



Se connecter

AU DELA DE COMMUNIQUER



SPARKERS



Au nom du collectif SPARKERS, c'est avec un réel plaisir que nous vous partageons le Livre Blanc « Se connecter au-delà de communiquer ».

A l'issue de cette lecture, nous aurons le plaisir de continuer les échanges sur cette thématique qui nous est chère...

*Très cordialement
Damien PETIT*



SPARKERS

**"Une bonne communication commence par une relation."
— Oprah Winfrey, animatrice américaine**

Introduction

Si les collaborateurs sont l'atout majeur d'une entreprise, la communication est l'outil numéro un à utiliser pour exploiter et renforcer ce potentiel.

La communication dans l'environnement de travail, est tout simplement constituée par les échanges d'informations entre les employés.

Une communication efficace améliore l'engagement.

Une communication de qualité permet à l'entreprise de se projeter dans l'avenir.

Et il faut prendre en compte qu'**une bonne communication commence par une relation**. C'est la raison pour laquelle, chez Sparkers, nous aidons les organisations à établir et renforcer les liens.

La connexion des employés dans l'entreprise est la clé de tout.

Eprouver un sentiment d'appartenance, se sentir considéré par ses pairs et ses managers, être impliqué dans l'entreprise et concerné par le travail que l'on fait, c'est le mieux qu'on puisse faire !

Établir des liens avec les collaborateurs, se connecter à eux, signifie les considérer en tant que personnes.

Le lien avec, et entre les salariés, est un capital social – la bienveillance et la confiance entre les personnes. Il s'agit de l'un des actifs les plus importants d'une entreprise.



Les organisations qui offrent à leurs employés la possibilité de créer des liens les uns avec les autres et de nouer des amitiés sur le lieu de travail observent que leurs collaborateurs sont plus satisfaits de leur travail et de leur sécurité psychologique, ce qui accroît le niveau d'engagement dans l'organisation. En outre, des recherches menées par l'Achievers Workforce Institute ont montré que les employés qui entretiennent des relations régulières et significatives avec leurs managers sont plus engagés au travail.

De plus en plus de salariés ne se contentent pas de faire acte de présence pour percevoir un salaire. Ils veulent être impliqués dans la mission et dans les valeurs de leur entreprise, ainsi que dans les relations qu'ils entretiennent avec leurs collègues et leurs managers. Ils veulent pouvoir mesurer l'impact de leurs efforts dans l'entreprise.

Alors, que pouvez-vous faire en tant que dirigeant pour aider vos collaborateurs à percevoir le sens et la finalité de leur impact ?

C'est la question à laquelle nous avons essayé de répondre dans cette étude. Nous espérons qu'elle vous aidera à comprendre et à changer votre regard sur la façon dont tout est étroitement lié dans ce monde.

Vous communiquez ou vous vous connectez ?

Vous communiquez ou vous entrez en relation ?

Se connecter et communiquer sont souvent utilisés tels des synonymes.

La communication est le meilleur moyen de préserver et d'entretenir toute relation. Cependant, si vous ne vous connectez pas à une personne, si vous ne créez pas de lien avant de communiquer, il y a de fortes chances que vous ne puissiez pas communiquer efficacement.

COMMUNIQUER	SE CONNECTER
Orientation vers les tâches - faire avancer les choses	Orientation vers les personnes - faire preuve d'attention, d'empathie et de compassion
Intellectuel - mettre l'accent sur la logique, les causes et les effets, le raisonnement	Emotionnel - mettre l'accent sur les sentiments, écouter pour comprendre l'autre, résilience
Cerveau - logique, raison	Coeur - intuition, émotion

"Je définis la connexion comme l'énergie qui existe entre les personnes lorsqu'elles se sentent écoutées, comprises et valorisées ; lorsqu'elles peuvent donner et recevoir sans jugement ; et lorsqu'elles tirent leur subsistance et leur force de la relation."

— Brené Brown, chercheuse en sciences humaines et sociales



La communication connectée

Communiquer de façon connectée signifie oser partager ce qui est important pour vous, oser être profondément honnête et oser demander ce dont vous avez besoin.

