

L'écho des SOLISTE'S ENTREPRENEURS

Des sujets de fond au service des professionnels et institutionnels

Au sommaire de ce numéro

A LA UNE

**Les relations
interpersonnelles et la
communication entre
individus: inné ou acquis?**

ZOOM SUR

**Est-il possible de faire du
dialogue une opportunité
de croissance ?**

L'INTERVIEW

**Vincent Champetier
répond à nos questions**

LES CONSEILS ET ASTUCES DE...

Luc-Marie Elissalde

POINTS DE VUE DES SOLISTES

NOS SOLISTES SE PRÉSENTENT

**Aurélié : Tati Gâteaux
Lorine : Naturopathe**



À LA UNE

Les relations interpersonnelles et la communication entre individus: inné ou acquis?

Les conditions, l'ambiance ainsi que la qualité des relations humaines au travail sont des composantes essentielles à l'entreprise. Ces dernières sont vitales pour que l'entreprise puisse croître de manière harmonieuse tout en faisant face aux difficultés inhérentes à sa croissance.

“**Des salariés heureux font des clients heureux**” dirait Jean-François Zobrist.

Lorsque les premières tensions apparaissent ou lorsque le conflit émerge, il est alors urgent de ralentir... ce qui peut, à première vue, sembler antinomique.

Prendre le temps de s'écouter pour mieux s'entendre et ainsi faire un bon usage de son temps et de son énergie permettra par la suite de mieux servir l'intérêts des clients.

La communication est au coeur des relations humaines et cette dernière peut parfois être chaotique.

Communiquer cela s'apprend, c'est même tout un art. Il ne s'agit pas seulement d'émettre un message mais aussi de s'assurer que ce dernier ait été entendu. Être capable ensuite d'en recevoir un ou plusieurs en retour, qui ne sont pas forcément agréables à entendre, s'apprend. Particulièrement si ces derniers sont plutôt des résistances.

L'art du dialogue s'appuie sur plusieurs compétences. D'un côté, l'écoute de soi et l'assertivité. De l'autre : l'écoute empathique. Et bonne nouvelle cela se développe, c'est comme un muscle !



Chaque être humain a besoin d'être considéré, notamment dans un conflit. Qu'est-ce qu'il se passe en moi qui est si important et qui a besoin d'être vu et entendu ?

Communiquer c'est aussi pouvoir se sentir libre d'exprimer quelque chose sans crainte de représailles, notamment vis-à-vis de la hiérarchie. Dans certaines organisations, il peut exister encore des freins à cette liberté d'oser dire les choses, à dire « ce qui ne va pas ». Ce manque de confiance dans la relation peut être source de dysfonctionnement organisationnel, de turn over, accidents et autres maladies professionnelles, augmentant le taux de cotisation AT-MP et baissant de fait les résultats de l'entreprise.

S'il est nécessaire, à mon sens de libérer la parole, il existe aussi l'art d'émettre un message pour que ce dernier soit entendu...

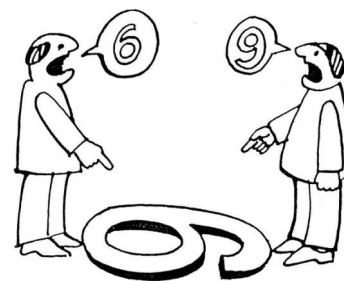
L'écoute empathique est une compétence primordiale,

elle permet tout en étant connecté à soi et à ses valeurs de pouvoir aller visiter avec curiosité, ce que j'appelle, « la colline de l'autre ».

C'est-à-dire de visiter le point de vue de l'autre sans jugement ni interprétation, juste avec une simple présence et curiosité pour aller à la rencontre de ce qui est important chez l'autre.

Cette présence à moi et à l'autre me permet, dès lors, de me dégager des jeux habituels dans nos relations humaines telles que la domination, la soumission, les jeux de pouvoir, les représentations mentales, les jugements, les exigences et injonctions (je dois, il ou elle doit, etc.), pour rentrer dans un jeu constructif, peut-être plus inhabituel voire plus difficile, celui de la coopération.

La redistribution du pouvoir peut se révéler une source d'angoisse et de peurs avec des pensées de type : « mais on n'a pas le temps de s'écouter ; si j'écoute les autres je ne vais pas pouvoir être entendu ; cela va être le chaos ; etc. », il est nécessaire dès lors d'être à l'écoute de ces freins-là et d'accompagner toute transition. En effet, une écoute pleine permet d'entendre ce qui est vraiment vivant chez l'autre et donc de pouvoir par la suite choisir des stratégies répondant aux besoins prioritaires et respectifs de chacun.



