

# Cultiver l'imputabilité, une conversation à la fois

## *Adresser les enjeux avec confiance, respect et succès*

### Questions d'ouverture

1. Quels sont vos plus grands défis par rapport à votre capacité à adresser des enjeux ?
1. Lorsqu'on doit adresser un enjeu avec vous, que souhaitez-vous, spécifiquement ?

### Qu'est-ce qu'une conversation respectueuse ?

C'est la capacité de transmettre des informations utiles concernant une action ou un comportement antérieur dans le but ultime d'utiliser ces informations pour comprendre, ajuster et/ou améliorer les actions et les comportements actuels et/ou futurs.

### Principes à retenir pour aborder une conversation respectueuse

- C'est à force de se parler qu'on se comprend;** ne jamais en parler ne règlera rien.
- L'intention influence le ton** et la réceptivité de l'autre personne.
- Ce n'est pas ce que tu dis, c'est comment tu le dis.**
- Miser sur les faits plus que sur l'émotion incite à la réflexion.**
- L'outil ultime d'écoute active c'est la curiosité;** en posant des questions pour comprendre.
- La clarté engendre l'engagement.**
- Plus la cohésion est élevée, plus on peut se dire les vraies choses.**

## A. La méthode W.I.N. : pour des éloges et enjeux simples

### Qu'est-ce que la méthode W.I.N. ?

C'est la capacité d'utiliser une approche structurée pour offrir de la rétroaction, qu'elle soit une éloge ou un commentaire constructif. Essentiellement, elle a pour but d'identifier une situation, son impact et une attente claire pour l'avenir.

### Comment utiliser la méthode W.I.N. ?

<b>What</b>	"Lorsque tu... (exemple précis)"
<b>Impact</b>	"L'impact de ceci, sur moi, est..."
<b>Next</b>	"À l'avenir, est-ce que tu pourrais...?"

## B. La méthode A.B.C.D.E. : pour clarifier un arrangement

### Qu'est-ce que la méthode A.B.C.D.E. ?

C'est la capacité d'utiliser une approche structurée pour aborder une conversation lorsqu'une entente n'a pas été respectée. Essentiellement, elle a pour but d'illustrer l'écart entre l'attente et le rendement.

### Comment utiliser la méthode A.B.C.D.E. ?

<b>Arrangement</b>	Rappelez l'entente ou l'attente établie au préalable.	<i>On s'était entendu que tu me laissais le lead durant la réunion.</i>
<b>Bilan</b>	Partagez vos observations, faits, exemples qui illustrent l'écart entre l'arrangement et le rendement.	<i>Il me semble que durant la réunion, c'est presque juste toi qui a présenté au comité et qui a répondu à leurs questions.</i>
<b>Compréhension</b>	Posez une question ou partagez un énoncé qui incite l'autre à expliquer la situation.	<i>Est-ce qu'on s'était mal compris? Je ne comprends pas ce qui s'est passé.</i>
<b>Discussion</b>	Écoutez ouvertement, sans jugement ou conclusion, la version de l'autre.	<i>Dialogue à deux sens.</i>
<b>Engagement</b>	Prenez un engagement pour l'avenir.	<i>La prochaine fois, on crée notre arrangement avant de co-animer.</i>

## C. Préparez et abordez un enjeu difficile

### Qu'est-ce qu'un enjeu difficile ?

C'est un sujet qui risque de susciter des opinions divergentes, des émotions fortes et des conséquences élevées. Aborder un enjeu difficile, c'est la capacité d'avoir une conversation dans le but ultime de résoudre un ennui, comprendre une situation ou améliorer une relation ou une collaboration. Essentiellement, c'est la capacité d'aborder des conversations difficiles avec respect.

### Comment préparer et aborder un enjeu difficile ?

1. Identifiez un sujet neutre (complétez cette section en dernier lieu... après l'étape 5).  
*Il est objectif et réfère à un dossier ou un projet. Évitez qu'il place l'autre dans la défensive.*

2. Précisez les intentions et les impacts souhaités.

#### **Intention saine**

*La raison principale d'avoir la conversation...*

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Comprendre ce qui se passe | <input type="checkbox"/> Améliorer notre collaboration |
| <input type="checkbox"/> Trouver une solution       | <input type="checkbox"/> Autre                         |

#### **Impact positif**

*Comment je veux que l'autre se sente à la fin de la conversation...*

- |                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Important.e | <input type="checkbox"/> Respecté.e |
| <input type="checkbox"/> Appuyé.e    | <input type="checkbox"/> Autre :    |

3. Énumérez 3 événements.  
**Ce sont des événements répétitifs ou une série d'incidents**

*Soulignez 3 événements : date, heure, contexte, ce qui a été dit. Te souviens-tu lorsque...*

1. ...
2. ...
3. ...

