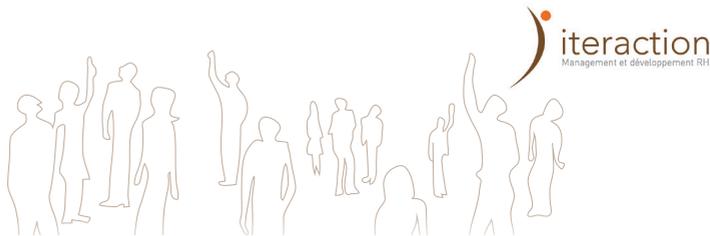


LES FICHES  
ACTION DU  
MANAGER®  
développent  
des méthodes  
claires, simples  
et adaptables  
qui guident les  
managers dans les  
actes quotidiens  
et favorisent une  
communication  
à la fois  
bienveillante  
et efficiente.

N° 2

fiche action



# Reconstruire une relation dégradée

Les relations saines et de proximité sont essentielles et indissociables de l'acte managérial. Dans le cas de relations dégradées, le manager doit réagir, malgré parfois son appréhension à se confronter à l'autre.

## COMMENT RÉAGIR FACE À UNE RELATION DÉGRADÉE ?

1. Je pose le **problème** de la relation (avec précaution)
2. J'exprime le **souhait** d'une meilleure relation
3. Je reconnais mon collaborateur au travers de ses **qualités**
4. Je mets en évidence nos **ressemblances**
5. Je sollicite **son avis**

### Exemple d'entretien

1. *Bonjour, Damien. Il y a quelque chose dont j'aurais souhaité te parler... (Silence bienveillant). J'ai l'impression que depuis quelque temps nous avons des difficultés à communiquer.*
2. *Alors que ce que je souhaite, c'est une relation plus agréable et plus propice à l'échange.*
3. *D'autant que, si je souhaite que nous collaborions, c'est parce que tu es un professionnel et que tu as souvent des remarques pertinentes.*
4. *Et moi aussi, je suis un professionnel et comme toi, j'ai envie que les choses avancent.*
5. *Alors, par rapport à tout ce que je viens de te dire, je voudrais savoir ce que tu en penses...*

# Reconstruire une relation dégradée

**1 Je pose le problème de la relation (avec précaution).** Je vais voir mon collaborateur qui se situe dans un lieu à l'écart, et je pose le problème de la relation avec une énergie douce, sans agressivité : « Bonjour, Damien. Il y a quelque chose dont j'aurais souhaité te parler... (Silence bienveillant.) J'ai l'impression que depuis quelque temps, nous avons des difficultés à communiquer, toi et moi. » J'exprime le « nous » ou le « on » plutôt que le « tu », qui prendrait une teinte de jugement.

**2 J'exprime mon souhait d'une meilleure relation.** J'exprime le souhait d'ouvrir sur d'autres perspectives pour ne pas s'ancrer dans le problème : « Alors que ce que je souhaite, c'est un autre type de relation, plus agréable et plus propice à l'échange... » L'erreur serait de rechercher les causes : « Qu'est-ce qui t'arrive ? » ou « Pourquoi ? » et de créer une situation de blocage (Cf. fiche ressource n°5). Je ne cherche pas le coupable mais des solutions.

**3 Je reconnais mon collaborateur au travers de ses qualités.** Au préalable, j'ai pris soin de repérer chez mon collaborateur des éléments valorisants : « D'autant que je souhaite que nous collaborions parce que tu es un professionnel et que tu as souvent des remarques pertinentes... ».

**4 Je mets en évidence nos ressemblances.** Je m'attache à mettre en lumière nos ressemblances, autre facteur de rapprochement : « Et moi aussi, je suis un professionnel et, comme toi, j'ai envie que les choses avancent... » Cette phase reste optionnelle et ne doit être exprimée que si je suis sûr que mon collaborateur partage mon avis. Dans le cas contraire, je risque de générer un rejet.

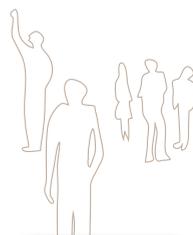
**5 Je sollicite son avis.** « Qu'en penses-tu ? » Un simple « oui » laisse entrevoir de solides progrès dans notre relation. « J'ai des problèmes » est également largement acceptable. Si je sens que mon collaborateur est hésitant, je lui laisse le temps de la réflexion : « Je ne t'oblige pas à répondre tout de suite. Tu y réfléchis et nous en reparlerons plus tard... ».

## CONSEILS COMPLÉMENTAIRES

- Je dois faire acte de courage, car il est plus aisé de ne rien faire (« S'il fait la tête, alors moi aussi ! »).
- Mon entretien, basé sur le modèle de la relation de proximité (Cf. Fiche ressource n°15) sera un succès dans la mesure où je suis authentique et relâché.
- Face à de la mauvaise foi, je mets fin à l'entretien en préservant le lien : « OK, néanmoins s'il y a un problème, n'hésite pas à m'en parler » (ton bienveillant).

## POUR ALLER PLUS LOIN

Retrouvez cette séquence formation en vidéo sur : <https://vimeo.com/113497372> ou en flashant ce QR code



Tous les processus des fiches Action sont dans le livre **Les 8 valeurs gagnantes des managers épanouis et performants**, aux éditions L'Harmattan, de Christophe Andevert, dirigeant d'Iteration.

Conception :



16 rue du stand  
30 000 Nîmes  
France

[www.iteraction.eu](http://www.iteraction.eu)  
+33 (0)4 66 36 77 64  
+33 (0)6 22 93 28 11  
[contact@iteraction.eu](mailto:contact@iteraction.eu)

La société  
Iteration est  
certifiée ISO 9001

