

BIENVENUE A LA FORMATION



Favoriser le bien Etre de ses équipes et prévenir les Risques Psycho-sociaux (RPS) – partie 2

Animée par Virginie Delon-Poux
Formatrice

CLIENT



Développer des moyens d'évitement des RPS



REEMPLIR MON BLASON

En haut: mon poste; résumer en une phrase ce que je fais

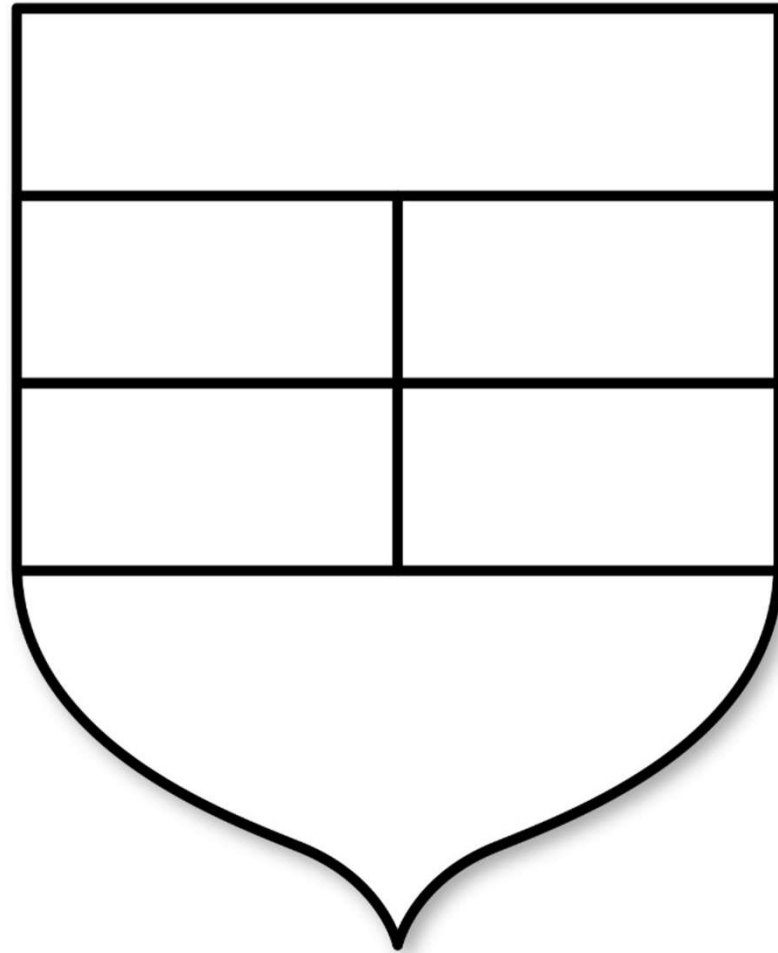
1^e ligne: Mes valeurs – mes besoins (voir sur la table)

2^e ligne : Mes motivations / Mes problématiques (ce que j'aimerais changer, améliorer, ce qui me pose problème)

Dernière ligne : ma devise – trouver une phrase, une citation ou inventer ce qui résume votre blason, osez!

Remplir mon
blason:

Définir mon cadre
de référence





Développer son assertivité par une communication de qualité

LES BASES D'UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE: LES ATTITUDES

LES ATTITUDES NEGATIVES □ □

EVALUATION/ Jugement

Interprétation (je pense à la place de l'autre)

Soutien : chercher à atténuer le problème

Enquête: inciter l'autre à développer son problème

Décision: répondre à sa place « il n' a qu'à... »

LES ATTITUDES POSITIVES □ □

ECOUTE EMPATHIQUE

Il s'agit de lui montrer qu'il a été écouté, lui signifier ce que l'on a compris, et l'inviter à confirmer, infirmer, ou modifier notre perception du message

J'exprime ce que j'ai entendu des idées et des sentiments de l'autre personne
Je n'ajoute ni ne retranche rien de ses idées

Reformulation : Répétition de ce qu'a dit l'autre de manière neutre sur le fond et chaleureuse dans la forme, sans émettre de jugement.

Apprendre à **vulgariser les termes techniques** et le jargon fiscal.



LES BASES D'UNE COMMUNICATION PROFESSIONNELLE DE QUALITE

LES FAITS

Ils sont à utiliser en priorité.

Les faits évitent les discussions stériles.

Ils doivent être clairs, précis et vérifiables.

