



# FEUILLE DE ROUTE **COMMUNICATION EFFICACE**

Une meilleure collaboration  
grâce à une bonne communication

**VOLTA**

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK  
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE

Durée de la formation complète : maximum 1 heure.

# 1. PRÉPARATION

Avant la formation.

## OBJECTIF

Lors de cette mini-formation, nous découvrirons qu'une bonne communication encourage une meilleure collaboration ; il suffit de communiquer de façon claire et d'offrir un feedback de manière respectueuse. Nous apprendrons également comment nous pouvons agir.

## MATÉRIEL DIDACTIQUE À PRÉVOIR :

- **Un ordinateur portable pour montrer la vidéo.**  
Téléchargez la vidéo sur le site web de Volta. Lisez la vidéo en avance sur l'ordinateur afin de vérifier que tout fonctionne correctement.  
[www.volta-org.be](http://www.volta-org.be)
- **Des stylos et des feuilles de papier.**



## TO DO :

- **Lisez le fil rouge global et les informations générales.**
- **Prenez en compte ce fil rouge et ces informations générales lors de la mini-formation dans le cadre de l'introduction et des explications relatives à chaque exercice.**
- **Imprimez les tâches (au verso des informations générales).**

# 2. PRÉSENTATION

Début de la formation (c. 5 minutes).

## ACCORDS

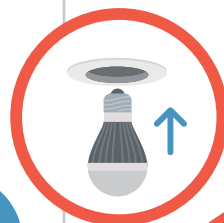
- **Accordez-vous sur quelques règles avec le groupe avant de commencer la mini-formation. Cela permettra de garantir la clarté des limites et règles pour tout le monde :**
  - Pas de GSM : il est très important que personne n'utilise son GSM pendant cette mini-formation.
  - Écouter tout le monde : il est très important que tout le monde puisse s'exprimer et soit écouté.
  - Les questions sont bienvenues !

- **Montrez l'illustration de la partie « tâches » dans les informations générales. Vous pouvez la montrer séparément ou l'imprimer.**

- Posez la question suivante : « **Que pouvez-vous voir sur cette image ?** » Laissez un moment de silence et analysez les réactions qui émanent du groupe.

## OBJECTIF :

Il s'agit d'un exemple clair : nous regardons tous la même image, mais tout le monde en tire une conclusion différente. Cela entraîne tout de suite une révélation. Vous pouvez alors plus facilement établir le lien avec le reste de la mini-formation.



## QUESTIONS

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour lancer la discussion et pour encourager le groupe à se questionner sur le pourquoi de cette image. Il n'est pas obligatoire de poser toutes les questions. Elles servent de fil conducteur ; vous pouvez les poser si le groupe ne donne pas de réponses.

- **Qui a raison selon vous ?**
- **Comment se fait-il que nous voyions tous (ou certains d'entre nous) quelque chose de différent ?**
- **Quel est l'effet que cela entraîne sur l'interprétation de la communication avec d'autres personnes ?**

Si vous souhaitez des réponses ou des explications supplémentaires sur l'illustration, référez-vous aux informations générales.



## 3. INTRODUCTION

### EXERCICE : « LE VOLEUR ».

(c. 15 minutes)

#### OBJECTIF

En attirant l'attention sur la différence entre les faits et les interprétations, vous amenez le sujet de la formation sur la table.

#### VOUS PRÉSENTEZ L'EXERCICE :

« Je vais vous lire une petite histoire deux fois. Ensuite, je tirerai cinq conclusions sur la base du texte. Pour chaque conclusion, vous aurez trois secondes pour décider si elle est correcte ou non. »

**TEXTE :** (voir aussi sous « tâches » à la suite dans les informations générales)

#### LE VOLEUR

Un entrepreneur vient d'éteindre la lumière de son entreprise ; un homme arrive et réclame de l'argent. Le propriétaire ouvre la caisse. Le contenu en est vidé et l'homme s'enfuit.

Lisez maintenant le texte « Le Voleur » deux fois doucement. Appelez à chaque fois le titre de l'histoire : « Le Voleur ».

## QUESTIONS

- **Lisez maintenant calmement les conclusions. Après chaque conclusion que vous présentez, demandez pourquoi ils ont choisi cette réponse.**

Après la lecture du texte, demandez aux participants de se lever.

S'ils pensent que la réponse est fausse, ils doivent se placer à gauche.

S'ils pensent que la réponse est correcte, ils doivent se placer à droite.

Ou faites-les simplement lever la main lorsque la réponse est correcte.

Si la réponse est fausse, ils ne doivent rien faire.