Les organisations ont tout à gagner à créer des structures qui permettent de faire vivre cette richesse intérieure. Cette libre expression permet que les « discussions difficiles » puissent avoir lieu dans un environnement bienveillant, authentique et où le respect et la réciprocité sont de mise. Ce dialogue possible permet par la suite une plus grande flexibilité et peut permettre à l'entreprise d'être suffisamment agile pour s'adapter à un environnement de plus en plus changeant et mouvant.

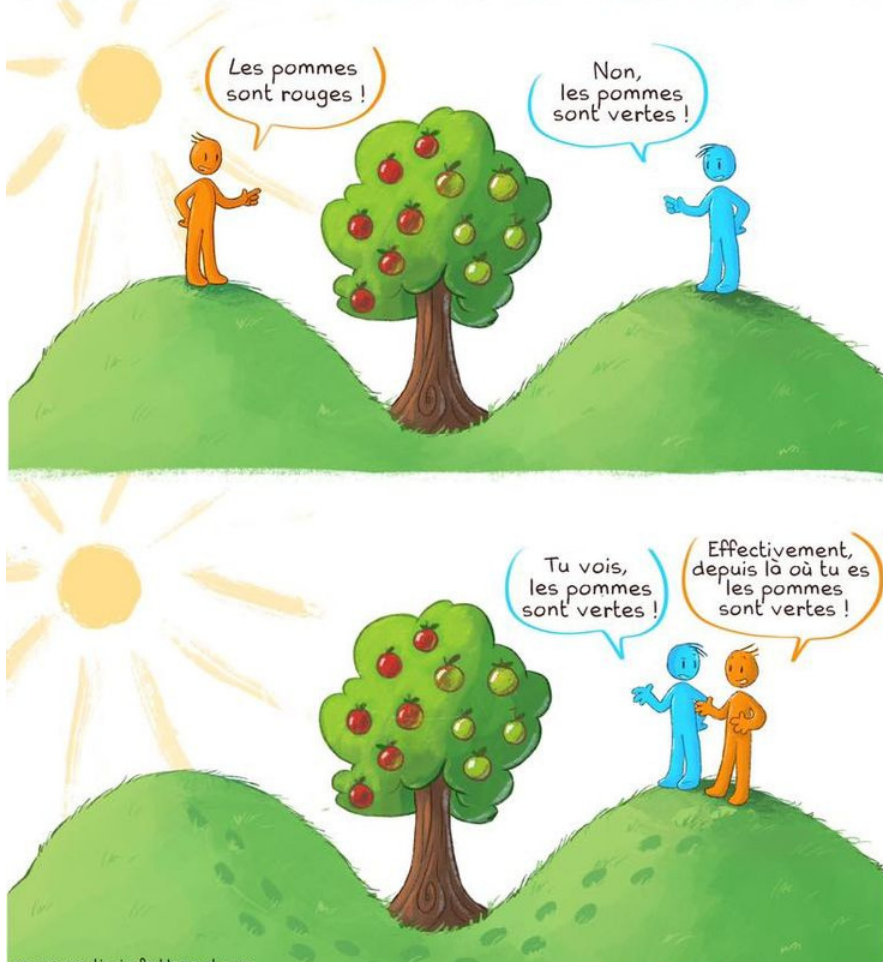
Pour rappel : cette communication, que j'appelle la communication consciente, est ancrée dans les besoins de chaque individu.

L'intention est de se connecter à ce qui est vivant chez moi et de me connecter à ce qui est vivant chez l'autre de manière sincère.

Cette communication, basée sur les besoins de chacun, permet des échanges constructifs et présente l'avantage de limiter les stratégies individuelles (uniques/habituelles), pour aller vers des stratégies communes (créatives). Ce mode favorise l'interdépendance. Dans mon expérience de médiateur et pour paraphraser Marshall ROSENBERG, ce qui est le plus

“ La communication consciente est ancrée dans les besoins de chaque individu ”

L'EMPATHIE : L'ART D'ALLER SUR LA COLLINE DE L'AUTRE



tragique c'est que généralement les conflits se situent sur les moyens ou stratégies mis en place pour parvenir à tel(s) ou tel(s) objectif(s), et non pas sur le besoin derrière. En effet, l'objectif étant bien souvent, lui aussi, qu'un moyen de contacter un besoin universel tel que le besoin de sécurité, de paix, de reconnaissance, de réalisation, d'appartenance, etc.

