



Établir des ponts

La collaboration au travail

Guide de réflexion

TOUS DROITS RÉSERVÉS. Le présent guide contient du matériel protégé par les lois et les traités internationaux et fédéraux sur le droit d'auteur. Toute réimpression ou utilisation non autorisée de ce matériel est interdite. Aucune section de ce guide ne doit être reproduite ou transmise dans quelque forme ou par quelque moyen électronique ou mécanique que ce soit, y compris par photocopie, enregistrement ou tout système de stockage et de récupération d'information sans la permission écrite [ou un avis électronique] de son auteur.

Contents

Aperçu.....	4
Points importants à retenir	4
Points principaux:.....	4
Connaissances acquises :	5
Quels aspects dois-je améliorer?.....	5
Mon plan d'action :	6
Aide-mémoire ou matériel pour l'activité	7
La série d'événements qui déclenchent les émotions.....	7
Quels sont vos boutons d'alarme ?.....	7
Développez votre style de coopération.....	8
Comprendre les 4 facteurs qui motivent les gens	9
Quelle est la motivation?	10
Avec qui établir un pont ?	11

Aperçu

Ce séminaire vous aidera à :

- Comprendre les réactions émotionnelles
- Définir ce qu'est un « pont »
- Découvrir ce qui motive les gens
- Trouver des stratégies pour développer vos relations

Points importants à retenir



Points principaux:



Connaissances acquises :



Quels aspects dois-je améliorer?



Mon plan d'action :

Aide-mémoire ou matériel pour l'activité

La série d'événements qui déclenchent les émotions

1. **L'élément déclencheur** : Tout ce qui aurait pu se produire auparavant et amplifier le bouleversement émotionnel : fatigue, maladie, autre conflit, etc.
2. **Le bouton d'alarme** : Le comportement ou la situation qui a déclenché votre réaction : vous pourriez être sensible à certaines choses, par exemple, une critique injuste, une interruption, des cancons, etc.
3. **La perception** : Votre façon de voir la situation peut modifier radicalement vos sentiments à cet égard : vous pouvez choisir de voir le bon côté des choses et de demeurer calme.
4. **La réaction émotionnelle** : Votre perception entraîne une réaction émotionnelle : si vous pensez avoir été lésé, vous pourriez ressentir de la frustration, de l'anxiété, du découragement, etc.
5. **Choisissez votre RÉACTION** : Comment allez-vous composer avec la situation? Allez-vous battre en retraite, attaquer, tendre la main et tenter de trouver une solution qui soit acceptable de part et d'autre, etc. ?

Quels sont vos boutons d'alarme ?

Quels sont les comportements particuliers pouvant déclencher chez vous des réactions émotionnelles négatives? En les connaissant, vous serez mieux en mesure de les prévenir ou même de les apaiser.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> La méchanceté | <input type="checkbox"/> Laisser des tâches en plan |
| <input type="checkbox"/> L'envahissement | <input type="checkbox"/> L'impatience |
| <input type="checkbox"/> Taire sa contrariété | <input type="checkbox"/> Faire du lèche-bottes |
| <input type="checkbox"/> Aucuns « S.V.P./merci » | <input type="checkbox"/> Refuser de changer |
| <input type="checkbox"/> Les exigences | <input type="checkbox"/> Suivre les règles à la lettre |
| <input type="checkbox"/> Le manque de parole | <input type="checkbox"/> Le blasphème |
| <input type="checkbox"/> L'absence d'opinion | <input type="checkbox"/> Le favoritisme |
| <input type="checkbox"/> Mauvaise hygiène personnelle | <input type="checkbox"/> L'insensibilité |
| <input type="checkbox"/> L'indécision | <input type="checkbox"/> Un ton de voix trop tranquille |
| <input type="checkbox"/> Prendre tout le crédit | <input type="checkbox"/> L'insistance |
| <input type="checkbox"/> Le manque de respect | <input type="checkbox"/> Blâmer les autres |
| <input type="checkbox"/> Le manque de confiance | <input type="checkbox"/> Ne pas agir |
| <input type="checkbox"/> L'indifférence | <input type="checkbox"/> Ne pas accepter un compliment |
| <input type="checkbox"/> Les cancons | <input type="checkbox"/> L'arrogance |
| <input type="checkbox"/> La peur de l'erreur | <input type="checkbox"/> Parler sans arrêt |