Ensuite, donnez la bonne réponse et expliquez les raisons.

### 1. L'HOMME EST UN VOLEUR.

- a. Vrai                      **b. Faux**

Il n'est mentionné nulle part dans l'histoire que l'homme est un voleur, qu'il vole l'argent. Il peut s'agir d'un ami ou d'un membre de la famille de l'entrepreneur.

Seul le titre fait mention d'un « voleur ».

Nous supposons donc directement que le titre renvoie à l'histoire.

### 2. QUELQU'UN OUVRE UNE CAISSE.

- a. Vrai**                      b. Faux

Nous ne savons peut-être pas qui l'a fait, mais nous savons qu'il s'agit de quelqu'un.

### 3. APRÈS QUE L'HOMME A DEMANDÉ L'ARGENT ET A RÉCUPÉRÉ LE CONTENU DE LA CAISSE, IL EST REPARTI EN VITESSE.

- a. Vrai                      **b. Faux**

L'homme demande en effet de l'argent et repart rapidement, mais nous ne savons pas encore s'il est la personne qui retire le contenu de la caisse. Nous le supposons.

### 4. LA CAISSE CONTIENT DE L'ARGENT, MAIS L'HISTOIRE NE DIT PAS COMBIEN.

- a. Vrai                      **b. Faux**

Nous ne savons pas si la caisse contient de l'argent. Il peut aussi s'agir de chèques-repas, ...

### 5. VOICI CE QUI SE PASSE : QUELQU'UN DEMANDE DE L'ARGENT, LA CAISSE EST OUVERTE, LE CONTENU EN EST RETIRÉ ET UN HOMME REPART RAPIDEMENT.

- a. Vrai**                      b. Faux

## COMMENTAIRE :

Vous pouvez utiliser les questions suivantes pour lancer la discussion et pour encourager le groupe à se questionner sur le pourquoi de cette image. Il n'est pas obligatoire de poser toutes les questions.

Elles servent uniquement de fil conducteur ; vous pouvez les poser si les membres du groupe n'en font pas mention eux-mêmes :

- Quel est l'objet de cet exercice selon vous ?
- Comment se fait-il que nous interprétons les choses différemment ?
- Pourquoi est-il si important de faire la différence entre les faits et les interprétations ?
- Dans quelles situations cela peut-il poser problème de partir d'une de ces interprétations ?

Pour les réponses, référez-vous aux informations générales.

## CONCLUSION :

À l'issue de l'exercice et de la discussion, expliquez clairement et brièvement la différence entre les faits et les interprétations.

Référez-vous aux informations générales pour les explications.



## 4. SUPPORT VISUEL

Dites ces quelques mots en guise d'introduction à la vidéo :

« Je vais vous montrer un film sur les problèmes de communication. »

Montrez la vidéo (c. 1 minute).

## 5. DISCUSSION

(c. 10 minutes)

Dans la discussion à la suite du visionnage de la vidéo, posez les questions suivantes pour engager le dialogue. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. L'accent est principalement mis sur l'échange d'opinions. Vous ne devez pas obligatoirement poser toutes les questions ; elles sont uniquement là en guise de fil conducteur.

- **Que s'est-il passé ?**
- **Qu'est ce qui s'est mal passé ?**
- **Comment le problème a-t-il été résolu ?**
- **Avez-vous déjà également rencontré cette situation ?**
- **Comment avez-vous géré cette situation ?**
- **Comment pouvons-nous l'éviter ?**
- **Selon vous, quels sont les points d'attention primordiaux dans le cadre de la communication sur le lieu de travail ?**

À l'issue des questions, donnez les explications suivantes :

« Il est important d'aborder ces incompréhensions et ces problèmes de communication de la bonne manière. Il ne suffit pas de les notifier, mais la manière dont cela est fait a également un grand impact. »

### DONNEZ LES RÈGLES RELATIVES AU FEEDBACK :

#### 1. Formulez une critique spécifique et concrète.

- Par exemple, si vous ne portez pas vos EPI, vous augmentez le risque de blessures lors d'un accident.

#### 2. Dirigez votre critique sur le contenu et le comportement de la personne, mais pas sur elle-même.

- Par exemple, revoyez la description de votre bon de travail afin que je puisse envoyer une facture correcte au client.

#### 3. Formulez votre critique de façon à ce qu'elle ne soit pas accusatoire (utilisez « je » au lieu de « vous »).

- Cela sera moins menaçant, moins absolu.
- En utilisant le pronom « je », vous associez la remarque à votre personne.
- Ne faites pas de critique avec un « tu » déguisé.

