#### Déroulement interne



Heure	Déroulement
9h00	Introduction + Théorie DISC
9h15	Quiz d'identification + Exemple d'un cas
9h30	Travail sur les cas
9h55	Résumé et réponses cas 1
10h10	Résumé et réponses cas 2
10h25	Conclusion





# Comment faciliter la relation entre la RI et l'intervenant

Sylvie Grégoire Myriam Lévesque

16 mai 2013





#### Savez-vous que l'on retient

de ce que l'on lit

20% de ce que l'on entend

30% de ce que l'on voit

90% de ce que l'on fait

Metcalf 1997-University of Texas





## Dis-moi et j'oublierai, montre-moi et je me souviendrai, implique-moi et je comprendrai

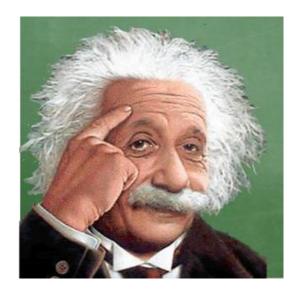
#### Confucius







## Only what you have **experienced yourself** can be called knowledge. Everything else is just information



#### Albert Einstein





## L'action est la façon de développer les compétences durablement et de propulser les organisations







#### Notre approche:

- l'expérimentation
- co-développement
- le partage de pratiques exemplaires
- l'introspection
- l'action à travers des projets concrets reliés au travail

Depuis 1994, cette conviction est à la source de plus de 2000 réalisations audacieuses de formation dans l'action au Canada, aux États-Unis et en Europe



#### Quelques-uns de nos clients

















































































































#### **Objectif**



## Favoriser des relations en « santé » entre la RI et l'établissement public du réseau de la santé



#### Pour atteindre cet objectif:

Plusieurs approches auraient été possibles
Notre choix: DISC pour sa 
simplicité



#### DISC

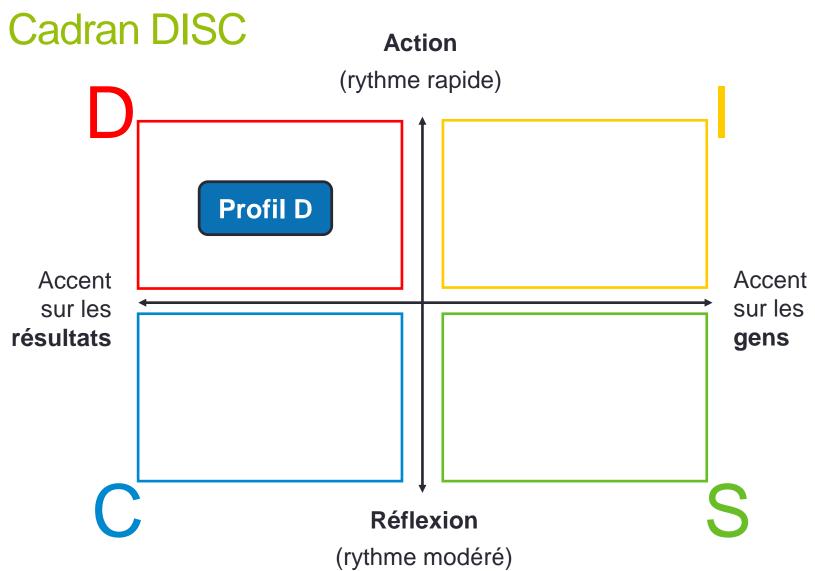


#### Pourquoi?

- Langage universel
- Pas de meilleur profil, que des défis et des avantages
- Change peu dans le temps
- Utilisation internationale









Caractéristiques	
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Pragmatique, déterminé et confiant
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Pragmatique, déterminé et confiant
Comment le reconnaître	Exprime son point de vue avec vigueur
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Pragmatique, déterminé et confiant
Comment le reconnaître	Exprime son point de vue avec vigueur
Il apprécie	Contrôler
Il déteste	
Il a besoin	





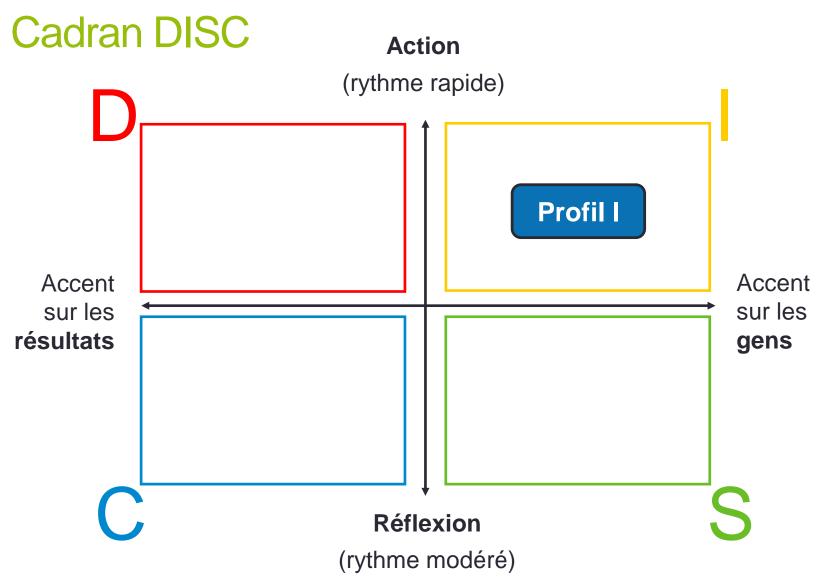
Caractéristiques	Pragmatique, déterminé et confiant
Comment le reconnaître	Exprime son point de vue avec vigueur
Il apprécie	Contrôler
Il déteste	L'analyse et la réflexion stratégique
Il a besoin	





