



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

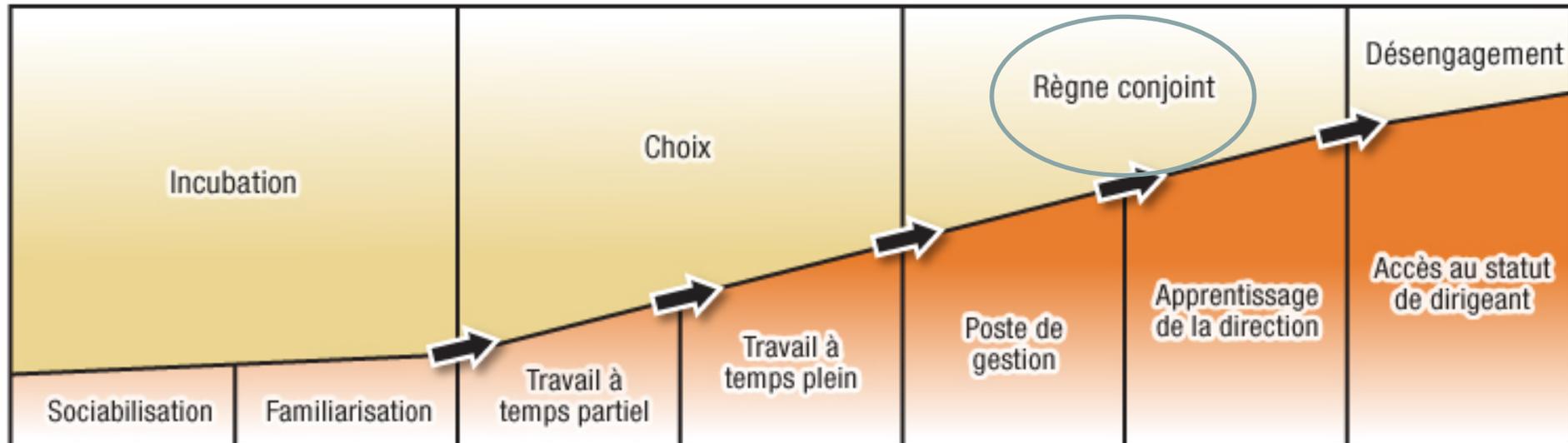
3

L'AVOIR

- l'actionnariat

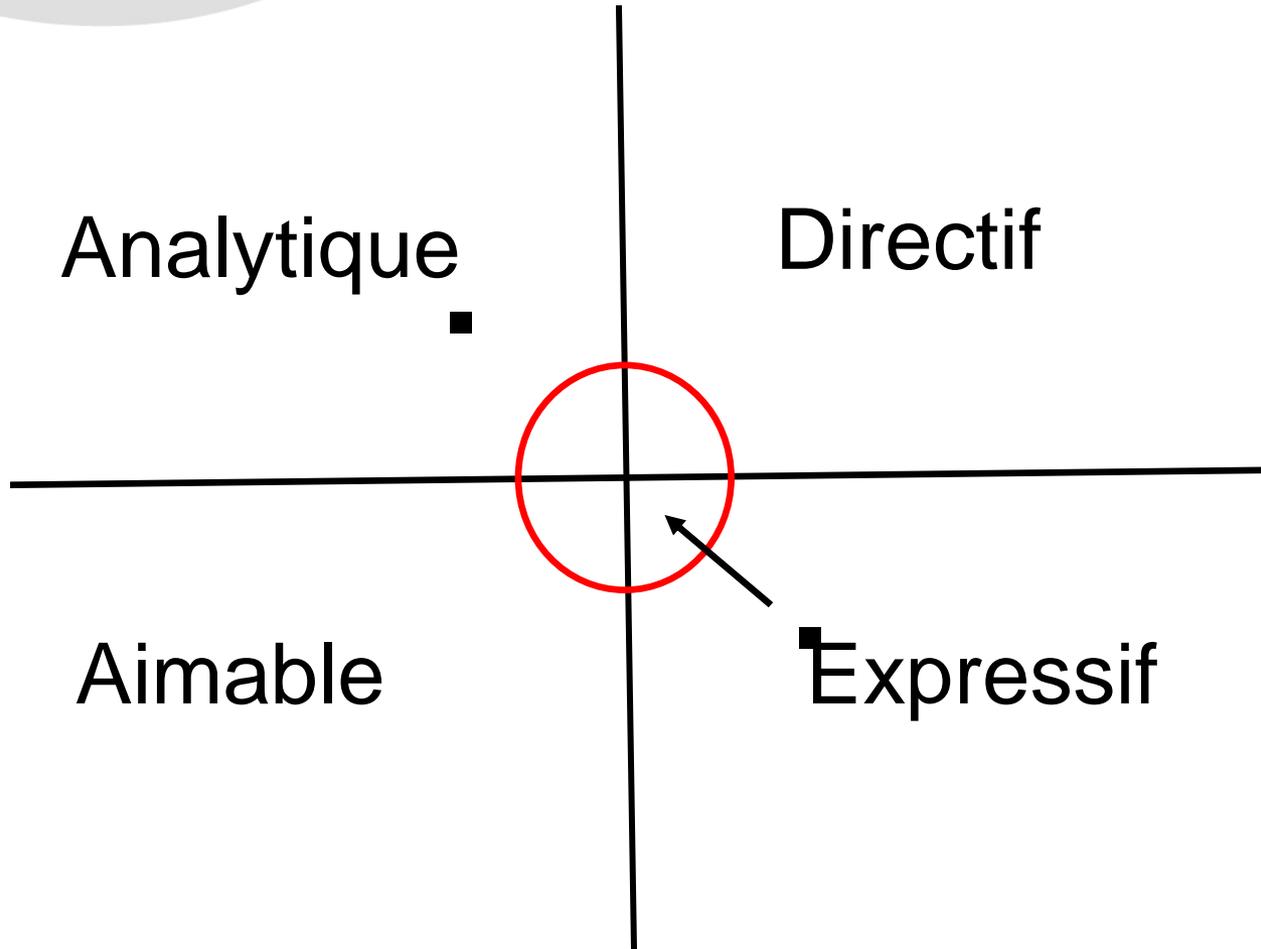
Le règne conjoint ou cogestion est possible!

