

An illustration depicting a collaborative workshop environment. In the center, a person stands on a ladder, reaching for a large blue gear. To the left, a woman in a red top and black skirt works on a laptop, while a man in a blue shirt stands beside her. To the right, a man in a red shirt and a woman in a blue dress are engaged in conversation. The background features several large gears, a glowing yellow lightbulb, and stylized blue leaves and clouds. The overall scene conveys themes of teamwork, innovation, and industry.

Atelier sur les compétences efficaces en milieu de travail

Présenté par:

Ministère de l'Éducation postsecondaire, Formation et Travail
Direction des relations industrielles

Compétences en matière de communication efficace



... c'est votre choix

La communication

... c'est votre choix

Vidéo –Communication inefficace

Liens

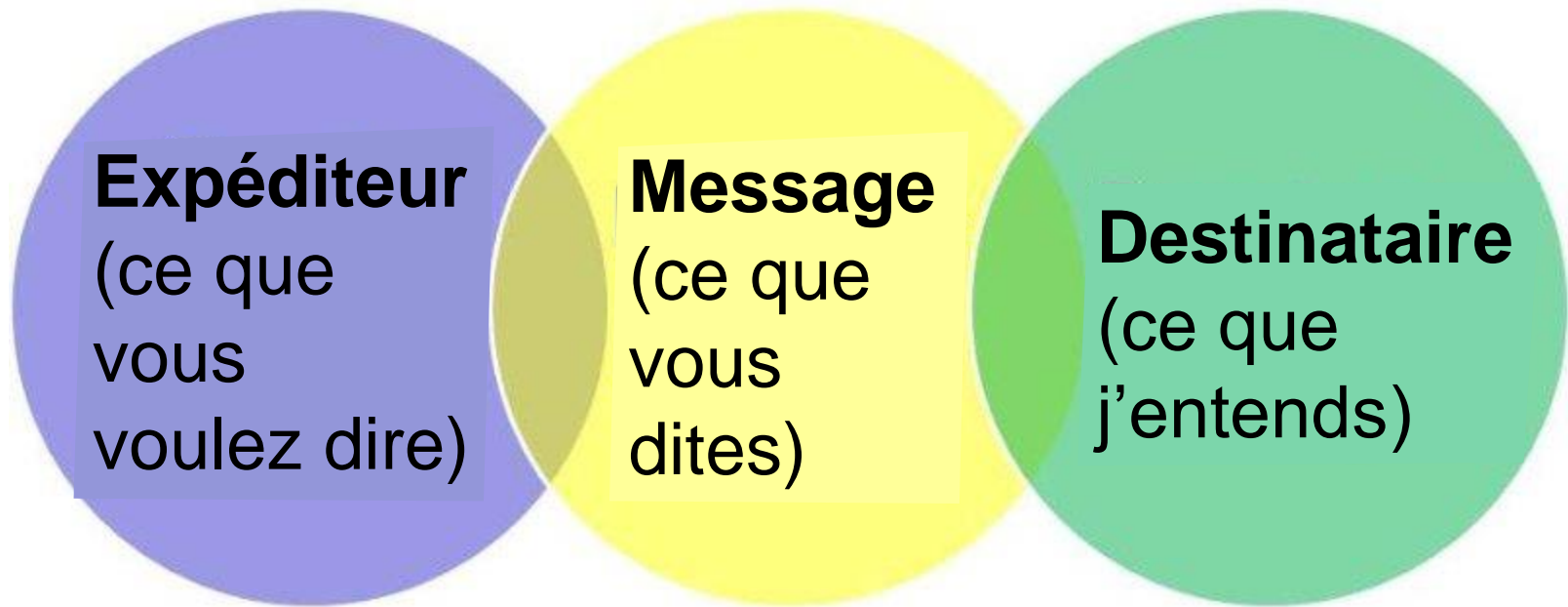
Chat: [Funny Ads : Cat \(Don't Judge 2 Quickly\) - YouTube](#)

Chien: [Funny Ads : Cute Dog \(Don't Judge 2 Quickly\) - YouTube](#)



- Posez des questions
- Parlez pour être compris
- Parlez de vous même et non pas au nom des autres
- Établissez un processus de communication clair

Les ingrédients d'une Communication efficace



Six questions pour une communication efficace

Auditoire : Qui essayez-vous d'atteindre?

Action : Que voulez-vous que votre auditoire fasse?

Récompense : Qu'est-ce que votre auditoire en retirera?

Image : Quelle image projetterez-vous?

Ouvertures : Comment y parviendrez-vous?

Évaluation : Comment cela a-t-il fonctionné?