La communication connectée incite les gens à agir en pleine conscience et à communiquer efficacement en utilisant leur intelligence émotionnelle.

La communication connectée aide à écouter de manière empathique : vous percevez plus facilement ce dont les autres ont besoin sans être influencé par des jugements ou des pensées axées sur ce que vous voudriez répondre.



1. Observations

- Ce que vous voyez et entendez
- Interprétations de l'esprit
- Pas de jugement



2. Émotions

- Dites ce que vous ressentez: heureux, triste, en colère, effrayé, fatigué, plein d'énergie ...
- Evitez les jugements sur les sentiments : "je suis en colère contre toi", "je me sens insulté"

Faites le lien entre les sentiments et les besoins



3. Besoins

- Votre besoin ≠ la solution concrète
- Concentrez-vous sur ce que vous voulez et non ce qui vous manque.
- Utilisez votre liste des besoins



4. Demandes

- Premièrement: qu'est-ce que cela vous fait d'entendre cela ?
- Concret
- Plus de langage : "Voulez-vous ...?"
- Viser un vrai **OUI**

Source: Human Matters

"La connexion est la capacité à s'identifier aux personnes et à entrer en relation avec elles de manière à accroître votre influence auprès d'eux."

— John C. Maxwell, auteur et speaker américain

Le langage des émotions, est-il adapté ?

Les sentiments – émotions - sont des sensations qui communiquent des informations sur les besoins. Les émotions agréables nous informent que nos besoins sont satisfaits. Les émotions désagréables nous indiquent que certains besoins ne sont pas satisfaits.

<p>Joie</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je suis satisfait. • Je suis content. • Je suis heureux que... • Cela me fait plaisir. Cela me plaît. • J'aime entendre que... 	<p>Envie</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je me sens motivé. • En entendant cela, je me sens inspiré. • Je me sens confiant. • C'est cool ! • Je me sens engagé. 	<p>Frustration</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je me sens irrité. • C'est ennuyeux. • C'est difficile. • Je suis nerveux. • Je suis furieux parce que j'ai besoin...
<p>Peur</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je suis inquiet. • Je suis préoccupé. • Je ne suis pas sûr. • Je doute. • Je crains que... 	<p>Faible énergie</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je m'en moque. • Je me sens déconnecté. 	<p>Tristesse</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Je regrette. • Je suis désolé. • Je suis triste d'entendre... • C'est douloureux.

Source: Human Matters

"Tout est lié... aucune chose ne peut changer par elle-même."
 — Paul Hawken, entrepreneur et auteur américain