Caractéristiques	Pragmatique, déterminé et confiant
Comment le reconnaître	Exprime son point de vue avec vigueur
Il apprécie	Contrôler
Il déteste	L'analyse et la réflexion stratégique
Il a besoin	Contrôle et résultats







Caractéristiques	
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Créatif, ouvert et vivant
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Créatif, ouvert et vivant
Comment le reconnaître	Capte l'attention avec un discours imagé
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Créatif, ouvert et vivant
Comment le reconnaître	Capte l'attention avec un discours imagé
Il apprécie	S'impliquer
Il déteste	
Il a besoin	





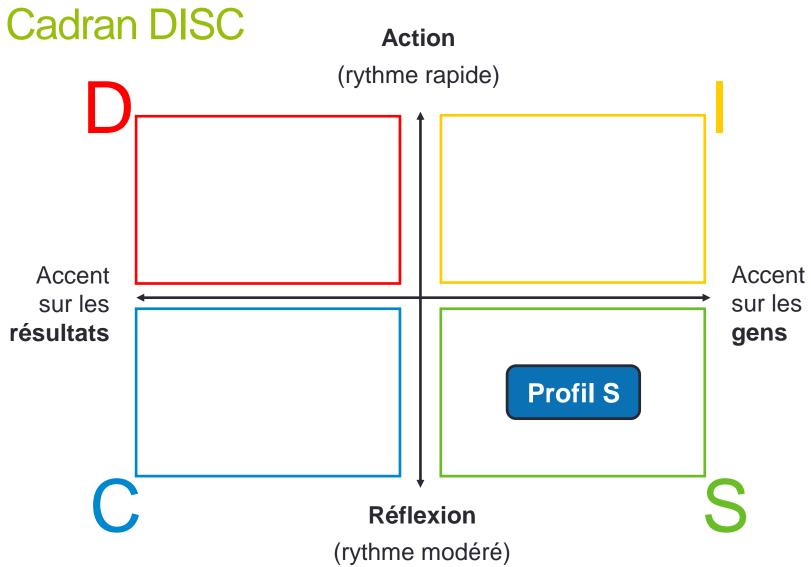
Caractéristiques	Créatif, ouvert et vivant
Comment le reconnaître	Capte l'attention avec un discours imagé
Il apprécie	S'impliquer
Il déteste	La routine et la conformité
Il a besoin	





Caractéristiques	Créatif, ouvert et vivant
Comment le reconnaître	Capte l'attention avec un discours imagé
Il apprécie	S'impliquer
Il déteste	La routine et la conformité
Il a besoin	Stimulation et interactions







Caractéristiques	
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Spontané, empathique et perspicace
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Spontané, empathique et perspicace
Comment le reconnaître	Est attentif et veut collaborer
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Spontané, empathique et perspicace
Comment le reconnaître	Est attentif et veut collaborer
Il apprécie	Entrer en relation
Il déteste	
Il a besoin	





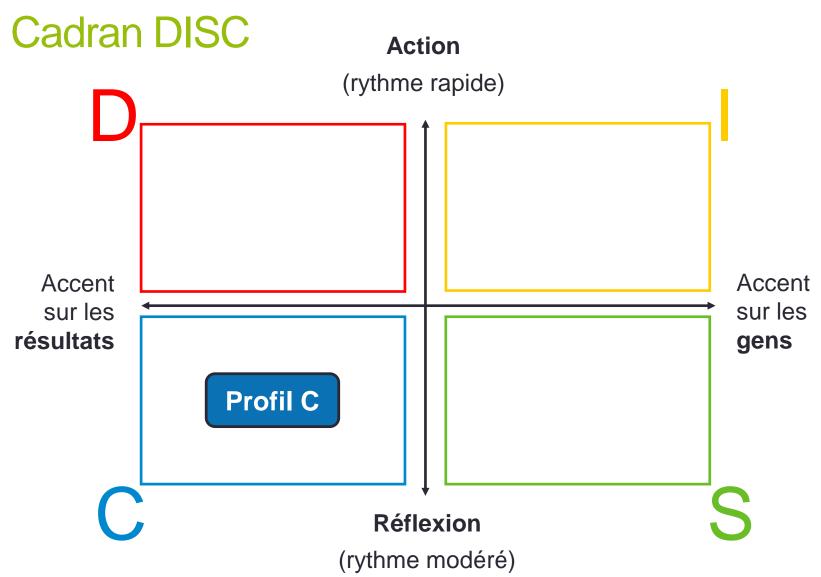
Caractéristiques	Spontané, empathique et perspicace
Comment le reconnaître	Est attentif et veut collaborer
Il apprécie	Entrer en relation
Il déteste	La logique formelle
Il a besoin	





Caractéristiques	Spontané, empathique et perspicace
Comment le reconnaître	Est attentif et veut collaborer
Il apprécie	Entrer en relation
Il déteste	La logique formelle
Il a besoin	Coopération et acceptation







Caractéristiques	
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Logique, systématique et objectif
Comment le reconnaître	
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Logique, systématique et objectif
Comment le reconnaître	Pose beaucoup de questions
Il apprécie	
Il déteste	
Il a besoin	





Caractéristiques	Logique, systématique et objectif
Comment le reconnaître	Pose beaucoup de questions
Il apprécie	Organiser, structurer (souci du détail)
Il déteste	
Il a besoin	



# Caractéristiques du profil C



Caractéristiques	Logique, systématique et objectif
Comment le reconnaître	Pose beaucoup de questions
Il apprécie	Organiser, structurer (souci du détail)
Il déteste	L'émotivité
Il a besoin	



# Caractéristiques du profil C



Caractéristiques	Logique, systématique et objectif
Comment le reconnaître	Pose beaucoup de questions
Il apprécie	Organiser, structurer (souci du détail)
Il déteste	L'émotivité
Il a besoin	Vérité et pertinence



### Résumé DISC

### **Action**

(rythme rapide)

### Directif

Pragmatique, déterminé et confiant; Exprime son point de vue avec vigueur; Apprécie contrôler; Déteste l'analyse et la réflexion théorique; A besoin de contrôle, de résultats.

