



SYNERACTION
MANAGEMENT

Relève • Coaching
Outils psychométriques



Des outils de communication, pour y voir clair!

Exemples concrets issus de ma pratique

Martine Deschamps, M.Sc., CRHA

Plan de la présentation

- Situer la communication dans un processus de transfert
- Les différents styles de communication
- Reconnaître ses besoins et la recherche du bonheur
- Communiquer ses besoins
- À qui? À ceux en qui nous avons confiance
- Qu'est-ce que la confiance?
- Les familles en affaires qui réussissent ont quoi comme caractéristiques?

LE TRANSFERT D'UNE ENTREPRISE = 3 transferts

1

LE SAVOIR

- de gestion
- technique
- entrepreneurial



2

LE POUVOIR

- prise de décision par la relève



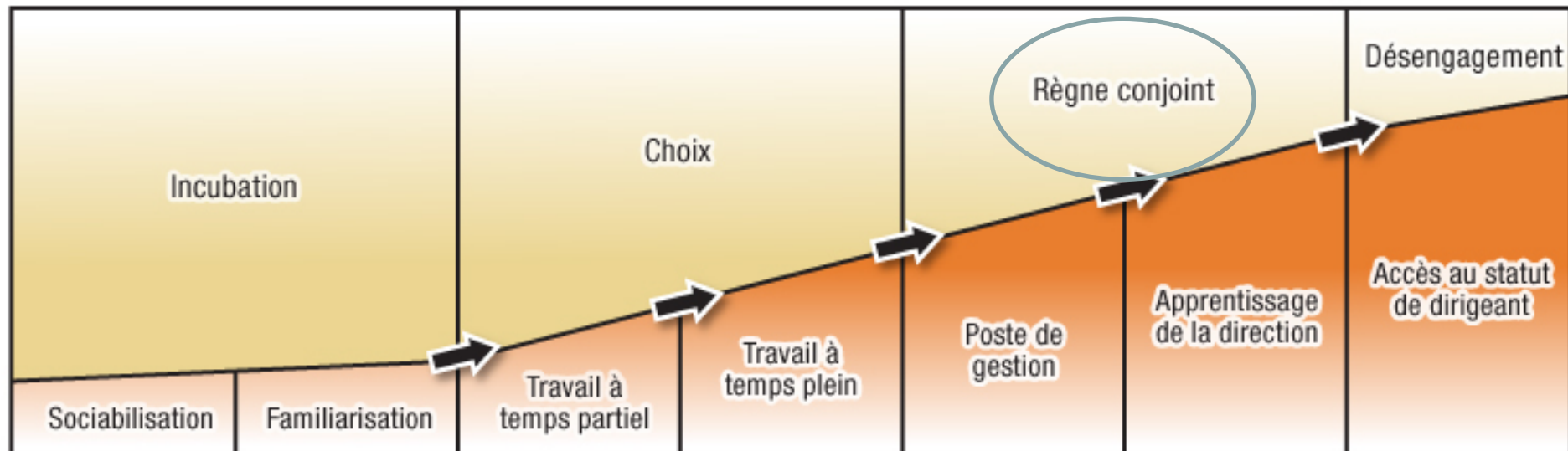
3

L'AVOIR

- l'actionnariat

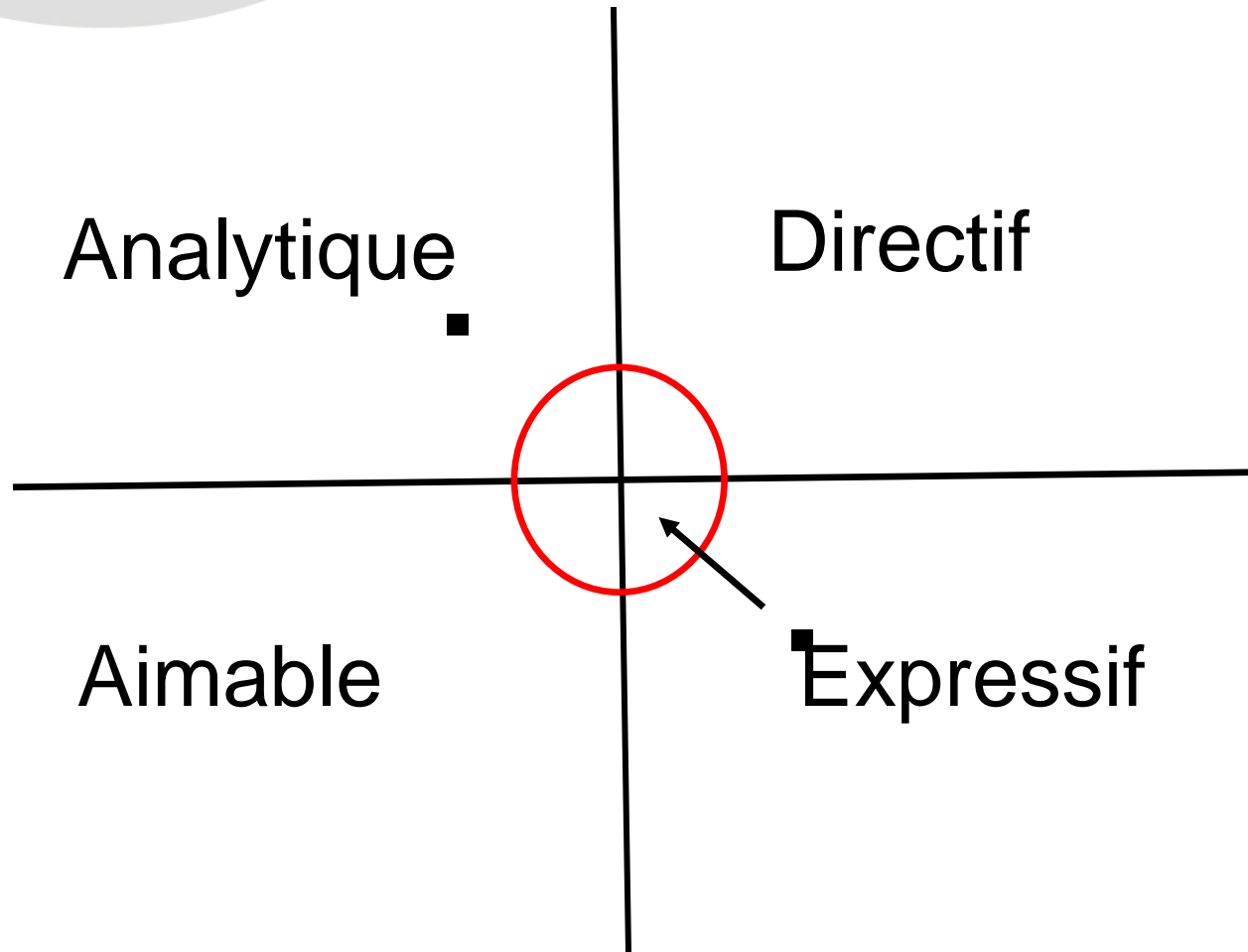
Le règne conjoint ou cogestion est possible!

➡ ➡ Propriétaire-dirigeant : partage et diminution progressive de territoire ➡ ➡



➡ ➡ Successeur : gain et appropriation progressive de territoire et de légitimité ➡ ➡

Quel est votre style de communication?



