



7 nov. de 12h à 13h15 HE

L'ART D'ACCUEILLIR LES OPINIONS DIVERGENTES

Animée par :
Geneviève Boileau, M.Ps. Formatrice certifiée CNVC

Entreprise



Certifiée

Geneviève Boileau

- Maîtrise en psychologie
- Formatrice certifiée CNVC
- Directrice Formations au travail



Ordre du jour

1. Qu'est-ce que la CNV?
2. Changer notre regard sur les opinions divergentes
3. Reconnaître les obstacles à leur expression
4. Comprendre la posture qui les favorise
5. Questions & réponses



Qu'est-ce que la CNV ?



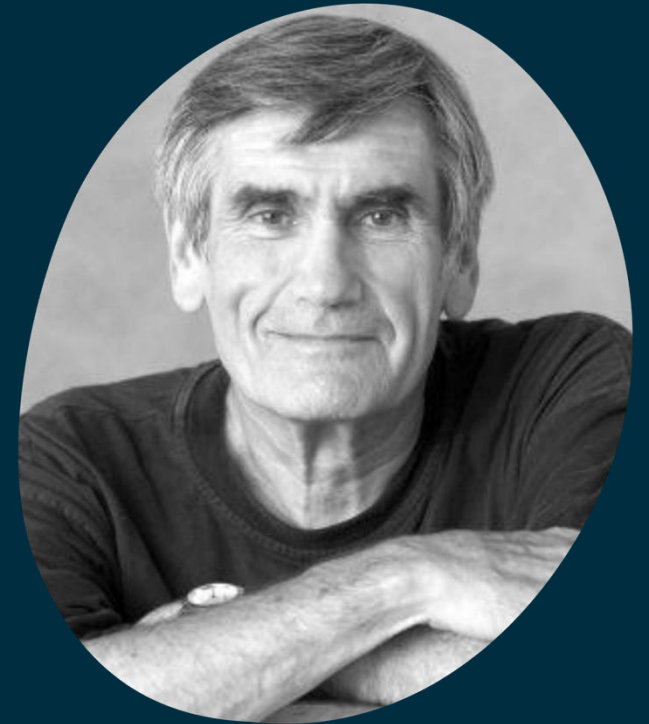
La Communication NonViolente (CNV)

Approche fondée par Marshall Rosenberg, psychologue humaniste américain.

« Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs. »

Communication consciente fondée sur l'empathie, l'authenticité et la responsabilité.

Pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes.



Notre raison d'être

« Vivre et
transmettre
la philosophie et
les aptitudes
de la CNV »





Changer notre **regard** sur
les opinions divergentes



Pourquoi les opinions divergentes sont-elles nécessaires?

Allier bienveillance et performance

- Renforcer la confiance et la transparence
- Stimuler de la créativité et enrichir les décisions
- Renforcer l'engagement et la responsabilité
- Augmenter l'agilité et la résilience individuelle et organisationnelle

Une décision à prendre?

Trouvons d'abord un désaccord.

Alfred P. Sloan – General Motors

« Il semble que nous soyons tous en parfait accord sur cette décision. Je propose donc que nous reportions cette discussion à une prochaine réunion.

Cela nous donnera le temps de développer un désaccord et peut-être d'avoir une meilleure compréhension de ce en quoi consiste cette décision. »

Reconnaître les **obstacles**
à leur expression

Qu'est-il arrivé à la **créativité**?

Recherche de George Land et Beth Jarman, publiée en 1993

Considérés génies créatifs :

98% des enfants de moins de 5 ans

30% des enfants de 10 ans

12% des enfants de 15 ans

...

moins de 2% des adultes

Notre tendance à converger

- **Conformité** : Tendance à s'aligner avec l'opinion majoritaire.
- **Confirmation** : Tendance à chercher les informations confirmant nos idées.
- **Effet de halo** : Tendance à accepter les idées d'une personne estimée.
- **Ancrage** : Tendance à utiliser la première idée comme point de référence.

Principaux obstacles

- **Peur du jugement, de la critique et des répercussions**
- **Rigidité des procédures et des structures**
- **Pression de se conformer**
- **Manque d'outils de communication et de gestion de conflits**



