



RESSOURCES DU MODULE 2

Étape 3 : Questions Way Forward (établir les actions)

Questions sur la ressource	Questions sur les personnes
<ul style="list-style-type: none">• À quelles ressources pourriez-vous accéder?• Que pourriez-vous faire pour empêcher ceci?• Quelles ressources avez-vous oubliées?• Qu'est-ce que vous pourriez remplacer, réduire ou retirer?• Quel échéancier fonctionne? Quel est le chemin critique?	<ul style="list-style-type: none">• À qui pourriez-vous demander de l'aide?• Qui est-ce qui pourrait vous donner des opinions utiles?• Qu'est-ce qui doit être vrai pour pousser chacun à prendre des mesures immédiates?• Quelles compétences seraient les plus utiles?• Comment pourriez-vous ou pourrions-nous influencer la motivation ou modifier l'harmonisation?
Questions portant sur les stratégies	Questions portant sur l'innovation
<ul style="list-style-type: none">• Comment pourriez-vous ou pourrions-nous utiliser les ressources plus efficacement?• Que pourriez-vous ou pourrions-nous cesser pour nous concentrer davantage?• Qu'est-ce qui doit être vrai pour réaliser notre objectif en faisant moins?• Qui d'autre souhaite que cette question soit réglée?	<ul style="list-style-type: none">• Dans quelles autres instances cela a-t-il été réglé?• Quelles ressources aurions-nous oubliées?• Comment pourriez-vous ou pourrions-nous avoir une exécution plus rapide?• Parmi vos tâches, qu'est-ce qui semble illogique?• Qu'est-ce qui pourrait vous aider à l'avenir?• Que pourriez-vous apprendre en agissant maintenant?

Mes Notes

Autres ressources

BOÎTE À OUTILS DE RÉTROACTION

Let's Rumble par Brene Brown (en anglais)

<https://brenebrown.com/blog/2019/05/01/lets-rumble/>

SECRET TO GIVING GREAT FEEDBACK (en anglais)

La psychologue cognitive LeeAnn Renniger présente une méthode éprouvée scientifiquement pour donner de la rétroaction efficace.

<https://www.youtube.com/watch?v=wtl5UrrgU8c>

Conflit ressources (en anglais)

Anatomy of Peace - <https://www.amazon.ca/Anatomy-Peace-Resolving-Heart-Conflict/dp/1626564310>

Thomas Kilmann - Conflict mode

<https://www.youtube.com/watch?v=PFlydyH2H8Y&feature=youtu.be>

Beauty of Conflict https://www.youtube.com/watch?v=55n9pH_A008

Mes Notes

Resources

Déclencheurs et réponses SCARF

David Rock -Créateur de SCARF TED talk à Tokyo <https://youtu.be/uDlyxxayNig>

- Fonctionnement de Brain – à l'inverse du vélo – <https://www.youtube.com/watch?v=MFzDAbzBLI0>

Mes Notes

Processus de délégation IDEALS

I = (Introduce) Présenter la tâche

D = Démontrer clairement comment exécuter la tâche

E = Être sûr de la compréhension de ce qu'il y a à faire

A = Attribuer pouvoirs, informations et ressources

L = Laisser aller

S = Surveiller et épauler

Questions à poser pour résoudre l'objection

L'objectif consiste à stabiliser la situation

- Que pourrions-nous faire pour atténuer immédiatement le risque?
- Que pourriez-vous réaliser en vous mettant à la place de l'autre?
- Dans cette situation, qu'est-ce qui est le plus important pour vous?

Reconnaître la réalité de la situation

- Comment auriez-vous pu contribuer au conflit?
- Quelle est votre réaction ou la réaction de l'autre face au conflit?
- Quelles sont les répercussions de ce conflit sur les autres en milieu de travail?

Analyser les options et les intégrer à une stratégie

Quelles motivations ou incitations permettraient de calmer le conflit entre les protagonistes?

