

LEADERSHIP ET COMMUNICATION CONSCIENTE

HORAIRE DE LA SÉANCE



Activités d'intégration et debriefing



Explorer une situation délicate



Préparation des mises en situation avec le comédien

EN SOUS-GROUPE (20 MINUTES)

1. Qu'est-ce qui vous a marqué/surpris/interpellé dans les notions théoriques et comment cela a fait évoluer votre vision des conversations difficiles?
2. Discutez des trois piliers de la communication consciente (authenticité, responsabilité et empathie), quel pilier est plus dur à tenir pour vous lors de conversations difficiles?
3. Selon vous, qu'est-ce qui peut limiter l'atteinte de la compréhension mutuelle de la situation et la recherche de solutions dans le processus pour mener des conversations difficiles?
4. Avez-vous des questions sur la matière abordée dans les capsules théoriques ?

A solid teal background with a thin vertical white line positioned to the left of the text.

PLÉNIÈRE

COMMUNICATION CONSCIENTE – LES TROIS PILIERS

Authenticité

Responsabilité

Empathie

La communication consciente vise à **nourrir la connexion**:

- Avec soi
 - Par l'observation et l'analyse de notre discours intérieur.
- Avec l'autre:
 - Par l'expression authentique: communiquer vers l'autre d'une manière responsable qui favorise la compréhension et l'acceptation du message.
 - Par l'écoute attentive: recevoir avec empathie le message de l'autre d'une manière qui favorisera le dialogue, quelle que soit sa manière de s'exprimer.



PROCESSUS POUR MENER DES CONVERSATIONS DIFFICILES

EXPLORER UNE SITUATION
DÉLICATE

EXPLORER UNE SITUATION DÉLICATE

LES COMPOSANTES (30 MINUTES)

En équipe :

- Prenez connaissance de la situation sur la diapositive suivante.
- Répondez aux questions qui suivent afin de préparer une conversation difficile en utilisant la communication consciente.

Lucie et Reda sont les fondateurs d'une petite entreprise de génie-conseil et travaillent ensemble depuis trois ans. D'abord à temps partiel, l'entreprise a grandi et requiert de leur part **de plus en plus d'engagement, de temps et de prise de responsabilités**. Chaque semaine, ils doivent coordonner les horaires des consultants et ceux des clients, s'assurer que les bonnes informations circulent à tous les niveaux, faire un suivi serré des dossiers qui démarrent et ceux qui se terminent, gérer les publications sur les réseaux sociaux liés au marketing et être disponibles à tour de rôle pour répondre au téléphone et aux courriels de la journée.

Au cours des derniers mois, **Lucie a de plus en plus de difficulté à travailler avec Reda**. Elle doit souvent **terminer des tâches qu'il n'a pas accomplies**, particulièrement **en lien avec la paperasse des suivis de dossiers et le retour d'appels aux nouveaux clients, de plus en plus nombreux**. Durant ses réunions avec lui, elle est **irritée lorsqu'il arrive avec des nouveaux programmes et méthodes**, exposant toutes sortes de nouvelles idées qu'il veut mettre en place. Elle se dit, intérieurement, **qu'il n'arrive même pas à accomplir ses tâches et qu'il perd du temps à effectuer des recherches sur d'autres processus et méthodes alors que leur fonctionnement serait parfait s'il faisait ce qu'il a à faire**. **Reda** parle de **viser de nouvelles clientèles et de se démarquer par leur stratégie de marketing**. **Lucie s'impatiente** et tente plutôt **de le ramener à la réalité de leur travail**; aux **tâches urgentes et nécessaires pour le fonctionnement efficace de leur coordination actuelle**. **Lucie vit beaucoup de stress** face aux propositions de changement de Reda et ses idées de grandeur. **Ce qui est important pour elle c'est que les choses soient bien faites et que l'entreprise puisse s'adapter de façon durable à la croissance actuelle, sans tout changer du jour au lendemain**.

PRÉPARER UNE CONVERSATION DIFFICILE (30 MIN.)

VOIR PHOTO MISE SUR FB GROUPE MESSENGER/ SINON MOODLE

Vous êtes Lucie :

Lucie a comme objectif que l'entreprise soit durable et fonctionne bien

1. **Clarifier votre objectif** – Quelle pourrait être l'intention de Lucie lors de cette conversation difficile?
2. **Réfléchissez aux composantes OSBD** suivantes (pour Lucie et pour Reda) :

Observation

- Comment pourrais-je décrire la situation ?
- Quels sont les faits observables?

Tu t'es lancé dans l'optimisation des courriels, tandis qu'il reste 30 courriels à répondre

Sentiment

- Qu'est-ce que cette situation me fait vivre?
- Quelles sont les émotions que je ressens ?

Besoin

- Quels sont mes besoins et motivations profondes qui expliquent mes réactions émotionnelles et mes sentiments ?

Demande

- Qu'est-ce que j'aimerais voir se passer ?
- Quelle demande formuler pour répondre à mes besoins prioritaires ?

3. **Identifier des stratégies** (formes de langage, stratégies d'influence, écoute attentive, régulation émotionnelle) qui permettront de traverser la compréhension mutuelle de la situation et la recherche de solutions.

A close-up photograph of a vintage, coin-operated binocular viewer. The device is a light blue-grey color with a circular face. It features two large eyepieces at the top, a coin slot in the center, and a small rectangular display window on the left. A small red circular sticker at the top center reads "TURN TO CLEAR VISION". Below the coin slot is a "25¢" coin indicator. At the bottom, there is a white instructional sticker with the text "TO OPERATE" and "STEP 1" and "STEP 2" with arrows. The background is a blurred city skyline at night, with warm lights creating a bokeh effect. The text "MISE AU POINT" is overlaid in white, bold, sans-serif font across the center of the image.

MISE AU POINT

Observation

- Décrire les éléments les plus pertinents de la situation en termes de faits observables.
- Attention aux hypothèses, aux inférences et aux évaluations.

Sentiment

- Exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation.
- Formuler votre ressenti de manière authentique et responsable (utiliser le «je»).

Besoin

- Clarifier le(s) besoin(s).
- Expliquer vos motivations, les raisons profondes de votre demande à venir pour permettre à l'autre de vous comprendre.

Demande

- Faire une demande réalisable, concrète, précise et formulée positivement.
- Attention de lier cette demande aux besoins prioritaires pour faciliter la négociation.

PRÉPARATION À LA MISE EN SITUATION

Identifiez qui parmi vous fera l'exercice de mise en situation avec le comédien.

Le rôle de l'équipe est de coacher cette personne en discutant de ses défis à relever lors de la mise en situation et de la soutenir dans l'exercice de préparation.

Utilisez le document de préparation (disponible sur Moodle) pour développer vos stratégies et réfléchir aux défis qui pourraient se présenter dans la situation.

ORGANISATION DES MISES EN SITUATION AVEC LE COMÉDIEN

La semaine prochaine :

- Compléter la fiche de préparation à la mise en situation disponible sur Moodle et **envoyer la partie 2 la veille de la séance par courriel.**
- Cours complet (Durée 2h50 plutôt que 2h30)
- 25 minutes par situation (incluant feedback)
 - Conversation improvisée
 - Construction d'un feedback en équipe
 - Retour en grand groupe
- Les étudiants réalisant les mises en situation 1 à 3 : Arrivez 15 minutes à l'avance.
- Les trois autres seront rencontrés à la pause.