



LES ATELIERS

OSER LES CONVERSATIONS COURAGEUSES

ATELIER OFFERT PAR L'INSTITUT PACIFIQUE

Février 2022. L'atelier consistait à définir le concept de conversation courageuse et de voir les stratégies à mettre en place pour que la conversation soit efficace.

Définition : une conversation courageuse est un équilibre entre un objectif à atteindre et l'importance que l'on accorde au lien avec la personne, et ce malgré les opinions opposées, les enjeux importants et les émotions fortes.

LES ENJEUX PRÉSENTS DANS LES CONVERSATIONS COURAGEUSES

- L'aspect biologique : référence à l'image du mammouth de Sonia Lupien. Quand on sent une menace, le sang afflue dans nos bras et nos jambes, ce qui diminue notre capacité rationnelle d'être empathique, d'analyser la situation clairement. Le défi : « maintenir notre sang dans notre cerveau » malgré l'interprétation d'une situation qui pourrait représenter une menace.
- Les réactions d'attaque ou de fuite : changer de sujet, répondre avec sarcasme, se déresponsabiliser, etc.
- Les mythes et croyances : notre vision dichotomique des choses dominée par la relation gagnant-perdant; notre peur de nous montrer vulnérable et éviter de parler de ses émotions.

LES CONDITIONS DE RÉUSSITE

Se préparer en amont de la conversation et réagir adéquatement pendant la conversation.

En amont :

- Creuser les perceptions :
 - Distinguer les situations (généralement neutres) de nos perceptions (influencées par nos besoins, nos humeurs, notre culture...).
 - Identifier quels facteurs sont heurtés chez moi par le comportement de la personne : mon besoin d'efficacité, mes valeurs d'équité, de performance...
 - Identifier mes déclencheurs : les choses qui me font bondir!
 - Comprendre que la personne a aussi son propre schéma, sa propre perception de la situation.





- Clarifier l'intention réelle : il est important de distinguer la demande de l'intention réelle :
 - La demande : le changement de comportement ou d'attitude que l'on souhaite chez la personne.
 - L'intention réelle : l'impact général sur l'équipe, sur l'organisation, sur la clientèle desservie (plus large et neutre, ne fait pas référence à la personne, mais à un objectif commun).
 - Une astuce : toujours nommer l'intention réelle en premier.
- Cerner la zone de sécurité dans laquelle le dialogue est possible : il est important de sentir quand moi ou la personne sortons de cette zone, alors le dialogue n'est plus constructif.

Pendant :

La personne qui initie la conversation joue 2 rôles : l'émetteur et le récepteur

- Stratégies en tant qu'émetteur :
 - Partager l'intention réelle (ex. la solidarité entre employés est importante pour l'organisation).
 - S'exprimer par contraste (utile quand la personne sort de sa zone de sécurité) : « Je ne suis pas en train de dire que je suis insatisfaite de ton travail. J'aimerais plutôt... ».
 - Partager ses perceptions (éviter l'absolu) : pour moi, je perçois cela comme...
 - Essayer de comprendre le schéma de la personne, ce qui est important pour elle
 - Reconnaître notre part de responsabilité.
- Stratégies en tant que récepteur :
 - Poser une question (pour gagner du temps).
 - Reformuler et valider des perceptions.
 - Se rappeler que les personnes ne sont pas de mauvaise foi et partagent leur schéma, de façon maladroite parfois.

Astuces :

Quand on est face à un groupe : nommer l'intention réelle; rappeler notre perception; être attentif à comment on reçoit une réaction plus vive = reformuler, émettre des hypothèses et proposer des pistes de solutions.

Une conversation courageuse ne règle pas tout! Il faut parfois avoir des rencontres préliminaires et faire attention de morceler les situations si elles contiennent plusieurs enjeux.





Références :

[Passeport santé : la communication non violente](#)

Institut Pacifique - Capsule vidéo : [prévenir et transformer les conflits au travail](#)

Institut Pacifique – article : [quand un faux pas devient une opportunité de dialoguer](#)

Compendium de [ressources sur l'inclusion et la neuroscience](#) (en anglais)

Articles et conseils tirés du site du gouvernement de l'Ontario (ministère éducation) :

<http://www.edu.gov.on.ca/fre/policyfunding/leadership/pdfs/TipSheetConversationsFr.pdf>

<http://www.edu.gov.on.ca/fre/policyfunding/leadership/IdeasIntoActionBulletin2fr.pdf>

Sonia Lupien : <https://sonialupien.com/>

Brené Brown : https://www.ted.com/talks/brene_brown_the_power_of_vulnerability



AIDE-MÉMOIRE

LES CONVERSATIONS COURAGEUSES

Enjeux importants
Émotions fortes
Opinions divergentes

**C'EST UNE
CONVERSATION
COURAGEUSE.**

AVANT UNE CONVERSATION COURAGEUSE

Je me demande

- Quelle est mon **intention réelle** ?
- Quel est le **message réel** que je veux transmettre à l'autre ?
- Quel **impact** est-ce que je **souhaite** avoir avec cette conversation, pour moi et pour l'autre ?
- Comment est-ce que je **vois** les choses ? Est-ce que ça se peut que l'autre voie les choses autrement ?
- Quelles sont **mes émotions** par rapport à mon interprétation des choses ?
- Quels sont les **faits** que moi et l'autre avons pu observer ?
- Est-ce que je prends conscience de ma **responsabilité** concernant le problème ?
- Quelles sont mes **mécanismes de défense** qui risquent de surgir ?
- Qu'est-ce qui peut **amener une personne, qui est sûrement rationnelle, raisonnable et honnête, à agir** ainsi ?



PENDANT UNE CONVERSATION COURAGEUSE

Je porte attention à

- Mon **intention réelle**
- Ce qui ferait en sorte que **moi Et l'autre** serions **satisfaits**
- Ce qui nous lie et à nos **volontés respectives** qui peuvent se rapprocher
- Aller au-delà de mes **mécanismes de défense** afin **d'atteindre mes objectifs**
- M'ajuster au **niveau de réceptivité** de l'autre

Je suis à l'écoute

- En étant réellement **disponible et curieux**
- En utilisant des techniques d'écoute active : **recadrage, reformulation, reflet, questions ouvertes**

Je m'affirme

- En exprimant clairement mon **intention réelle**
- En **distinguant** mes perceptions des faits
- En nommant **mes émotions en lien avec mes perceptions**