Quelles idées permettraient de combler tous les besoins?

Vers une résolution

- Comment pourriez-vous prendre en compte le point de vue de l'autre?
 - Quels autres points de vue pourriez-vous considérer?

La continuité par le suivi

- Comment pourriez-vous nous amener à renouer avec la productivité?
- Quelles seraient les conditions requises pour que notre entente soit respectée et appliquée?
 - Que pourrions-nous retenir de cette expérience?

Mes Notes

Pour en savoir plus sur l'échelle de la reconnaissance

Utilisez de nombreux « énoncés axés sur le "vous" » pour reconnaître la personne qui a l'amygdale détournée.

Niveau le plus élevé – comprendre sa réalité à partir de son point de vue

- Illustrez clairement le problème et les répercussions possibles pour la personne. Cette approche permet de dissiper la résistance et de renforcer votre relation.

Haut niveau – comprendre la réalité de l'autre à partir de votre point de vue :

- Permet d'aborder le problème et les répercussions à partir de votre point de vue. Cette approche montre la qualité de votre compréhension de sa réalité.

Niveau modéré – répéter ou refléter la résistance :

- Reflète les mots de la personne qui écoute Peut vous permettre d'éviter d'accueillir la résistance. Ne parvient pas à éliminer la résistance et peut affaiblir la relation.

Niveau le plus bas – Je comprends... :

- L'utilisation du « Je » montre que vous mettez l'accent sur vous. Vous racontez quelque chose plutôt que de montrer que vous comprenez la réalité de l'autre personne. En général, cette approche entraîne une plus grande résistance.

Mes Notes

Déclencheurs et réponses SCARF

Le statut concerne l'importance relative, la hiérarchie et l'ancienneté. Le fait de voir son statut diminué est perçu comme une menace potentielle.

Éléments déclencheurs habituels :

- Passer en regardant au-dessus de leur tête ou autour d'eux
- Les retirer de projets ou changer leur rôle ou leurs responsabilités
- Les exclure de courriels ou de réunions
- Les changements apportés à la structure hiérarchique, un nouveau gestionnaire
- Les changements perçus à l'importance (projet, entrée, contribution)

Approches à envisager :

- Comment pouvez-vous montrer à quelqu'un que ses commentaires sont importants?
- Comment pourriez-vous inciter quelqu'un à contribuer ou à trouver des innovations?



Mes Notes

Déclencheurs et réponses SCARF

La certitude fait appel au cerveau, qui est une machine de reconnaissance des schémas cherchant à prédire les états futurs. Une incertitude minime est perçue comme une menace potentielle.



Éléments déclencheurs habituels :

- Changement de processus, de flux de travail, d'automatisation
- Changement de la structure hiérarchique, des leaders, de la priorité du projet
- Changement de systèmes – mesures, rapports, chaîne de valeur
- Changement... réel ou perçu

Approches à envisager :

- Quel élément connu pourriez-vous communiquer? Qu'est-ce qui ne changera pas?
- Comment réunir des données de façon transparente aux fins de prévention?

Mes Notes

Déclencheurs et réponses SCARF

L'autonomie : notre capacité d'exercer un contrôle. La perception d'un changement dans notre maîtrise des choses est perçue comme une menace potentielle.

- **Éléments déclencheurs habituels :**
- Perte de contrôle, de contrôle partagé des systèmes, des processus ou des projets
- Inspection, révision et surveillance accrues
- Changements apportés aux rapports, à la chaîne de valeur et aux parties prenantes
- **Approches à envisager :**
- Comment pourriez-vous répartir autrement les reconnaissances et les récompenses?
- Comment pourriez-vous faire part autrement de votre attention et de votre encadrement?



Mes Notes

Déclencheurs et réponses SCARF

L'appartenance désigne le sentiment de faire partie d'un groupe. Le sentiment d'exclusion ou un changement dans le sentiment d'acceptation sont perçus comme des menaces potentielles.