CONSEILS PRATIQUES

- Marcher dans les souliers de l'autre personne pour mieux le comprendre et discuter des perceptions
- Se concentrer sur les problèmes et non sur les personnalités
- Se concentrer sur les intérêts de l'autre, et non les positions
- Concentrez-vous sur l'avenir et non le passé
- Discuter et évaluer les options de remédiation
- Donnez une place aux émotions en permettant aux individus de s'exprimer, mais évitez de réagir émotionnellement

Styles de communication



... c'est votre choix



Auto-évaluation

	passif	agressif	affirmé
Obtenir quelque chose	rarement	Quelque fois, au détriment de l'autre	Souvent, si l'interlocuteur est en mesure de répondre favorablement
Relations avec les autres	« paillason »	« hérisson »	favorables
Émotions et satisfaction personnelle	Anxiété, ruminations, Colère, Sentiment de « non accomplissement »	Colère, Tension psychique	Possible anxiété Soulagement satisfaction

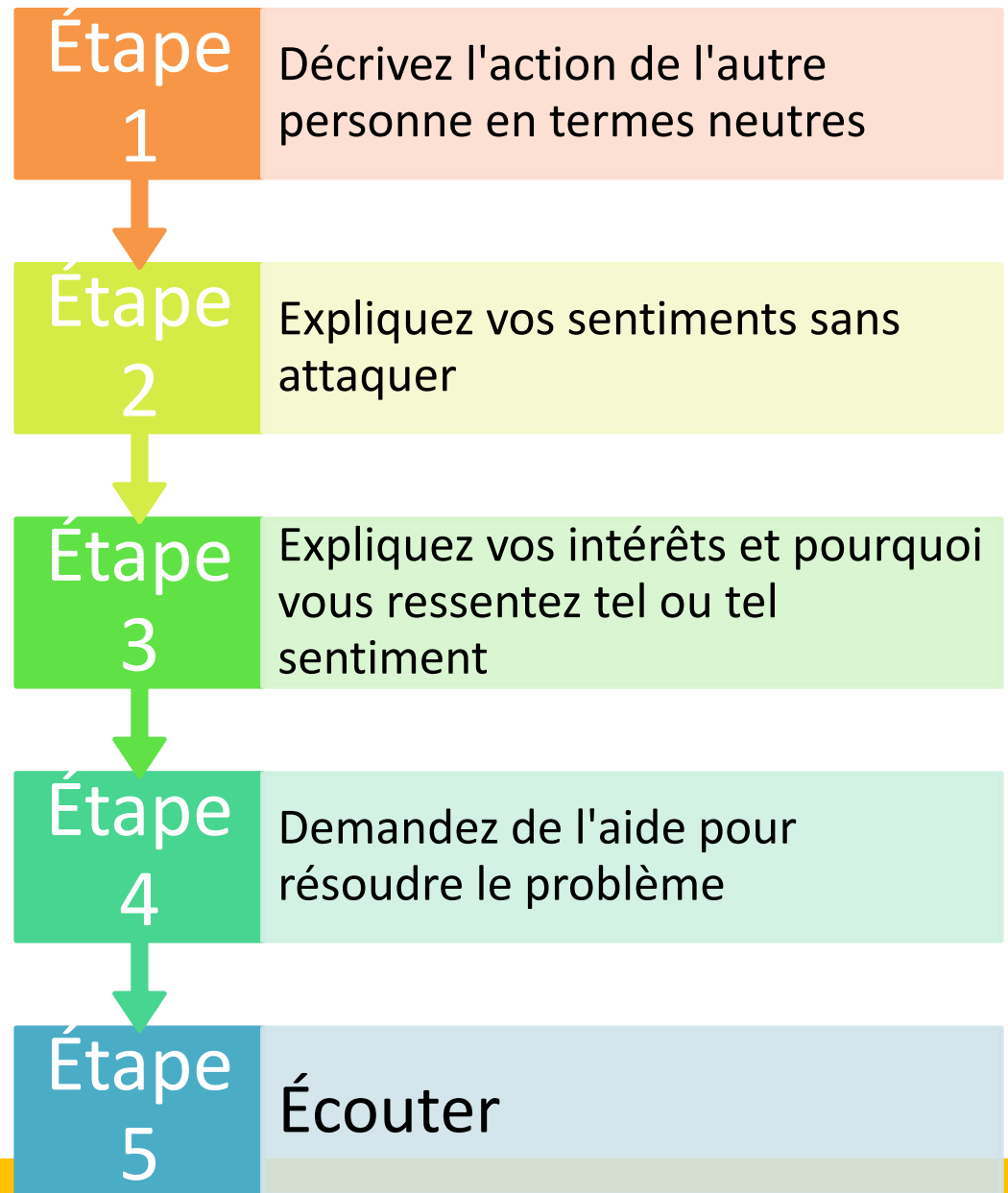
... c'est votre choix

LA COMMUNICATION ASSERTIVE

La personne qui s'affirme:

- Fait des commentaires honnêtes, brèves et précises
- Utilise le “je”: J’aimerais, j’apprécie, je pense.
- Distingue les faits des opinions
- Demande des questions plutôt que dire quoi faire
- Propose des suggestions au lieu de donner des ordres

Le message
«JE»
décrit et ne
blâme pas



... c'est votre choix

Comment utiliser le message «JE»

C'est un message verbal!

