

TRUCS AU CUBE



Louise Manuri
Présidente

BULLETIN SEPTEMBRE 2014

MANURI • FORMATION

Le facteur humain³

Nous sommes heureux de vous offrir la 87e 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

Septembre 2014

Bonjour,

Nous avons le plaisir de vous annoncer que Manuri Formation est maintenant sur LinkedIn.

Vous pouvez visiter notre page d'entreprise grâce au portail <https://www.linkedin.com/company/manuri-formation>.

Merci pour votre intérêt et votre confiance.

Cordialement,

Louise Manuri





Qu'est-ce qui fait que certaines équipes de travail sont épanouies et d'autres, non? L'une des réponses a été donnée par Marcial Losada, un psychologue travaillant sur le développement des équipes de haute performance.

Lui et ses collaborateurs ont analysé, en 2004, 60 entreprises différentes dans l'intention d'écouter les conversations lors de réunions d'équipes de travail. Un tiers de ces entreprises étaient prospères, un tiers s'en tiraient bien et un tiers éprouvaient des difficultés. Aux fins de l'étude, chaque équipe de travail devait se réunir dans une salle de réunion spécialement aménagée à cet effet : les chercheurs se tenaient derrière des miroirs sans tain et pouvaient donc observer à loisir toutes les interactions.

Durant ces réunions, toutes les prises de parole ont été soigneusement répertoriées puis classées en deux catégories : positives ou négatives. Par exemple :

Paroles positives	Paroles négatives
« Bravo! »	« Quelle idée stupide! »
« Quelle bonne idée! »	« Je ne voudrais pas jouer l'avocat du diable, mais... »
« De quoi aurais-tu besoin pour ton projet? »	« Comment peut-on affirmer une telle chose? »

Losada s'est aperçu que la proportion de prises de parole positives par rapport aux négatives était radicalement différente selon l'équipe considérée. Les équipes hautement performantes se caractérisaient par un rapport d'environ six interactions positives pour une seule négative. Les équipes de performance moyenne affichaient un score proche de deux positives pour une négative. Quant aux équipes très peu performantes, leur score ne dépassait pas les 0,35, soit environ trois fois plus de paroles négatives que positives.

Grâce à de savants calculs, Losada a réussi à identifier le rapport critique : 2,9 paroles positives pour chaque parole négative. En dessous de ce seuil, les équipes ont tendance à stagner et à être peu performantes. Au-dessus, leurs membres s'épanouissent et la rentabilité est au rendez-vous. Ainsi :

Épanouissement au travail si :

$$\frac{\text{Paroles positives}}{\text{Paroles négatives}} = \frac{2,9}{1}$$

Ce concept fut ensuite élargi afin d'introduire la *zone de Losada*. Il s'agit des ratios compris entre 2,9 et 11,6 où les équipes présentent les meilleures performances.

Toutefois, les chercheurs ont aussi montré que la technique de la positivité avait ses limites. Un ratio de 13 mots positifs contre 1 mot négatif faisait perdre toute crédibilité.

Lorsqu'on applique la même technique aux couples, dont on écoute les conversations pendant des week-ends entiers, John Gottman, professeur en psychologie, s'est rendu compte que le ratio de 2,9 mots positifs pour un mot négatif mène droit au divorce. C'est plutôt vers un ratio de 5 énoncés positifs pour chaque critique négative qu'il faut s'orienter pour un couple solide et aimant. Ainsi :

Épanouissement dans le couple si :
$$\frac{\text{Paroles positives}}{\text{Paroles négatives}} = \frac{5}{1}$$








Ainsi, un ratio de 3/1 est le seuil capital du bien-être d'un individu dans les organisations, à savoir que nous avons besoin de 3 interactions positives pour 1 négative en vue de se sentir bien. En couple, c'est plutôt un ratio de 5/1 qui est le seuil capital, c'est-à-dire que nous avons besoin de 5 compliments, marques d'affection, gestes de tendresse pour chaque critique, reproche afin d'être heureux en ménage.

Respectez-vous le ratio de Losada? Afin de connaître la réponse, remémorez-vous ce que vous avez dit aujourd'hui à vos collègues, à votre conjoint, à vos enfants, à vous-même.

Sur ce, je vous souhaite un très bel automne et au plaisir de vous retrouver en octobre pour le prochain bulletin.

PROCHAINES SESSIONS PUBLIQUES DE FORMATION

Automne 2014*

-  **Communiquer sans conflits avec l'Analyse transactionnelle**
Montréal : 7 octobre 14
Québec : 9 octobre 14
-  **Formation pour secrétaires et adjoints(es) : Secondar votre gestionnaire - une priorité!**
Montréal : 28-29 octobre 14
Québec : 20-21 octobre 14
-  **La gestion des clients difficiles**
Montréal : 4 novembre 14
Québec : 13 novembre 14
-  **La gestion du temps et des priorités**
Montréal : 20 novembre 14
Québec : 18 novembre 14
-  **La gestion efficace des courriels**
Montréal : 11 novembre 14
Québec : 6 novembre 14
-  **Le service à la clientèle**
Montréal : 27 novembre 14
Québec : 25 novembre 14
-  **L'intelligence émotionnelle au travail**
Montréal : 17 octobre 14
Québec : 15 octobre 14

*** 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