4. Partagez votre perception OU sentiment.  
**Partagez votre impression des événements OU l'histoire que vous vous racontez OU un sentiment.**

5. Posez une question pour comprendre.  
**Retenez une question très générale qui suscite le dialogue et qui démontre votre désir de comprendre.**

6. Durant la conversation...  
**Créez et maintenez un climat sécuritaire.**

- Regardez-vous dans le miroir : avouez, excusez-vous.
- Regardez par la fenêtre : accordez le bénéfice du doute
- Miser sur la clarté et ce que vous avez en commun : compréhension, buts, stratégies, intention
- Adressez les malentendus : contrastes les mauvaises intentions des bonnes intentions
- Faites avancer la conversation à l'aide de questions.

# Astuces pour recevoir de la rétroaction

## Principes clés

- ★ Donner ou entendre de la rétroaction, c'est inconfortable.
- ★ Se sentir en sécurité est un besoin de base.
- ★ La rétroaction est un geste de compassion.

## 3 astuces pour recevoir de la rétroaction et vous aider à y réagir adéquatement

<p>1. Écoute.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Écoutez tout simplement.</li><li><input type="checkbox"/> N'interrompez pas ; écoutez jusqu'au bout.</li><li><input type="checkbox"/> Reconnaissez vos émotions (blessé.e, gêné.e, etc.)</li><li><input type="checkbox"/> Gérez sainement votre réaction (justification, colère, etc.).</li><li><input type="checkbox"/> Ne soyez pas sur la défensive ; misez sur les informations et les faits.</li><li><input type="checkbox"/> Posez des questions.</li><li><input type="checkbox"/> Demandez des exemples.</li></ul>
<p>2. Réfléchis.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Appréciez le courage requis pour vous avoir donné de la rétroaction.</li><li><input type="checkbox"/> Déterminez ce qui est vrai de ce qui est une perception.</li><li><input type="checkbox"/> Voyez les choses telles qu'elles, ni meilleures, ni pires.</li><li><input type="checkbox"/> Adoptez un discours interne sain et positif, par exemple ; "Une erreur, aussi importante soit-elle, ne me définit pas comme individu".</li><li><input type="checkbox"/> Considérez les bénéfices et les opportunités de croissance et de développement professionnel.</li><li><input type="checkbox"/> Demandez du temps, au besoin, avant de réagir à la rétroaction.</li></ul>
<p>3. Agis.</p>	<ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> Déterminez une prochaine étape et agissez.</li></ul>

# Fiche de rétroaction

Utilisez cette fiche pour noter la rétroaction que vous allez offrir aux autres ainsi que celle reçue par les autres.

La conversation	J'observe et j'offre de la rétroaction à <input data-bbox="841 296 1162 352" type="text"/>
<p><b>SUJET</b> Le sujet neutre et objectif. Il ne met pas l'autre sur la défensive.</p>	
<p><b>INTENTION</b> L'intention de la conversation est positive.</p>	
<p><b>IMPACT SUR L'AUTRE</b> L'impact souhaité sur la personne est partagé.</p>	
<p><b>ÉVÉNEMENTS</b> Les événements sont précis et factuels.</p>	
<p><b>PERCEPTION</b> La perception est partagée en langage tentatif OU un sentiment est exprimé.</p>	
<p><b>QUESTION</b> La question est très générale ; elle ne vise pas à corriger.</p>	
<p><b>VOCABULAIRE</b> Le vocabulaire est tentatif; les mots ne sont ni absolus ni conclusifs.</p>	
<p><b>RESPECT DU 90 SECONDES</b> La conversation est abordée en 90 secondes ou moins.</p>	
<p><b>ÉCOUTE</b> Écoute active, questions pour comprendre, exemples partagés, regard dans le miroir, regard par la fenêtre, éléments en commun...</p>	

