

TRUCS AU CUBE



Louise Manuri
Présidente

BULLETIN MARS 2015

MANURI • FORMATION

Le facteur humain³

Nous sommes heureux de vous offrir la 93e édition de notre bulletin électronique mensuel «Trucs au cube» qui traite de trucs, de conseils et d'informations sur la gestion du temps, la gestion du stress, l'intelligence émotionnelle et les communications interpersonnelles. Également, nous vous rappelons, à la fin de notre bulletin, les formations à venir au cours des prochaines semaines. Bonne lecture!

LES NOUVELLES

Mars 2015

Bonjour,

Il reste quelques places pour vous inscrire au Hors Série 2015, notre événement annuel pour les secrétaires et adjointes, qui a lieu dans le cadre de la Semaine internationale des secrétaires. Il se tiendra le 22 avril à Montréal et le 20 avril à Québec.

Si vous désirez recevoir plus de détails concernant cette journée de formation, nous vous invitons à consulter notre site Internet à l'adresse suivante : www.manuriformation.com/horsserie.html

Au plaisir de vous accueillir!

Louise Manuri





Une étude réalisée par trois chercheurs japonais a démontré que des excuses, même bien formulées, ne réussiront pas à rétablir l'harmonie si elles ne sont pas sincères et si elles ne parviennent pas à toucher le cœur de la personne blessée.

L'art de s'excuser ou le *shazai* est très pratiqué par les Japonais en matière de management et de ressources humaines. Les Japonais croient que des excuses sincères permettent de nous réconcilier et non pas de nous déchirer, comme nous avons trop tendance à le faire lors d'un différend.

Dans son livre *On apology*, Aaron Lazare, ex-doyen et professeur de psychiatrie à la faculté de médecine de l'Université du Massachusetts, présente les quatre étapes à suivre pour formuler des excuses sincères.

1. Reconnaissance

Il s'agit d'abord de reconnaître non seulement les torts causés par notre faute, mais aussi la personne qui en est victime.

L'une des principales raisons pour lesquelles nos excuses ne donnent pas les résultats escomptés, c'est qu'elles sont énoncées de façon trop vague à la personne qui a été offensée, telles que : « Je suis désolé pour ce qui est arrivé hier » ou « Je vous demande pardon pour ce qui est arrivé ».

Au contraire, les excuses que nous présentons à la personne blessée doivent être précises, telles que : « Je suis désolé si je vous ai embarrassé devant les autres » ou « Je suis désolé d'avoir brisé votre vase ». En étant précis dans nos excuses, nous donnons ainsi la possibilité à la personne de s'exprimer et de nous confirmer si cela représente bel et bien une offense pour elle.

2. Regret

Deuxièmement, il faut exprimer nos plus profonds regrets à la personne offensée et lui montrer à quel point nous sommes nous-mêmes blessés par ce qui est arrivé. C'est comme si, pour paraître authentiques, nos excuses auraient besoin d'être accompagnées de regrets.

S'excuser est un acte d'humilité puisque nous reconnaissons avoir commis une erreur avec nos plus profonds regrets. C'est justement cette humilité qui permet à la personne offensée de retrouver sa dignité.

Des expressions telles que « Les mots ne suffisent pas pour exprimer à quel point je suis désolé... » ou « Si j'étais capable de revenir en arrière et d'effacer ce qui a été fait, je le ferais » pourraient très bien convenir dans ce cas.

3. Explication

Troisièmement, il ne faut pas tenter de nous justifier, mais plutôt expliquer les véritables raisons qui nous ont poussés à commettre une faute.

En effet, les personnes blessées perçoivent souvent les excuses comme insatisfaisantes si elles ne sont pas accompagnées d'explications. À la limite, les excuses sans explications peuvent même représenter une insulte supplémentaire. En comprenant pourquoi la faute a été commise, les personnes blessées peuvent alors arrêter de spéculer sur ce qui est arrivé.