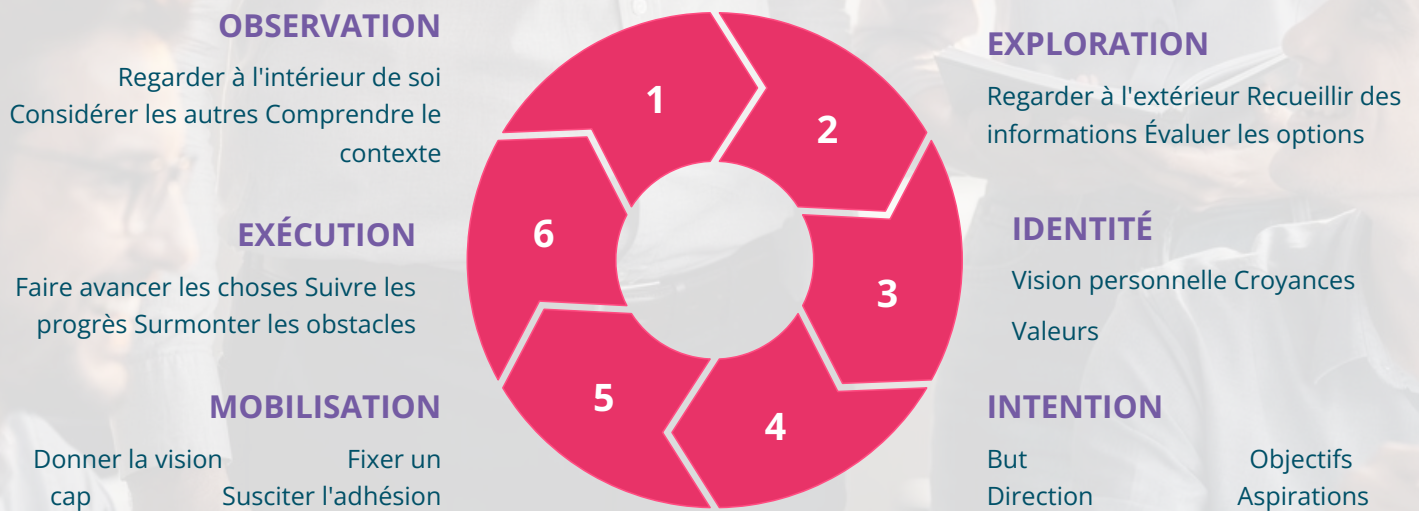
Leadership connecté

La croissance de "l'économie des petits boulots", les gens qui nous encouragent à évoluer et à goûter à un large éventail de missions et d'expériences, ont fait émerger un nouveau type de dirigeant, capable de répondre à nos besoins de développement et avec lequel nous créons une relation de loyauté et de confiance. Nous avons besoin d'un leader 'connecté'.

Un leader connecté est quelqu'un qui a une grande conscience de qui il est, quelqu'un de profondément humain, quelqu'un qui reconnaît sa vulnérabilité.

Le leader connecté collabore avec son équipe, permet des échanges vrais et transparents et encourage la contribution de chacun. Il permet aux autres de se révéler et de devenir la meilleure version d'eux-mêmes.

Cadre de référence d'un « leader connecté »



Source: Coda Partners - Eléments du "Connected Leadership Framework®"

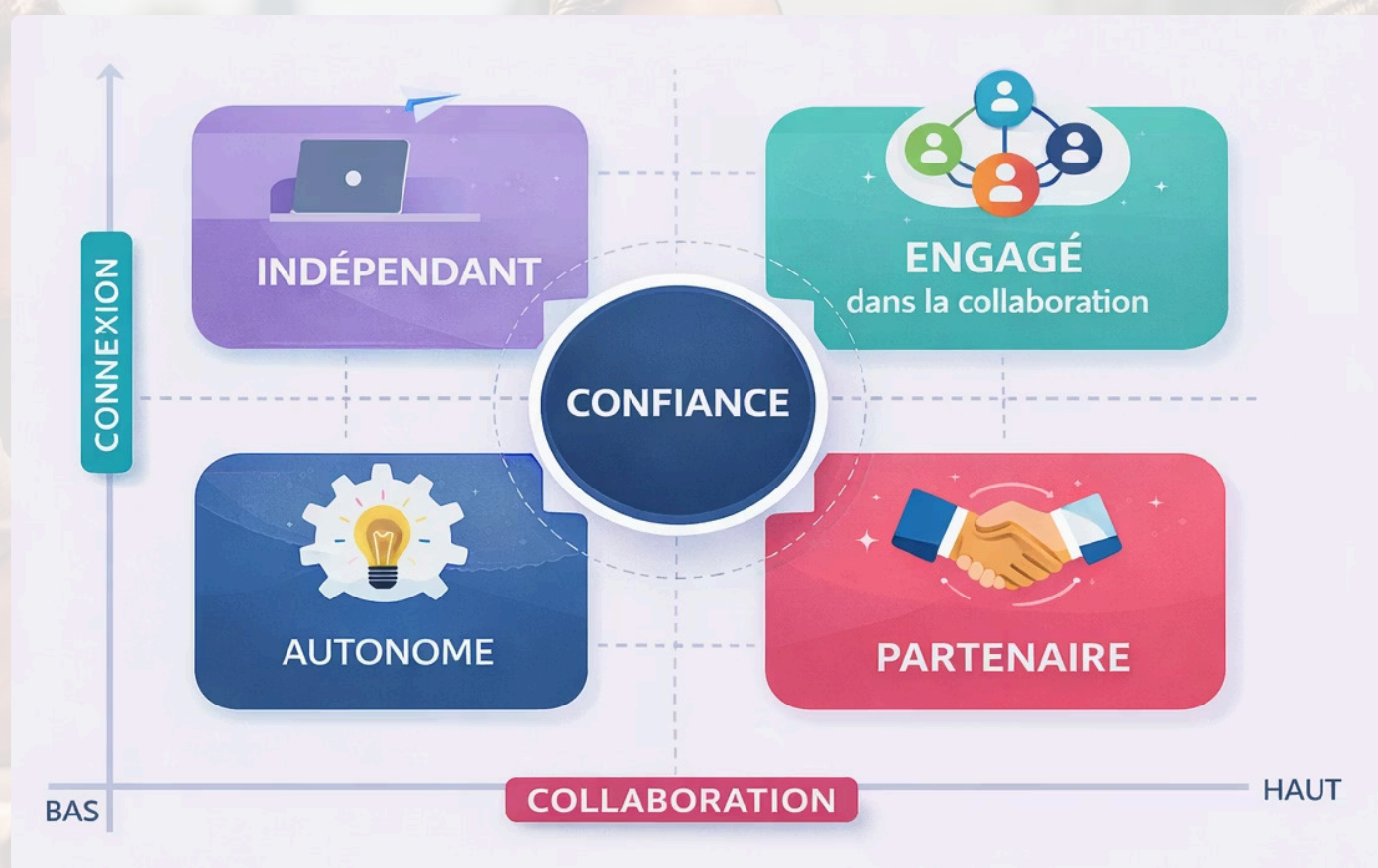
"Un leader connecté transforme les êtres chers en âmes sœurs, les familles en havres de paix, les groupes en équipes soudées."

