

SVP, s'il-vous-plait ? Mais non: Savoir, Vouloir, Pouvoir



Contexte:

Il vous arrive régulièrement d'être confronté à une personne qui n'a pas fait ce que vous lui aviez demandé. Or, vous avez été clair dans vos directives, cette personne s'est engagée à le faire, et cependant rien n'est fait. Pour se défendre elle va utiliser trois techniques, le SVP

Savoir : je ne sais pas le faire, je n'ai pas les connaissances, l'habitude (je veux bien le faire et j'ai les moyens, mais hélas je n'ai pas les compétences)

Vouloir : je ne veux pas le faire (je sais le faire et j'ai les moyens mais je ne veux pas le faire)

Pouvoir : je ne peux pas le faire (je sais le faire et je veux le faire mais je n'en ai pas les moyens, le pouvoir de le faire)

Il est évident que face à cette argumentation notre réponse doit être complètement adaptée.

Le Savoir : c'est le plus facile à gérer. Si votre collaborateur ne sait pas il suffit de le former, lui expliquer, le coacher, l'aider à acquérir cette compétence.

Le Pouvoir : (je le traite en second vous allez comprendre après), Si réellement celui-ci n'a pas le temps ou les moyens, vous devez vous remettre en question car vous avez demandé quelque chose d'impossible. Il faut donc lui donner les moyens, le temps, les outils nécessaires.

Le Vouloir : et c'est ici que les Romains s'empoignèrent. Vous connaissez beaucoup de personnes qui osent dire à leur chef : « je ne veux pas le faire »?

Car cela peut s'apparenter à un refus d'ordre, et donc on préfère dire « je ne sais pas le faire ou je ne peux pas le faire ».

La solution : donner tous les moyens nécessaires et confronter son collaborateur à avouer qu'il ne veut pas le faire. Alors le remercier de sa franchise et discuter ouvertement car il y a un problème de motivation derrière cela.

Mais enfin on discute vrai , on est authentique dans la discussion, car si vous acceptez les fausses excuses, vous ne résoudrez jamais le problème.

Exemple vécu et véridique:

Un jour je fais le coaching d'une personne qui recherchait un emploi. Je lui demande de faire son CV pour le lendemain. Le lendemain pas de cv, elle me dit qu'elle n'a pas eu le temps. Je le fais le pour demain. Le lendemain pas de cv car pas de papier, je lui donne du papier. Le lendemain elle me dit pas de bic pour écrire (c'est authentique). Je l'ai alors confronté à ses arguments : je lui donne un bic , du papier, et deux heure pour faire son cv. A mon retour dans la pièce , la feuille était blanche. Et elle m'a avoué qu'elle ne voulait pas le faire. A cet instant le coaching a pu réellement commencer.