

# SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING



## 1) DESCRIPTION DE L'OUTIL

Trois étapes vers la responsabilisation - L'outil décrit un moyen d'organiser des discussions fructueuses sur la responsabilisation sur le lieu de travail, en évitant les reproches et les conflits, grâce à une stratégie en trois étapes.

## 2) OBJECTIFS DE L'OUTIL

1. Développer la responsabilité personnelle
2. S'approprier les actions et les décisions
3. Apprendre à gérer les discussions sur la responsabilité sur le lieu de travail

## 3) LIEN ENTRE L'OUTIL ET LA COMPÉTENCE

L'organisation de conversations sur la responsabilité sur le lieu de travail est un facteur important du développement de la responsabilité et de la croissance personnelles. Les individus doivent se tenir responsables des normes culturelles, des attentes et des engagements, mais ils doivent également tenir les autres responsables, quel que soit leur statut ou leur position. Cela vaut pour la culture d'une famille, d'une équipe de football, d'une entreprise ou d'une organisation gouvernementale. Et voici la partie la plus choquante : les gens responsabilisent les autres de manière optimale lorsque les autres les responsabilisent activement. Les actions dépendent les unes des autres.

## 4) RESSOURCES DOCUMENTAIRES

Aucun matériel spécifique n'est nécessaire.

## 5) HOW TO APPLY THE TOOL

### Étape 1

Contrôlez la façon dont vous interprétez un incident et l'histoire que vous vous racontez :

Lorsqu'il s'agit de promesses non tenues, d'attentes non satisfaites ou de comportements inacceptables, la plupart d'entre nous croient à l'une des deux histoires suivantes : la personne avec laquelle nous avons un grief soit ne se soucie pas de nous, soit est incapable de répondre à nos attentes. Chaque histoire suscite une émotion différente - généralement de l'indignation ou du dédain - et nous réagissons mal ou pas du tout. L'action (ou l'inaction) qui s'ensuit produit de mauvais résultats, tels que l'animosité, la détérioration du moral de l'équipe, le mépris pour le leadership, etc.

Comment l'éviter ?

# SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

Entendre et voir : Un événement se produit. Votre cerveau commence à traiter l'information lorsque vous le voyez et l'entendez.

Raconter une histoire : Vous essayez de comprendre ce qui se passe. Votre cortex préfrontal examine les informations et élabore un récit pour expliquer le tout.

Sentir : votre amygdale signale qu'il y a un risque ou une offense dans l'histoire, ce qui déclenche vos émotions.

Agir : Vos émotions intenses vous poussent à combattre ou à fuir - des crises irrationnelles ou la fuite et l'évitement.

Avant de confronter quelqu'un, demandez-vous :

- Comment ai-je contribué à cette situation avant d'aborder quelqu'un ?
- Quelles sont les circonstances auxquelles l'autre personne pourrait être confrontée et qui ajoutent à cette difficulté ?
- Y a-t-il des variables que je néglige ?
- Si j'étais lui ou elle, comment préférerais-je être contacté(e) ?
- Comment cette conversation pourrait-elle réussir si elle devait se terminer avec succès ?

## Étape 2

Faire preuve de bonnes intentions Établissez un respect mutuel et un objectif commun.

- Objectif commun : vous avez tous deux une connaissance similaire des priorités de l'autre personne. Vous vous préoccupez de ses problèmes, de ses objectifs, de ses défis et de ses victoires.
- Le respect mutuel signifie que tous deux apprécient et respectent l'autre.

## Étape 3

Décrire l'écart

Concentrez-vous sur les faits plutôt que sur la personne. Les choses que vous pouvez voir, entendre, remarquer et mesurer sont considérées comme des faits. Vos récits, vos hypothèses et vos interprétations du comportement de la personne en question ne sont pas pris en compte lorsque vous vous en tenez aux faits. Par conséquent, tout sentiment d'accusation ou de honte est également exclu.

Comment rester factuel →

- Restez à l'extérieur. Décrivez le monde qui vous entoure, et non les pensées ou les émotions qui vous traversent l'esprit.
- Pas le pourquoi, mais le quoi. Les faits expliquent ce qui se passe ; les jugements expliquent pourquoi vous pensez que c'est important.
- Rassemblez des informations. Ne fondez pas vos décisions sur des rumeurs. Avant d'avoir un débat sur la responsabilité, faites vos recherches et acquérez les informations.
- N'utilisez pas de mots chargés d'émotion. Veillez à ne pas utiliser de descriptions trop émotives.

Commencer par des faits est une meilleure pratique importante car elle commence par un accord ou des attentes.

Les faits n'ont pas de sentiments. La meilleure façon d'établir un contexte pour la personne que vous tenez pour responsable est de s'en tenir aux faits d'une manière simple et objective.

## 6) CE QU'IL FAUT APPRENDRE

# SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

L'efficacité des équipes et des relations ne dépend pas de la gentillesse, de l'honnêteté et de l'ardeur au travail de chaque individu. Les composantes secrètes ne sont ni l'intelligence ni le talent. Bien que ces traits et ces actions aident les gens à réussir, c'est la volonté et la capacité de faire face aux problèmes et aux obstacles d'une manière efficace qui distingue les relations saines des relations malsaines, ainsi que les entreprises dynamiques des entreprises sans vie.

Nous voulons tous faire partie de relations et d'organisations saines et y contribuer, ce qui est vrai pour les équipes, les organisations et les relations dans la mesure où les problèmes sont rapidement identifiés et discutés. Mais parce que nous voulons préserver nos amitiés et nos réseaux sociaux, la majorité d'entre nous hésite à s'exprimer. Ce faisant, nous compromettons les deux. C'est paradoxal, car la prise de parole renforce les liens sociaux et les relations. Les gens savent qu'ils sont respectés lorsqu'on leur demande des comptes. Et lorsque les gens se sentent appréciés, ils donnent en retour, participent et s'expriment. Les actions se renforcent mutuellement. L'élément essentiel est la manière dont nous nous exprimons.



**Co-funded by  
the European Union**