Identifier les
sentiments et
les situations

Quand tu _____ *expliquer la situation* _____

Je me sens ___ *attirer l'attention avec un
sentiment* _____

Parce que ___ *au fond, pourquoi vous souciez-vous
autant?* _____

Donner un
exemple de
solution
(compromis)

J'ai besoin _____ *que voulez-vous d'eux?* _____

Considéreriez-vous que nous essayions
de _____ *expliquez précisément ce que vous voulez
qu'ils fassent. Veuillez inclure SVP si vous le
pouvez* _____?

... c'est votre choix

Scénario:

Vous travaillez sur un projet avec un groupe et un des membres ne complète pas ses tâches dans les délais.

Vous avez à plusieurs reprises terminé leurs tâches ce qui a été vraiment frustrant.

RÉPONSE

« Je trouve vraiment frustrant de devoir accomplir certaines de tes tâches sur ce projet. Parce que je veux que nous réussissions en tant que groupe, est-ce que nous pourrions (en tant que groupe) réexaminer nos tâches et voir ce qui est réaliste pour chacun de nous, afin d'assurer que nous terminons le projet à temps? »

... c'est votre choix

FAIRE

NE PAS

Langage corporel affirmé

- Assis ou se tenir droit
- Répartissez le poids uniformément sur tout le corps
- Gardez les mains visibles
- Maintenir un contact visuel naturel
- Parlez en fonction de la situation
- Démontrer une émotion appropriée

- Croiser les jambes
- Appuyer le poids plus d'un côté
- Tenir les mains sur les hanches
- Éviter le contact visuel
- Parlez trop fort ou trop doucement

“

*IL FAUT ÉCOUTER
CEUX QUI PARLENT
SI ON VEUT EN ÊTRE
ÉCOUTÉ.*

”



La Rochefoucauld

Le plus grand
problème en
communication est
que nous n'écoutons
pas pour
comprendre.

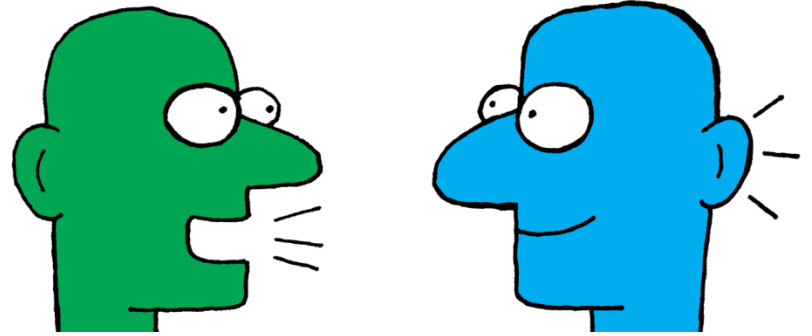
Nous écoutons pour
répliquer.

L'écoute active



... c'est votre choix

Écoute active



Comment accorder une note à l'analyse personnelle des habitudes d'écoute :

Accordez les notes suivantes aux questions portant un chiffre pair :

0 point pour « la plupart du temps »

5 points pour « parfois »

10 points pour « rarement »

Accordez les notes suivantes aux questions portant un chiffre impair :

10 points pour « la plupart du temps »

5 points pour « parfois »

0 point pour « rarement »

Entendre versus Écouter

Entendre accidentel
involontaire
sans effort

Écoute concentré
volontaire
intentionnel

Mauvais comportements d'écoute courants:

Faire semblant d'écouter

Cueilleurs de faits

Critiqueurs

Ennuyé

Bloqueurs de matériaux difficiles

Tolérants de distraction

Preneurs de notes

Répétiteurs mentaux



Signes
non
verbaux
de
l'écoute
active



Sourire
Contact visuel
Posture
Mise en miroir
Distraire

Signes verbaux d'écoute active



Renforcement
positif

Se souvenir

Interrogation

Réflexion

Clarification

Résumé

Les étapes de l'écoute active

Étape 1-
Feedback/Rétroaction:
"Qu'est-ce qui c'est
passé?"

Étape 2-
Feedback/Rétroaction:
"Leur Interprétation"

Étape 3-
Feedback/Rétroaction:
"Leurs sentiments"

Étape 4-
Feedback/Rétroaction:
"Leur engagement"

Étape 5-
Feedback/Rétroaction:
"Est-ce que j'ai bien
compris?"