### Intuitif

Créatif, ouvert, vivant;
Capte l'attention avec un discours imagé;
Apprécie s'impliquer;
Déteste la routine et la conformité;
A besoin de stimulation et d'interactions.

Accent sur les résultats

### Cartésien

Logique, systématique et objectif; Pose beaucoup de questions; A le souci du détail; Déteste l'émotivité; A besoin de vérité, de pertinence.

### Social

Spontané, empathique et perspicace; Est attentif et veut collaborer; Apprécie entrer en relation; Déteste la logique formelle; A besoin de coopération et d'acceptation. Accent sur les gens

### Réflexion

(rythme modéré)



# Comment s'adapter?





Directif	
Intuitif	
Social	
Cartésien	





Directif	<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
Intuitif	
Social	
Cartésien	





<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
<ul> <li>Être stimulant et enthousiaste</li> <li>Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux détails</li> <li>Prendre du temps pour socialiser</li> <li>Procéder de façon enthousiaste</li> </ul>





Directif	<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
Intuitif	<ul> <li>Être stimulant et enthousiaste</li> <li>Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux détails</li> <li>Prendre du temps pour socialiser</li> <li>Procéder de façon enthousiaste</li> </ul>
Social	<ul> <li>Être calme et ouvert</li> <li>Poser des questions qui suscitent leur opinion</li> <li>Définir avec eux leur contribution individuelle</li> <li>Aborder des sujets personnels</li> </ul>
Cartésien	





Directif	<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
Intuitif	<ul> <li>Être stimulant et enthousiaste</li> <li>Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux détails</li> <li>Prendre du temps pour socialiser</li> <li>Procéder de façon enthousiaste</li> </ul>
Social	<ul> <li>Être calme et ouvert</li> <li>Poser des questions qui suscitent leur opinion</li> <li>Définir avec eux leur contribution individuelle</li> <li>Aborder des sujets personnel</li> </ul>
Cartésien	<ul> <li>Être patient et persévérant</li> <li>Nommer les avantages et inconvénients pour chaque option</li> <li>Présenter des faits documentés</li> <li>Rester dans le domaine du travail</li> </ul>





## **Exercice**

Comment vous adaptez à ....



# Comment vous adaptez à...













## Bref exemple d'un cas

Comment vous adaptez à ....



## Bref exemple d'un cas



Monique Ressource intermédiaire (RI)



Sophie Intervenante du réseau public



PROPULSEUR DE COMPÉTENCES

### Mise en situation



Sophie désire une conformité complète à l'approche « milieu de vie »

But: impliquer plus les résidents dans la fabrication des repas

Quelques échanges téléphoniques ont eu lieu entre Sophie et Monique à

ce sujet

Monique (RI)



Sophie (Intervenante réseau public)



## Sophie: intervenante du réseau public



- Femme d'objectifs: 2 mois pour une conformité complète
- A informé Monique de façon claire et directe à propos de la nouvelle approche désirée
- Trouve qu'elle a passé trop de temps à tenter de convaincre Monique
- Ressent de la frustration. C'est pourtant simple et ça doit se régler vite
- Informe Monique qu'elle ira la rencontrer directement dès demain





## Monique: ressource intermédiaire (RI)

- Très nerveuse et malheureuse. Elle ne voit pas comment impliquer les résidents tout en respectant les règles de la MAPAQ
- Elle **apprécie** normalement la compagnie des autres mais elle appréhende la visite de l'intervenante du réseau public
- Elle trouve qu'elle n'a pas reçu beaucoup d'information et ne se sent pas préparée à rencontrer Sophie
- Elle n'aime pas argumenter ni convaincre
- Ne voit pas comment elle peut collaborer, ce qui la rend très triste





# Étape 1: Identifiez les profils

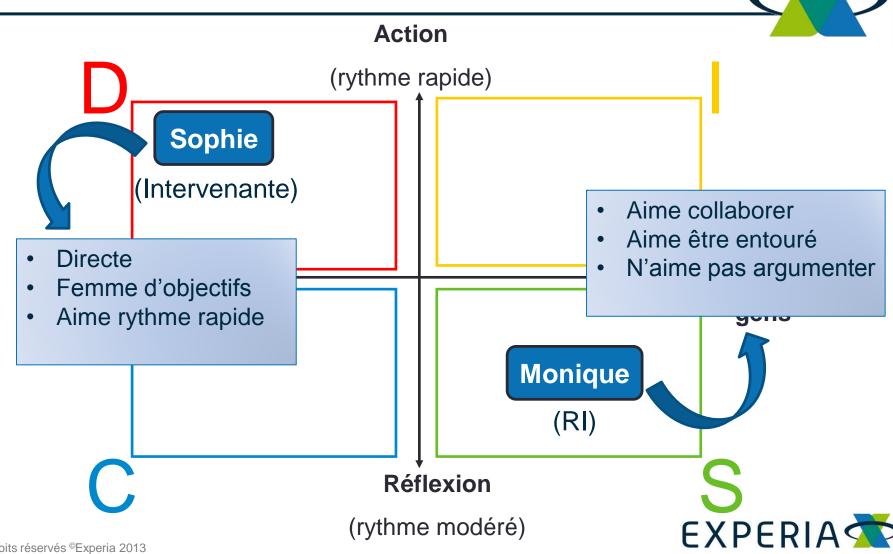
- Quel est le profil de Monique (RI)?
- 2. Quel est le profil de Sophie (Intervenante)?