Éléments déclencheurs habituels :

- Ne pas être consulté, informé ou engagé au sujet du changement
- Se sentir redondant, moins apprécié, moins remarqué
- Se sentir socialement isolé, en perte de soutien et de connexion
- Ne pas être inclus, préjugés perçus

Approches à envisager :

- Comment pourriez-vous établir un lien entre vos employés?
- Quel pourrait être l'objectif supérieur de l'ensemble du groupe?

Mes Notes

Déclencheurs et réponses SCARF

L'équité consiste en des échanges justes afin de satisfaire les parties. La perception d'un échange ou d'un traitement inéquitable est perçue comme une menace potentielle.



Éléments déclencheurs habituels :

- Préjugés inconscients, préjugés structurels
- Ne pas suivre le processus ou la chaîne de commande perçue
- Une attribution inégale ou non-équitable des tâches, des projets, des accès, de la reconnaissance et des récompenses

Approches à envisager :

- Comment pourriez-vous répartir autrement les reconnaissances et les récompenses?
- Comment pourriez-vous faire part autrement de votre attention et de votre encadrement?
- Qu'est-ce qui compte le plus pour l'équipe ou pour l'entreprise?

Mes Notes

Le fait de comprendre les déclencheurs vous donne accès à la puissance du cerveau

Une fois que vous connaissez les déclencheurs, vous pouvez :

- Faire pause pour reconnaître afin de répondre au lieu de réagir, de pivoter et de récupérer
- Réduire de façon proactive la négativité causée par la provocation des autres
- Vous organiser intentionnellement pour orienter les autres vers la récompense/le gain en prévoyant/en tenant compte des déclencheurs probables
- Interrompre intentionnellement les réactions pour soutenir les autres, tout en incitant à pivoter et à répondre/récupérer
- Faire preuve d'empathie et savoir comment réduire les effets négatifs
- Former les autres pour qu'ils soient sensibilisés aux déclencheurs et en fonction de leurs déclencheurs

Mes Notes

Processus de récupération à la suite d'un élément déclencheur

1. Reconnaître l'élément déclencheur



2. Respirer



3. Se recentrer : être son propre formateur



4. S'éloigner



Mes Notes

Comment accueillir le processus de résistance

Étape 1:

Étape 2 : Comprenez la réalité de l'autre en utilisant des « énoncés axés sur le "vous" »

- Soyez généreux et laissez la place à l'autre personne
- Montrez que vous comprenez sa réalité
- Reconnaissez les répercussions possibles que cette personne pourrait subir
- Reconnaissez son engagement et ce qui est important pour elle

Étape 3 : Posez une question ouverte Way Forward (établir les actions), en commençant par « Quoi » ou « Comment »

- Posez une question ouverte pour amener l'autre personne à communiquer plutôt qu'à résister.
- Activez l'état de récompense de l'autre et associez-le à son engagement.
- Ramenez-la à l'objectif de la conversation.

Rappel : Cessez le détournement de l'amygdale et activez l'état de récompense en soulignant amplement le statut, la certitude, l'autonomie, l'appartenance et la justesse de l'autre.

Mes Notes

Appliquer l'approche d'acceptation de la résistance pour accueillir les objections dans les conversations axées sur les ventes

- Richard Robbins Sell Naturally + Handle Objections (Vendre naturellement et réfuter les objections), 1 heure 20 minutes – <https://youtu.be/BDClvHTeyos3> sur la gestion des objections
- Écoutez New Objections (Nouvelles objections) après Handle Objections (Réfuter les objections), 2 minutes 39 secondes – <https://youtu.be/QzFj1FrXxGY>
- Practice Makes Permanent (La pratique permet d'être constant) 2 minutes 53 secondes – <https://youtu.be/3OkuB1zCwJk>
- Qu'en tirez-vous? Handle Objections (Réfuter les objections) 1 minute 37 secondes – <https://youtu.be/LKqn3whgrn8>

Mes Notes