— Karen Joy Hardwick, autrice "le leader connecté"

Se connecter pour mieux communiquer

Pour s'engager dans une communication de qualité, il est nécessaire d'établir des relations de confiance et de transparence avec les personnes qui nous entourent. Seulement alors, une collaboration constructive sera possible.

Quelle est la bonne combinaison entre connexion et collaboration ?



Source: L'équipe Thin Difference - Jon Mertz

Rester connecté à distance

On le sait désormais (crise covid 19 oblige), le travail à distance est une option viable. Bon nombre d'entreprises approuvent désormais le travail à distance en raison de ses nombreux avantages : réduction des coûts, flexibilité, gains de productivité....

Cependant, le travail à distance comporte encore des défis. Il peut être difficile de communiquer de façon régulière et qualitative avec son équipe, ce qui peut accroître le sentiment de solitude et d'isolement.

Une étude de la Harvard Business Review portant sur 1 100 employés a révélé que les employés en télétravail sont plus enclins à penser que leurs collègues les méprisent et les mettent à l'écart. Si vos salariés éprouvent ces sentiments, leur productivité risque de diminuer et le moral de l'entreprise de s'en ressentir.

83%

des employés pensent que le travail à distance est bénéfique pour leur entreprise

85%

des personnels de bureau disent que travailler de chez soi permet de passer plus de temps avec leurs proches

45%

des salariés affirment avoir augmenté leur productivité en travaillant à distance

32%

des employés déclarent avoir plus de temps depuis qu'ils ne font plus les trajets

Comment ?

- Optez pour une communication ouverte et transparente.
- Donnez du feedback sincère régulièrement.
- Utilisez des outils collaboratifs.
- Organisez des réunions hebdomadaires en visioconférence.
- Soyez clair dans vos communications.
- Offrez de la souplesse aux employés.
- Instaurez des rituels « fun » au sein de l'entreprise.
- Mettez en place des programmes de mentorat.
- Fêtez les victoires avec votre équipe.
- Organisez des rencontres en présentiel.

Culture connectée

Une culture de la connexion sur le lieu de travail permet de créer un environnement dans lequel les collaborateurs sont engagés et enthousiastes et peut avoir un réel impact sur l'expérience client.

Et si vous n'étiez pas convaincus, rappelons aussi que des études ont montré que les personnes qui ne sont pas connectées à d'autres dans leur environnement professionnel peuvent être en difficulté voire en souffrance et développer des pathologies, en particulier en période de stress.