CONSEIL: Soyer curieux
et présent



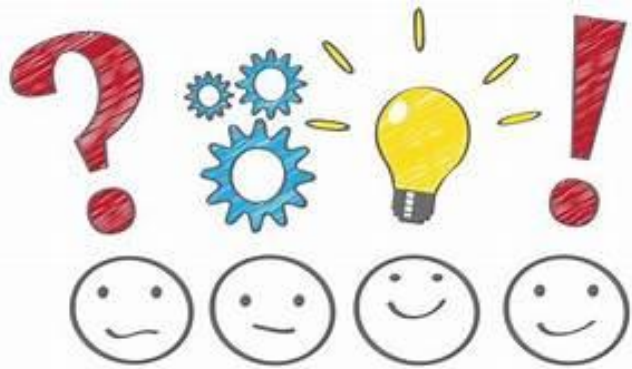
Différents types de questions

... c'est votre choix

LES QUESTIONS OUVERTES



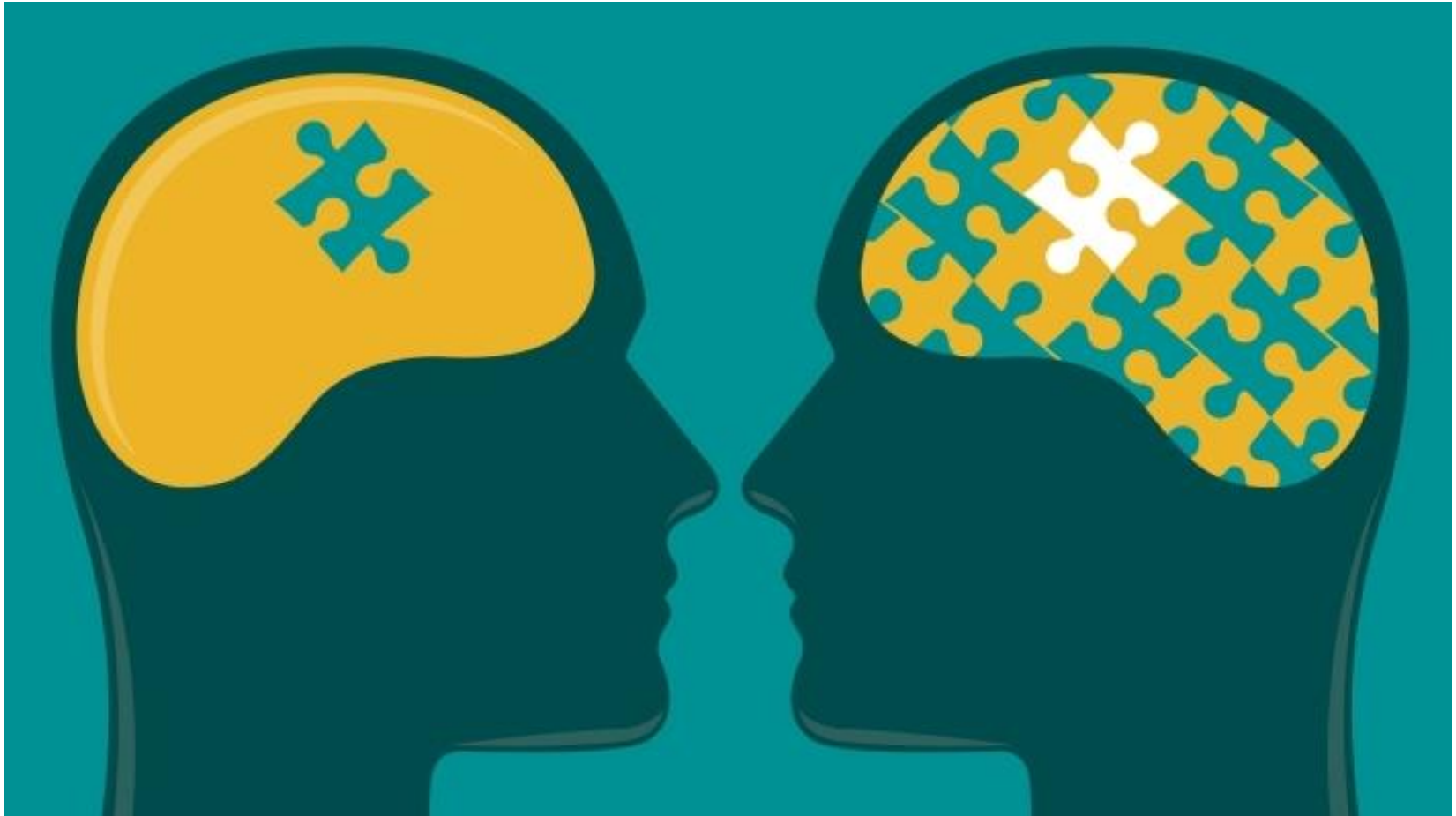
... c'est votre choix



Exemples de questions ouvertes

- Que feriez-vous si....
- Que pensez-vous à propos de....
- Pourquoi pensez-vous que...
- Que ressentez vous à propos de...
- Qu'est ce que..... vous rappelle de...
- Comment est-ce que .. se relie à
- Que pensez-vous... signifie?
- Que pensez-vous que l'auteur voulait dire par....
- Pensez-vous que ... est.... Pourquoi ou pourquoi pas?