# Étape 1: Identifiez les profils



PROPULSEUR DE COMPÉTENCES



Directif	<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
Intuitif	<ul> <li>Être stimulant et enthousiaste</li> <li>Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux détails</li> <li>Prendre du temps pour socialiser</li> <li>Procéder de façon enthousiaste</li> </ul>
Social	<ul> <li>Être calme et ouvert</li> <li>Poser des questions qui suscitent leur opinion</li> <li>Définir avec eux leur contribution individuelle</li> <li>Aborder des sujets personnel</li> </ul>
Cartésien	<ul> <li>Être patient et persévérant</li> <li>Nommer les avantages et inconvénients pour chaque option</li> <li>Présenter des faits documentés</li> <li>Rester dans le domaine du travail</li> </ul>



# Étape 2: Identifiez les préoccupations

et objectifs

Intervenant de

l'établissement

Sophie



# Monique Préoccupations et objectifs Ressource intermédiaire • Veulent se sentir bien et valorisés • Etc. Préoccupations Préoccupations

émotions des

résidents

### Monique (RI):

- Rentabilité de son entreprise
- Ses employés
- Des résidents
- Respect des règles à suivre
- Gestion de son temps adéquatement
- Souci équilibre budgétaire et de pérennité

### **Sophie (Intervenante):**

- Bien faire son travail en tant qu'employée (paie fixe)
- Tâches et objectifs à atteindre (horaire fixe)
- Comptes à rendre à son employeur





Comment Monique aurait pu s'adapter à Sophie ?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



Sophie Intervenante réseau public



Tous droits réservés ©Experia 2013 Experia, Propulseur de compétences

(RI)



Comment Monique aurait pu s'adapter à Sophie ?

- Aller <u>rapidement au but</u> (ne pas donner trop de détails ni tourner en rond)
- Exprimer <u>clairement</u>, précisément et appuyé par des <u>arguments</u> solides <u>ses préoccupations</u>
- Utiliser un débit rapide
- Limiter les émotions

Suite →





Comment Monique aurait pu s'adapter à Sophie ?

- Démontrer à Sophie sa volonté de l'aider dans l'atteinte de son objectif
- Proposer des <u>options</u> pour que Sophie sente qu'elle a un <u>certain</u> <u>contrôle</u>
- Mettre l'accent sur le « quoi » versus le « qui » ou le « comment »
  - Informer Sophie des <u>règles strictes du MAPAQ</u> à respecter
  - Mentionner à Sophie que <u>d'autres stratégies</u> peuvent être mises en place pour atteindre le même objectif et le même résultat





Comment Sophie aurait pu s'adapter à Monique?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



Sophie Intervenante réseau public



Tous droits réservés ©Experia 2013 Experia. Propulseur de compétences

(RI)



Comment Sophie aurait pu s'adapter à Monique ?

S

- Construire une relation en étant informelle
- Parler plus <u>doucement</u> et rester calme
- Être <u>chaleureuse</u> et amicale
- Démontrer de la <u>patience</u>
- S'intéresser à ce que vit Monique, démontrer de <u>l'empathie</u>

Suite →





Comment Sophie aurait pu s'adapter à Monique ?

S

- Poser beaucoup de <u>questions</u> et faire en sorte que Monique <u>se sente</u>
   <u>impliquée et considérée</u>
- Mettre l'accent sur la <u>stabilité</u> versus le changement
- Répondre aux questions de nature « comment »
  - Expliquer à Monique les <u>étapes qu'elle voit, le déroulement</u>, etc. pour la rassurer



# Étape 4: Les bénéfices

Si Monique et Sophie avaient chacune tenté de s'adapter à l'autre, qu'est-ce qui aurait pu être différent?

- Les émotions auraient été plus positives
  - Monique aurait été plus zen (pas d'anxiété, de tristesse, etc.)
  - Sophie aurait vécu moins de frustration
- Il y aurait eu moins de place pour les perceptions (subjectif), et plus aux faits (objectif)
- Cela aurait favorisé la collaboration
- Cela aurait contribué à l'entretien d'une relation future





# Atelier: à vous de jouer!

En équipe: 1 cas - 20 minutes





### Cas à résoudre



- 2 cas à vous proposer développés à partir de situations vécues
- 1 partie de la salle: cas 1
- L'autre partie de la salle: cas 2
- Votre équipe = votre table
- 20 minutes pour résoudre le cas
- Partage en grand groupe, 15 minutes par cas

Notre but: faciliter vos communications entre RI et intervenants







Faire une première lecture du cas (histoire vécue)



#### CAS 2: Comment s'adapter

Michel, ressource intermédiaire (RI) Frédéric, intervenant du réseau public

- Michel, RI expérimenté et possédant un bon bagage de formation, reçoit la visite de Frédéric, un jeune employé du réseau public, qui vient tout juste d'être embauché.
- Lors de sa visite et à l'insu de Michel, Frédéric a proposé aux employés de Michel des changements dans les façons de faire avec un résident.
- 3. Quand Michel a été mis au courant, il s'est senti lésé par le comportement de Frédéric et a décidé de porter plainte, sans tarder, au patron de ce dernier. Il a ainsi partagé avec vigueur les éléments suivants :
  - a. Il est frustré et irrité par le comportement de Frédéric qu'il juge « hautain »;
  - b. Il aime son travail et la liberté de prise de décision qu'il lui apporte;
  - c. Il est confortable avec le fait de faire évoluer ses processus et d'instaurer des changements, mais lorsque c'est lui qui décide que le tout est nécessaire;
  - d. Il aurait préféré que Frédéric s'adresse directement à lui pour obtenir sa permission.
- 4. Frédéric, mis au courant de la plainte, est très fâché. Il a honte de mal paraître devant son patron. Lui qui désir plaire et faire ses preuves, il ne comprend pas ce qu'il a fait de mal :
  - a. Il est créatif et a eu des idées intéressantes à partager. Il s'est adressé directement aux employés de Michel afin de gagner du temps;
  - b. Il a pourtant été très jovial et enthousiaste avec les employés. Il a toujours eu de la facilité avec les gens. Pourquoi tant de problèmes?

