Influencer : partie I

Briser le coquillage et libérer la fée ©

Par Dominique Morneau
dominique.morneau@gmail.com

Objectifs et horaire

- *Objectifs* : au terme de la formation, les participants seront en mesure d'évaluer et de développer leurs habiletés à influencer les individus et les équipes/d'évaluer et de développer leurs habiletés à composer avec l'ambivalence des individus et des équipes.
- *Plan* : introduction/relation/rétroaction/changement/conclusion.

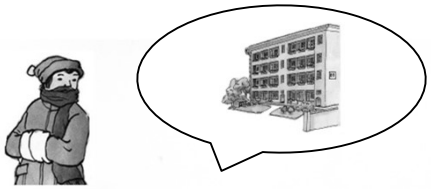
Objectifs et horaire

- Le parcours de formation sera constitué de modules interreliés et couvrira les thèmes suivants.

Thèmes traités	-
1. Communiquer	
2. Influencer : partie I	
3. Influencer : partie II	
4. Prévenir et résoudre les conflits	
5. Changer	
6. Trouver le bien-être au travail	

Objectifs et horaire

- Des références scientifiques seront proposées en cours de rencontre, souvent en anglais (je m'en excuse) et associés à un nombre de bonhommes ayant froid (entre 1 et 5, comme des étoiles dans un hôtel).

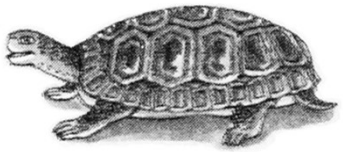


Objectifs et horaire

- Des sous-groupes de discussions seront formés afin de favoriser l'appropriation des contenus de formation présentés.

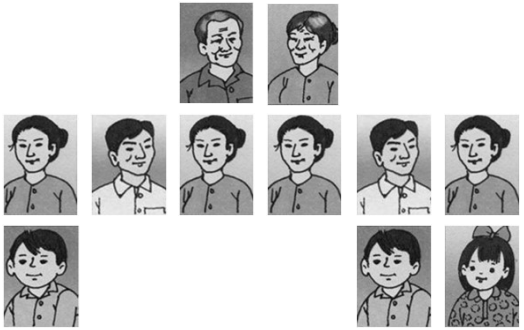
Fonction	Écouter/parler	Se développer

Introduction



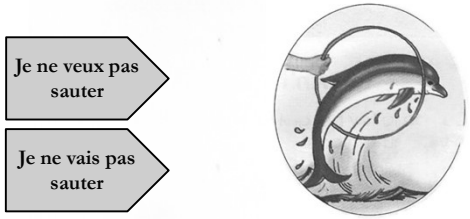
Introduction

- Ma rencontre avec Thao.

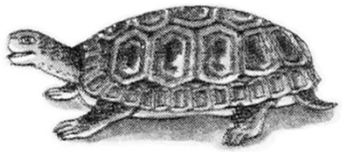


Introduction

- Le modèle présenté ne permettra pas d'influencer la *motivation* de tous nos interlocuteurs. Il y aura des facteurs que nous ne pourrons pas contrôler.



Relation



Relation

Principe de relation

Qu'est-ce qui détermine nos agissements?

Relation

- Ma mère aura compris l'importance des *pensées* pour déterminer les *agissements*.

Percevoir → **Penser** → **Ressentir** → **Agir**

Pense avant d'agir

Relation

- Il adviendra que nous tenterons d'influencer les *pensées* de nos interlocuteurs de façon non-directionnelle et non-directive (éviter l'ingérence).

Devrais-je quitter?

-	Non-directive
Non-directionnelle	Comment?

Relation

- Influencer les *pensées* de nos interlocuteurs de façon non-directionnelle et non-directive diminuera notre propension à faire de l'ingérence et favorisera l'économie d'énergie.

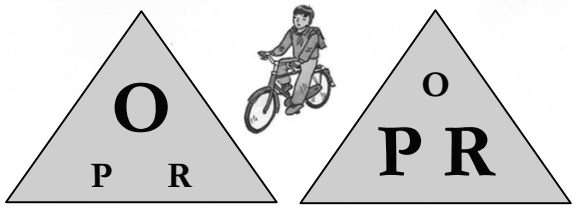
Nous-mêmes	L'interlocuteur

Relation

- Nos tentatives pour influencer les *pensées* de nos interlocuteurs ne provoqueront cependant pas toujours l'effet désiré.