Comment composer avec les différents styles

Analytique

Se préparer

Être précis

Par écrit

Directif

Être bref

Droit au but

Prêt à répondre

Aimable

Intérêt sincère

Écouter activement

Intérêts communs

Expressif

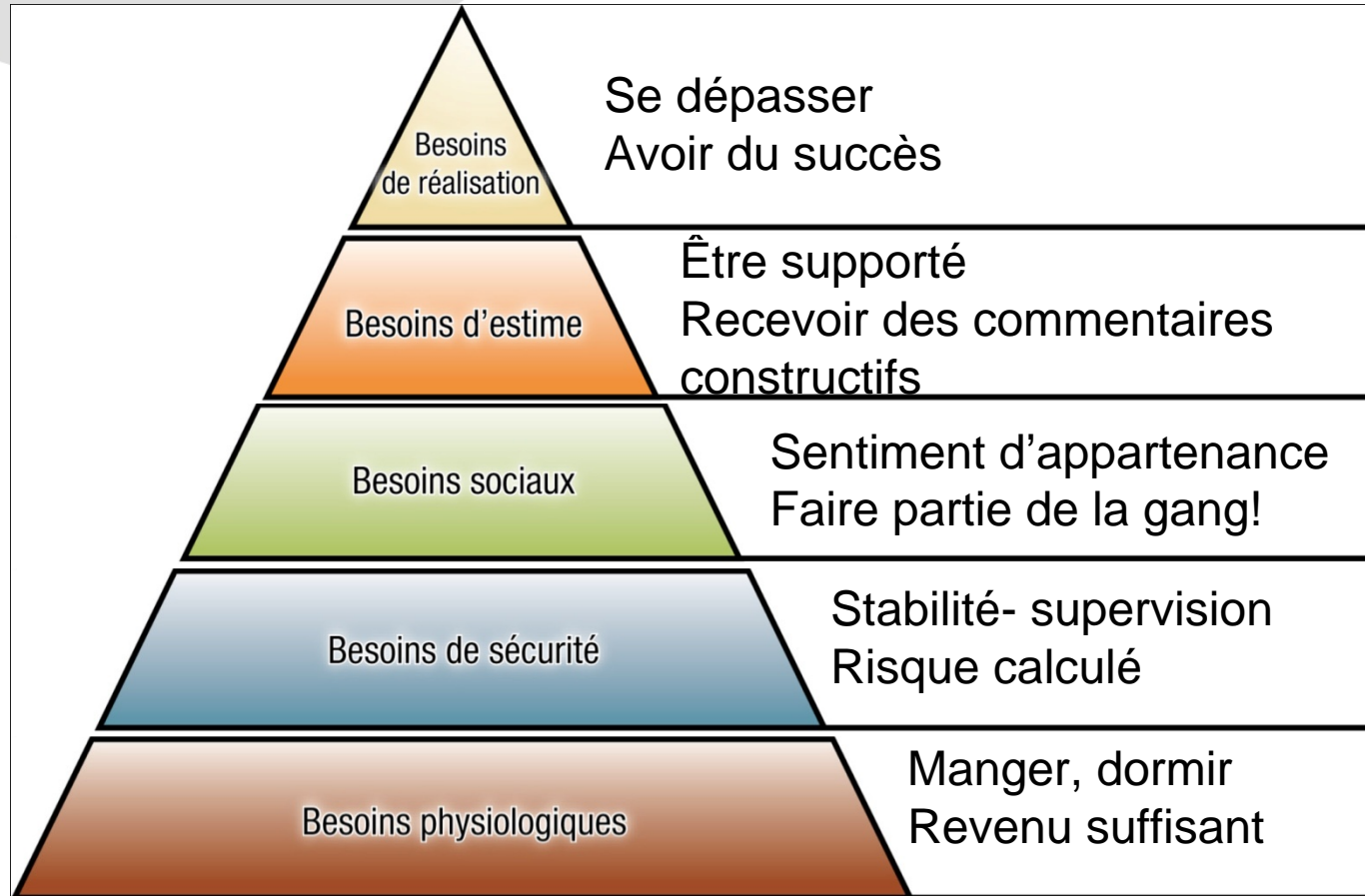
Socialiser

Vue d'ensemble

Exemples

La Pyramide de Maslow

La hiérarchie des besoins



Se parler constructivement

| Actuellement, ce que j'observe et crée un malaise chez moi. Les faits sont ... (des faits et non des traits de personnalité) | Les solutions Mes besoins Ce que j'aimerais ... |
|---|--|
| <p>➤ Fait no. 1</p> <p>S'il y a lieu, les <u>impacts</u> de ce malaise sur moi, les employés, les associés, sur l'entreprise :</p> <p>Ce qui sera évité :</p> | <p>➤ J'aimerais ...</p> |

Se parler constructivement

| Actuellement, ce que j'observe et crée un malaise chez moi. Les faits sont ... (des faits et non des traits de personnalité) | Les solutions Mes besoins Ce que j'aimerais ... |
|--|---|
| <p>➤ <i>Le projet augmentera ma charge de travail</i></p> <p>S'il y a lieu, les <u>impacts</u> de ce malaise sur moi, les employés, les associés, sur l'entreprise :</p> <p>➤ <i>Ma vie de famille ...</i></p> <p>Ce qui sera évité : surmenage, ambiguïtés, conflits</p> | <p>➤ J'aimerais ...</p> <p>➤ <i>J'aimerais que l'on redistribue les tâches, que l'on clarifie mon rôle dans ce projet</i></p> |

Qu'est-ce que la confiance?

1. un état psychologique se caractérisant par l'intention d'accepter sa **vulnérabilité** sur la base de croyances optimistes sur les **intentions** (ou le comportement) d'autrui.

Par exemple, se rendre chez le dentiste en urgence avec un mal de dent insupportable

2. La confiance est fonction de deux éléments – le **comportement** et la **compétence** de l'individu



Intégrité, motivation,
intention, sincérité

le coeur



Habiletés, capacités, atteint
des résultats

la tête

Avons-nous tous la même façon d'aborder la confiance dans la vie ou au travail?

| Leadership | | | | | | | | | | |
|--------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | |
| Conciliation | | | | | | | | | | Affirmation |
| Confiance | | | | | | | | | | Scepticisme |

Leadership

Les caractéristiques des familles en affaires qui réussissent

| Cohésion | Harmonie | Compétences |
|---|--|---|
| S'engager à respecter les personnes et les règles et pratiques = inspirer confiance | Respect | Connaissances (en acquérir et les tenir à jour) |
| Transparence | Intégrité | Expertise |
| Entraide | Justice et équité | Adaptabilité (regard objectif sur le changement nécessaire) |
| Solidarité | Communication | Confiance en soi |
| Bien-être | Être rationnel (et non émotif en tout temps) | Autonomie |

3 stratégies quand on communique

1. Comprendre l'autre – avoir de l'empathie (comprendre avant d'être compris)
2. L'écoute active
3. Le silence!



Merci!

mdeschamps@syneraction.ca

514 578-3505