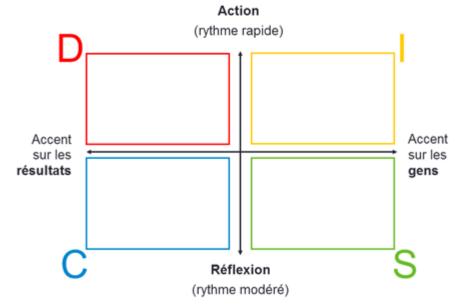




### Cas comment s'adapter

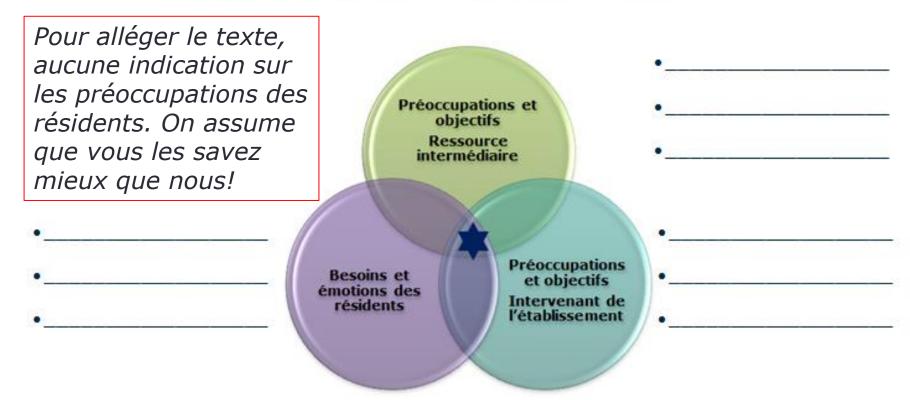
**Étape 1** Identifiez le profil de chacun et positionnez-les ensuite dans le graphique ci-dessous, en inscrivant le nom dans la case appropriée.

Profil de la RI : Pourquoi :	
Profil de l'intervenant public: - Pourquoi :	





Étape 2 Identifiez, en quelques mots clés, les préoccupations de chacun ainsi que les besoins/émotions du résident en lien avec la situation.





Étape 3	Comment l'intervenant aurait pu s'adapter auprès de la RI? (Référez-vous, au besoin, à l'outil DISC complémentaire à la page suivante)
	« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»
	Comment la RI aurait pu s'adapter auprès de l'intervenant?
	« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



### DISC

### Outil complémentaire

Directif	<ul> <li>Être bref et concis</li> <li>Suggérer des options et laisser choisir</li> <li>Mettre l'accent sur les résultats</li> <li>Aller droit au but</li> </ul>
Intuitif	<ul> <li>Être stimulant et enthousiaste</li> <li>Avoir une vue d'ensemble, ne pas s'attarder aux détails</li> <li>Prendre du temps pour socialiser</li> <li>Procéder de façon enthousiaste</li> </ul>
Social	<ul> <li>Être calme et ouvert</li> <li>Poser des questions qui suscitent leur opinion</li> <li>Définir avec eux leur contribution individuelle</li> <li>Aborder des sujets personnel</li> </ul>
Cartésien	<ul> <li>Être patient et persévérant</li> <li>Nommer les avantages et inconvénients pour chaque option</li> <li>Présenter des faits documentés</li> <li>Rester dans le domaine du travail</li> </ul>



Étape 4	Si la RI et l'intervenant avaient chacun tenté de s'adapter à l'autre, qu'est-ce qui aurait pu être différent?



- Si vous terminez avant la fin votre cas, nous pourrons vous remettre le deuxième cas
- Des questions?







#### Résolution des cas

Bonne chance!





## Partage en grand groupe

Cas 1: Sarah et Firmin





- Changement de règle gouvernementale (modalité transitoire de maintien et de protection)
- Sarah (RI)
- Firmin (Intervenant)







#### Résumé du cas:

- Sarah (RI) reçoit de Firmin un courriel détaillé
- Sarah est anxieuse et est bousculée par la quantité d'information
  - Sera-t-elle avantagée ou désavantagée?
  - Tout va trop vite
  - A l'impression que sa situation est incomprise
  - Trouve que le courriel est impersonnel... préfère les contacts humains et appel donc Firmin





#### Résumé du cas:

- Firmin reçoit un appel de Sarah
- Ne comprend pas sa réaction émotive
  - Est de bonne foi
  - Ne fait qu'appliquer les règles
  - Est fier de son courriel détaillé, il le juge rassurant
  - Est ébranlé par le déroulement rapide, mais motivé par l'objectif de finaliser l'implantation dans les délais



