



Laurence Orillard, CRHA

Développement des talents et des organisations

Les relations

Conférence présentée par



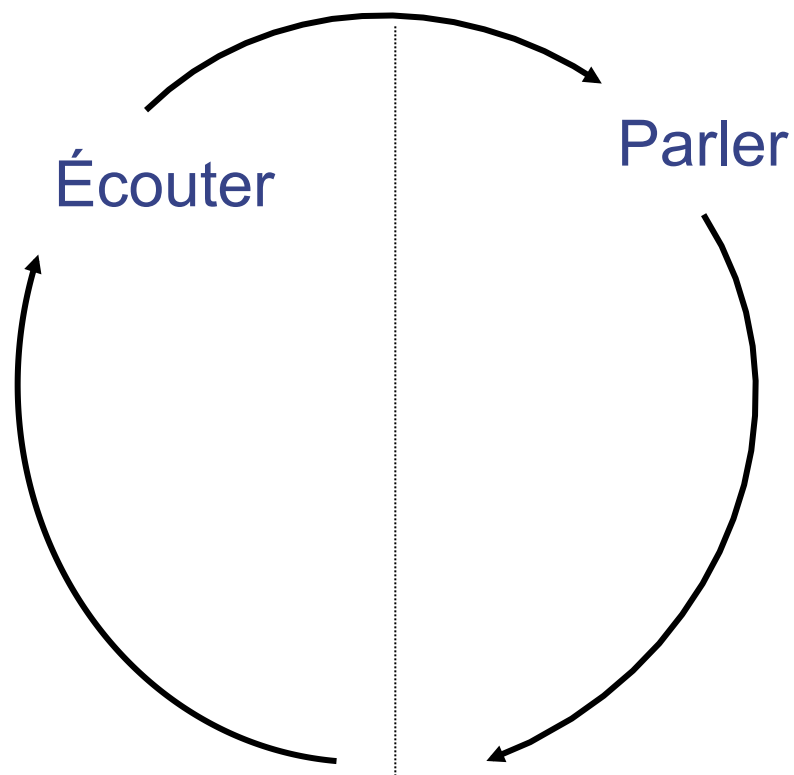
REGROUPEMENT
QUÉBÉCOIS DE
LA DANSE





Techniques principales de communication

Point de vue de l'autre



Votre point de vue

Le processus de communication

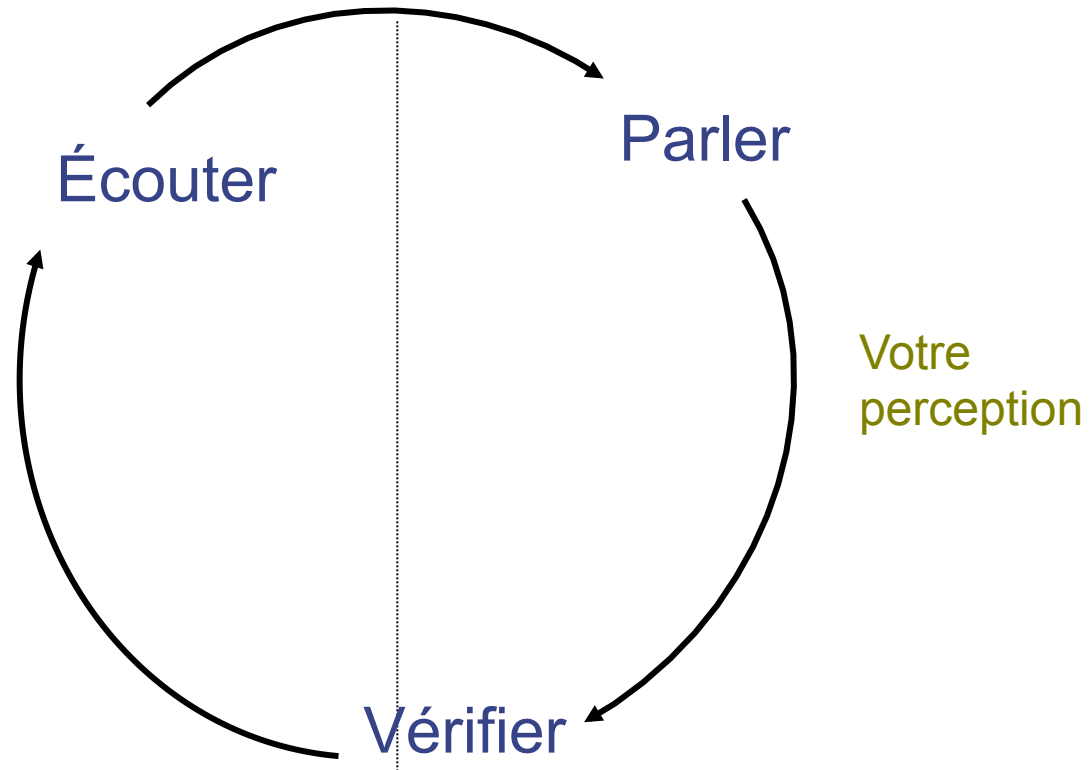


ÉMETTEUR
(Intention)

RÉCEPTEUR
(Impact)

Techniques principales de communication

Perception des autres





À l'origine des conflits

Attentes

Tacites

Partiales

Sans engagement

Confuses

vs.

Ententes

Exprimées

Partagées

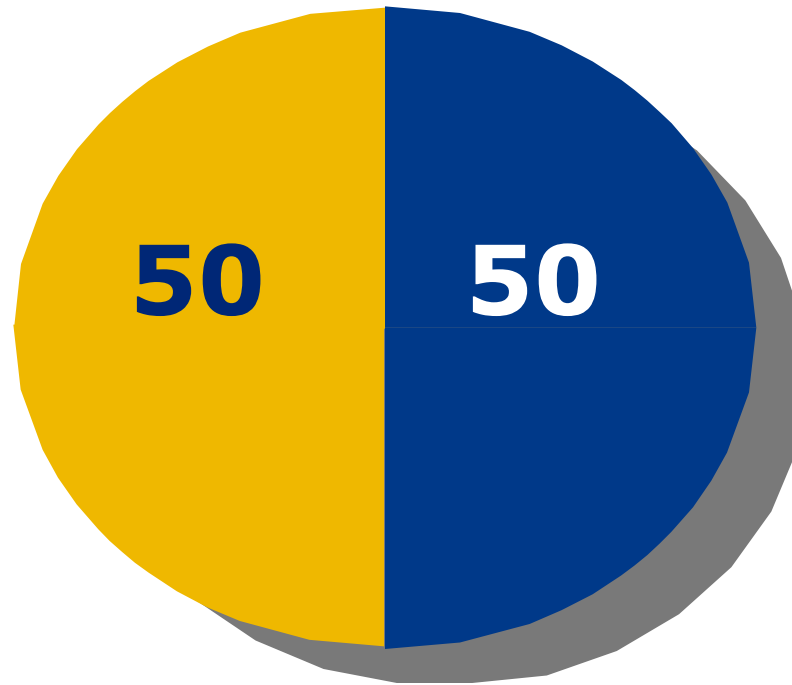
Responsabilisantes

Clarifiées

Le problème avec les ententes

- Pas faites
- Pas claires
- Communication défailante
- Pas de suivi

Le 50/50, principe de responsabilité partagée



- Symbole de la responsabilité partagée dans une interaction, une situation ou une relation
- **Vous ne pouvez contrôler que votre 50 %**
- Les choix que vous faites dans votre 50 % ont une influence sur la nature de l'interaction, de la situation ou de la relation
- Les limites de votre 50 % varient en fonction des personnes impliquées et de la situation



Les éléments clés de l'entente

- Partage des attentes; actions et résultats
- Objectifs: bénéfiques attendus
- Obstacles potentiels et solutions envisageables
- Étapes de suivi et mesure du succès



De bonnes questions pour l'entente

Quoi

- Que voulons-nous accomplir?
- Quels résultats voulons-nous obtenir?

Comment

- Comment allons-nous procéder?
- Qu'est-ce qui pourrait nous empêcher de respecter cette entente, et comment pourrions-nous y faire face?
- Comment est-ce que nous saurons si l'un de nous rencontre des difficultés à respecter cette entente?
- Comment pourrions-nous savoir s'il y a des insatisfactions?