« A partir de maintenant, je choisis de croire que la non satisfaction de nos besoins résulte d'un manque de dialogue et de créativité plus que d'un manque de ressources. » cf. Marshall Rosenberg



Par Benjamin CRESPLY
Médiation et communication
mediation@benjamincrepsy.fr

“Connaître autrui n'est que science, se connaître soi-même, c'est intelligence.”

Dans les organisations, l'intelligence émotionnelle est aussi importante que le QI si ce n'est plus (D.GOLEMAN). La conscience émotionnelle est un ensemble de compétences et de qualités personnelles consistant à être conscient des émotions et à comprendre ce qui les déclenche.

Cette connaissance de soi engendre une meilleure gestion des émotions (les siennes et celles d'autrui) et permet de faire plus facilement face aux difficultés rencontrées qu'elles soient relationnelles ou autres. Cette compétence peut s'apprendre et se développer comme un muscle !





ZOOM SUR

Est-il possible de faire du dialogue une opportunité de croissance ?

Un pas plus loin...

Lorsqu'un mode de communication respectueux des besoins de chacun s'installe, grâce à la prise de conscience des acteurs du collectif, est-il possible d'aller plus loin et de faire du dialogue une opportunité de croissance ? C'est l'invitation portée par Stéphane Moriou dans son ouvrage « le pouvoir des conversations, l'art de donner et recevoir du Feedback ».

J'entends bien une première remarque... quoi ? encore un anglicisme ! c'est une remarque très juste alors disons : «nourrir en retour?», « rétroaction ? » Stéphane Moriou ne se satisfait pas totalement de l'un et de l'autre et propose : « le feedback est un trait d'union entre le passé et l'avenir ».

Offrir dans le moment présent un feedback, à partir d'une situation observée dans le passé, pour que celui ou celle qui le reçoit puisse le faire fructifier dans l'avenir.

Le feedback est une opportunité de grandir tant pour celui qui le délivre que pour celui qui le reçoit. Il nous autorise, à partir d'une observation factuelle, à confirmer ce que nous savons de nous ou découvrir ce que nous ne savons pas mais que les autres observent. Il éclaire et conforte la « zone publique » ou vient opportunément nous permettre de découvrir un élément nouveau de notre « zone aveugle ».

Alors, bien sûr, poser un feedback ne s'improvise pas. Nous sommes invités tout au long de cet ouvrage à apprendre,

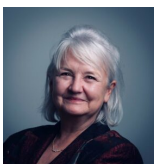
nous interroger, activer notre courage et notre générosité pour aller à la rencontre de l'autre et oser ce cadeau.

Représentation de la fenêtre de Johari

zone publique connu de moi et des autres	zone aveugle connu seulement des autres
zone cachée connu seulement de moi	zone inconnue inconnu de moi et des autres

« La nature de l'être humain est d'évoluer, de sociabiliser et d'être estimé ». Le feedback est une approche qui contribue à répondre à ces besoins. Une lecture qui active les prises de conscience et nous donne l'opportunité, dans notre silence intérieur, de développer nos capacités d'observation et d'écoute.

Par Laurence PASTRE
heLPyouRH/ Bras Droit
des Dirigeants
lpastre06@gmail.com





L'INTERVIEW DE :

VINCENT CHAMPETIER

Dirigeant chez VB PUB CONCEPT
Président de l'association "Le Collectif"

Quelle est votre vision du leadership et du partage du pouvoir ?

Quelle relation faites-vous entre la réussite d'une entreprise et le partage des tâches ?

Toute Société a été fondée en différentes strates, nos entreprises n'y échappent pas.

Il est naturel donc d'avoir des décisionnaires et des exécutants.

Chaque bateau a besoin d'avoir un capitaine. La réussite est d'arriver à créer une alchimie entre les différentes composantes.

Pensez-vous que le bien-être des salariés puisse être un gage de performance pour l'entreprise ?

Cette notion est aujourd'hui au cœur des préoccupations managériales. Non

seulement car il s'agit d'une attente forte des salariés mais également car le dirigeant a compris que pour conserver ses meilleurs éléments, il était obligatoire qu'ils se sentent choyés. Des actions sont donc mises en place telles que des moments de cohésion, l'intégration des familles ou bien des séances bien être sur le lieu de travail.