Ils permettent de débloquent facilement une situation conflictuelle.

LES SENTIMENTS

Leur expression permet au locuteur être en position de cohérence interne, donc

authentique.

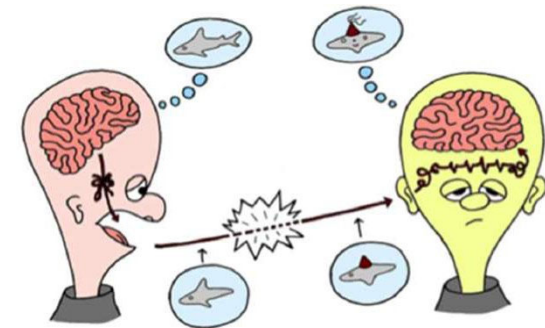
Permet de créer un climat de confiance.

Facilite les échanges à travers une implication personnelle.

LES OPINIONS

Appréciation que l'on porte sur des personnes ou des situations.

Ce sont des idées toutes faites à éviter dans certaines circonstances.



LA COMMUNICATION INTERPERSONNELLE

LES 5 PRINCIPES



Principe N°1:

On ne peut pas ne pas communiquer.
En effet, l'être humain communique constamment à travers son comportement.



Principe N°2:

La communication présente deux aspects qui sont le contenu = l'information ET la relation = la manière dont l'information est perçue.



Principe N°3:

La communication est simultanément digitale et analogique. Elle combine respectivement le langage verbal et le langage non verbal ou para-verbal.



Principe N°4:

Les messages sont interprétés selon la personnalité et les vécues de chacun.



Principe N°5:

Nous avons tendance à nous positionner par rapport au statut de notre interlocuteur: son pouvoir hiérarchique, son âge, sa position sociale. Même statut = symétrique ou statut différent = complémentaire



Introduction aux Accords Toltèques: Les Accords Toltèques sont une philosophie de vie développée par Don Miguel Ruiz. Ils offrent un cadre pour mieux interagir avec soi-même et les autres en évitant les conflits et les incompréhensions.

 Que votre parole soit impeccable

 *Responsabilité de soi et des autres*

- Dire ce que l'on pense avec bienveillance
- Prendre conscience de l'impact de nos mots
- Ne pas propager de rumeurs ou de jugements

 Ne faites pas de suppositions

 *Neutralité* – Non-jugement. Poser des questions au lieu d'imaginer ou de juger.

Accepter que l'on ne sait pas tout.

Encourager une communication claire et sans biais

 Quoi qu'il arrive, n'en faites pas une affaire personnelle

 *Responsabilité de soi* – Ne pas se laisser affecter par ce que disent ou font les autres qui est une projection de leur propre réalité. Développer une posture de neutralité face aux critiques ou compliments. Éviter la surinterprétation et le ressentiment

