

La méthode Sandwich

Bonjour,

Vous arrive-t-il parfois de devoir donner un conseil particulier qui peut être interprété comme un reproche ou une remarque négative aux yeux d'une autre personne, que ce soit à un collègue, un membre de votre équipe, un ami, ou un membre de votre famille ?

Les raisons de vos remarques peuvent ressembler à ceci :

- Un collègue qui manque de respect envers un autre collègue;
- Une personne qui ne suit pas les règles de base de bienséance;
- Un vendeur qui est un peu rude avec un client;
- Quelqu'un qui a souvent une mauvaise attitude au travail;
- Un ami intolérant aux gens différents de lui;
- Quelqu'un qui use d'idées et d'un langage vulgaires en affaires;
- Etc.

En passant, je ne parle pas ici de reprendre tous et chacun pour des raisons et sur des sujets qui ne vous regardent pas. Il n'est pas question ici d'être celui ou celle qui a « la vérité infuse ». Je parle plutôt des fois où vous devez faire une remarque à une autre personne dans un but positif qui permettra à cette personne et aux gens qui l'entour d'être plus efficaces, de mieux performer et d'entretenir de meilleures relations avec les autres.

Comme Leader, reprendre quelqu'un sur un trait d'attitude ou sur un comportement n'est pas toujours chose facile. Pour trouver une solution, vous pouvez tenter d'imaginer plusieurs scénarios, en imaginant les réactions possibles de l'autre. Certaines personnes (je sais que ce n'est pas de vous dont je parle) vont même jusqu'à tenter de pelleter cette tâche dans la cour d'un autre, en lui disant : il te comprendra, toi !

Pour vous aider à cette tâche de **permettre à quelqu'un de s'améliorer**, voici donc une méthode très simple en **6² Couches d'ingrédients** qui vous permettra de mieux exercer votre Leadership en aidant quelqu'un à être plus efficace en se débarrassant d'une mauvaise habitude, soit d'attitude ou de comportement : **La méthode Sandwich !**

1 – Une tranche de pain frais et moelleux, avec un peu de beurre ! Vous devez donc commencer par faire un compliment à cette personne. Ce compliment doit être vrai, sincère, en relation avec le sujet dont vous voulez parler, et dont vous savez être une fierté pour cette personne. Comme exemple : « Jean-Yves, tu es vraiment impressionnant par la qualité des informations et des connaissances que tu as pour le produit XYZ. Je t'admire vraiment pour cela ».

2 – Une légère couche de moutarde douce, pour faire une entrée en la matière en douceur : « As-tu remarqué Jean-Yves comme tes collègues (ou clients, amis, membres de ta famille, etc.) semblent être fuyants ces temps-ci ? ». Et lui de répondre : « Mouais... j'ai remarqué. Je ne sais vraiment pas ce qu'ils ont ! »

3 – Maintenant, un peu d'épices, question de donner un petit goût « corsé » pour le préparer à la prochaine étape, comme exemple : « Si je te disais quelque chose qui t'aiderait sincèrement à améliorer quelque chose chez-toi, le prendrais-tu positivement ? ». J'ai toujours trouvé que de demander la permission prépare bien la personne et vérifie aussi son ouverture d'esprit. Et...lorsqu'elle accepte, vous avez sa « permission », elle vous a ouvert la porte toute grande ! Si elle désire reprocher quelque chose par la suite, elle devra le faire devant son miroir !

4 – Le plat de résistance : une bonne épaisseur de viande, bien épicée et corsée, et qui devra être bien mastiquée... : « Je crois savoir pourquoi ils te fuient ». « Pourquoi donc » de répondre Jean-Yves. « Selon moi, je crois qu'ils ont un peu de misère avec ton attitude de **je suis le meilleur d'entre tous** et de **je sais tout**. Ce n'est pas toi qu'ils évitent, mais ce trait d'attitude que tu as développé ces derniers mois ».