Selon vous, comment se prémunir des difficultés relationnelles au sein d'une organisation notamment dans le cas de projet ?

Voilà un des sujets les plus complexes dans la mesure où il faut amener toute une équipe vers un objectif commun en prenant en compte les différences de chacun.

Analyser, comprendre et expliquer, c'est aussi une des missions du dirigeant.

Et côté management, pensez-vous qu'il faille "surveiller" ses salariés ou à l'inverse faire confiance ?

Je suis partisan d'un management basé sur la confiance et l'autonomie. En laissant toute liberté, cela favorise un épanouissement et un meilleur investissement dans une entreprise.

" Analyser, comprendre et expliquer, c'est aussi une mission du dirigeant "

De même, les horaires fixes ne sont pas un gage d'efficacité. Seul un accomplissement des tâches en temps et en heure est la priorité. En intégrant cette philosophie, un opérationnel se sent libéré et en ayant un esprit apaisé devient plus impliqué et créatif dans ses missions.

POINTS DE VUE DES SOLISTES

La souffrance provoquée par la différence peut-elle être réduite à néant ?

Mimi me dit : « Pourquoi je n'aime pas le monde ? Pourquoi quand je suis en réunion d'équipe, ça me stresse ? Pourquoi pense-t-on que je suis une sauvage ? ».

Toutes ses réponses, elle a pu les trouver dans son profil de personnalité en comprenant qu'une de ses compétences, le relationnel, était en zone inconnue : tous les environnements de groupe au-delà de 5 personnes est donc source de stress voire de souffrance.

Identifier que cette compétence relationnelle était une compétence très peu présente naturellement chez elle, lui a permis d'accepter qu'elle ne prenne pas la parole en réunion d'équipe et d'éviter de se trouver dans des groupes trop importants pour elle, source de stress et d'angoisse.

Rien que de mettre en lumière cette information lui a permis d'accepter son mode de fonctionnement afin d'en tenir compte le plus possible pour limiter son stress et comprendre qu'elle n'est pas « sauvage » mais juste différente.

Ainsi, dans les relations interpersonnelles, connaître ses forces et ses zones de vigilance permet d'être plus tolérant vis-à-vis des autres, sans jugement, et d'accepter que nous n'avons pas tous les mêmes facultés à communiquer.

Le monde de l'immobilier n'est que relations humaines, et ce n'est pas toujours facile...

Dans le monde complexe de l'immobilier, les relations interpersonnelles sont au centre de chaque transaction et comme vous l'imaginez peut-être, elles ne sont pas dépourvues de défis. C'est souvent dans un moment charnière de la vie, souvent une étape, pas toujours joyeuse, que les projets immobiliers font surface. Un moment de sensibilité accrue pour la plupart des personnes.

Imaginez un vendeur attachant une grande valeur sentimentale à cette maison, dans laquelle il a grandi et dont il vient d'hériter suite au décès de son parent. L'émotion est forte et la perspective de cette vente n'est pas heureuse. Face à lui, un acquéreur axé sur les aspects pratiques, la modernisation, le futur potentiel de cette propriété. Et au milieu de ce duo, une belle somme, importante et conditionnant souvent les projets à venir pour chacun. Un sujet délicat ajoutant toujours des tensions.

Me trouver au centre de ces perspectives divergentes me fait régulièrement vivre des situations délicates. La recherche d'un compromis gagnant-gagnant exige une diplomatie habile. C'est ici que j'essaie de jouer mon rôle le plus important, de tampon, "d'absorbant" d'émotions fortes, de devenir l'engrenage central qui permet de faire tourner la machine entre acheteurs, vendeurs, notaires, courtiers, diagnostiqueurs, urbanisme... dans les meilleures conditions pour tous et ce n'est pas un mince challenge !

Ce sont bien les relations humaines dans l'immobilier qui rendent ce métier passionnant, mais aussi délicat, un peu comme la vie en général je crois.

Il n'est pas toujours aisé d'accueillir de nouveaux collègues dans son quotidien

J'ai longtemps travaillé en parfaite harmonie, pour ne pas dire en parfaite amitié. Puis l'équipe a été modifiée.

Si je suis honnête, j'ai rapidement réalisé qu'avec la personne qui devenait mon binôme, je ne pourrai pas retrouver cet équilibre. Sans prendre en considération ce que je ressentais, je me suis convaincue que je devais avant toute chose accueillir l'autre et m'adapter.

En réalité faire avec... jusqu'à littéralement me faire marcher sur les pieds et hurler dans les oreilles.

