

Module 6

L'écoute efficace
et les
Compétences
interpersonnelles



SYNOPSIS DU MODULE

NOM DU MODULE	L'écoute efficace et les compétences interpersonnelles
CHAPITRES	La résolution de problèmes L'écoute efficace L'art de motiver Établir des objectifs efficaces Les compétences interpersonnelles La pensée positive L'épanouissement personnel L'identification des difficultés d'apprentissage Le recrutement et le maintien Parler en public Comprendre les possibilités de formation Formation de sensibilisation
CLIENTÈLE CIBLE	Ce module aidera les membres à approfondir les compétences fondamentales qui leur permettront d'améliorer la communication et les interactions avec d'autres individus dans un contexte organisationnel.
DESCRIPTION	Ce module est axé sur l'amélioration de la communication au moyen du développement d'un ensemble de compétences qui permettra à l'individu d'interagir positivement et de travailler efficacement avec d'autres individus. Ces compétences sont des qualités essentielles aux membres qui aspirent à jouer un rôle de leadership dans leur filiale et leur seront tout aussi bénéfiques dans leur vie personnelle.
DURÉE DU MODULE	L'examen complet du matériel contenu dans ce module demande environ deux heures.
OBJECTIFS D'APPRENTISSAGE	Tout membre qui aura complété ce module saura reconnaître l'importance des compétences interpersonnelles et comprendra l'efficacité d'une communication solide.

PROGRAMME DE PERFECTIONNEMENT EN LEADERSHIP DE LA DIRECTION NATIONALE LA LÉGION ROYALE CANADIENNE

MODULE 6

LA RÉOLUTION DE PROBLÈMS

LA RÉOLUTION DE PROBLÈMES

Wikipédia définit la résolution de problèmes comme suit :

Le terme « résolution de problèmes » est utilisé dans plusieurs disciplines, quelquefois avec diverses perspectives, et souvent avec différentes terminologies. Par exemple, il s'agit d'un processus mental en psychologie, mais d'un processus informatisé en informatique.

Les problèmes peuvent être classés en deux genres (mal définis et bien définis) pour lesquels une solution appropriée doit être trouvée. Les problèmes mal définis sont ceux qui n'ont pas d'objectif clair ni de piste de solutions, encore moins de vraies solutions possibles.

Les problèmes bien définis permettent une plus grande planification initiale, contrairement aux problèmes mal définis. La résolution de problèmes demande parfois de tenir compte de l'approche pragmatique (logique) et de la sémantique (interprétation du problème). L'habileté de comprendre quel est l'objectif du problème et quelles règles s'appliquent représente la clé pour résoudre le problème. Celui-ci requiert parfois la pensée abstraite et une solution créative.

La résolution de problèmes est, en d'autres mots, la prise de conscience des objectifs et des obstacles qui vous empêchent de les atteindre. Face à des problèmes complexes, vous pourriez découvrir des obstacles qui

eux-mêmes révéleront d'autres problèmes à résoudre.

Généralement, les problèmes identifiés au niveau de la filiale ou de la direction ne demandent pas des décisions instantanées. La résolution de problèmes est plus efficace en équipe (le comité exécutif). Il peut être très productif d'identifier clairement le problème et les objectifs, suivi d'une séance de remue-méninges. Une fois le plan d'action en marche, la surveillance et le suivi sont nécessaires afin de s'assurer que les objectifs sont atteints et aucune autre intervention n'est nécessaire. Vous ne voudriez pas avoir le même problème un an plus tard.

Voici des exemples où l'on utilise des techniques de résolution de problèmes :

1. Les opérations de la filiale sont dans le rouge depuis plusieurs années et sont financées au moyen de la réserve budgétaire. Nul n'a besoin d'être un génie pour réaliser que cette situation est insoutenable et qu'elle devra être corrigée si l'on ne veut pas que la filiale cesse ses opérations.
2. Bien qu'un très bon nombre de membres fréquentent le bar, ce secteur des opérations ne produit pas la marge bénéficiaire anticipée. Sans doute cela est un problème qui doit être réglé. À cette fin, on utilisera les mêmes techniques dont on s'est servies pour établir la façon de restaurer les

opérations de la filiale dans l'exemple précédent.

