



les guides pros

NICOLAS DUGAY

RECADRER SANS STRESS

**SOYEZ PLUS EFFICACE
LORS DE VOS ENTRETIENS
DE RECADRAGE !**

MAXIMA
LAURENT DU MESNIL • ÉDITEUR

**RECADRER
SANS STRESS**



les guides pros

NICOLAS DUGAY

RECADRER SANS STRESS

**SOYEZ PLUS EFFICACE
LORS DE VOS ENTRETIENS
DE RECADRAGE !**

MAXIMA
LAURENT DU MESNIL • EDITEUR

Nicolas Dugay, École des cadres, Master Marketing à l'I.G.S, Université du sport Coaching et Performance mentale. Actuellement Directeur Général de Evalam et Directeur Associé Halifax, il conseille et forme de nombreuses entreprises en management et efficacité commerciale. Auparavant, il a mené l'essentiel de sa carrière dans les métiers du financement (BNP Paribas Personal Finance) après un passage chez Michelin ; Commercial, Manager puis Directeur du réseau Benelux, il a ensuite pris la Direction commerciale France de BNP Paribas Personal Finance, tout en cumulant les directions générales de deux filiales financières.

L'auteur peut être contacté aux adresses suivantes :

nicolas.dugay@maxima.fr

nicolas.dugay@evalam.fr

Du même auteur chez le même éditeur :

Convaincre, c'est Facile

Infos/nouveautés/catalogue : www.maxima.fr

MAXIMA
LAURENT DU MESNIL • ÉDITEUR

192, bd Saint-Germain, 75007 Paris

Tél. : +33 1 44 39 74 00 – Fax : +33 1 45 48 46 88

© Maxima, Paris, 2010.

ISBN : 978 2 84001 632 8

Tous droits de reproduction, de traduction et d'adaptation réservés pour tous pays.

Sommaire

Préface	9
Avant-propos	13
I. <u>Le recadrage, c'est quoi ?</u>	17
1. Notre relation au recadrage, pourquoi est-ce compliqué ?	18
• Un vieux « mauvais souvenir »	18
• Une source de démotivation ?	19
• Le choix truqué du management « gentil ».....	23
2. Le recadrage, pourquoi faire ?	25
3. Le recadrage, dans quels cas ?	27
• Bien distinguer l'erreur de la faute.....	28
• La question magique n° 1	29
• La question magique n° 2.....	30
4. Recadrage selon les générations, mythe ou réalité ?	32
5. La bonne attitude face aux générations Y et les autres : l'exifiance !	38
II. <u>Comment éviter les recadrages ?</u>	41
1. La faute à qui ? Au chef bien sûr !	41
• Précepte n° 1 : quand il n'y a pas de loi, il n'y a pas de hors-la-loi !.....	43
• Précepte n° 2 : casser le « La loi existe, d'ailleurs, elle a toujours existé ! ».....	45

2. Quatre actions à mettre en œuvre	
pour éviter les recadrages	49
• Action n° 1 : Les règles à fixer.....	50
• Action n° 2 : Les règles de vie à rappeler en entretien individuel.....	67
• Action n° 3 : Le descriptif de fonction à relire en entretien individuel.....	68
• Action n° 4 : Les rituels managériaux à organiser ET à conserver.....	76

III. La formule du succès des trois P

(Progressivité. Prévisibilité.

Préparation mentale)	79
1. Assumer la dualité Féliciter/Recadrer	79
2. Organiser la progressivité du recadrage, devenir l'anti Lucky Luke	83
3. Intégrer la prévisibilité du recadrage	87
4. Préparer mentalement le recadrage	89
• Les gens sont-ils « normaux » ?.....	89
• Le recadrage est-il légitime ?.....	90
• Le plus difficile à contrôler, c'est soi.....	91
5. Et si vous craignez encore le recadrage ?	93
• 15 questions magiques pour rendre le recadrage plus facile.....	94
6. Une méthode en 4 étapes : POLE	96
• P comme préparation.....	96
• O comme oublier.....	96
• L comme légitime.....	96
• E comme émotions.....	97

IV. Trente techniques de recadrage	99
1. Comment utiliser les 30 techniques ?	99
1. Le Recadjo.....	101
2. L'autorité.....	102
3. L'appel au bon sens.....	103
4. Le contrat.....	104
5. La perspective coach.....	106
6. Le QPC.....	107
7. La colère froide.....	108
8. La colère chaude.....	109
9. L'ego.....	110
10. Le Desc.....	111
11. Remobiliser.....	113
12. Le DAS.....	115
13. L'entretien d'alignement.....	117
14. La culpabilité.....	118
15. L'anticipation.....	119
16. L'e-mail.....	121
17. L'e-mail avec copie M+2.....	122
18. Le RDV avec le M+2.....	123
19. L'indifférence.....	124
20. Mutation/avertissement/licenciement.....	125
2. Cinq techniques de recadrage pour se faire plaisir .	126
21. L'humour.....	127
22. La <i>Michel Blanc</i>	128
23. L'échange des rôles.....	129
24. Le RDV non précisé.....	130
25. La <i>Chaplin</i>	131