- La stupidité
- Se prendre pour un martyr
- Le ton de voix
- La susceptibilité
- Critiquer les autres
- « J'ai toujours raison »
- Les menaces
- La sévérité
- Une gêne excessive
- Le manque de sociabilité
- Le sabotage
- Le perfectionnisme
- Le négativisme
- Une personne fatigante
- Les oublis
- La discrimination
- Le besoin de gagner
- Ne pas comprendre les plaisanteries
- Les arguments
- Les relations sociales
- L'obsession
- Parler trop lentement
- La vanité
- Rire sans raison
- Ne pas prendre de risque
- Les jugements
- La désorganisation
- L'absence d'émotions
- Une anxiété constante
- Le contrôle
- Le mélodrame
- Se rabaisser
- Une passion excessive
- La paresse
- Le laisser-aller
- Le désengagement
- Se plaindre
- Le camouflage d'erreurs
- La grossièreté
- La décharge de travail
- Créer des difficultés
- Parler d'un ton monocorde
- Le sexisme
- L'impatience
- Refuser de bavarder
- Les pertes de temps/d'argent

Développez votre style de coopération

Faites preuve d'empathie. L'empathie, c'est la capacité de se mettre à la place d'un autre pour comprendre ses sentiments et ensuite répondre à ses besoins. Démontrer de l'empathie, c'est prendre le temps de bien écouter, manifester son intérêt, penser aux besoins de l'autre au moment de prendre une décision et vérifier par la suite comment se porte cette personne. Une manifestation d'empathie donne le sentiment d'être appuyé, valorisé et respecté.

Sachez pardonner. Pardonner le comportement d'une personne ne signifie pas que celle-ci n'est plus responsable de ses gestes. C'est plutôt pour vous un moyen d'évacuer une émotion intense telle que la colère. Sous le coup de cette émotion, nous ruminons des pensées de vengeance et nous revivons sans cesse dans notre esprit l'injustice subie. Le pardon nous permet de libérer la colère et d'apaiser notre esprit.

Manifester de la curiosité. Celle-ci nous permet de nous renseigner sur les autres et de mieux les comprendre. Elle se manifeste par des questions délicates et réfléchies, par l'observation d'autrui et des demandes de précisions quand nous ne comprenons pas. La curiosité empreinte de respect permet à notre interlocuteur de se sentir reconnu et valorisé en raison de l'information fournie et de son expertise.

Soyez présent, c'est-à-dire vraiment là, de corps et d'esprit. Notre présence se manifeste par l'arrêt de notre bavardage qui limite notre disponibilité, l'attention réelle que nous montrons à l'égard de ce que dit l'autre personne et le temps et la considération que nous lui accordons. Il en résulte alors une plus grande confiance et un plus grand respect.

Respect et gentillesse. Un simple « s'il vous plaît » ou « merci » est une marque évidente de respect. Nombre de personnes sont très sensibles au manque de respect. Alors, comment pouvons-nous montrer du respect et de la gentillesse? Il suffit de dire un beau bonjour le matin, de s'arrêter pour aider une personne qui a laissé tomber un objet, de tenir la porte ouverte, de se souvenir des dates d'anniversaire, d'offrir des félicitations pour un travail bien fait.

Que puis-je améliorer? Souvent, nous avons un trait de personnalité qui met à l'épreuve la patience des gens qui nous entourent. Voici quelques questions intéressantes à poser à une personne sage (et aimable) qui nous connaît bien : Quel est le trait de caractère que je pourrais adoucir? Comment pourrais-je mieux m'entendre avec les gens? Existe-t-il dans ma façon d'agir avec les gens un élément qui les agace sans que j'en sois conscient?

Faites plaisir à quelqu'un, apportez un rayon de soleil dans sa vie, fournissez-lui l'occasion de se sentir bien dans sa peau et de jouir de la vie en général. Il peut s'agir d'un compliment inattendu, d'une manifestation spontanée de gentillesse, d'un geste ou d'un cadeau qui exprime notre appréciation ou d'une simple touche d'humour. Cette personne se sentira alors stimulée, agréablement surprise ou encouragée ou utile.

Comprendre les 4 facteurs qui motivent les gens

Le pouvoir : Le besoin de produire un impact et d'exercer une influence.