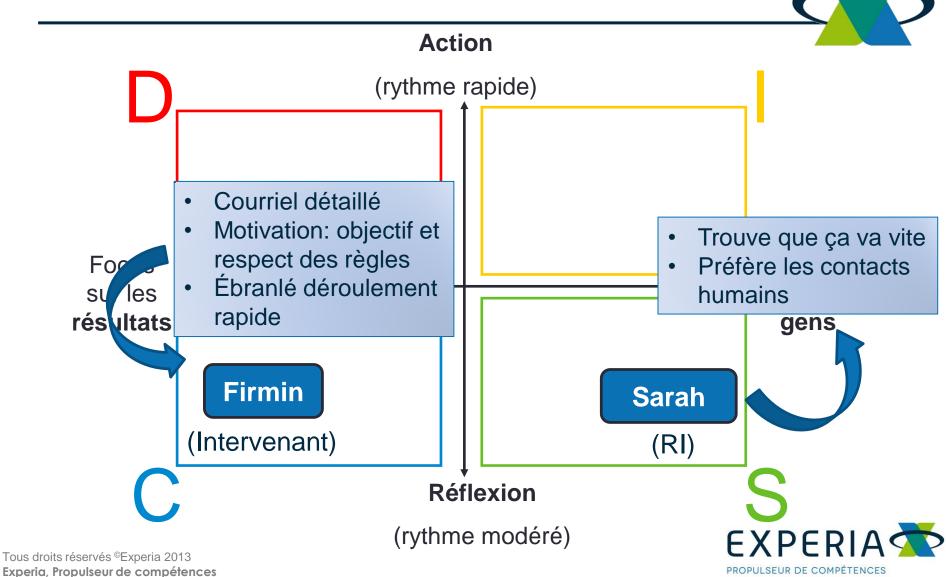
## Étape 1: Identifiez les profils

- 1. Quel est le profil de Sarah (RI)?
- 2. Quel est le profil de Firmin (Intervenant)?



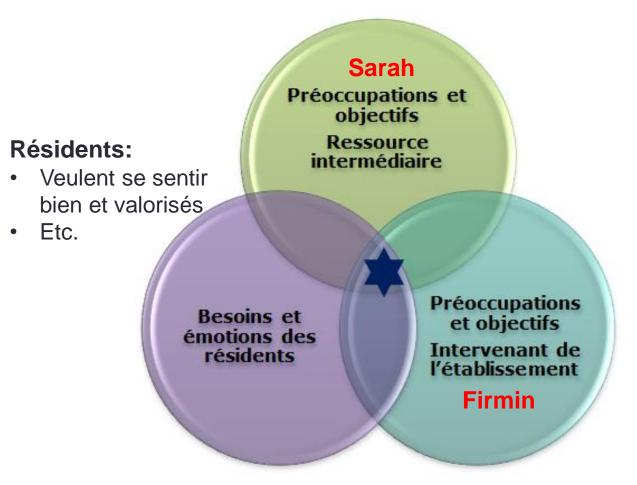


## Étape 1: Identifiez les profils





#### Sarah (RI):





et objectifs

Intervenant de

l'établissement

**Firmin** 



# Résidents: • Veulent se sentir bien et valorisés • Etc. Sarah Préoccupations et objectifs Ressource intermédiaire Préoccupations

Besoins et

émotions des

résidents

Sarah (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Respect des règles à suivre
- Gestion de son temps adéquatement
- Souci équilibre budgétaire et de pérennité



Préoccupations

et objectifs

Intervenant de

l'établissement

**Firmin** 



#### Sarah Préoccupations et objectifs Ressource Résidents: intermédiaire Veulent se sentir bien et valorisés Etc.

Besoins et

émotions des

résidents

Sarah (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Respect des règles à suivre
- Gestion de son temps adéquatement
- Souci équilibre budgétaire et de pérennité

Firmin (Intervenant):





#### Sarah objectifs Résidents: Veulent se sentir bien et valorisés Etc.

Besoins et

émotions des

résidents

Préoccupations et Ressource intermédiaire

> Préoccupations et objectifs Intervenant de l'établissement **Firmin**

#### Sarah (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Respect des règles à suivre
- Gestion de son temps adéquatement
- Souci équilibre budgétaire et de pérennité

#### Firmin (Intervenant):

- Bien faire son travail en tant qu'employée (paie fixe)
- Tâches et objectifs à atteindre (horaire fixe)
- Comptes à rendre à son employeur
- **Appliquer les règles**





Comment Sarah aurait pu s'adapter auprès de Firmin ?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



S



Firmin (Intervenant)



Tous droits réservés ©Experia 2013 Experia, Propulseur de compétences



## Comment Sarah aurait pu s'adapter auprès de Firmin ?

- Être orienté affaires et répondre aux questions de nature pourquoi
  - Expliquer <u>pourquoi elle se sent</u> bousculé et anxieuse, avec des <u>raisons</u>
     <u>factuelles</u>: elle ne sait pas si elle sera avantagée ou désavantagée
- <u>Limiter les émotions</u>
- Ne pas prendre personnel le fait d'avoir reçu l'information par un courriel détaillé, considérant que Firmin est un C, c'est naturel pour lui





Comment Firmin aurait pu s'adapter auprès de Sarah?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



S



Firmin Intervenant réseau public



Tous droits réservés ©Experia 2013 Experia, Propulseur de compétences



Comment Firmin aurait pu s'adapter auprès de Sarah ?

- Être chaleureux et amical
- Tenter de comprendre d'où proviennent les émotions de Sarah en s'intéressant à ce qu'elle vit et en démontrant de <u>l'empathie</u>
- Faire en sorte que Sarah se sente impliquée et considérée

Suite →





Comment Firmin aurait pu s'adapter auprès de Sarah ?

- Mettre l'accent sur la <u>stabilité</u> versus le changement
  - Informer Sarah que rien ne changera dans la routine habituelle
- Sachant que Sarah est une S, Firmin aurait pu lui expliquer en personne les changements et n'envoyer son courriel qu'en second lieu pour se rassurer lui-même



## Étape 4: Les bénéfices

Si Sarah et Firmin avaient chacun tenté de s'adapter à l'autre, qu'est-ce qui aurait pu être différent?

