

TRUCS AU CUBE



Louise Manuri  
Présidente

**BULLETIN AVRIL 2012**

## MANURI • FORMATION

Le facteur humain<sup>3</sup>

Nous sommes heureux de vous offrir la 62e 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 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

Avril 2012

Le bulletin « Trucs au cube » fait peau neuve! Nous avons amélioré la présentation visuelle pour vous en faciliter la lecture. Nous avons ajouté une section intitulée **Nouvelles** pour vous annoncer les nouveautés du mois susceptibles de vous intéresser. Finalement nous avons créé un logo pour refléter davantage la mission du bulletin, soit celle de vous donner des trucs pour développer votre productivité et votre bien-être au travail.

Merci à vous, chers lecteurs et clients, de nous lire régulièrement. Grâce aux commentaires positifs que vous nous adressez, nous en sommes à notre 6e année d'existence.

Cordiales salutations et bonne lecture,

Louise Manuri





Vous arrive-t-il, face à une personne qui a un comportement qui vous dérange, de vous demander si vous allez ou non lui en parler. Comment décider alors si vous devez parler ou non à cette personne ?

Dans son livre, « 18 minutes – Un plan imbattable pour réaliser ce qui vous tient vraiment à cœur », l'auteur Peter Bregman propose d'appliquer la règle de la 3e fois lorsque vous hésitez entre parler à quelqu'un de ce qui vous dérange ou choisir de vous taire.

Ainsi, la première fois que quelqu'un agit de façon à vous rendre inconfortable, remarquez-le simplement. La deuxième fois, reconnaissez que la première fois n'était pas un événement isolé mais peut-être un comportement susceptible de se répéter. Préparez alors votre réponse, au cas où ce comportement se produirait une autre fois. La troisième fois, prenez l'habitude de toujours parler à la personne de ce qui vous dérange.

Pour illustrer ses propos, l'auteur, qui est consultant en gestion, donne l'exemple d'un de ses clients qui, un jour, a fait une farce sur ses honoraires en lui disant : « Eh bien, avec des honoraires comme ceux-ci, heureusement que votre intervention ajoute de la valeur à notre organisation. » Le consultant nous raconte qu'il a ri avec son client la première fois mais qu'il a noté que cela le rendait inconfortable. La deuxième fois, il n'a pas ri mais a souri et a préparé sa réponse dans l'éventualité où le client répéterait la même blague dans une prochaine rencontre. La troisième fois, il a dit : « C'est la troisième fois que vous faites des plaisanteries au sujet de mes honoraires. Je sais que ce sont des farces, mais je me demande si vous pensez que mes honoraires dépassent ma valeur. Si oui, j'aimerais en discuter avec vous. »

Plusieurs situations de ce genre peuvent vous troubler dans votre milieu de travail, où vous vous posez la question si vous devez ou non en parler à la personne concernée : un collaborateur qui arrive en retard, un membre d'une équipe qui manifeste une attitude négative, un collègue qui fait incorrectement un travail, un patron qui passe sous silence une contribution exceptionnelle, etc.

Dans certaines situations, il est peut-être préférable de parler à la personne dès la première fois que le comportement se manifeste, car le fait de ne pas en discuter immédiatement peut entraîner des conséquences importantes. Toutefois il est sage de réaliser que toute personne laisse échapper des propos désobligeants ou adopte des attitudes dérangeantes à l'occasion. L'important est de ne pas laisser la situation se répéter plus de trois fois avant d'avoir une conversation avec la personne. Dans ce cas, pour commencer l'entretien, vous pourriez utiliser une formulation semblable à celle-ci : « Cela fait trois fois que je remarque quelque chose et j'aimerais en discuter avec toi. »









Non seulement la règle de la 3e fois vous permet de choisir le bon moment pour parler à une personne, mais elle vous donne également l'assurance que tout ne se passe pas uniquement dans votre tête, puisque vous aurez observé le comportement trois fois.

Ainsi, la prochaine fois que vous hésitez entre vous taire ou parler à quelqu'un d'une attitude dérangeante, appliquez la règle de la 3e fois.

Sur ce, je vous souhaite une belle fin de mois d'avril et au plaisir de vous retrouver pour le prochain bulletin.

# PROCHAINES SESSIONS PUBLIQUES DE FORMATION

Printemps 2012\*

-  **Communiquer sans conflits avec l'Analyse transactionnelle**  
Montréal: 1er mai 12  
Québec: 3 mai 12
-  **Formation pour secrétaires et adjointes :  
Seconder son patron : une priorité!**  
Montréal: 30 et 31 mai 12  
Québec: 28 et 29 mai 12
-  **Hors Série 2012  
Événement - Formation  
pour secrétaires et adjointes**  
Montréal: 23 avril 12 (Complet)  
Québec: 25 avril 12
-  **La gestion des clients difficiles**  
Montréal: 5 juin 12  
Québec: 7 juin 12
-  **La gestion du temps et des priorités**  
Montréal: 15 mai 12  
Québec: 17 mai 12
-  **La gestion du stress  
par la cohérence cardiaque**  
Montréal: 24 mai 12  
Québec: 23 mai 12
-  **La prise de notes rapide et intelligente  
pour un compte rendu/procès-verbal efficace**  
Montréal: 14 mai 12  
Québec: 16 mai 12
-  **Le service à la clientèle**  
Montréal: 10 mai 12  
Québec: 9 mai 12

**\* 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](mailto:info@manuriformation.com)

**INSCRIPTIONS EN LIGNE**

[www.manuriformation.com](http://www.manuriformation.com)