Comprendre la **posture**
qui les favorise



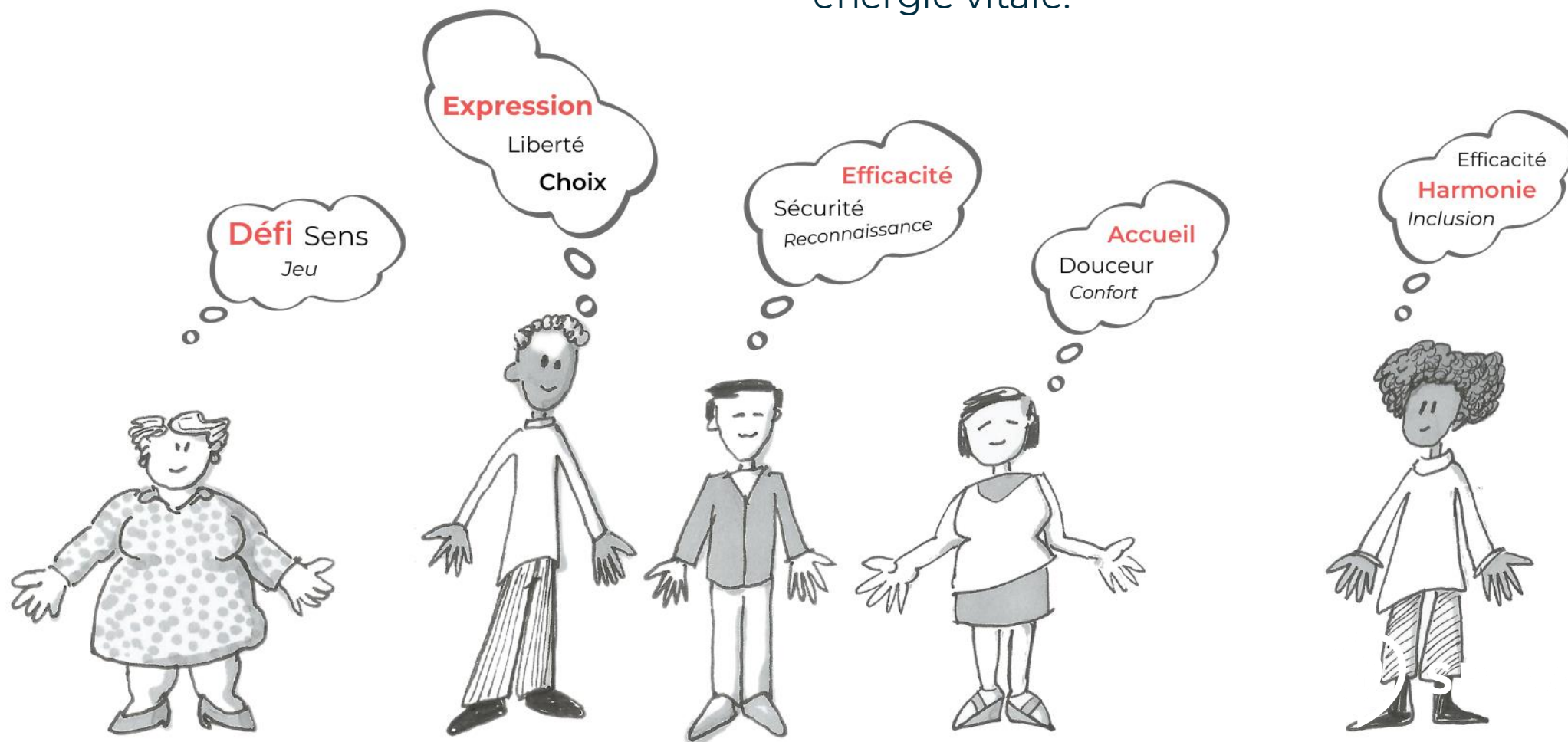
3 propositions pour les favoriser

- 1. Développer la conscience des besoins**
- 2. Sortir du piège de la « bonne réponse »**
- 3. Créer un environnement collaboratif et sûr**

Les besoins

CE QUI EST IMPORTANT POUR SOI:

aspirations, valeurs, motivations profondes,
énergie vitale.



Développer la conscience des besoins

Auto-empathie :

- Meilleure connexion à soi, aux besoins, pour une expression plus claire et ancrée
- Éviter les réactions impulsives ou défensives

Écoute empathique :

- Écouter sans chercher à les évaluer ou à réagir, sans vouloir convaincre ou de gagner un débat.
- Écouter pour comprendre l'essence de ce que l'autre cherche à exprimer, connecter aux besoins.

Sortir du piège de la « bonne réponse »

Oser l'inconfort :

- Laisser plusieurs vérités coexister – les solutions créatives émergent souvent de l'inconfort.

Oser l'erreur :

- Encourager l'erreur comme partie intégrante du processus d'apprentissage.
- Célébrer les efforts infructueux, les essais et les échecs.
- Si vous êtes en leadership, parlez de vos erreurs.

Créer un environnement collaboratif et sûr

Apprendre à favoriser la sécurité émotionnelle en permettant à chacun de s'exprimer sincèrement et d'explorer de nouvelles perspectives sans crainte d'être ridiculisé ou rejeté.

Comment?

- Créer des espaces sécuritaires où les idées folles sont encouragées.
- Ralentir les processus décisionnels et augmenter le seuil du désaccord.
- Si vous êtes en leadership, soyez vulnérable en premier.

Conclusion

- Passer de la confrontation à la curiosité : "Que cherche l'autre à nourrir avec cette opinion ? »
- Remplacer la peur du conflit par l'ouverture au dialogue empathique.
- Voir la diversité des opinions comme un enrichissement collectif.