- Sarah se serait <u>sentie comprise</u>
- Sarah aurait trouvé le processus plus chaleureux et aurait été plus rassuré
- Firmin aurait pu constater les émotions de Sarah, dès son premier contact
   lui permettant ainsi de <u>réparer la situation</u> rapidement
- Firmin, quant à lui, aurait été en mesure de <u>répondre aux attentes</u> de Sarah, comprenant davantage ses constats factuels plutôt que ses émotions





## Partage en grand groupe

Cas 2: Michel et Frédéric





- Michel (RI) reçoit la visite de Frédéric, jeune intervenant tout juste embauché
- Frédéric (intervenant) propose aux employés de Michel et à l'insu de ce dernier, des changements dans la façon de procéder avec un résident





Frédéric (Intervenant)





#### Michel (RI):

- Mis au courant, il se sent lésé et <u>porte plainte</u> au patron de Frédéric
- Est frustré par le comportement qu'il juge « hautain »
- Aime sa <u>liberté de prise de décision</u> dans son travail
- Est confortable avec le changement, mais quand c'est lui l'initiateur
- Aurait préféré que Frédéric s'adresse directement à lui





## Étape 1: Identifiez les profils

- 1. Quel est le profil de Michel (RI)?
- 2. Quel est le profil de Frédéric (Intervenant)?

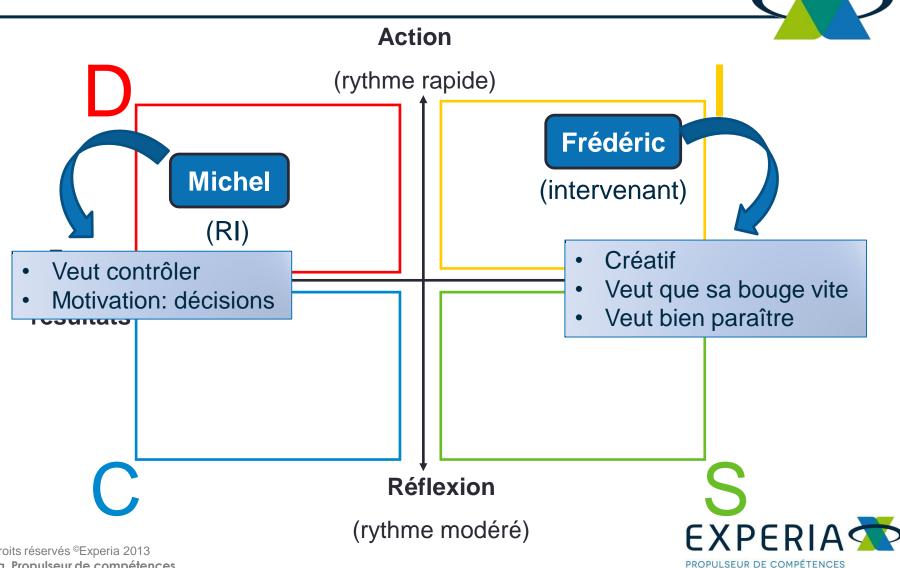
Michel (RI)



Frédéric (Intervenant)



## Étape 1: Identifiez les profils





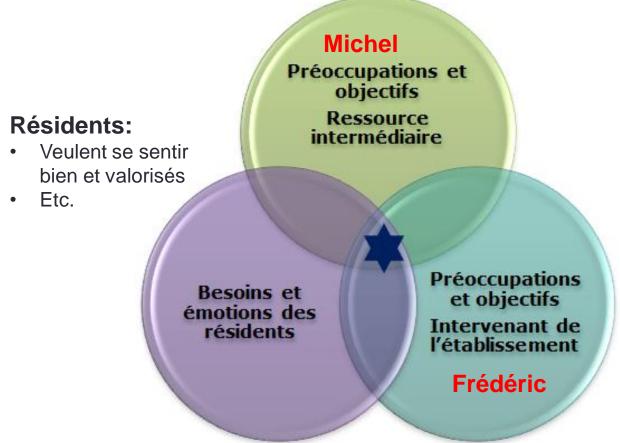
- Frédéric (intervenant) :
  - Est fâché de mal paraître devant son patron (plainte)
  - Désire seulement faire ses preuves
  - Ne comprend pas ce qu'il a fait de mal
  - Est créatif et a eu des idées à partager
  - S'est adressé directement aux employés pour gagner du temps
  - Il trouve qu'il a été jovial et enthousiaste, pourquoi une plainte?





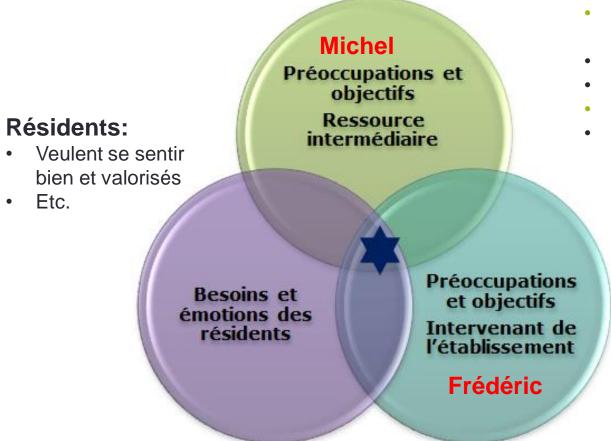










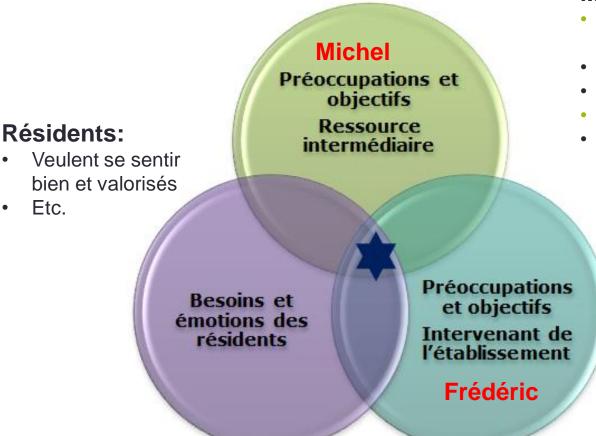


#### Michel (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Imputable de ses décisions
- Gestion de son temps adéquatement