Par exemple, si vous êtes invité à un souper pour 18 h et que vous ne vous y êtes pas présenté, dites alors à la personne ce qui est arrivé comme : « J'ai voulu faire une sieste juste avant de me rendre chez toi et comme j'avais passé la nuit debout la veille pour prendre soin de ma fille malade, j'ai passé tout droit et je ne me suis réveillé qu'en fin de soirée ». L'hôtesse a ainsi pu réaliser que l'absence de son invité n'était pas due à un manque de considération de sa part, mais bien au fait qu'il était épuisé et qu'il ne s'est pas réveillé de sa sieste.

L'auteur nous invite également à prêter attention aux explications inadéquates que nous pourrions être tentés d'utiliser dans le but de diminuer notre responsabilité : « J'étais trop stressé », « J'étais préoccupé », « Je suis humain », « Je n'ai pas une bonne mémoire », « Je n'étais pas moi-même », « J'étais en colère après quelqu'un d'autre », « Je ne pensais pas correctement », etc. Lorsqu'il n'y a pas d'explications à une offense, ce simple mot pourrait suffire : « Je suis désolé, je suis responsable et je le regrette sincèrement. Je n'ai aucune excuse. » La personne blessée voit alors votre sincérité et perçoit que vous n'essayez pas de vous dérober de vos responsabilités.

4. Réparation

Il faut finalement réparer les dégâts, autant que faire se peut. En effet, offrir une réparation montre à l'autre que nous prenons l'offense au sérieux et que nous sommes prêts à poser une action pour compenser. Quand une réparation est possible et que nous ne passons pas à l'action pour arranger les choses, le fait de présenter des excuses sincères aux étapes précédentes ne donnera pas de résultats et ne permettra pas une réconciliation.









La réparation peut consister à remplacer un vase que nous avons brisé, une caméra que nous avons perdue, un vêtement que nous avons taché, etc. Lorsque l'offense est intangible, telle qu'une insulte ou une humiliation, nous pourrions la réparer de façon symbolique, par exemple, en invitant la personne à dîner ou en lui offrant des billets pour un spectacle. Si rien ne nous vient à l'esprit, nous pourrions simplement demander à la personne : « Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour réparer? »

Présenter des excuses a pour but de rétablir l'harmonie au sein d'une relation ou au sein d'un groupe où règne la discorde. Pour qu'elles donnent des résultats cependant, les excuses doivent être sincères, c'est-à-dire, qu'elles doivent venir du cœur et parvenir à toucher celui de la personne blessée.

Sur ce, je vous souhaite une belle continuation et au plaisir de vous retrouver en avril pour le prochain bulletin.

PROCHAINES SESSIONS PUBLIQUES DE FORMATION

Printemps 2015*

-  **Communiquer sans conflits avec l'Analyse transactionnelle**
Montréal : 13 mai 2015
Québec : 11 mai 2015
-  **Cultiver l'optimisme au travail**
Montréal : Automne 2015
Québec : Automne 2015
-  **Formation pour secrétaires et adjoints(es) -
Secondar votre gestionnaire : une priorité!**
Montréal : 26-27 mai 2015
Québec : 2-3 juin 2015
-  **Hors Série 2015**
Montréal : 22 avril 2015
Québec : 20 avril 2015
-  **La gestion des clients difficiles**
Montréal : 11 juin 2015
Québec : 9 juin 2015
-  **La gestion du temps et des priorités**
Montréal : 14 mai 2015
Québec : 12 mai 2015
-  **Le service à la clientèle**
Montréal : 30 avril 2015
Québec : 28 avril 2015
-  **L'intelligence émotionnelle au travail**
Montréal : 22 mai 2015
Québec : 20 mai 2015

*** Ces formations peuvent également se donner en entreprise.**

Pour informations et inscriptions :

Téléphone : 514 257-7680 Sans frais : 1 866 257-7680

Courriel : info@manuriformation.com

INSCRIPTIONS EN LIGNE

www.manuriformation.com