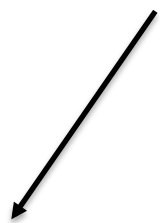
Pourquoi

- Qu'est-ce que nous avons à y gagner? La compagnie, l'équipe, vous et moi?
- Quelle expérience allons-nous acquérir?
- Qu'est-ce que nous devons continuer de faire? Arrêter de faire?



Le suivi des ententes: la mesure des résultats

Discussion d'entente



Reconnaissance

Révision de l'entente



La rétroaction: 4 règles fondamentales

- Clarté : langage simple et descriptif
- Cohérence : reflète l'honnêteté requise dans la relation
- Spécificité: donne des exemples, contient des observations et explique le raisonnement
- Sincérité: tient compte des réactions et des sentiments de la personne qui s'exprime



Fournir une rétroaction, étape par étape

1. Annoncez le but de l'échange, obtenez la permission de procéder
2. Décrivez le comportement observé
3. Décrivez l'impact sur vous / les autres / l'entreprise

« Quand vous... j'ai eu l'impression... ... j'ai pensé... »

4. Ouvrez la porte aux réactions, aux commentaires et aux perceptions
5. Sollicitez des idées ou des solutions et, s'il y a lieu, proposez des solutions de rechange appropriées

« Il aurait été plus utile que... »

6. Résumez les étapes suivantes et arrivez à une entente

Conseils

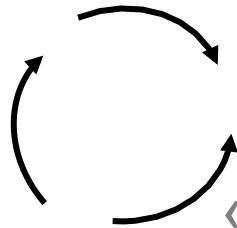
Répondez sans être sur la défensive

- Utilisez le « je » plutôt que le « tu » ou le « vous »

Restez calme et concentré sur les questions en jeu.

Une conversation difficile

1. Ouvrir la discussion
- 2.



«le problème, c'est que...»



3. Gérer les émotions fortes
4. Poser des questions de clarification ou retourner au message
5. Résumer les besoins
6. Rechercher la solution
7. Sommaire et suivi