Suivez ces quatre étapes :

A Exprimez ce qui vous dérange.

B Expliquez quelles sont les conséquences que cela entraîne pour vous.

C Faites éventuellement savoir comment cela vous fait sentir.

D Mentionnez vos désirs ou vos attentes.

#### 4. Faites toujours des critiques constructives (plutôt que de toucher aux points faibles).

#### 5. Soyez clair en ce qui concerne vos attentes.

#### 6. Laissez (si possible) à votre interlocuteur la chance de répondre ou vérifiez qu'il vous a compris.

Posez par exemple les questions suivantes :

- Vous avez des questions ?
- Vous avez compris ?

Ou demandez-lui de répéter les instructions avec ses propres mots.

#### 7. Faites également preuve de compréhension et valorisez-le (éventuellement au début et à la fin d'une discussion).

LA MÉTHODE DESC NOUS PERMET D'ABORDER CETTE SITUATION DE MANIÈRE CONSTRUCTIVE. CETTE MÉTHODE COMPORTE QUATRE ÉTAPES.

## DONNER UN FEEDBACK CONSTRUCTIF



**D**escribe  
Observations, faits  
Je constate ...  
J'observe ...  
J'entends ...  
Je remarque ...

**E**xpress  
Interprétations  
Je pense ...  
Je trouve ...  
J'ai l'impression que ...

**S**uggest  
Besoins  
J'en ai besoin ...  
J'aimerais ...  
J'attends ...  
Qu'en penses-tu ?

**C**onsequences  
Demandes  
Sur quoi pouvons-nous nous mettre d'accord ?  
Es-tu d'accord pour qu'on ...

Après avoir donné les explications, rappelez encore une fois brièvement les conditions. Le feedback ne sera utile que si vous appliquez les règles mentionnées ci-dessus.

Il est souvent plus facile de donner un feedback que d'en recevoir. On perçoit souvent un feedback comme une attaque. Il est souvent facile de penser ce qui suit : « **Mais de quoi il se mêle celui-là ?** » ou « **Il ferait bien de se regarder dans la glace.** » La façon dont vous réagissez personnellement lorsque quelqu'un veut vous dire quelque chose d'un peu désagréable a un gros impact sur votre future relation. Par ailleurs, l'autre personne sera plus réceptive au feedback si vous l'êtes également.

Les conseils repris ci-dessus sont très importants pour aborder ce genre de situation.

## 6. EXERCICE

(c. 15 à 20 minutes)

L'OBJECTIF DE CET EXERCICE EST QUE LE GROUPE FORMULE LUI-MÊME UN FEEDBACK ET EN REÇOIVE.

- Répartissez les participants, si possible, en groupes de deux personnes :  
La personne A donne un feedback et la personne B le reçoit.
- Lisez la situation et laissez du temps à la personne A pour donner un feedback formulé selon la méthode DESC.
- Abordez ce sujet par phases et apportez un soutien si nécessaire :
  - Commencez par la phase D et laissez d'abord les participants formuler leurs commentaires.
  - Passez ensuite aux phases E, S et ensuite C.
  - Complétez les informations pour chaque lettre/étape.

Les tâches sont réalisées conformément à la méthode DESC (voir lettre pour chaque situation).

Ces solutions ont été formulées selon la méthode DESC, mais il ne s'agit pas des seules solutions possibles. Vous trouverez chaque situation sur une feuille distincte dans les « tâches » à la suite dans les informations générales.

**Essayez de toujours formuler le feedback avec vos propres mots.**

### SITUATION 1

Vous accompagnez un nouveau collègue. Il ne ménage pas ses efforts et apprend vite. Vous remarquez qu'il ne manipule pas toujours bien le matériel. Il ne le remet pas à sa place ou le rend endommagé. Vous trouvez important que les collaborateurs se montrent respectueux du matériel de l'entreprise.

### SITUATION 2

Votre collègue vient vous parler tous les jours, mais vous avez trop de travail. De ce fait, vous devez parfois travailler plus longtemps ou pendant votre temps de midi.

### SITUATION 3

Vous travaillez en équipe, mais un de vos collègues ne respecte pas les accords convenus, ce qui entraîne un retard dans le projet et/ou cela vous donne une mauvaise image auprès de votre supérieur ou de clients (internes/externes).

### SITUATION 4

Un de vos collègues refuse toujours de travailler les jours de pont et de discuter avec les autres collègues pour choisir les jours de vacances. Cela vous cause souvent des problèmes pour la garderie de vos enfants, les trajets en train, ...