Questions de reformulation



... c'est votre choix

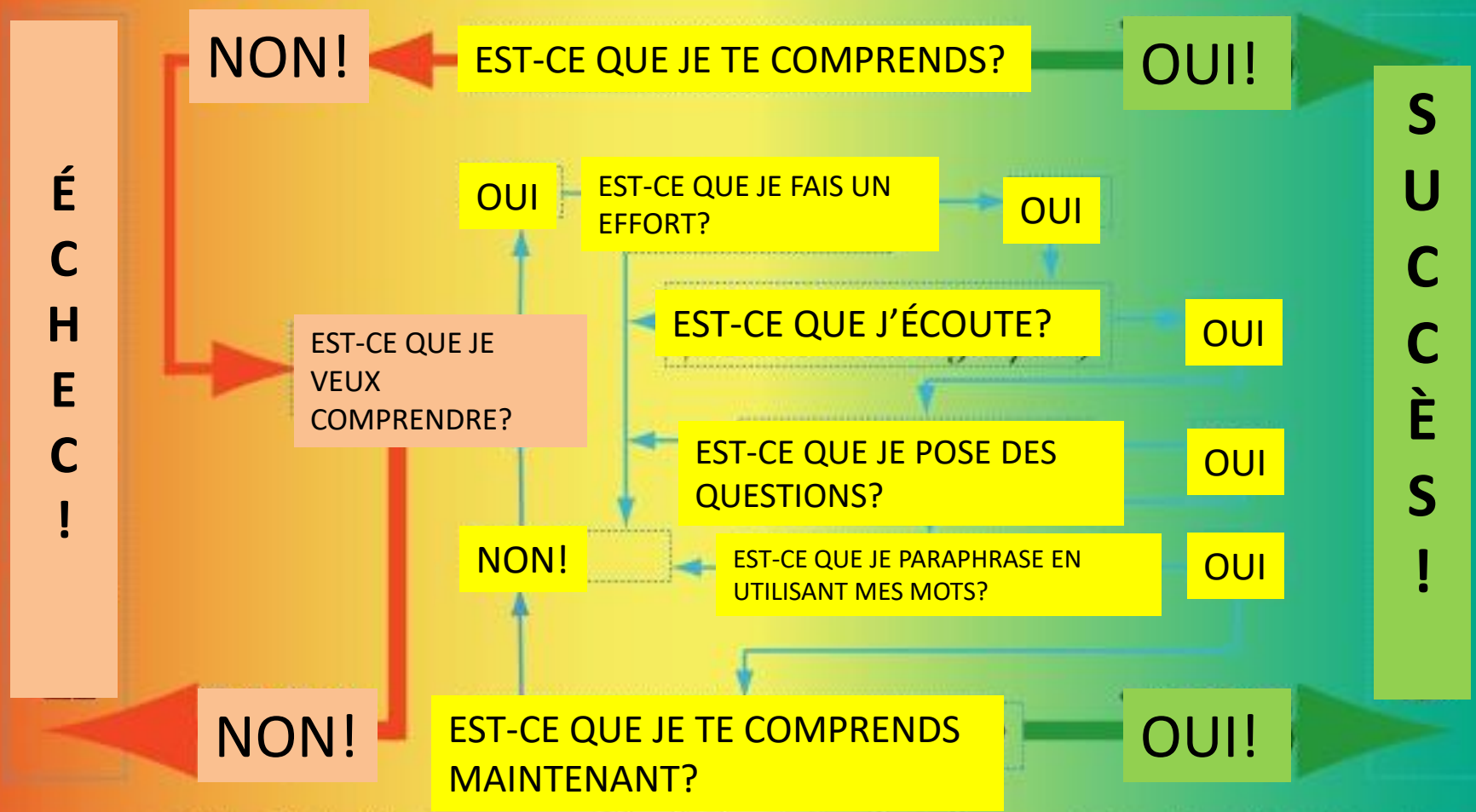
Techniques d'écoute active



COMPÉTENCES D'ÉCOUTE ACTIVE

ROER

ROER



v.1.1 Made by: The Roer Group - www.roercon.com. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 3.0 Unported License.