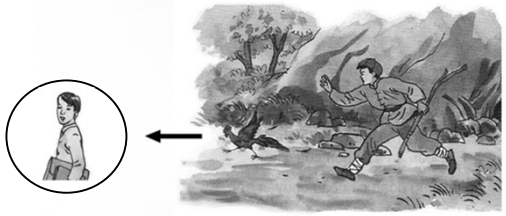
Relation

- Au-delà de l'*objet* en cause dans nos communications, nos tentatives d'influence échoueront parfois parce que nous glisserons avec nos interlocuteurs dans la négociation du *pouvoir/ ressentis*.



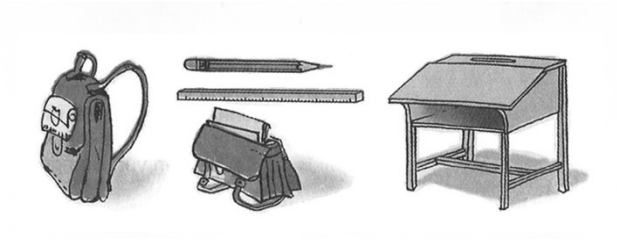
Relation

- Lorsque l'interlocuteur sentira son *pouvoir* menacé, le phénomène de *réactance* pourra souvent être observé.



Relation

- La *réactance* est définie comme une impulsion à protéger son sentiment de liberté. La réactance s'éveille lorsque la liberté d'action est menacée.



Relation

Jusqu'à quel point êtes-vous soucieux de préserver votre liberté lorsqu'elle est menacée, entre 0 et 10?

Qu'est-ce que l'on peut faire pour influencer ceux qui sont à 8, 9 et 10, le coq qui se sauve?

Relation

- Lorsqu'il s'agira d'influencer nos interlocuteurs, nous pourrons les *suivre*, les *diriger* et les *guider*.

Suivre	Diriger	Guider
Laisser parler	**Parler**	**Faire parler**

Relation

- *Suivre*, *diriger* et *guider* nous mènera à endosser les positions *Yin* et *Yang* sur le contenu (qui parle) et sur le processus (qui choisit de quoi on parle) de la communication.

Suivre	Diriger	Guider
Contenu/ ↓ Processus/ ↓	**Contenu/ ↑ Processus/ ↑**	**Contenu/ ↓ Processus/ ↑**

Relation

- Pour *guider* des interlocuteurs aux positions *Yin* très prononcées, nous devrons les inciter à parler davantage.

Nombre de minutes dont nous disposons										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

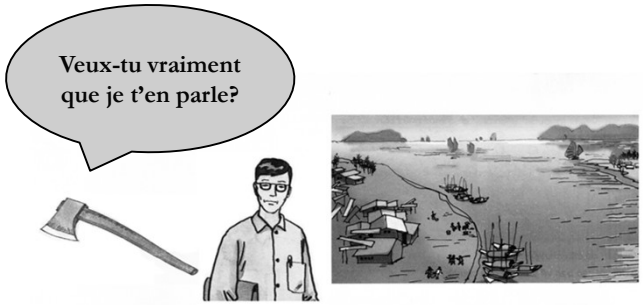
Relation

- Pour *guider* des interlocuteurs aux positions *Yang* très prononcées, nous pourrons les interrompre à l'occasion afin de réorienter leur discours.

Nombre de minutes dont nous disposons										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Relation

- Lorsque nous *guiderons*, il sera possible d'interrompre l'interlocuteur sans le blesser.



Relation

- Pour *guider* nous pourrons ainsi nous efforcer de faire parler davantage ou d'interrompre davantage.

Faire parler davantage	Interrompre davantage

Relation

Faire parler davantage

Interrompre davantage

2 compétentes liées à la posture du guide		
Avec qui	Circonstance	Quand

Relation

Lorsque vous tentez d'influencer, quel pourcentage du temps voulez-vous suivre, diriger et guider?

Dans quelles circonstances est-il adéquat de suivre, de diriger et de guider?