Une personne qui recherche le pouvoir sera souvent extravertie et centrée sur ses tâches. Elle joue un rôle dominant à la maison ou au travail, qu'elle ait ou non le titre qui accompagne le poste (par ex., deux employés occupent un poste identique; cependant, l'un pourrait être plus dominant, s'imposer davantage et être plus porté à diriger). Cette

personne cherche à exercer un contrôle. Elle est centrée sur le résultat et veut faire toute la différence. Elle prend des décisions rapides, voit loin et agit.

La reconnaissance : Le besoin de voir reconnaître leur excellence et leur succès.

Une personne qui recherche la reconnaissance est plutôt extravertie et aime être entourée de gens. Elle veut être la vedette et attire l'attention. Elle a un immense besoin de respect. Quand elle entre dans une pièce, elle veut que les yeux se tournent vers elle. Elle éprouve de la difficulté à partager le crédit et tente d'éviter le blâme. Elle peut être débordante d'énergie et amusante. S'il s'agit d'une grande réussite, elle s'assure que tous savent qu'elle a porté le ballon et marqué le point. Ses décisions sont émotionnelles et impulsives.

L'affiliation : Le besoin de créer des liens, de faire partie d'un groupe.

Une personne qui recherche l'affiliation est plutôt réservée et aime être entourée de gens. Elle désire marcher à l'unisson et s'assure que les gens autour d'elle sont heureux. Elle évite les conflits et s'abstiendra de parler pour ne pas provoquer un argument. Elle peut être loyale et utile au point de se sacrifier. Ce qui lui importe avant tout, c'est de se sentir liée aux gens qu'elle aime. Si quelqu'un manifeste de la colère à son endroit, elle en sera dévastée. Dans une course, elle joue le rôle de la tortue : elle avance lentement, mais sûrement et touchera le fil d'arrivée au moment qui lui conviendra.

La précision : Le besoin de qualité, de précision et d'instruction détaillée.

Une personne qui recherche la précision est habituellement réservée et centrée sur ses tâches. Elle se concentre sur les détails et la procédure. Elle est conservatrice dans ses manières, sa façon de se vêtir et ses croyances. Elle est lente à prendre des décisions, car elle préfère analyser plusieurs fois tous les détails et éviter le risque de commettre une erreur. Elle peut être froide et ne pas manifester ses émotions. Elle est habituellement très bien informée, compétente et intelligente. Il lui arrive parfois d'adopter envers les autres un air condescendant.

Quelle est la motivation?

Vous avez effectué le travail en exerçant un plein contrôle. _____

Votre présentation était extraordinaire, l'auditoire était emballé ! _____

Vous n'auriez pas si bien réussi sans tous ces efforts... _____

Je respecte l'attention que vous portez aux détails. _____

Votre enthousiasme stimule vraiment les membres de votre personnel. _____

Nous n'aurions jamais repéré cette erreur sans votre analyse attentive. _____

Vous êtes vraiment une personne très loyale. _____

Quand vous vous fixez un but, je sais que vous l'atteignez. _____

La décision ultime vous revient. _____

Comment pensez-vous que nous pourrions remercier les membres de l'équipe ?

Voudriez-vous diriger ce comité ? Les gens seront alors portés à y participer.

Nous avons besoin de votre expertise pour ce projet, sinon nous ne pourrions prendre pas vraiment une bonne décision. _____

Avec qui établir un pont ?

Nom _____ Relation _____

Décrivez la QUALITÉ de votre relation : _____

Qu'aimez-vous le PLUS chez cette personne? _____

Qu'aimez-vous le MOINS chez cette personne? _____

Motivation : POUVOIR RECONNAISSANCE AFFILIATION PRÉCISION

Quel COMPLIMENT pourriez-vous lui faire? _____

Que pourriez-vous faire pour LUI PLAIRE? _____

Que pourriez-VOUS améliorer dans votre relation? _____

Nom _____ Relation _____

Décrivez la QUALITÉ de votre relation : _____

Qu'aimez-vous le PLUS chez cette personne? _____

Qu'aimez-vous le MOINS chez cette personne? _____

Motivation : POUVOIR RECONNAISSANCE AFFILIATION PRÉCISION

Quel COMPLIMENT pourriez-vous lui faire? _____

Que pourriez-vous faire pour LUI PLAIRE? _____

Que pourriez-VOUS améliorer dans votre relation? _____