Le principal moteur d'une culture forte et connectée est l'engagement des collaborateurs. Il s'agit du rapport personnel que l'employé entretient avec son travail, la passion qu'il ressent et l'envie qu'il a d'atteindre ses objectifs.

Certaines études mettent en lumière que les individus sont attirés par les entreprises dotées d'une culture inclusive parce qu'elles ont, en fin de compte, un impact positif sur la société dans son ensemble. Ainsi savoir repenser sa mission d'entreprise en intégrant le volet social et sociétal, les aspects de développement durable, de diversité, et d'inclusion, pour élargir son impact sur le monde, est une préoccupation importante dans la construction d'une culture connectée.

Sources: Forbes, HRDailyAdvisor

Les personnes ne sont pas l'actif le plus précieux de votre entreprise. Les personnes sont votre entreprise.

— Adam Grant, psychologue d'organisation

Connexion et engagement des équipes

La connexion, c'est faire partie d'une communauté engagée dans quelque chose de grand.

C'est un sentiment d'appartenance à l'organisation et aux personnes qui nous entourent.

On se retrouve autour d'une mission, on partage des valeurs, on vit une culture ...

Si nos collaborateurs ressentent un lien profond et solide, ils sont plus enclins à dépenser de l'énergie pour les autres, à s'investir davantage dans leur travail. Ils sont naturellement plus positifs. L'effort est spontané et l'attention portée à la qualité augmente. Le moral et l'envie sont présents et généralement, la performance aussi !

La connexion fait d'une équipe beaucoup plus que la somme de ses membres.

Mais la connexion ne se décrète pas et nécessite quelques prérequis...

ADÉQUATION

La congruence avec la culture ou l'environnement de travail.

APPARTENANCE

C'est partager les mêmes valeurs que l'entreprise, ressentir du plaisir au travail, faire l'expérience de la reconnaissance.

INTÉGRATION

C'est être partie intégrante de la culture de l'entreprise. Les collaborateurs ne font plus partie de l'entreprise, ils sont l'entreprise.

Source: DecisionWise

La connexion prend alors tout son sens ! Ne brûlons pas les étapes et revisitons nos fondamentaux.

Une communication efficace améliore l'engagement

Selon un des derniers rapports "State of the Global Workplace" de Gallup, le désengagement des employés à l'échelle mondiale est évalué à 7800 milliards de dollars en perte de productivité !

La bonne nouvelle, c'est qu'une communication consistante, transparente et régulière contribue à améliorer l'engagement des salariés. Et il est possible d'améliorer la communication sur le lieu de travail sans nécessairement investir beaucoup de temps ou d'argent.

Les avantages d'une communication positive sont innombrables.

Et les nombreux rapports, études et recherches mettent en évidence les quatre éléments suivants :



Communiquer, c'est plus que parler !

Il s'agit d'entrer en relation avec les personnes. L'un des principaux avantages d'une meilleure communication sur le lieu de travail est l'engagement accru des employés.

Les employés sont plus impliqués dans leur travail et s'alignent plus facilement sur les objectifs et les priorités de l'entreprise, lorsqu'une communication de qualité est instaurée. La culture de la communication ne s'improvise pas mais elle est porteuse de bénéfices incommensurables !



SPARKERS

La communication positive au travail

La communication positive est un atout majeur pour toute entreprise, car non seulement, elle est puissante et efficace, et elle peut aussi être source d'inspiration.

Dans l'environnement de travail, la communication positive ne sert pas seulement à apaiser les tensions ...

Communiquer positivement dans l'entreprise, c'est :

- Accroître la qualité de la relation avec les clients,
- Améliorer l'efficacité des équipes,
- Renforcer l'engagement collaborateur
- Augmenter la productivité et la rentabilité

La communication positive peut contribuer à éviter les maladroites et la confusion dans la communication et peut ainsi augmenter le niveau de compréhension.

La communication positive sur le lieu de travail permet aux collaborateurs et à leurs managers de constituer des équipes de travailleurs efficaces. Lorsque tous les membres d'une équipe sont en mesure de communiquer de manière positive, ils peuvent se faire confiance, travailler sereinement et accroître ainsi leur niveau de performance global.