... c'est votre choix



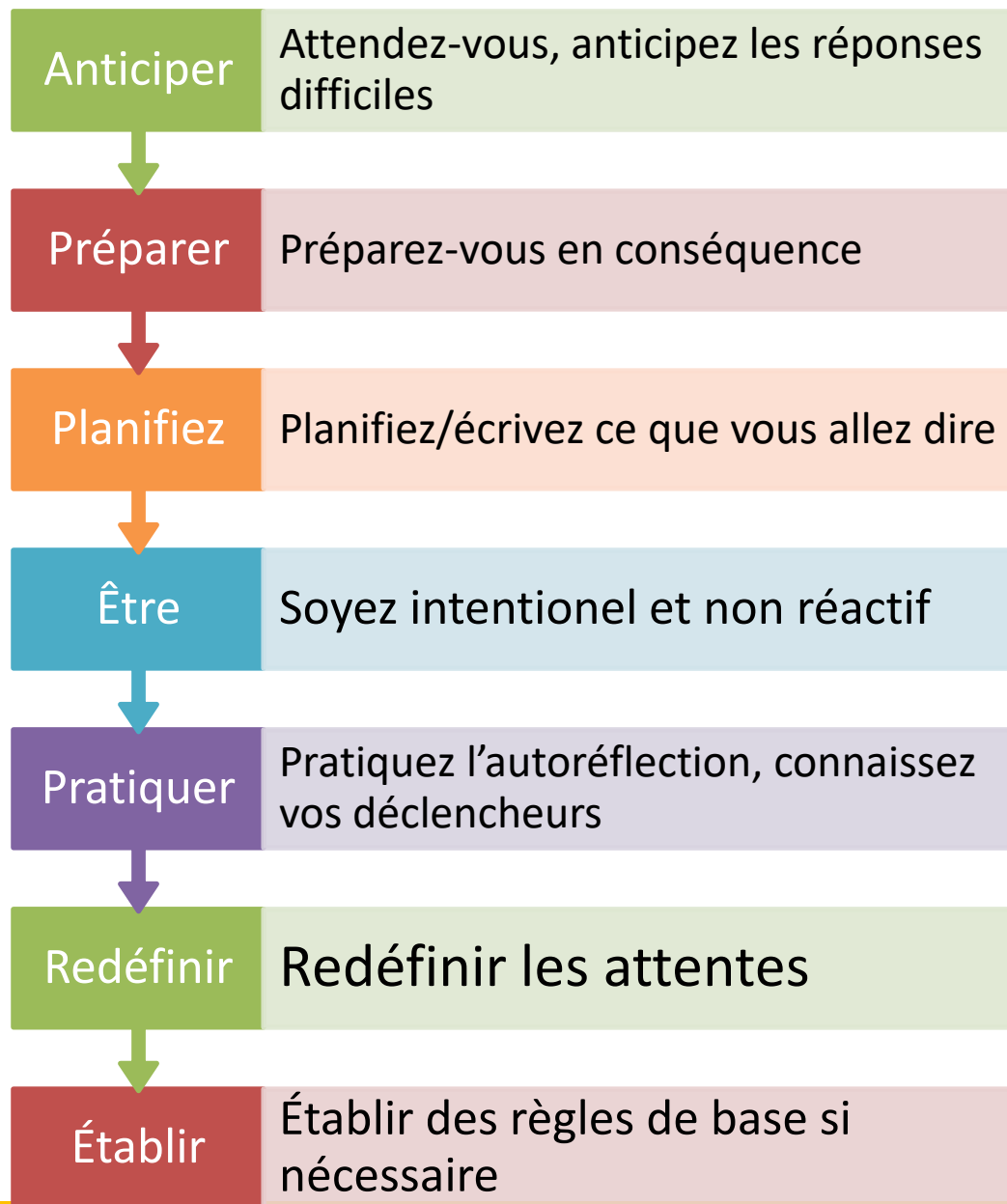
*Comment vous
assurer de
communiquer de
manière efficace
pendant les réunions
de votre conseil*

« L'une des formes de
respect les plus **sincères**
est en fait *écouter* ce
que l'autre dit. »

Bryant H. McGill

Pause de 5 minutes

Gérer les réponses difficiles



... c'est votre choix

Gérer les émotions en communication

Soyez conscient des émotions- les vôtres et les leurs

Développer la capacité d'exprimer des émotions de manière rationnelle et efficace

Mettez-vous à l'écart, laissez leurs émotions toucher le problème

Mettez-vous à l'écart de vos émotions et expliquer pourquoi vous êtes contrarié au lieu de montrer l'émotion

Séparer les sentiments des problèmes substantiels et les traiter en parallèle

... c'est votre choix

Communiquez efficacement

Réfléchir	Réfléchissez avant de parler et choisissez soigneusement vos mots
Garder	Gardez votre ton neutre
Ne dites pas	Ne dites pas «oui, mais...» dites «oui, et...»
Éviter	Évitez d'attribuer des intentions, vérifiez les hypothèses
Allouer	Allouez du temps pour les écouter et comprendre
Poser	Posez des questions pour clarifier et obtenir de plus amples informations

Faire face stratégiquement aux désaccords

Ne réagissez
pas - Allez au
balcon

Faites une
pause et ne
dites rien

Prendre une
pause; ne prenez
pas de décisions
importantes sur
place

Comportement en situation conflictuelle

	Constructif	Destructeur
Actif	<ul style="list-style-type: none">• Prendre du recul• Trouver des solutions• Exprimer ses émotions• Tendre la main	<ul style="list-style-type: none">• Gagner à tout prix• Exprimer de la colère• Rabaisser les autres• Répliquer
Passif	<ul style="list-style-type: none">• Réfléchir• Attendre avant de répondre• S'adapter	<ul style="list-style-type: none">• Éviter• Se rendre• Cacher ses émotions• S'autocritiquer

... c'est votre choix

Conflit constructif

- Résultats dans la clarification des problèmes et questions importants
- Aboutit à une solution aux problèmes
- Provoque une communication authentique
- Aide à libérer les émotions, l'anxiété et le stress
- Renforce la coopération entre les gens en apprenant davantage les uns sur les autres
- Aide les individus à développer leur compréhension et leurs compétences
- Aide les gens à être réels, par exemple: cela les motive à participer
- Aide les gens à reconnaître et à profiter de leurs différences