Relation

Suivre davantage

Diriger davantage

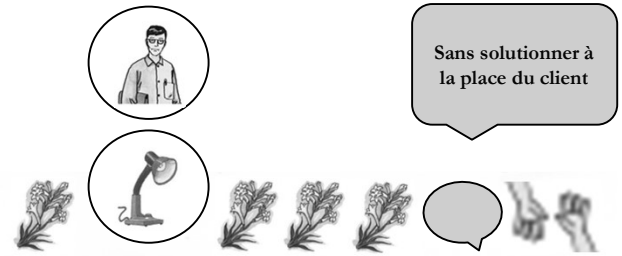
Guider davantage

3 postures d'influence		
Avec qui	Circonstance	Quand

Relation

Étapes	Minutes
1. 1 réussite académique/professionnelle	2
2. (3) conditions de succès	3

Relation



Étapes	Minutes
1. 1 défi académique/professionnel à venir	2
2. (3) solutions possibles	3

Relation

- Nous serons attirés vers un processus plutôt que l'autre lorsque nous *guiderons*.

Réussite professionnelle	Défi professionnel
3 conditions de succès	3 solutions possibles

Relation

- Au début du secondaire 3, j'aurai *guidé* Evans plutôt que le *diriger*.

Réussite académique	Défi académique
3 conditions de succès	3 solutions possibles

Relation

- Outre le fait de *guider* vers l'identification d'une réussite et un défi professionnels, nous pourrons *guider* pour favoriser la résolution de problématiques chez nos interlocuteurs.

Réussite	Défi	Problématique

Relation

- Étapes d'intervention liées à la résolution d'une problématique.

Étapes
1. Identifier le sujet
2. Explorer la situation actuelle
3. Évaluer les nouvelles options
4. Planifier le changement
5. Réaliser des suivis

Relation

Identifier le sujet

Explorer la situation actuelle

Évaluer les nouvelles options

Planifier le changement

Réaliser les suivis

Guider vers la résolution d'une problématique		
Avec qui	Circonstance	Quand

Relation

Succès aca. ou prof.

Défi aca. ou prof.

Problématique aca. ou prof.

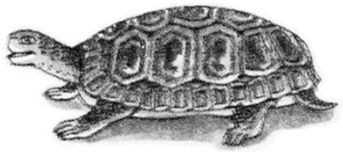
Guider à partir de/3 possibilités (recettes)		
Avec qui	Circonstance	Quand

Relation

- Identifiez 5 diapositives qui vous sont apparues plus signifiantes dans le *principe de relation.*

	R	R	C	Σ
Idées	5	5	5	15
Engagements	?	?	?	1 à 2

Changement



Changement

Principe de changement

Comment provoquer le changement

Changement

- Nous pourrons nous demander combien de personnes dans le groupe seront influencées durablement dans leurs habitudes professionnelles par les théories qui suivront.

Personnes qui seront influencées/habitudes			
1/1	1/10	1/100	1/1 000

Changement

- Il adviendra que nous tenterons d'influencer les *pensées* de nos interlocuteurs de façon directionnelle et non-directive (attraper le coq).

-	Non-directive
Directionnelle	Comment?

Changement

- Plusieurs auront l'impression de combattre des feux toute la journée, manquant ainsi de temps pour influencer leurs interlocuteurs.

Pas du tout						Tout à fait				
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Changement

- Influencer s'apparentera à discuter ou à danser avec l'interlocuteur plutôt qu'à le convaincre.

Changement

- Certaines valeurs seront reliées à l'approche.

Quatre valeurs reliées à l'approche proposée
1. Partenariat : expertises partagées
2. Acceptation : reconnaitre la valeur et l'autonomie
3. Compassion : bien-être de l'autre
4. Évocation : susciter le langage de l'autre

Changement

Quelle valeur représente votre force principale et laquelle voulez-vous développer en priorité?

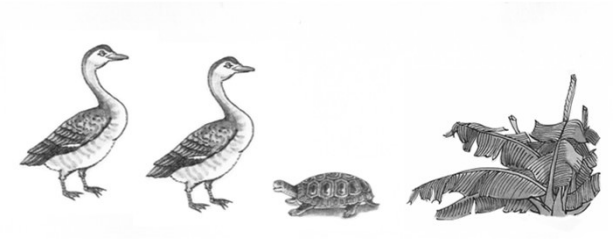
Choix de réponses : 1. partenariat, 2. acceptation, 3. compassion et 4. évocation

Changement

4 valeurs liées à l'approche		
Faire quoi	Avec qui	Quand

Changement

- Les valeurs liées au *partenariat*, à l'*acceptation*, à la *compassion* et à l'*évocation* seront souvent compatibles avec la position *Yin* et de nature à nous préserver du sort réservé à la tortue.