3. La filiale a été touchée par un incendie et sera inhabitable pour les trois à quatre prochains mois. Le comité exécutif désire continuer les opérations quotidiennes de la filiale durant les rénovations. Encore une fois, on utilisera les mêmes techniques pour identifier l'objectif et les obstacles à surmonter dans la poursuite du succès.

Rappelez-vous, camarades, qu'aucun problème n'est insurmontable, il n'est qu'un autre obstacle à surmonter, ce qui peut s'accomplir avec la volonté de l'adhésion.

Cela peut vous aider si vous comprenez que les techniques utilisées pour résoudre les problèmes mineurs peuvent être utilisées avec succès pour résoudre les problèmes majeurs. Assurez-vous d'impliquer les membres de votre comité exécutif et autres membres bien informés, au besoin. Vous pourriez aussi contacter votre zone ou district, ou votre direction provinciale, pour leurs idées et conseils au fur et à mesure que vous avancez.

Vous aurez besoin en premier d'évaluer le problème, ensuite déterminer l'action à prendre, le coût qui lui est relié et l'impact sur les opérations de la filiale.

Vous pourriez devoir contacter votre compagnie d'assurance, car leurs conseils seront inestimables.

Par-dessus tout, ne paniquez pas, ne pensez pas que vous pouvez traiter le problème à vous seul ou que vous en savez plus que les autres.

L'ÉPANOUISSEMENT PERSONNEL

DÉFINITION

L'épanouissement personnel comprend les activités qui améliorent la prise de conscience et l'identité de soi, qui développent les talents personnels et le potentiel, qui favorisent l'aptitude à l'emploi, qui accumulent du capital, qui enrichissent la qualité de vie et qui contribuent à la réalisation des rêves et ambitions.

Depuis maintenant près d'un siècle qu'elle existe, la question qui se pose souvent au sujet de la Légion demeure : « Pourquoi devenir membre de la Légion ? » Les raisons données par les répondants sont tout aussi variées qu'elles sont personnelles.

Nombre d'entre eux sont devenus membres afin de continuer à servir après leur libération des forces armées canadiennes ou de pays alliés. D'autres ont joint la Légion en mémoire d'un membre de la famille, pour appuyer ceux et celles qui ont fait le sacrifice ultime ou qui sont revenus blessés ou handicapés, aussi bien que les militaires toujours en service.

En tant que membres de la Légion, nous ne pensons pas à en tirer un avantage personnel ; nous offrons de bon cœur notre temps, nos talents et notre bonne fortune, le tout afin de répondre aux besoins des vétérans et de leurs familles et de garantir la réussite de la Légion. Pour la plupart des membres, la pensée de gain personnel est le moindre de leurs soucis.

Certains deviennent membres pour bénéficier des divers programmes qu'offre la Légion ; le programme des sports en est un exemple. Tandis que d'autres se joignent à la Légion pour offrir un talent spécial : habiletés en comptabilité ou dans les fonctions de secrétariat, métiers du bâtiment, cuisiniers, nettoyeurs, pour ne citer que quelques exemples.

Alors, pouvons-nous tirer un avantage personnel de notre adhésion à la Légion ?

La réponse est : sans aucun doute. En fait, il existe très peu de membres qui n'ont rien eu à gagner durant leurs années de service dans la Légion.

Si vous demandez à des membres de vous donner des exemples d'épanouissement personnel, ils pourront vous dire : des amis, des camarades, un sentiment du devoir accompli. Certains travaillent dans une filiale ou direction. Si vous avez une entreprise commerciale qui offre un service ou produit que d'autres membres pourraient utiliser, ces derniers feront affaire avec vous, leur camarade, avant d'encourager un autre entrepreneur qui n'est pas membre de la Légion. Souvent, les membres ne réalisent pas que leur adhésion à la Légion leur est avantageuse, mais soyez assuré que presque tous y gagnent quelque chose d'une façon ou de l'autre.