« Pour de bonnes idées et une véritable innovation, vous avez besoin d'interaction humaine, de conflit, d'argumentation, de débat. »

– Margaret Heffernan

Questions & réponses

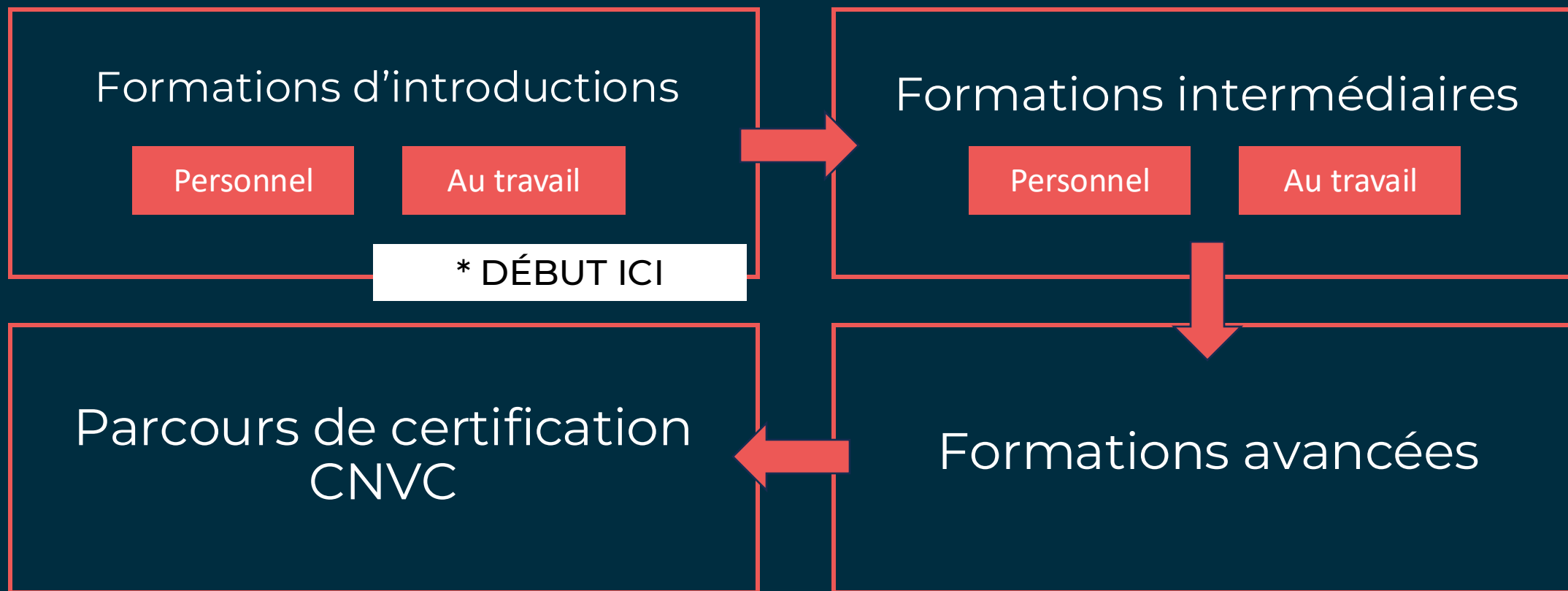




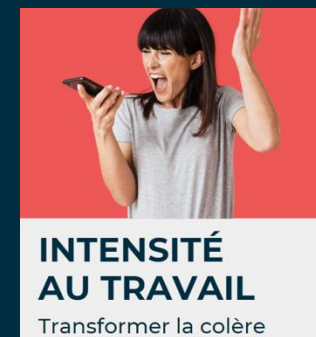
Notre proposition de formations



Notre parcours CNV



Formations au travail



Cohérence au travail

1. Prendre efficacement des décisions ancrées dans le sens
2. Transformer sa culpabilité et se remettre en action
3. Exprimer du regret de manière constructive



Pouvoir au travail

1. Utiliser son pouvoir dans une logique de partenariat
2. Faire des demandes porteuses et efficaces
3. Mettre ses limites et dire non sans briser la relation



Et pour votre équipe?

Spiralis dans les organisations

- **Conférences (60 à 90 minutes)**
Informier et inspirer un large auditoire
- **Ateliers (demi-journée)**
Initier des groupes
- **Formations (deux jours)**
Intégrer les outils en équipe



Références

- Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Marshall Rosenberg
- Pratiquer la CNV au travail. Françoise Keller
- Cessez d'être gentil, soyez vrai! Thomas D'Ansembourg
- Words That Work in Business. Ike Lasater
- Manuel d'Introduction au Dialogue Authentique, Spiralys
- George Land and Beth Jarman, Breaking Point and Beyond. San Francisco: HarperBusiness, 1993

Merci pour votre participation !



Abonnez-vous à notre infolettre
spiralis.ca/infolettre