Alors qu'une fois de plus cette personne franchissait mes frontières invisibles, pour me transmettre une information de bien trop près et dans une longue logorrhée, je me suis emportée et l'ai sommée de s'écarter et de « se taire, enfin ! ».

Ce n'est pas moins les mots que mon attitude corporelle qui furent disproportionnés et, aujourd'hui je le vois avec un nouvel œil, bien trop violent. Car en réalité, il n'y avait dans l'attitude de cette personne aucune animosité à mon égard mais la seule volonté d'exister à mes yeux et de vouloir me plaire.

La première personne que je me dois d'accueillir, c'est moi-même. Pourquoi accabler l'autre de ne pas respecter mes limites, mes frontières si moi-même je ne les définis pas ?

Par Muriel AVERSENG
Rêv'l Toi
Consultante en
développement personnel
muriel.averseng@gmail.com



Par Laure LEDUC
IAD
Manager et Conseillère en
Immobilier
laure.leduc@iadfrance.fr



Par Elodie KLEIN
Sophrologie relationnelle,
Méthode TRE, Formation
PSSM
contact@ek-sophrologie.fr



LES CONSEILS ET ASTUCES DE...



lucelissalde@gmail.com

Luc-Marie Elissalde : formateur, coach et expert en bilan de compétences

Tu as déjà eu une journée au boulot où tout semblait partir en cacahuète ?

Des embrouilles avec les collègues, la pression qui monte et le stress qui te colle à la peau ? C'est un scénario courant, mais ne t'inquiète pas, on a quelques trucs dans notre poche pour faire face à ces situations. Dans cette première colonne, on va plonger dans les raisons de ces tensions au bureau.

D'où ça vient ces tensions ?

Les tensions au travail peuvent parfois paraître sortir de nulle part, mais il y a souvent des raisons bien précises. Trop de boulot, des accrochages avec des collègues, des différences culturelles ou des attentes impossibles à satisfaire peuvent mettre le feu aux poudres. Pour régler ces situations, il faut d'abord comprendre pourquoi ça cloche. C'est le premier pas pour éviter les embrouilles à répétition.

"Le routine du bureau : pas toujours tranquille"

Parler, ça marche !

La clé pour résoudre les conflits au boulot, c'est une communication ouverte. Si tu es dans une situation tendue, prends le temps d'écouter les autres et de partager tes propres pensées dans le calme. Parfois, un simple échange peut calmer les esprits et éviter que ça tourne au vinaigre. Bien entendu, pour cela, il est nécessaire que l'autre personne soit disposée à en

faire autant. On est toujours deux dans une relation.

Des astuces pour garder la Zen Attitude

On va voir comment prévenir ces tensions et garder la sérénité.

Gérer le stress et la pression

Pour éviter que tout s'envenime, gérer son stress est la première étape. Prends des pauses, respire à fond et développe tes compétences en gestion du temps. Quand tu peux dompter ton propre stress, tu es mieux armé pour faire face aux situations tendues. Certains préféreront des méthodes calmes comme la cohérence cardiaque ou la méditation quand d'autres auront besoin de se défouler physiquement grâce au sport ou à la méditation active par exemple. C'est ok ! Nous sommes tous différents.

Désamorcer les conflits côté salariés et côté employeur

Si les tensions se transforment en clashes, il faut agir vite. Identifie les problèmes, écoute les parties en conflit et cherche des solutions qui conviennent à tout le monde. Parfois, un médiateur neutre peut aider à régler le conflit de manière équitable. Et en parler avec sa hiérarchie est incontournable ou avec le responsable de la prévention des risques psychosociaux. Si la situation est trop grave ou qu'aucune écoute n'est possible ou d'une qualité médiocre, prends rapidement rendez-vous avec le médecin du travail.

Créer un Taf cool et positif – à l'intention des managers

On va voir comment mettre en place des pratiques de gestion qui donnent la pêche.

Un Leadership Positif

Les chefs d'équipe ont un rôle majeur dans la gestion des tensions. Ils doivent favoriser un environnement respectueux, soutenir les employés et résoudre les problèmes rapidement. Un bon chef crée une ambiance où les conflits se gèrent avant de devenir des feux de forêt ou des situations de harcèlement.