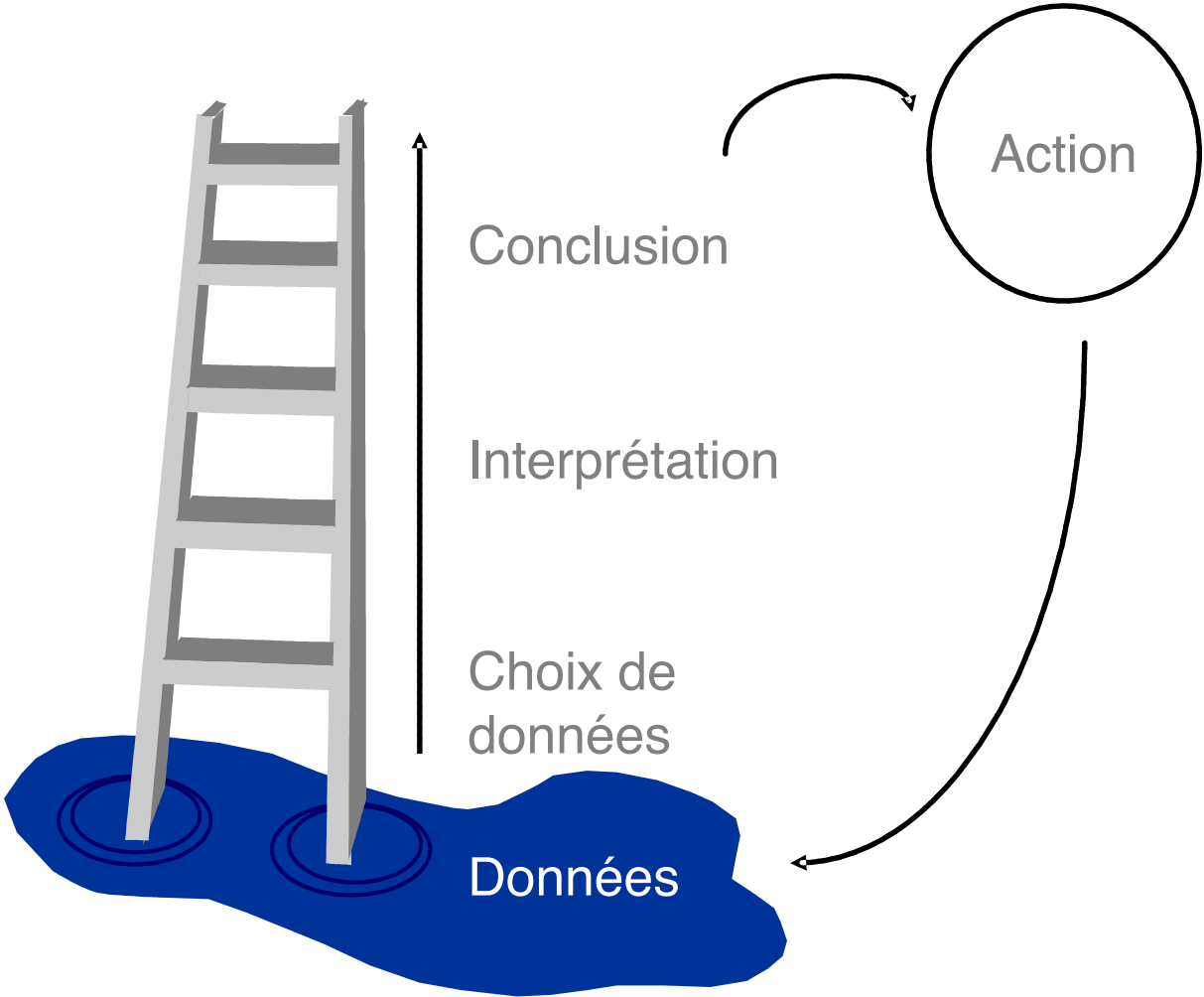


Compétences utiles pour gérer les émotions fortes

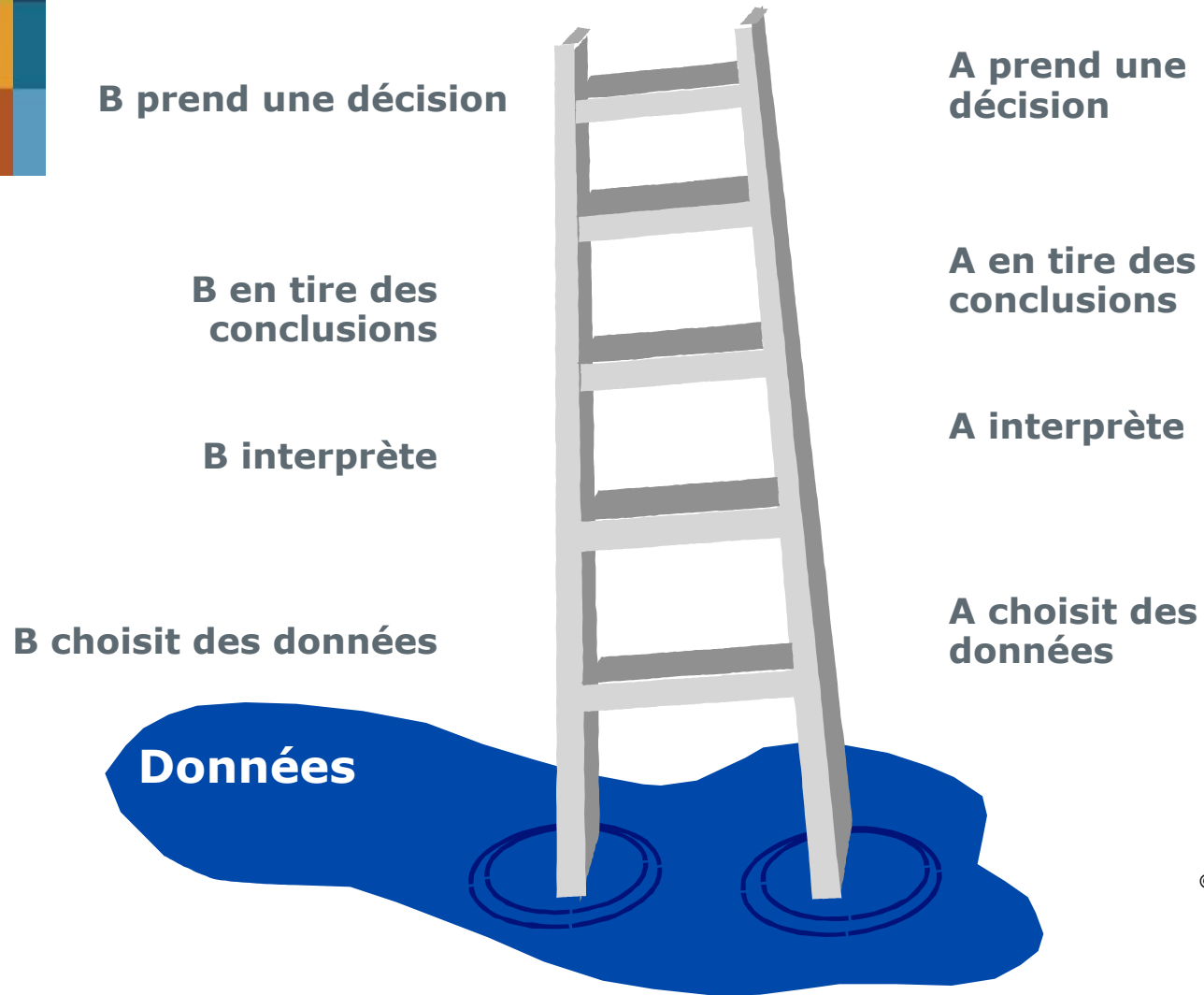
- Le discours intérieur
- Le discours objectif
- Les questions de clarification
- Le retour au message



