoute ne doit plus intervenir. Cf. Questions QQPCQO, règles de communication et de feedback (outils 102, 503 et 504)
- Nommer les convergences et les valoriser – même si elles sont minimes
- Nommer les divergences sans prendre parti
- Débattre des questions à clarifier sur les convergences et les divergences
- 3^e étape - Comment chaque participante ou participant peut-il (elle) contribuer de lui-même (d'elle-même) à améliorer la situation?
- Qu'est-ce qui doit évoluer chez l'autre? Prendre en considération les questions QQPCQO (outil 102)
- Peut-on se fixer un objectif à atteindre par le biais d'un „devoir“ assigné à chacune/ chacun?
- 4^e étape - Se mettre d'accord sur la marche à suivre (quelles sont les prochaines étapes? Faut-il prévoir une autre rencontre et, si oui, quand ?
- Qui doit être informé?
- 5^e étape - Faire un bref résumé
- Clore la réunion avec un message positif