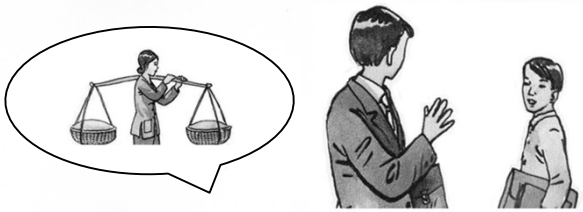


Changement

- Le dilemme de la guerre nous démontrera l'inconfort qui découlera de l'ambivalence.

Changement

- En situation d'ambivalence, l'équilibre voudra être préservé dans la tête de nos interlocuteurs qui ne se laisseront pas toujours influencer facilement.



Changement

- Nos interlocuteurs évoqueront parfois un *discours-maintien* qui reflétera un mouvement dans le sens opposé au changement et parfois un *discours-changement* en faveur du changement.

Changement

- Nos interlocuteurs évoqueront parfois un *discours-maintien* qui reflétera un mouvement dans le sens opposé au changement et parfois un *discours-changement* en faveur du changement.

Changement

- Nous éprouverons parfois le désir de redresser les situations en conseillant, en enseignant, en persuadant, en avertissant et en argumentant, ce qui tendra à provoquer le *discours-maintien*.

Peu développé					Développé					
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Changement

- Le langage contribuera à construire la réalité.

« Qu'est-ce que tu as à perdre à partir? »

« Qu'est-ce qui fait que vous ne voulez pas changer? »

Changement

- Le langage contribuera à construire la réalité.

« Au secours »

« Pourquoi tu ne fais jamais le ménage de ta chambre? »

Changement

- Il sera inutile d'emprisonner nos interlocuteurs.

Nombre de personnes emprisonnées par semaine										
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Changement

- Espérer voir quelqu'un changer en lui faisant uniquement évoquer du *discours-maintien* sera aussi absurde que faire un X sur le devant du bateau en espérant retrouver l'épée perdue.

Changement

- Le langage contribuera à construire la réalité.

« Pourquoi avoir tant tardé/m'aider? »

« Qu'est-ce qui est si difficile? »

Changement

- Le langage contribuera à construire la réalité.

« Lequel va gagner? »

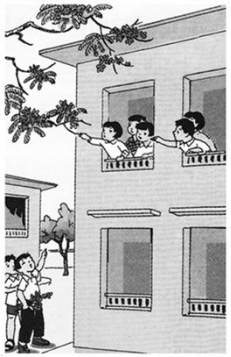
« Pour chaque mauvaise question, combien de bonnes? »

Changement

- S'il sera possible d'influencer positivement nos interlocuteurs en 15 minutes en suscitant le *discours-changement*, nous pourrons provoquer de grands dommages en aussi peu de temps.

Changement

- Alors qu'il nous apparaitrait impensable de recommander à nos interlocuteurs d'endosser des *agissements* dangereux, nous nous nous sentirons beaucoup plus confortable d'en questionner les motivations et ainsi favoriser l'évocation du *discours-maintien*.



Changement

- L'histoire du roi des singes dans le jardin des dieux nous rappellera certains dangers reliés au fait de creuser trop profondément en direction du *discours-maintien*.

Changement

- Il adviendra que nous aurons intérêt à comprendre un peu moins les causes à l'origine du désespoir de nos interlocuteurs afin de moins générer de *discours-maintien*.

Changement

- Il ne sera pas toujours nécessaire de faire évoquer le *discours-maintien*/explorer la situation actuelle/comprendre un problème pour le résoudre (à moins d'être un plombier).

Quelle compétence développer?

Quoi faire pour y parvenir?

À quel moment le faire?

Changement

Dans quelles circonstances est-t-il utile d'identifier la source du problème?

Dans quelles circonstances est-t-il dangereux d'identifier la source du problème?

Changement

- Après avoir clarifié ce qu'étaient des mauvaises questions (celles qui mènent au *discours-maintien*) nous pourrons identifier quelles seront les bonnes (celles qui mènent au *discours-changement*).