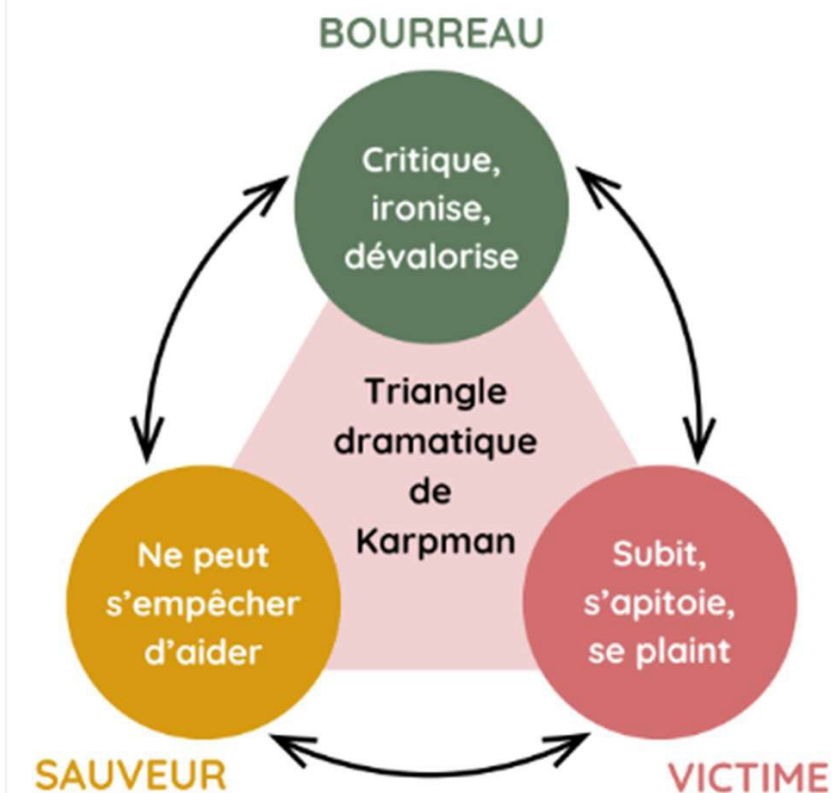
 Faites toujours de votre mieux

 *Responsabilité de soi*. Donner le meilleur de soi en fonction des circonstances. Accepter ses limites sans culpabilité. Éviter la complaisance et la recherche de perfection

 Soyez sceptique mais apprenez à écouter (5e Accord)

 *Neutralité* et esprit critique. Ne pas croire aveuglément tout ce que l'on entend. Vérifier les informations avant de juger. Écouter avec ouverture et discernement

Les relations destructrices du Triangle de Karpman





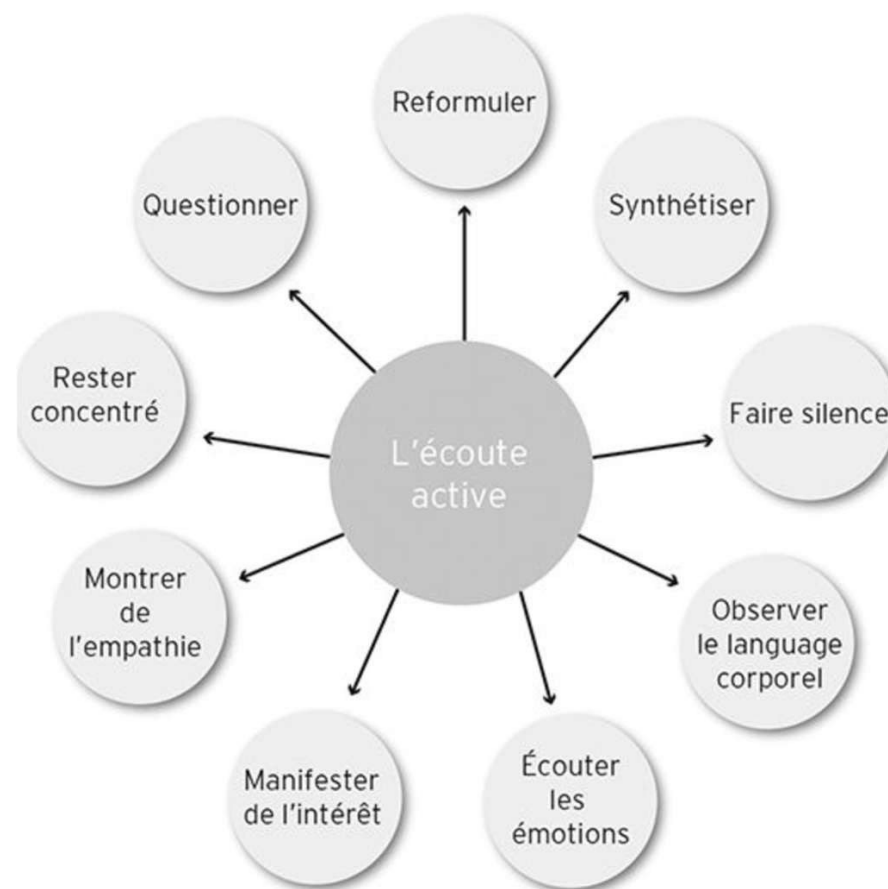
UN MOYEN EFFICACE: L'ECOUTE ACTIVE (Approche Centrée sur la Personne ACP)

Adopter ces 5 postulats de base:

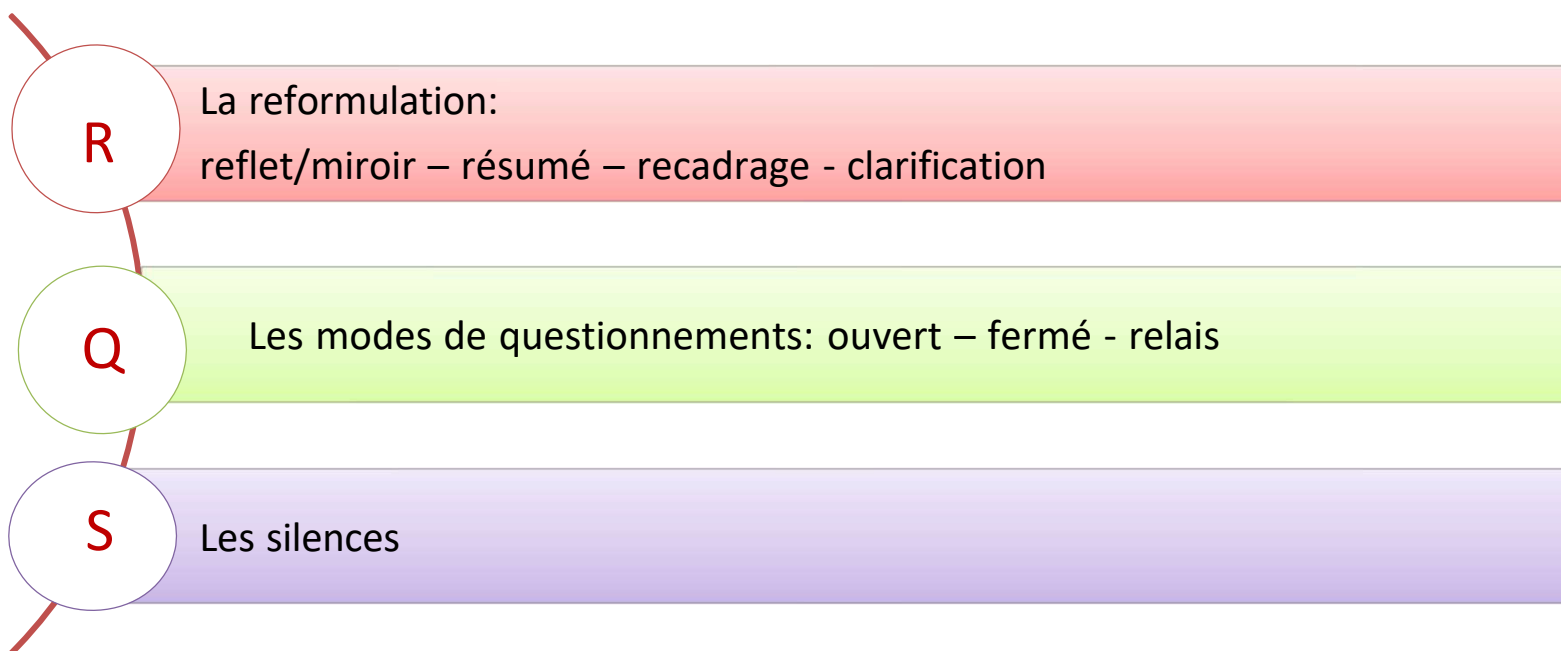
- 1. Choisir d'écouter l'autre en renonçant à sa propre parole**, de parler de soi, de ses idées, de son avis etc. et sans faire référence à soi dans l'écoute,
- 2. Accueillir tout ce qui est dit et ressenti sans jugement**, avec un degré d'ouverture sans limite,
- 3. Faciliter la parole par la confiance**
- 4. Intégrer le postulat que l'autre n'a ni besoin de conseils, ni d'avis, ni de recommandation ou de mise en garde.**
- 5. Agir comme un miroir** : se faire l'écho de ce qu'il ressent et parler avec les mots de l'interlocuteur.



Pratiquer l'Ecoute Active



Pratiquer l'Ecoute Active: la méthode RQS



Pratiquer l'Ecoute Active

Type de reformulation	Définition	Objectif	Exemple
Reflet / Miroir	Reprise fidèle des mots	Montrer écoute et reconnaissance	"Tu te sens dépassé."
Résumé	Reformulation condensée	Structurer, vérifier compréhension	"Donc, tu ressens cela et tu souhaites cela, c'est bien ça ?"
Recadrage	Proposer un autre angle	Aider à sortir d'une impasse	"Tu constates que c'est important pour toi de réussir."
Clarification	Demande de précision	Éclaircir un point flou	"Quand tu dis 'j'en ai marre', tu parles de quoi ?"