### SITUATION 5

Vous souhaitez commencer à travailler, mais vous remarquez que vous n'avez plus d'EPI à votre disposition. Comment le signalez-vous ?

### SITUATION 6

En tant que responsable, vous remarquez que quelqu'un de l'équipe ne porte pas la tenue de protection. Comment abordez-vous le sujet avec lui/elle ?

### SITUATION 7

Vous remarquez que vous avez reçu trop peu d'informations de la part de votre supérieur.

### SITUATION 8

En tant que responsable, vous remarquez que quelqu'un a commencé sa tâche sans réaliser de LMRA<sup>1</sup>. Comment approchez-vous cette personne ?

<sup>1</sup> LMRA : last minute risk analysis ou analyse de risque de dernière minute  
Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans notre mini-formation LMRA.  
Une liste de contrôle LMRA (modifiable) est mise à disposition. N'hésitez pas à la consulter !

**Après avoir terminé l'exercice, vous pouvez encore répéter pourquoi il s'agit entièrement de feedback constructif (voir informations générales).**

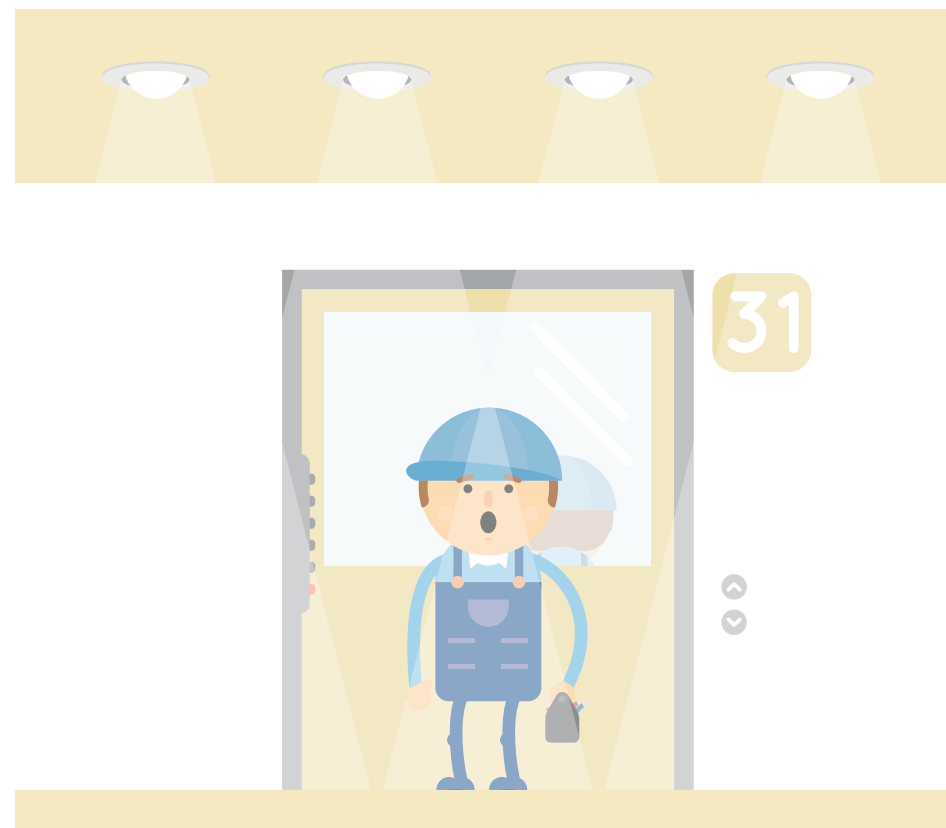


## 7. CONCLUSION

(c. 5 minutes)

### QUESTIONS

- Quels changements mettrez-vous en œuvre à l'issue de cette mini-formation ?
- Qu'avez-vous appris ?
- Quelle est la première étape que vous allez mettre en place ?
- À quoi allez-vous accorder une attention particulière ?
- En tant qu'équipe, sur quel point allons-nous nous concentrer particulièrement ?



**COMMUNIQUEZ EFFICACEMENT !  
TRAVAILLEZ EFFICACEMENT**



Design : www.magelaan.be





**VOLTA**

KRUISPUNT VAN ELEKTROTECHNIEK  
CARREFOUR DE L'ELECTROTECHNIQUE



02 476 16 76



Avenue du Marly 15/8  
1120 Bruxelles



info@volta-org.be



volta-org.be



ACADEMY



BENEFITS



RESEARCH



EDUCATION



HR-CONNECT