Le discours intérieur



Des échelles conflictuelles



Descendre l'échelle

- « Qu'est-ce qui vous amène à cette conclusion? »
- « Qu'est-ce qui te fait dire cela? »
- « Pouvez-vous m'aider à comprendre votre raisonnement? »



Le discours objectif

Subjectif

Vague

Jugement

Exagéré

Objectif

Factuel

Neutre

Précis

Interprétations

Comportements

Résultats



Le message

- Se référer autant que possible à la dernière entente
- Décrire ce qui peut être vu, entendu ou mesuré
- Éviter le langage subjectif
- Donner brièvement un exemple
- Choisir les mots adéquats
- Décrire l'effet tangible sur vous ou votre équipe
- Soyez précis; n'exagérez pas
«Tu m'avais dit que tu me donnerais l'information avant mardi dernier, et je n'ai pas eu de nouvelles avant vendredi après-midi, alors je suis furieuse parce que ça veut dire que je vais devoir rattraper tout ce temps perdu»

Questions de clarification

Précisément:

- quoi?
- quand?
- qui?
- comment?

autrement dit, descendre l'échelle...



Retour simple :

- Le problème, c'est que...
- J'ai toujours le même problème...

Retour plus 'complexe':

- On pourrait en parler à un autre moment; pour l'instant, le problème, c'est que...
- Je suis tout à fait ouvert à en parler avec toi plus tard; pour le moment...

Questions de clarification ou Retour au message?

- L'interprète au chorégraphe :
 - Tu m'avais promis un rôle dans cette production, et maintenant tu as changé d'avis!!
 - Il n'y a que les sots qui ne changent pas d'avis...

- Le directeur artistique au danseur :
 - Finalement nous ne pourrons pas faire la tournée prévue dans 3 mois. Nous n'en avons pas les moyens.
 - Si on était mieux organisés, on n'aurait pas ce genre de problèmes...

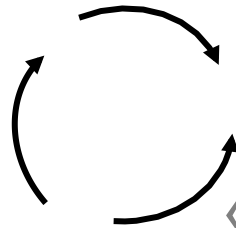


Résumer les besoins réels

- L'essentiel pour toi, c'est... et pour moi...
- Le plus important pour toi, c'est... et pour moi...
- Ce que tu veux, c'est... et moi...

Une conversation difficile

1. Ouvrir la discussion
- 2.



«le problème, c'est que...»



3. Gérer les émotions fortes
4. Poser des questions de clarification ou retourner au message
5. Résumer les besoins
6. Rechercher la solution
7. Sommaire et suivi