Pratiquer l'Ecoute Active

Les obstacles à l'écoute empathique





Pratiquer l'Ecoute Active: atelier d'empathie

Par groupe de 2: créer un échange , l'un raconte , l'autre l'écoute et chacun observe ce que cela fait

On change ensuite de rôle

On remplit sa propre grille d'évaluation

Communiquer de manière bienveillante et neutre: les 4 étapes de la CNV

- 1. Observer sans juger
- 2. Exprimer ses sentiments
- 3. Identifier ses besoins
- 4. Formuler une demande concrète



ET MAINTENANT A VOUS!



Exemples d'application de la CNV en entreprise

Entre collègues : gestion d'un retard dans un projet

Situation : Un collègue rend un dossier en retard sans prévenir qui impacte mon travail.

Message CNV :

Avec un manager : surcharge de travail.

Situation : Un collaborateur reçoit de plus en plus de tâches et commence à être débordé.

Message CNV :

Refuser OU différer une demande de délai de paiement

Situation : Un usager demande un délai supplémentaire suite à un retard de paiement

Réponse CNV :



Exemples d'application de la CNV en entreprise

Entre collègues : gestion d'un retard dans un projet

Situation : Un collègue rend un dossier en retard sans prévenir qui impacte mon travail.

Message CNV :

👤? Observation : « Le rapport que tu devais remettre hier ne m'est pas encore parvenu. »

👤📄 Sentiment : « Je me sens stressé et inquiet ou je suis en difficulté pour rendre mon dossier »

👤📄 Besoin : « J'ai besoin de clarté et de pouvoir anticiper la suite de mon travail. »

👤📄 Demande : « Peux-tu me dire où tu en es et à quelle heure je peux l'avoir aujourd'hui ? »

Avec un manager : surcharge de travail.

Situation : Un collaborateur reçoit de plus en plus de tâches et commence à être débordé.

Message CNV :

👤? Observation : « Cette semaine, j'ai reçu 5 nouvelles missions en plus de mes dossiers en cours. »

👤📄 Sentiment : « Je me sens submergé et tendu. »

👤📄 Besoin : « J'ai besoin de mieux gérer mes priorités pour maintenir la qualité de mon travail. »

👤📄 Demande : « Serait-il possible qu'on fasse un point ensemble pour clarifier mes priorités ? »

Refuser ou différer une demande de délai

Situation : Un usager demande un délai supplémentaire

Réponse CNV :

👤? Observation : « Vous nous demandez d'annuler la majoration de retard »

👤📄 Sentiment : « Je me sens embarrassé car je comprends vos difficultés » OU « nous comprenons vos difficultés »

👤📄 Besoin : « Nous avons besoin de plus de temps pour vérifier ce qui est faisable car le délai n'a pas été respecté. » OU « nous avons besoin de nous assurer que les délais/règles soient respectés de tous de manière équitable »

👤📄 Demande : « Serait-il envisageable de convenir ensemble d'un rdv ultérieur qui me permette de vous fournir la réponse adéquate? OU « nous vous saurions gré de vous honorer de votre dû, nous pouvons cependant prévoir un point pour vous montrer comment éviter ce retard une nouvelle fois »

CNV: Technique du Sandwich

1. **Couche positive initiale** : Commencez par quelque chose de positif ou d'appréciable à propos de la personne ou de la situation. Cela peut être un compliment, une reconnaissance, ou tout simplement une affirmation de votre intention de maintenir une relation constructive.
2. **Couche constructive** : Exprimez votre besoin, votre opinion ou votre désaccord de manière claire et spécifique. Utilisez des phrases comme "Je ressens...", "Je pense que...", "J'aimerais que...", ou "Je préférerais que..." pour exprimer vos sentiments et besoins de manière non accusatoire.
3. **Couche positive finale** : Terminez avec une autre note positive ou un encouragement. Cela peut être une affirmation de votre volonté de trouver une solution mutuellement bénéfique ou une expression de gratitude pour la prise en compte de vos besoins.



Situation : Votre collègue a pris l'habitude de monopoliser les réunions d'équipe, ce qui nuit à la participation des autres membres.

Message "Sandwich" :

- **Couche positive initiale** : "Je trouve que tu apportes toujours des idées intéressantes lors de nos réunions d'équipe, et je sens que tu es passionné par ce que tu fais."
- **Couche constructive** : "Cependant, j'ai remarqué que récemment, nous n'avons pas eu beaucoup de temps pour discuter des idées des autres membres de l'équipe. J'aimerais que nous puissions partager plus équitablement la parole lors de nos réunions, afin que chacun ait la possibilité de contribuer pleinement."
- **Couche positive finale** : "Je suis sûr que si nous trouvons un moyen de mieux gérer le temps de parole, cela enrichira nos discussions et renforcera notre collaboration."