Mauvaises questions	Bonnes questions

Clair

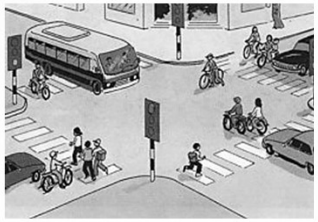
Confus

Changement

- *« Depuis quelques années, j'ai espéré que serait acceptée ma demande d'admission à l'université. Maintenant que je suis accepté, je me mets à douter de moi et à manquer de confiance. Je ne pense pas que je vais appliquer ».*

Discours-changement

Le questionner



Le refléter

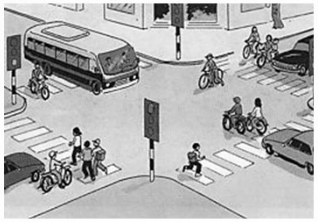
Le résumer

Changement

- « *Je pense que j'aurais intérêt à étudier davantage pour augmenter mes résultats, mais je commence à me dire que c'est pas si grave que ça échouer dans 2 ou 3 matières* ».

Discours-changement

Le questionner



Le refléter

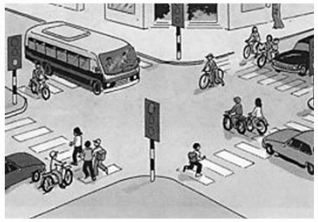
Le résumer

Changement

- « *Ce ne sera pas facile de changer comme tu me le demandes. J'ai déjà beaucoup de responsabilités et je ne vois pas comment je pourrais en faire davantage. Peut-être que si je m'organisais un peu plus, je pourrais y parvenir* ».

Discours-changement

Le questionner



Le refléter

Le résumer

Changement

Qu'est-ce qui te faisait espérer que + DC/qu'est-ce qui te fait penser que + DC/qu'est-ce qui fait dire que + DC

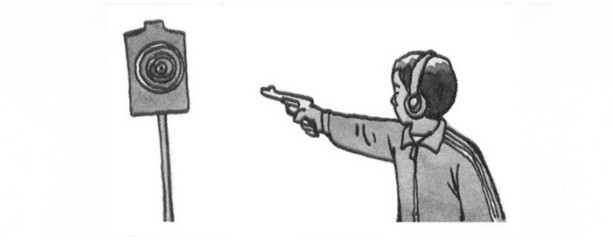
Pour faire évoquer le discours-changement (DC)

Changement

- La publicité anti-tabac en Thaïlande nous indiquera que plusieurs situations seront propices à favoriser l'évocation du *discours-changement*.

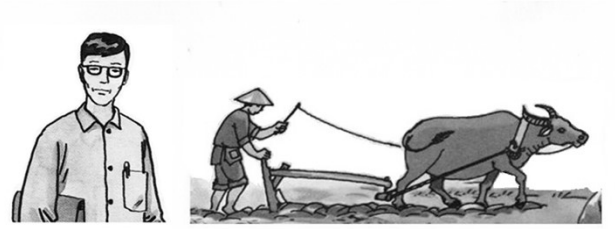
Changement

- Notre capacité d'influence pourra ainsi être évaluée à partir de notre pourcentage de succès à atteindre notre cible, le *discours-changement* de l'interlocuteur.



Changement

- Plusieurs circonstances de la vie (dont le fait que je travaille trop) permettront de développer des compétences reliées à la formulation d'interventions orientées vers le *discours-changement*.



Changement

Quelles questions sont de nature à faire évoquer le discours-maintien?

Quelles questions sont de nature à faire évoquer le discours-changement?

Changement

- Le *discours-changement* sera composé des dimensions suivantes.

Susciter la motivation		-	
Avantages changement	Désavantages statu quo	Susciter la capacité	Susciter la planification

Changement

- Provoquer le *discours-changement* en *suscitant la planification* ne sera d'aucune utilité lorsque les 3 cases précédentes seront vides.

Susciter la motivation		-	
Avantages changement	Désavantages statu quo	Susciter la capacité	Susciter la planification

Changement

- « Questions liées à l'accompagnement motivationnel ».

Changement

Les questions liées à l'accompagnement motivationnel pourront être complétées par des questions adaptées aux situations rencontrées

Pour faire évoquer le discours-changement (DC)

Changement

- Pour en savoir plus au sujet du renforcement de la *motivation*, de la *capacité* et de la *planification* du changement, consulter le livre de Miller & Rollnick. *L'entretien motivationnel - 2e édition : Aider la personne à engager le changement*.

Changement

- Pour en savoir plus au sujet de l'efficacité de l'entretien motivationnel, consulter le texte de Burke, Arkowitz & Marisa Menchola. *The efficacy of motivational interviewing : a meta-analysis of controlled clinical trials*.

Changement

- Plusieurs moyens pourront favoriser l'évocation du *discours-changement* dont les lectures et les expérimentations.