Nous voyons souvent de nouveaux membres qui sont gênés et renfermés, mais qui s'épanouissent au fil de leur service dans la Légion, que ce soit en participant à l'un de nos nombreux programmes, en présidant un comité, ou en progressant dans les divers postes d'officier et paliers de la Légion.

Il n'est pas rare qu'un membre déniche un emploi dans un nouveau domaine grâce aux connaissances et à l'expérience acquises au cours de son service dans la Légion.

Les déplacements donnent aussi beaucoup à gagner sans qu'on le réalise sur le fait. Participer à un congrès ou rallye provincial ou national peut permettre à un membre de visiter un coin de sa province ou son pays qu'il ne connaissait pas, d'apprécier non seulement la beauté du paysage, mais aussi de nouvelles cultures et idées, de savourer la

cuisine locale et de nouer de nouvelles amitiés.

Lors d'un congrès ou rallye, vous pourrez participer aux délibérations, voter sur des motions et résolutions qui pourraient influencer et qui, dans le passé, ont influencé les politiques et règlements provinciaux et nationaux, tant au sein de la Légion qu'à l'extérieur.

De plus, la Légion royale canadienne offre des récompenses pour service rendu, et ce, à tous les paliers de l'organisation. Ces récompenses comprennent des certificats, médailles et barrettes. Chaque palier de gouvernance possède une série de récompenses particulières afin de reconnaître le service rendu. Le service exemplaire est reconnu au moyen de l'Adhésion à vie, la Médaille au Mérite (MSM) et la Feuille de Palme à la MSM.

À un certain moment, plusieurs membres constatent une amélioration de leur bien-être en général, que ce soit à la suite de leurs contacts avec d'autres, du service rendu aux vétérans et à leurs familles, de visites aux personnes confinées à domicile et dans des résidences pour personnes âgées/vétérans, ou de savoir qu'ils ont fait une différence dans la vie de quelqu'un.

L'épanouissement personnel dans la Légion ne peut être réalisé qu'en participant et en donnant de votre temps et vos talents de façon altruiste. Posez des questions, impliquez-vous et en moins de temps qu'il n'en faut pour le dire, vous verrez du changement.

PARLER EN PUBLIC

INTRODUCTION

Parler en public est l'une des choses que les gens redoutent le plus. Cependant, il est peu probable d'obtenir un poste au sein de la Légion sans avoir à prendre la parole en public à un certain moment. De même, il est fort probable que vous serez nerveux lorsque vous vous exprimerez en public sur un sujet qui vous tient à cœur, mais il y a des trucs qui peuvent vous aider.

CONSEILS POUR SURMONTER LA NERVOSITÉ

1. Connaissez le sujet à fond — peu importe votre connaissance du sujet, préparez des notes que vous pourrez consulter discrètement.
2. Pratiquez — la pratique devant un miroir vous permettra de juger votre maintien devant un auditoire et de modifier vos expressions faciales et gestes au besoin. Pratiquez en présence d'une personne qui est encourageante, mais aussi impartiale.
3. Si vous lisez un texte qui a été préparé — adaptez-le — si nécessaire, modifiez le libellé pour des termes que vous maîtrisez naturellement et qui seront connus de votre auditoire. Un auditoire composé de personnes plus âgées pourrait ne pas connaître les dernières expressions en vogue contrairement à un auditoire plus jeune.
4. Évitez de distraire votre auditoire. Gardez vos mains hors de vos poches, surtout si vous y avez de la monnaie. Certains gestes des mains ou mouvements du corps sont appropriés lorsque vous voulez souligner une remarque, mais perdent leur effet s'ils deviennent répétitifs.
5. L'humour est bon s'il est utilisé avec jugement et en modération, autrement votre auditoire sera plus attentif à vos plaisanteries qu'à vos remarques et risque de se souvenir seulement de vos blagues.

CONCLUSION

DERNIER POINT, MAIS NON LE MOINDRE, joignez-vous à un groupe « Toast Masters ». Ceux-ci sont des professionnels qui vous aideront considérablement à capturer l'attention de votre auditoire tout en étant détendu autant que possible.