Conflit destructeur

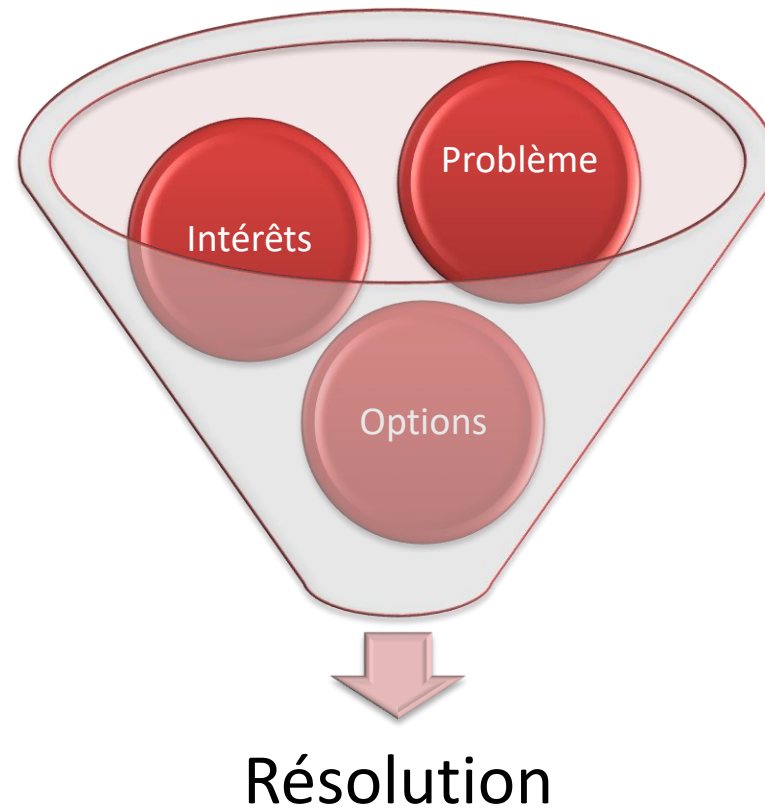
- Détourne l'attention des activités importantes
- Mine le moral ou le concept de soi
- Polarise les personnes et les groupes, réduisant la coopération
- Augmente ou accentue les différences
- Conduit à un comportement irresponsable et nuisible, comme des bagarres, des injures
- Nuit à la productivité
- Abaisse le moral
- Provoque des conflits plus nombreux et persistants
- Provoque des comportements inappropriés



Stratégies pour rester calme en cas de conflit

1. Se préparer
2. Pratiquez la respiration profonde
3. Pratiquez une introspection positive
4. Rendre la connection moins formelle
5. Marchez et parlez
6. Utilisez un ton détendu
7. Parlez avec une ouverture et curiosité
8. Cadrez le message d'une façon positive
9. Fournir du temps et de l'espace
10. Dormir dessus

Processus de résolution des problèmes



1. Définir le vrai problème...

Tout d'abord, le problème doit être indiqué de manière à pouvoir être résolu par plusieurs solutions possibles. Énoncez le problème comme une question :

– **"Comment pouvons-nous / pourrions-nous ..."**

Ne peut pas être répondue par "oui" ou "non"

N'offre pas de solution

Ne contient aucune accusation ou commentaire diffamatoire

2. Explorer les intérêts de tous

UN INTÉRÊT:

- Communique les besoins sous-jacents, les préoccupations et les craintes quant à la question/problème
- Facilite le partage d'informations
- Aide à identifier les préoccupations communes au sujet d'un problème
- Favorise la discussion des options
- Commence le processus de manière plus positive
- Ne propose pas de solution

Positions:

- Le « quoi »
- Ce que nous disons que nous voulons
- Résultats souhaités



Intérêts:

- Le « pourquoi »
- Les espoirs, besoins, valeurs, croyances et attentes

de Positions à Intérêts

Positions versus intérêts

POSITIONS:

Identifie ce que vous voulez
Agit comme une ancre
Vous engage envers votre objectif initial
Nuit à la relation

INTÉRÊTS:

Motivation derrière les positions
Identifie les problèmes en conflit et les différends
Permet une flexibilité dans l'objectif initial
Maintien la relation

3. Générez des options multiples (Remue-méninges)...

Pourquoi faire un remue-méninges?

- Fournit aux participants l'appropriation du processus
- Plus d'idées et d'opinions
- Ajoute de la flexibilité à la recherche de solutions
- Ajoute l'engagement au résultat final
- Stimule la créativité
- Analyse le problème en le décomposant

RÈGLES DU REMUE-MÉNINGES

- Tout le monde participe!
- Créez, n'évaluez pas
- Créez, ne critiquez pas
- Quantité, pas la qualité
- La pensée « en dehors de la boîte » est encouragée
- Il n'y a pas de mauvaises idées (ou de bonnes idées) à ce stade ... il s'agit simplement des idées.
- Surveillez-vous vous-mêmes!