Formation en Gestion des Conflits

Proposer des formations en gestion des conflits à tes employés, ce n'est pas du temps perdu. Ça les aide à gérer les tensions de manière constructive, que ce soit en solo ou en équipe. Pour conclure, les tensions au taf, c'est inévitable, mais ça se gère. En comprenant d'où ça vient, en favorisant la communication, en gérant ton stress, et en ayant des leaders au top, tu peux créer un environnement de travail plus agréable et donc plus productif. La gestion des tensions au boulot, c'est un ensemble de compétences qui profite à tout le monde, qui s'acquiert, se discute et se met en application. Tout le monde est gagnant, autant toi que ton service ou ton entreprise. Allez, reste zen !



NOS SOLISTES SE PRÉSENTENT

Par **Lorine Pitigliani**
Naturopathe et
énergéticienne
lorine.pitigliani@gmail.com



AVEC LA NATUROPATHIE, LES FÊTES DE NOËL RIMENT AVEC DÉTOX !

Les multiples excès engendrent une accumulation de toxines dans le corps. Le système hépatique, et donc le foie, se retrouve souvent engorgé. Il ne fonctionne plus correctement. Il est donc utile de penser à faire une **cure détox à base de plantes afin d'aider l'organisme à drainer et éliminer ces toxines**. En terme de plantes détox, il en existe quelques unes, les plus connues : Desmodium, Pissenlit, Chardon-marie, Artichaut, Radis noir, Romarin... Mais attention toutefois, car les cures détox ne se font pas n'importe quand et avec n'importe quelle plante. Ainsi certaines plantes peuvent agir de façon assez violente pour votre organisme. Alors soyez prudent. **La cure détox ne doit pas excéder 21 jours** et pourra être renouvelée au besoin.

Pensez à la monodiète, simple et efficace, plus d'information sur : <https://www.la-vie-naturelle.com/blog/post/monodiete>

Comme la naturopathie se veut **HOLISTIQUE** (prise en charge globale de l'individu) Je préconiserai plusieurs choses en plus de la détox Alimentaire :

1. Faites une pause digitale = **Se déconnecter !**
2. Prenez le temps = **Ralentir !**
3. Retrouver votre enfant intérieur = **Jouer et Créer !**
4. Balader en nature, marcher, danser, courir ... = **Bouger !**
5. Créer un rituel bien-être, un temps pour vous : bougies, encens, huiles essentielles, musique apaisante (ou pas), bain ... = **Rêver !**

Inspirez-vous du mouvement **SLOW-LIFE**.

DOUCEUR DE JANVIER, CLÉMENTINES ET SPÉCULOOS:

Simple, rapide et efficace, possibilité de préparer la veille

Préparation : 10 mn et Cuisson : 10 mn

Pour 4 personnes

- 4 yaourts de brebis (ou autre en fonction des goûts)
- 8 clémentines
- 16 spéculoos
- 4 sachets de sucre vanillé
- 1/2 cuillère à café de cannelle
- Pour la déco : meringues, sucre doré,...

- 1- Peler les clémentines, débarrasser les quartiers des peaux blanches et éventuels pépins. Réserver les quartiers d'une clémentine pour la décoration.
- 2- Mixer le reste des clémentines dans un blender.
- 3- Mettre la purée de clémentines dans une casserole et cuire 10mn à feu moyen-doux pour que la purée épaississe et soit un peu confite. Ajouter la cannelle, mélanger et laisser refroidir à température ambiante puis mettre au frais.
- 4- Ecraser les spéculoos en miettes.
- 5- Mettre les yaourts de brebis dans un bol, ajouter le sucre vanillé et mélanger. Réserver au frais jusqu'au dressage.
- 6- Dans 4 verres, répartir la moitié des spéculoos, puis la moitié du mélange de brebis, puis le reste des spéculoos, la moitié de la purée de clémentines à la cannelle, puis le reste du mélange de brebis et finir avec le reste de la purée de clémentines à la cannelle.
- 7- Déposer les quartiers de clémentines et décorer de meringues, sucre doré,...

DANS LE PROCHAIN NUMERO À
PARAITRE EN AVRIL 2024 :
"La prévention des risques
psychosociaux et
la santé mentale au travail"

COMITÉ DE RÉDACTION

Pascale Causier
Elodie Klein

Anne-Laure Maupoux

<https://www.solistes-entrepreneurs.fr/>

<https://www.facebook.com/solistes-entrepreneurs/>

<https://www.linkedin.com/company/les-solistes-entrepreneurs/>

lessolistesentrepreneurs@gmail.com



Par **Aurélie Fleury**
Pâtissière et traiteur

patisseriesdetatigateau@gmail.com