Quelques idées d'outils d'intelligence collective



Le but de l'exercice est **d'amener** les participants d'une réunion ou d'un événement à **exprimer** plus facilement **leurs émotions, leurs ressentis ou leurs opinions** à l'aide d'**images** pouvant les représenter.



Le brainstorming

Le **brainstorming** est une technique de **réflexion créative** permettant de trouver de nouvelles idées et de résoudre des problèmes. Les équipes utilisent cette méthode d'idéation pour encourager de nouvelles façons de penser et générer collectivement **des solutions à des problèmes**.

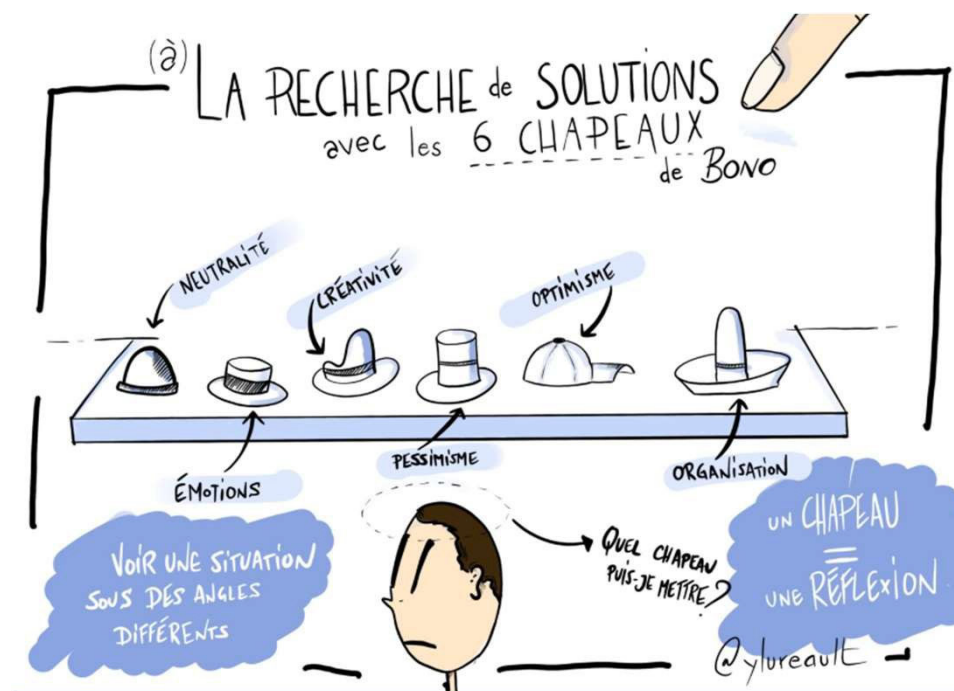
L'activité doit être très **encadrée** et la personne qui l'anime doit être en mesure de catégoriser les idées et d'en sortir l'essence même vers un **plan d'action ou du moins des pistes de réflexions**.



Les 6 chapeaux

Chaque participant se voit confier **un rôle en particulier** et doit exprimer **des idées et des solutions** dans ce cadre ou dans ce rôle.
Par exemple voir la situation d'un point de vue optimiste ou créatif ou réaliste etc...

La technique peut aussi se faire **en échangeant des rôles** par exemple l'agent prend le rôle du manager et vice versa et exprime ce qu'il **ressent ou ferait dans ce rôle**.





Comprendre les leviers de la motivation



Comprendre la notion de motivation

Il est important de cerner 2 types de motivation :

♥ **intrinsèque** : celle qui vient de l'intérieur, régie par le plaisir, la curiosité, l'envie de réussir, la passion, l'intérêt quant à ce que vous faites, sans aucune incidence externe.

2 **extrinsèque** : celle dirigée par des facteurs extérieurs comme votre salaire, une augmentation, une promotion, mais aussi par la pression hiérarchique, l'autorité, etc.

Les leviers de la motivation au travail

Le plus juste reste de les identifier dans sa propre équipe par:

- l'observation
- L'écoute active
- Les questionnaires
- Les échanges
- Les outils d'intelligence collective



Accompagner au changement



Les 7 étapes de la conduite du changement

Résoudre les conflits et les litiges



**7 Etapes
pour
résoudre
un conflit**

© www.manager-go.com



**Des
questions?**