

Comprendre



Par Denise Papineau
dpapineau@coaching.qc.ca

La compréhension d'autrui est un des éléments essentiels pour entretenir de bonnes relations. L'absence de compréhension est également une source considérable de stress. Elle occasionne des conflits et des adversités qui se répercutent sur le climat de travail et la performance.

Capital humain

Comme le capital humain est primordial pour assurer la prospérité d'une organisation, il importe pour les leaders d'accroître leur aptitude à comprendre leurs employés. Il est aussi essentiel de faciliter la compréhension mutuelle des équipes et des membres entre eux.

Si une compréhension accrue améliore la qualité de vie au travail, alors pourquoi les individus ne font-ils pas plus d'efforts? La peur et l'égoïsme seraient deux des grands obstacles à la compréhension des autres.

La peur

Si un individu a peur de ses collègues, de son patron, de ses employés, il lui est très difficile de les comprendre. Et moins il les

comprend, plus il en a peur. Difficile de s'engager et de s'investir au sein de l'entreprise si le doute règne envers les dirigeants ou les collègues de travail.

Développez son contraire : la confiance

La confiance se mérite, au jour le jour, par des attitudes et des comportements inspirés par des valeurs et des principes de vie élevés. Quelques habitudes à adopter :

- ▲ Être cohérent entre ses valeurs, ses objectifs, ses paroles et ses actions.
- ▲ Être sincère, respectueux et intègre en tout temps.
- ▲ Écouter ses employés et considérer leurs propos. Justifier ses décisions face à leurs propositions, qu'elles soient positives ou non.

- ▲ Favoriser les échanges entre eux pour faciliter leur compréhension des défis à surmonter par chacun. Faites-les collaborer ouvertement à des solutions individuelles ou d'équipe, sans jugement, de manière constructive.
- ▲ Soutenir leurs efforts et faire preuve de reconnaissance pour leur contribution.

Charité bien ordonnée commence par soi-même.

L'égoïsme fait partie de la nature humaine. Cependant, si on prend la peine d'emprunter le point de vue de l'autre, on ouvre de nouveaux horizons qui favorisent la compréhension et l'acceptation. Sans nier son identité propre, il faut apprendre à :

- ▲ Apprécier la différence ;
- ▲ Reconnaître les besoins et les désirs des autres ;
- ▲ Reconnaître les compétences et la contribution des autres ;
- ▲ Écouter et apprendre de ses collaborateurs ;
- ▲ S'encourager les uns les autres.

Ces attitudes ne font qu'enrichir le bagage personnel de chacun. Un bon leader cultivera cette ouverture d'esprit pour optimi-

ser les ressources de son équipe tout en valorisant les compétences individuelles.

Confiance et compréhension

Compréhension et confiance vont de pair et partagent des valeurs de base: le respect, l'équilibre, l'équité, l'ouverture. Cultiver la confiance et la compréhension exige :

- ▲ de l'effort, du temps, de la bonne volonté ;
- ▲ une suspension du jugement ;
- ▲ des communications claires ;
- ▲ du feedback critique, positif, constructif ;
- ▲ de la reconnaissance ;
- ▲ le sens des responsabilités.

Augmenter la confiance mutuelle et pratiquer l'ouverture sur les points de vue de nos pairs permettent de lever les obstacles à la compréhension des autres. Un défi à relever qui en vaut la peine pour amoindrir les sources de conflits qui sabotent le climat de travail et affectent les performances individuelles et organisationnelles.

Bibliographie

Maxwell, John C., *Relations 101, Principes de base*, éd. Un monde différent, 2004, 144 p.

TÉLÉCONFÉRENCE GRATUITE

Lundi le 7 avril de 19h30 à 20h30

Assistez à une introduction de l'atelier

PROSPÉRITÉ

Les 5 et 6 avril à Montréal Les 3 et 4 mai à Québec

Pourquoi ne sommes-nous pas tous prospères?

Comment travailler moins et faire ce que vous aimez?

Existe-t-il un système concret qui peut garantir une croissance financière?

INSCRIPTION forma-vie@sympatico.ca T. (418) 650-0250

Programme Avancé de Communication en Management

Le PACM est un programme intégré de développement et d'amélioration des compétences en gestion. Il est destiné aux managers de tous les niveaux convaincus de l'importance dans la communication en gestion. Le programme est offert en interentreprises, en intra-entreprise ou en téléateliers.

Série A : Communiquer en gestion

Concrétisez votre leadership avec cet apprentissage pratique qui a pour objectif de remplacer le modèle traditionnel de communication par un modèle mieux adapté aux réalités d'aujourd'hui : leadership personnel et coaching. Trois jours non consécutifs pour une meilleure maîtrise des apprentissages à **Montréal** les 17 avril, 1er mai et 15 mai ou les 7 mai, 21 mai et 4 juin. À **Gatineau** les 6 mai, 20 mai ou 3 juin (en anglais) ou les 13 mai, 27 mai et 10 juin (en français).