La communication positive est un facteur d'amélioration du moral des équipes. De même, dans les équipes où une communication ouverte et positive est instaurée, on enregistre des taux de turnover plus faibles. L'implication dans le travail y est d'ailleurs plus spontanée.

La communication positive peut enfin contribuer à mettre l'accent sur la mission et les valeurs de l'entreprise, de sorte que chacun mesure le sens de son action et de sa contribution. C'est peut-être le moment de porter un regard sur la communication dans nos organisations.

Est-elle suffisamment ouverte et positive ?

Les 7 C d'une communication efficace

Les **7 C** de la communication constituent une liste de critères à prendre en compte dans les communications écrites, comme dans les communications orales, si on veut garantir leur efficacité.

De façon pratique, ces 7 adjectifs doivent vous aider à adapter vos messages pour un impact optimal :

Soyez courtois, complet (exhaustif), cohérent, correct (exact, juste), concret, concis et clair !



Source: MindTools

Et si vous voulez aller plus loin, on peut y ajouter les notions de crédibilité et de créativité, que l'on trouve parfois dans des variantes des 7 c de la communication.

Posez-vous alors deux questions :

Mon message renforce-t-il ou souligne-t-il ma crédibilité ?

Cet aspect est particulièrement important lorsque vous communiquez avec un public qui ne sait pas grand-chose de vous et peut contribuer à renforcer votre autorité de compétences.

Mon message transmet-il mes idées principales de manière créative ?

Une communication créative peut contribuer à maintenir ou à susciter l'intérêt de votre auditoire.

La chose la plus importante dans la communication est d'entendre ce qui n'est pas dit.

— Peter Drucker, spécialiste en management

Les obstacles à une communication efficace

Communiquer peut s'avérer plus difficile qu'on ne le pense ! La communication peut être entravée par de nombreux obstacles.

En prendre conscience, c'est déjà commencer à avancer sur la voie de la communication efficace...

Et la liste des obstacles est longue ... On y trouve notamment :

- Filtrage des informations
- Écoute sélective
- Multitude d'informations
- Manque de connexion émotionnelle
- Source pas ou peu fiable
- Rumeurs
- Culture, origines
- Éducation
- Croyances, valeurs
- Perception différente de sens
- Biais du langage
- Pression du temps
- Sémantique

Sans compter les parasites de la communication tels que : l'état d'esprit dans lequel on se trouve, le niveau de fatigue, de stress, la langue utilisée, le contexte, l'environnement, les conditions dans lesquelles on communique, qui renforcent la difficulté à surmonter les obstacles ...

Et ce pour l'émetteur, comme pour le récepteur ; ce qui vient entraver doublement l'efficacité de la communication.

Et n'oublions pas que ces obstacles et parasites existent dans tout type de communication : qu'elle soit verbale ou non verbale, et qu'elle relève d'un acte conscient ou inconscient.

De quoi réfléchir et travailler à sa communication !

Notes



Se connecter

Le lien entre les personnes : entre les collaborateurs et leurs dirigeants, entre les équipes et entre les individus et leurs entreprises.

Nous disposons de bon nombre de technologies pour nous rapprocher et nous connecter les uns aux autres. Mais elles peuvent en fait nous éloigner...

Le manque de connexion entraîne une diminution de la collaboration, de l'innovation, de la confiance et de l'engagement.

Dans les environnements de travail où les liens sont forts, les collaborateurs se sentent mieux, sont moins stressés, plus épanouis et plus engagés.

Des relations solides profitent aux salariés et aux entreprises qui les emploient. Une fois que les collaborateurs se sentent connectés, renforcer les liens peut les aider à se développer.

Plus que jamais, il est temps de créer des liens.

La différence de Sparkers ?

Créer et renforcer les liens, développer l'engagement, c'est l'idée principale de nos programmes d'accompagnement.

Nous sommes présents en France et au Maroc, contactez-nous !



SPARKERS

Cabinet B-novalinea
21A rue des Tourterelles
17180 PERIGNY
dpetit@b-novalinea.fr
07.61.45.54.64
b-novalinea.fr