# Fiche éclair

## La méthode W.I.N.

*Pour des éloges et de la rétroaction concrète*

Étapes	Description	Exemples
WHAT	Décrire ce qui a été fait	<i>Quand tu me coupes la parole,</i>
IMPACT	Préciser l'impact du geste sur soi	<i>j'ai l'impression que le reste que j'ai à dire n'est pas important.</i>
NEXT	Identifier un souhait pour la prochaine fois	<i>J'aimerais ça que tu me laisses finir ce que j'ai à dire.</i>

## La méthode A.B.C.D.E.

*Pour clarifier un arrangement*

Étapes	Description	Exemples
ARRANGEMENT	Rappelez l'entente ou l'attente établie au préalable.	<i>On s'était entendu que tu me laissais le lead durant la réunion.</i>
BILAN	Partagez vos observations, faits, exemples qui illustrent l'écart entre l'arrangement et le rendement.	<i>Il me semble que durant la réunion, c'est presque juste toi qui a présenté au comité et qui a répondu à leurs questions.</i>
COMPRÉHENSION	Posez une question ou partagez un énoncé qui incite l'autre à expliquer la situation.	<i>Est-ce qu'on s'était mal compris? Je ne comprends pas ce qui s'est passé.</i>
DISCUSSION	Écoutez ouvertement, sans jugement ou conclusion, la version de l'autre.	<i>Dialogue à deux sens.</i>
ENGAGEMENT	Prenez un engagement pour l'avenir.	<i>La prochaine fois, on crée notre arrangement avant de co-animer.</i>

## La conversation difficile

Pour aborder des sujets qui impliquent des opinions divergentes et/ou des émotions fortes

Étapes	Description	Exemples
Créer un rapport	<b>Instaurer un espace sécuritaire</b> → Allouer suffisamment de temps → Assurez un lieu privé, confidentiel	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>As-tu ___ minutes maintenant?</i></li> <li>• <i>Est-ce un bon temps?</i></li> <li>• <i>Peut-on prendre du temps pour se parler?</i></li> </ul>
Aborder la conversation, 90 secondes	<b>Sujet</b> → Il est neutre et objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>J'aimerais vraiment te parler de...</i></li> </ul>
	<b>Intention, impact</b> → La raison principale pour avoir la conversation → Comment je veux que l'autre se sente à la fin de la conversation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>La raison pour laquelle c'est important de se parler...</i></li> <li>• <i>Je souhaite que, durant la conversation, tu te sentes... (appuyée).</i></li> </ul>
	<b>Événements</b> → Rappeler 3 situations → Référez-vous à 3 incidents (documents, situations, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Te souviens-tu...</i></li> </ul>
	<b>Perception</b> → C'est l'hypothèse ou la conclusion que vous vous faites suite aux événements.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Ça me donne l'impression que...</i></li> <li>• <i>Je me suis sentie...</i></li> </ul>
	<b>Question de compréhension</b> → Une question très générale où l'autre est invité à s'expliquer.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Peux-tu m'aider à comprendre?</i></li> <li>• <i>Comment vois-tu ceci?</i></li> </ul>
Poursuivre la conversation	<b>Maintenir l'espace sécuritaire</b> → Regardez-vous dans le miroir : avouez, excusez-vous. → Regardez par la fenêtre : accordez le bénéfice du doute → Miser sur la clarté et ce que vous avez en commun : compréhension, buts, stratégies, intention → Adresser les malentendus : contraster les mauvaises intentions des bonnes intentions → Faites avancer la conversation à l'aide de questions.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Quand j'entends ça... Est-ce que c'est ceci que ça veut dire?</i></li> <li>• <i>Ce que je comprends, c'est... Comment toi tu le comprends?</i></li> <li>• <i>Ça me donne l'impression que... Peux-tu m'expliquer comment toi tu vois ça?</i></li> <li>• <i>Je comprends que... mais aujourd'hui on doit vraiment se parler de... On pourra se parler de... à un autre moment.</i></li> <li>• <i>Je veux juste boucler sur ceci... avant de passer à un autre sujet</i></li> <li>• <i>Je veux vraiment juste qu'on travaille mieux ensemble toi et moi</i></li> <li>• <i>Je sais que ceci est difficile mais je sais que toi et moi on veut que...</i></li> </ul>
Passer de la parole à l'action	<b>Concluez avec clarté et engagement</b> → Résumez brièvement votre compréhension. → Entendez-vous sur les prochaines étapes ou l'avenir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Que fait-on maintenant?</i></li> <li>• <i>As-tu des suggestions pour la suite des choses?</i></li> </ul>