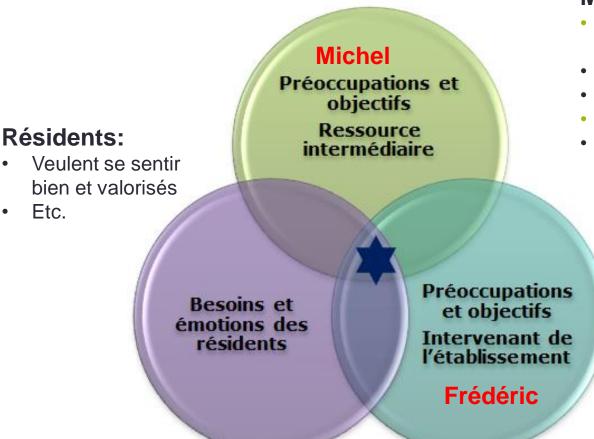
#### Michel (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Imputable de ses décisions
- Gestion de son temps adéquatement

#### Frédéric (Intervenant):







#### Michel (RI):

- Souci équilibre budgétaire et de pérennité
- Ses employés
- Ses patients
- Imputable de ses décisions
- Gestion de son temps adéquatement

#### Frédéric (Intervenant):

- Nouvel employé
- Souci de performer, de bien paraître, de faire ses preuves
- Tâches et objectifs à remplir / comptes à rendre à son employeur



Comment Michel aurait pu s'adapter auprès de Frédéric ?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



Frédéric (intervenant)





Comment Michel aurait pu s'adapter auprès de Frédéric ?

- Communiquer avec Frédéric et tenter de comprendre les raisons
  - Être <u>décontracté</u> et <u>amical</u> lors de sa discussion
  - Avoir une <u>vue d'ensemble</u> en expliquant pourquoi il est fâché
  - Si cela est toujours nécessaire, faire parvenir la plainte au patron de Frédéric, tout en démontrant de l'empathie à Frédéric

- Lors de l'explication du changement à implanter par Frédéric
  - Démontrer de l'enthousiasme si l'idée est bonne



Comment Frédéric aurait pu s'adapter auprès de Michel?

« Pistes : rapidement / lentement, détails / direct, enthousiaste / sans émotions, formel / informel, doucement / promptement, etc.»



Frédéric (Intervenant)





- Sachant que Michel n'aime pas perdre le contrôle
  - S'adresser directement à Michel et aller droit au but
  - Expliquer les <u>résultats</u> que le changement apportera
  - Apporter le changement comme une solution et non comme une décision déjà prise
  - Lui proposer d'annoncer aux employés les changements pour lui faire sauver du temps, à moins que Michel préfère le faire lui-même: <u>la décision lui revient</u>



## Étape 4: Les bénéfices

Si Michel et Frédéric avaient chacun tenté de s'adapter à l'autre, qu'est-ce qui aurait pu être différent?

- Frédéric n'aurait probablement pas reçu de plainte et n'aurait pas mal paru devant son patron
- Ils n'auraient pas vécu d'émotions négatives telles que la frustration et la honte
- Michel aurait pu bénéficier de la créativité de Frédéric au profit de ses résidents et de son entreprise
- Frédéric aurait pu démontrer à son patron qu'il prend de bonnes initiative, tout en collaborant avec les RI

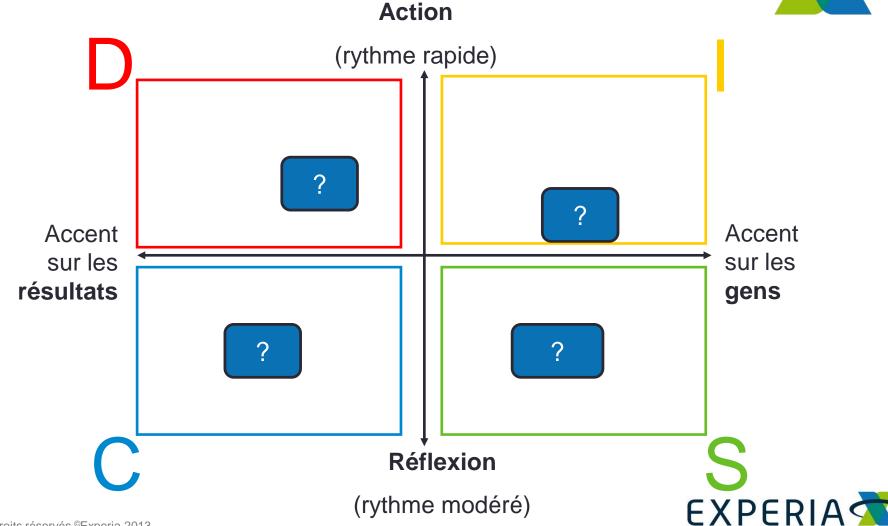


## Et vous...votre profil?

# Réflexion individuelle



PROPULSEUR DE COMPÉTENCES



### Et vous...votre profil?

 Votre profil a quel impact lors de vos communications avec les autres?

• Suite à ces constats, qu'allez-vous faire de différent dans

le futur?





#### Pour conclure



- À surveiller
  - Article dans le prochain « Cahier des ressources intermédiaires »
- Suivi courriel
  - Outil pour « des relations en santé »!
  - Petit sondage de satisfaction (NPS)
- Si vous désirez approfondir DISC: passation du test
  - Contactez l'ARIHQ

#### MERCI!

