

EXERCICE – LES ATTENTES

Objectif : Rendre l'implicite explicite en alignant les attentes cachées de vos partenaires, en menant un **entretien d'alignement** pour identifier les deux besoins critiques non formulés jusqu'ici.

ÉTAPE 1 – L'AUDIT DE L'ICEBERG

Choisissez une relation de travail ou personnelle où vous ressentez une certaine frustration.

Vos Attentes Invisibles : Listez deux choses que vous attendez de cette personne, mais que vous ne lui avez jamais explicitement demandées. (Ex: "Qu'il me remercie pour mon aide", "Qu'elle vérifie ses chiffres avant de me les envoyer").

L'Impact : Comment le fait que ces attentes ne soient pas comblées affecte-t-il votre vision de l'intégrité de cette personne ?

Le Miroir : À votre avis, quelle attente invisible cette personne a-t-elle envers vous et que vous ne remplissez peut-être pas ?

ÉTAPE 2 – LE SCRIPT D'ALIGNEMENT

Préparez une discussion courte pour "sortir l'iceberg de l'eau".

- **L'Ouverture** : "Je veux m'assurer que notre collaboration reste fluide et que je réponde vraiment à tes besoins."
- **La Question de Transparence** : "J'ai réalisé que nous n'avons jamais défini [Sujet : ex. la gestion des urgences]. Pour toi, c'est quoi un délai raisonnable de réponse ?"
- **La Proposition d'Aide** : "Mon but est de t'aider à avancer sans friction. Si on s'entend sur X, est-ce que cela te convient ?"
- **Action** : **Écrivez votre script complet ici.**

EXERCICE - LES ATTENTES

Objectif : Rendre l'implicite explicite en alignant les attentes cachées de vos partenaires, en menant un **entretien d'alignement** pour identifier les deux besoins critiques non formulés jusqu'ici.

ÉTAPE 3 - LE RECALIBRAGE "SOUS-PROMIS, SUR-LIVRÉ"

Maintenant que vous avez identifié une attente, comment pouvez-vous l'utiliser pour surpasser les attentes ?

1. **Le Seuil de Réussite :** Quel est le minimum attendu maintenant que c'est clair ? (Ex: répondre en 24h).
2. **Le Bonus d'Intégrité :** Comment pouvez-vous "SUR-LIVRER" sur cette attente spécifique ? (Ex: répondre en 4h avec une solution déjà amorcée).
3. **Engagement :** Prenez l'engagement de clarifier cette attente avec la personne concernée dans les 48 prochaines heures.