➔ ➔ 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

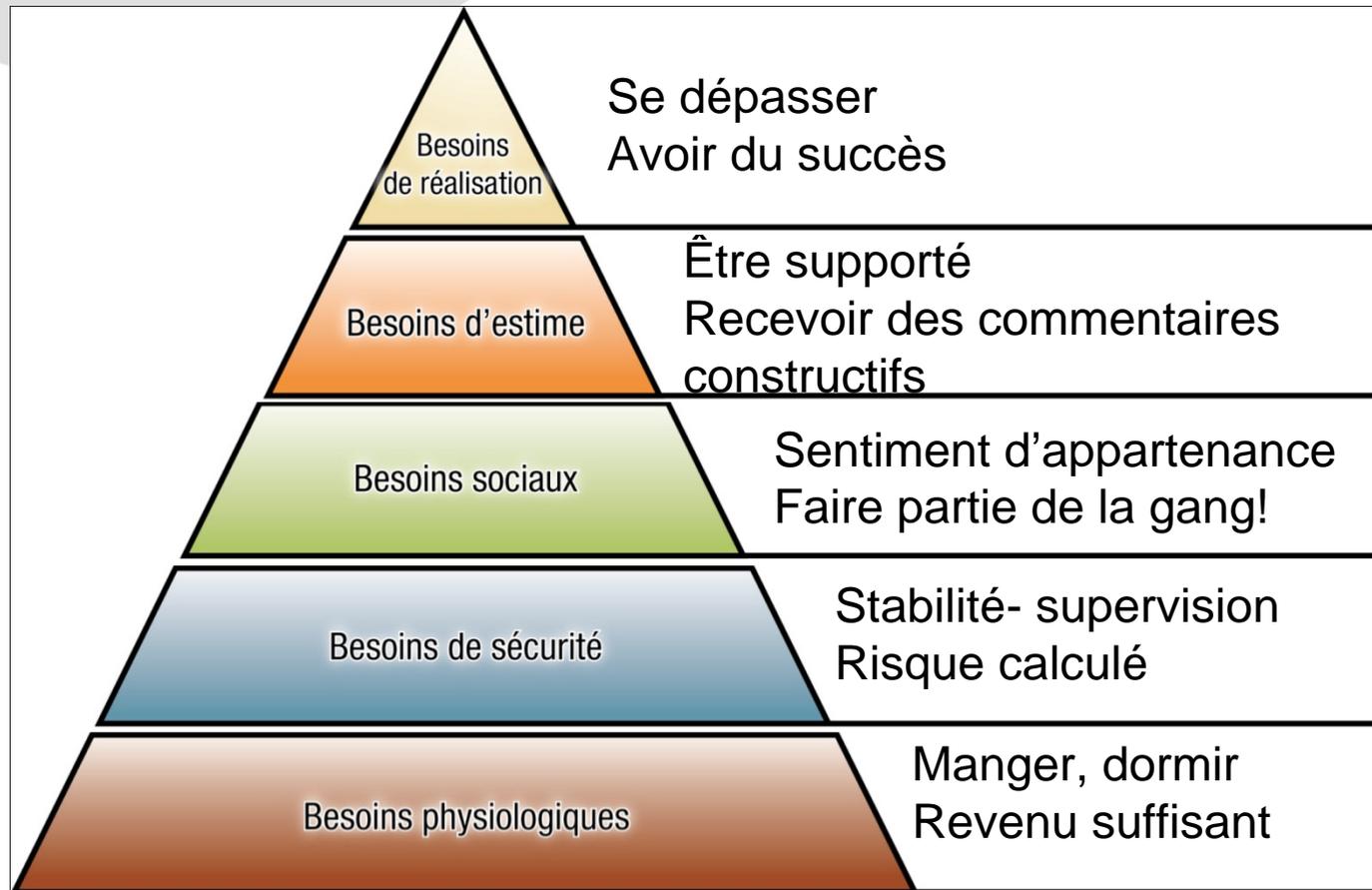
Socialiser

Vue d'ensemble

Exemples

La Pyramide de Maslow

La hiérarchie des besoins



Se parler constructivement

<p>Actuellement, ce que j'observe et crée un malaise chez moi. Les faits sont ... (des faits et non des traits de personnalité)</p>	<p>Les solutions Mes besoins Ce que j'aimerais ...</p>
<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

<p>Actuellement, ce que j'observe et crée un malaise chez moi. Les faits sont ... (des faits et non des traits de personnalité)</p>	<p>Les solutions Mes besoins Ce que j'aimerais ...</p>
<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.

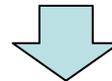
Par exemple, se rendre chez le dentiste en urgence avec un mal de dent insupportable

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

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