

Des astéroïdes au dessin : une approche expérientielle !



Louise Bélanger
lbeleranger@asstsas.qc.ca

CET ATELIER DYNAMIQUE, ANIMÉ PAR MICHEL RODRIGUE, S'EST DÉROULÉ DANS UN CLIMAT DE BONNE HUMEUR. À L'AIDE DE JEUX ET D'ACTIVITÉS CONCRÈTES, LES PARTICIPANTS ONT DÉCOUVERT LES BASES DU TRAVAIL D'ÉQUIPE ET DE LA COMMUNICATION.

Les leviers de la réussite

Une première activité a permis de trouver les ingrédients les plus importants qui constituent des leviers de la réussite du travail d'équipe. Séparés en trois équipes mises en compétition les unes contre les autres, les participants étaient disposés en file indienne pour réaliser des tâches simples le plus rapidement possible (ex. : faire progresser une balle le long de la file, faire passer une corde de la fin au début de la ligne, etc.).

Ce petit exercice, inspiré des travaux d'Yves St-Arnaud, a permis de déterminer les facteurs importants influençant l'évolution d'une équipe de travail :

- cible commune : se donner une cible commune claire ;
- participation : s'impliquer et garder l'emphase sur la cible commune ;
- fonctionnement : établir le processus pour obtenir la collaboration de tous ;
- climat : démontrer de la considération pour l'autre, pour le climat ;
- régulation : se faire confiance mutuellement, dire les choses avec respect.

Éléments favorables à la qualité du travail d'équipe : plaisir, implication, solidarité, plan de match, écoute, synchronisation, communication, anticipation, motivation, but commun, etc.

La communication dans tout ça ?

Souvent, on s'imagine que notre message est clair et que notre interlocuteur a entièrement compris ce qu'on lui a dit. Rien n'est si sûr ! Pour illustrer le tout, M. Rodrigue a demandé à une volontaire de donner les consignes pour que les participants reproduisent un dessin qu'elle seule pouvait voir. Malgré des consignes qui lui semblaient claires, les dessins étaient loin d'être fidèles au modèle d'origine.



Cet exercice a généré un sentiment d'impuissance pour la volontaire qui sentait qu'elle n'arrivait pas à communiquer les consignes appropriées.

Souvent, on s'imagine que notre message est clair et que notre interlocuteur a entièrement compris ce qu'on lui a dit. Rien n'est si sûr !

Cet exercice a généré un sentiment d'impuissance pour la volontaire qui sentait qu'elle n'arrivait pas à communiquer les consignes appropriées. Du côté des participants, il y avait beaucoup de frustration de ne pas pouvoir poser des questions ni demander des éclaircissements.

L'exercice a ensuite été repris, mais cette fois les participants étaient jumelés par paire. Le dessinateur pouvait poser des questions à la personne qui donnait des consignes et celle-ci voyait le dessin de son partenaire. La communication étant de meilleure qualité, le résultat a été nettement supérieur à la première situation !

Certains semblaient un peu découragés de leur performance de

communicateur. M. Rodrigue a alors rappelé que la communication est une technique qui s'apprend et qu'il est possible de s'améliorer ! L'**encadré** résume quatre trucs à mettre en pratique.

La communication, ce n'est pas sorcier !

Par les mises en situation et les jeux de collaboration, cet atelier a permis à la soixantaine de participants d'expérimenter avec humour l'importance de la communication et les bases du travail d'équipe. ■



*Michel Rodrigue, président,
Centre de formation par l'action*

QUELQUES TRUCS POUR MIEUX COMMUNIQUER

1. Aligner le verbal avec le ton de la voix et le non verbal

Selon Albert Mehrabian, dans la communication, 55 % du message passent par le non verbal, 38 % par le ton de la voix et 7 % seulement par le contenu verbal. Il est donc essentiel qu'il y ait cohérence entre les trois niveaux. Sinon, cela génère de la confusion dans la perception du message.

2. Faire preuve d'écoute active

Pour écouter pleinement notre interlocuteur, il importe de focaliser notre attention sur lui, de nous efforcer de ne pas l'interrompre, d'éteindre notre « cinéma mental » et de laisser la place aux silences. Plutôt que de nous préparer à donner un conseil ou à nous défendre, il faut plutôt essayer de comprendre ce que l'autre nous dit afin de l'aider à aller plus loin.

3. S'assurer d'avoir bien compris

En reformulant dans nos mots ce qu'on a compris de l'autre, nous validons notre compréhension de son message. Il est aussi possible d'utiliser notre « miroir » et de répéter les derniers mots de notre interlocuteur en les lui retournant sous forme de question (ex. : « J'ai beaucoup de plaisir à travailler avec lui » ; « Tu as beaucoup de plaisir à travailler avec lui ? »). Le « Ah oui ? » peut aussi être très utile pour le relancer, l'inciter à continuer. Par contre, afin de se positionner en mode « écoute active pure », il peut parfois être intéressant d'éviter les questions inducives qui apportent à la conversation un jugement ou une piste de solution (ex. : « Tu n'as pas pensé à demander de l'aide ? » ou encore « Quand prévois-tu organiser une rencontre ? »).

4. Se forcer pour être clair

Il faut utiliser un langage adapté à notre interlocuteur et prendre le temps nécessaire pour communiquer notre message. Il importe d'être attentif à son non verbal et, au besoin, de lui demander de reformuler ce qu'il a compris de notre message.