Oufff... c'est dit... avec sa permission en plus !

5 – Mettez maintenant une bonne couche de salade avec un peu de sauce douce... pour aider à mieux avaler le tout ! « Ce dont je suis certain, c'est que les gens t'aiment beaucoup mais ils ont un trop plein de cette attitude qu'ils ne reconnaissent pas en toi ». À cette étape, s'il désire donner une explication quelconque, ou vous parler d'une situation particulière qu'il vit, que ce soit au sujet de ses amours, de sa santé, d'une crainte de perdre son emploi, ou de devoir constamment prouver son efficacité personnelle... le plus important est de l'écouter !

Ne tentez même pas de lui donner d'autres conseils, à moins que ce soit vraiment à propos et qu'il soit prêt à le prendre. Si vous commencez à faire la méthode Sandwich avec quelqu'un, vous devez être prêt à l'écouter par la suite, sinon votre initiative n'est pas sincère et pleinement honnête... l'effet pourrait être inversé. Offrez-lui même votre aide, au cas où il en aurait besoin.

6 – Une nouvelle tranche de pain frais et moelleux... pour refermer le tout. Il est essentiel de lui rappeler que sa présence et son apport sont appréciés de tous, et pourquoi ne pas lui faire un second compliment ou une invitation, sincères bien sûr : « En passant Jean-Yves, j'aimerais vraiment que tu sois présent à la rencontre de demain. Ton idée sur le projet ABC est vraiment bonne et nous pourrions en discuter en prenant le repas (un sandwich !?!). Ce sera, encore une fois, fort agréable... »

6² – Sincérité et désir d'aider sont deux ingrédients essentiels lorsque vous faites la méthode Sandwich. Vous pouvez l'appliquer à toutes les sauces, parfois plus épicée et parfois moins; parfois avec plus de couches d'ingrédients, et d'autres fois moins. Cependant, comme toutes les fois où vous avez une interaction avec une autre personne, soyez conscient que la personne à qui vous parlez et, dans ce cas-ci, à qui vous dites devoir changer un trait de caractère ou un comportement, chaque fois vous prenez le risque de blesser cette personne. Vous devez sincèrement désirer le succès des gens à qui vous faites la méthode Sandwich.... sincèrement.

Donc de pouvoir lui offrir une solution ou, du moins, lui prêter l'oreille pour l'écouter, est essentiel pour ne pas démolir son estime personnelle et lui permettre de s'améliorer. Comme Leader, ne l'oublions pas, c'est le but principal : aider une autre personne à s'améliorer... pour passer **de là où elle est à là où elle désire se rendre...**

Jusqu'où irez-vous ?

Copyright © 2007

Paul Rousseau
Le Samouraï de l'Excellence ! ©
Tél. : 1-866-588-5220

Conférencier professionnel, auteur et formateur, **ceinture noire** dans six disciplines d'arts martiaux, Paul Rousseau est un réel performeur. Véritable **Alchimiste du Potentiel**, et concepteur de la formule **E = HOPLA²** ©, il est reconnu pour ses capacités à transformer l'Attitude et le Leadership personnel, en permettant à des milliers de personnes d'accéder à leur prochain niveau d'**Excellence**.

* Déjà inscrit ? Merci de [Donnez au Suivant](#)

* Pas encore inscrit ? [Inscrivez](#)-vous gratuitement au Bulletin dont **tout le monde** parle !

- Réflexion créative -

Prenez un instant pour vous poser et répondre à ces questions :

- Vous arrive-t-il parfois de conseiller quelqu'un sur son attitude ou son comportement, et dans quelles situations ?

- Avez-vous déjà échoué, par le passé, en tentant d'aider dans une telle situation ? Pourquoi d'après vous ?

- Quels avantages y voyez-vous pour vous, et qui pourriez-vous aider ainsi ?

Jusqu'où irez-vous ?

- Faites suivre ce document à toutes personnes qui pourraient en bénéficier -