



B.PLURIEL CONSULTING



La gestion du changement

LA POSTURE D'ACTEURS DE CHANGEMENT



B.PLURIEL CONSULTING

Surmonter la réaction : une approche par étape

Etape 1

ECOUTER

Comment ?

- Faire parler
- Susciter l'expression de préoccupations, de soucis, de frustrations
- Enrichir l'expression de la réaction en utilisant des exemples ou des images
- Susciter du feedback sur sa propre compréhension de la réaction
- Identifier d'autres caractéristiques de la réaction

Etape 2

PARAPHRASER

- Communiquer à l'individu sa propre perception du type de réaction
- L'exprimer de façon neutre, non agressive
"Ce qu'il me semble vous entendre dire..."

Etape 3

CONROLER

- Au delà du contenu de la réaction exprimée, observer comment la réaction s'exprime
- Rechercher des indices menant vers des causes profondes
- Être à l'affût : Les répétitions, les messages clés, les signaux non verbaux
- Surveiller votre propre attitude : Patience, Curiosité, Calme
- Tester "intérieurement" ses premières hypothèses

Etape 4

S'OUVRIR

- Attention vous n'êtes pas mis en cause en tant que personne !
- Pourquoi opposer à une défense une autre défense ?
- Le piège de l'autojustification
- Le danger de la surenchère
- Rester calme afin de conserver le contrôle
- Dites ce que vous ressentez
- Authenticité
- Assurance

Etape 5

RESOUDRE

- Reconnaître la personne à travers un mode gagnant-gagnant
- Convenir d'une méthode pour solutionner les problèmes
- S'accorder sur des actions et les mettre immédiatement en œuvre