4. Évaluation des options (méthode 3 coupures):

Cela peut prendre des minutes, des heures ou des jours en fonction de la complexité du problème.

Existe-t-il des informations que vous devez recueillir pour prendre votre décision?

Méthode d'évaluation 3 coupures:

- L'option satisfait-elle les intérêts de chacun?
- Avons-nous accès aux ressources nécessaires?
- Peut-on vendre l'option à nos intervenants/membres?

5. Prise de décision par consensus

Tous les membres du groupe s'entendent sur une seule alternative.

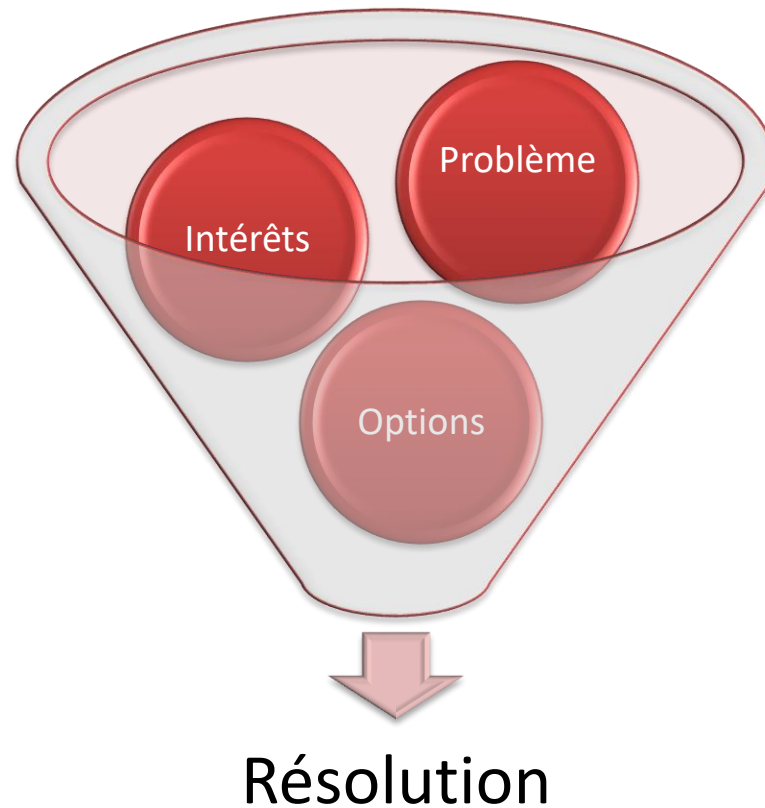
Consensus est lorsque chaque membre peut dire:

- Je comprends ce qui est proposé.
- J'ai eu l'occasion d'exprimer mes opinions et je comprends les opinions des autres.
- La décision a été prise de manière ouverte et équitable.
- C'est la meilleure solution pour nous en ce moment.
- Que je préfère ou non cette décision, je l'appuierai.

Lignes directrices

- Participer et encourager la participation
- Écoutez et soyez ouvert aux idées
- Partager l'information
- Rendement à la raison, pas de pression
- Ne pas négocier
- Ne pas intimider ou contraindre les autres
- N'abandonnez pas vos principes
- **TRAITER LES DIFFÉRENCES COMME UN ATOUT!**

Processus de résolution des problèmes



Avantages du processus de résolution des problèmes



... c'est votre choix

Résumé

Clé du succès:

- engagement à tous les niveaux
- vision large et à long terme
- reflet d'une approche globale
- partage de l'information
- habiliter les négociateurs (mandat)
- mandat flexible et adéquat
- communications avec les mandataires
- volonté réelle de changement



Gains potentiels:

Amélioration des relations

Clarté et compréhension mutuelle

Solutions “gagnantes-gagnantes”

Possibilité de résoudre des problèmes multiples conjointement

Bonne volonté, confiance, respect

Dommmages potentiels:

Détérioration des relations

Ambiguité et confusion

Employés stressés et frustrés

Situation “gagnants-perdants”

Hausse de coûts opérationnels

Découragement, non confiance et non respect

Faire en sorte que ça fonctionne!

Essayer de
comprendre d'où
vient l'autre
personne

Comprendre et
respecter le point
de vue de l'autre

Garder l'esprit
ouvert

Penser à l'ensemble
de l'organisation et
non à des
personnes

Chercher des
solutions aux
problèmes

Rechercher un gain
à long terme

« Les gens oublieront ce que vous avez dit. Les gens oublieront ce que vous avez fait. Mais les gens n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir. »

- Maya Angelou

Goalcast



... c'est votre choix

New Nouveau
Brunswick

Direction des relations industrielles

**Ministère des études
postsecondaires, formation et travail**

C. P. 6000

Fredericton (N.-B.)

E3B 5H1

(506) 453-2261

(506) 453-2678

ir.ri@gnb.ca