Lectures	Expérimentations

Changement

- Nous pourrons nous demander quels bénéfices seront reliés à l'évocation du *discours-changement*.

Table 1	Table 2	Table 3	Table 4

Changement

Étapes	Minutes
1. 1 force ou capacité académique/prof.	-
2. 3 manifestations de cette force	2
3. 3 bénéfices découlant de cette force	2
4. 1 circonstance pour y recourir à l'avenir	1

Changement

Acceptant, actif, affirmé, aidant, alerte, ambitieux, assuré, attentif, audacieux, autonome, aventureux, bienveillant, brave, brillant, capable, compréhensif, confiant, connaissant, compétent, courageux, créatif, débrouillard, décidé, détendu, déterminé, diligent, efficace, énergique, engagé, enjoué, expérimenté, fiable, fidèle, flexible, généreux, habile, heureux, honnête, imaginatif, indulgent, influent, ingénieux, intègre, intelligent, intrépide, jovial, mature, optimiste, organisé, ouvert, patient, persévérant, positif, prévenant, prudent, raisonnable, reconnaissant, respectueux, responsable, sage, sensible, sérieux, spirituel, visionnaire

Changement

Étapes	Minutes
1. 1 habitude académique/prof. à changer	-
2. 3 avantages liés au changement	2
3. 1 désavantage lié au statu quo	1
4. 1 force/capacité pour changer	1
5. 1 premier pas et une date/planification	1

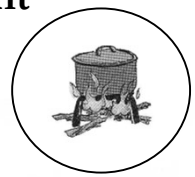
Changement

Force/capacité aca. ou prof.

Changement aca. ou prof.

Guider à partir de/2 possibilités (recettes)		
Avec qui	Circonstance	Quand

Changement



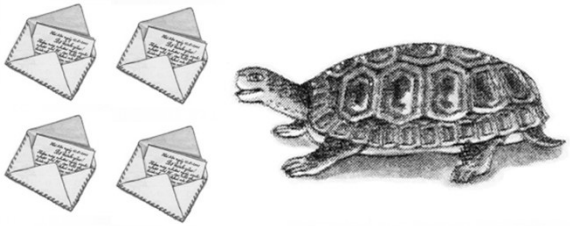
Étapes	Minutes	Pages
1. 1 réussite professionnelle	5	7.4
2. 1 défi professionnel	5	8.1
3. 1 problématique professionnelle	11	9.1
4. 1 force professionnelle	5	21.1
5. 1 changement professionnel	5	21.3

Changement

- Identifiez 5 diapositives qui vous sont apparues plus signifiantes dans le *principe de changement*.

	R	R	C	Σ
Idées	5	5	5	15
Engagements	?	?	?	1 à 2

Conclusion



Conclusion

Quels engagements/ballerines ont été présentés?

S'il y avait un seul engagement à prendre, une seule action à poser, quels seraient-ils?

Conclusion

Faire parler davantage

Interrompre davantage

2 compétentes liées à la posture du guide

Conclusion

Suivre davantage

Diriger davantage

Guider davantage

3 postures d'influence

Conclusion

Succès aca. ou prof.

Défi aca. ou prof.

Problématique aca. ou prof.

Guider à partir de/3 possibilités (recettes)

Conclusion

Identifier le sujet

Explorer la situation actuelle

Évaluer les nouvelles options

Planifier le changement

Réaliser les suivis

Guider vers la résolution d'une problématique

Conclusion

Partenariat

Compassion

Acception

Évocation

4 valeurs liées à l'approche

Conclusion

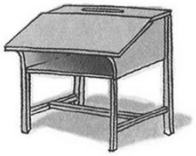
Force/capacité aca. ou prof.

Changement aca. ou prof.

Guider à partir de/2 possibilités (recettes)

Conclusion

- Les bénéfices reliés à l'utilisation de l'approche proposée seront nombreux.



Je suis la seule Vietnamienne

Annexe 1

Révision

Questions d'appropriation des contenus
1. Ce qui a été moins bien compris
2. Ce qui vous a intéressé/applicable au travail
3. Ce dont vous aviez déjà entendu parler
4. Ce qui vous a surpris
5. Ce que vous allez partager
6. Ce que vous ne voulez pas oublier
7. Ce que vous voulez continuer à faire
8. Ce que vous voulez cesser/commencer à faire
9. Ce que vous allez expérimenter/date/ballerine