Série B : Gérer la performance

Ce qui fait le succès de l'organisation, c'est d'abord la performance de ceux qui y travaillent. Faites l'expérience d'un apprentissage exigeant orienté vers la maîtrise des meilleures pratiques en management pour exercer un véritable leadership et faire accéder à un niveau de performance supérieur. Trois jours non consécutifs pour une meilleure maîtrise des apprentissages à **Montréal** les 16 avril, 30 avril et 14 mai.

Série C : Optimiser l'équipe

Une série de six ateliers pour aller chercher « le plus » qu'une équipe peut apporter. Vous expérimenterez comment mettre en place les fondements de l'équipe, donner une impulsion à l'équipe et développer des outils pour la performance de l'équipe. Trois jours non consécutifs pour une meilleure maîtrise des apprentissages à **Montréal** les 7 mai, 21 mai et 4 juin

Pour en savoir plus et vous inscrire : <http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/default.asp>

Espace ZEN

« Tant que nous sommes préoccupés par nos envies et nos peurs, par notre identité, nous sommes confinés dans l'étroite prison du soi, coupés du monde, de la vie. Émerger de cette obsession de soi-même... nous permet de nous avancer avec confiance dans le monde, d'être ouverts à la vie, aux autres, de trouver le véritable accomplissement. »

William Hart, *L'art de vivre*, p.193

Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel (PECP)

Le PECP s'adresse aux francophones de tous les pays qui veulent devenir coachs professionnels. Le programme est centré sur la pratique et la discussion et fait appel à l'autodidaxie. Le PECP conduit à une certification ACTP admise pour les reconnaissances professionnelles de l'ICF.

En **téléformation** : Débutez en tout temps

En salle : Mai 2008 à **Tunis (Tunisie)**; Automne 2008 à **Montréal et Gatineau (Québec), Paris (France), Casablanca (Maroc) et Tunis (Tunisie)**

Pour en savoir plus : <http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/pecp.asp> ou participez à l'une de nos téléconférences d'information : <http://www.coaching.qc.ca/fr/calendrier.asp>.

Programme de Perfectionnement en Coaching Professionnel

Vous êtes déjà coach et vous désirez vous perfectionner en coaching? Choisissez les modules du Programme d'Entraînement au Coaching Professionnel qui vous intéressent. Obtenez ainsi des heures approuvées d'entraînement au coaching (ACSTH) admissibles pour l'accréditation portfolio par l'International Coach Federation ou encore des unités d'entraînement continu en coaching (CCEU) admissibles pour le renouvellement de votre accréditation ICF. Pour connaître les choix de modules qui s'offrent à vous : <http://www.coaching.qc.ca/fr/pecp/modules.asp>.

Supervision en coaching

Vous êtes coach professionnel et vous désirez obtenir votre reconnaissance professionnelle d'ICF par la voie Portfolio? L'un des critères est la démarche en supervision avec un coach mentor qualifié pour approfondir votre maîtrise des compétences essentielles en coaching. Dès le 1^{er} juillet 2008, ICF exigera dix heures de supervision pour la demande de reconnaissance professionnelle ACC. Communiquez avec nous pour vous trouver un coach-mentor qualifié : info@coaching.qc.ca.

Les téléconférences du mois gratuites

17 avril : *Le lâcher prise* par Anne Choquette, coach

15 mai : *Dynamiser l'organisation avec la démarche appréciative* par Pierre-Claude Élie

19 juin : *Jusqu'où pouvez-vous tolérer l'abondance?* par Marie-Hélène Risi, coach

Pour en savoir plus et vous inscrire : <http://www.coaching.qc.ca/fr/conferences.asp>

Accessible gratuitement, *Coach Efficace* est un bulletin périodique publié sur Internet à l'intention des leaders qui pratiquent le coaching.

© Les droits de reproduction sont réservés.

ISSN – 1499-3422

Dépôt légal : Mars 2008 (BAC et BNQ)

Le genre masculin est utilisé sans discrimination, uniquement dans le but d'alléger le texte.

Éditrice : Nadine Fortin (fortinn@coaching.qc.ca)

Rédactrice : Denise Papineau (dpapineau@coaching.qc.ca)

Révision linguistique : Nathalie Bourdelais (nbourdelais@coaching.qc.ca)



COACHING
DE GESTION INC.
L'INSTITUT POUR LE DÉVELOPPEMENT
DU POTENTIEL HUMAIN

37, Place de la Rochelle, Sainte-Julie (Qc) Canada, J3E 3G2

Téléphone : (514) 735-9333 ou 1-888-764-3623

Télécopieur : (450) 649-6372

Courriel : info@coaching.qc.ca

Site Internet : www.coaching.qc.ca