



L'INTELLIGENCE RELATIONNELLE

**COMMENT CONSTRUIRE UNE CULTURE DU DIALOGUE AVEC
LES CONVERSATIONS CRUCIALES ET LE SDI**

Par Tim Scudder, Ryan Trimble, et Joseph Grenny



Conversations cruciales pour aller au dialogue est l'une des plus belles réussites dans le domaine de la formation et du développement personnel. Et pourtant, l'idée de départ n'avait jamais été d'écrire un livre ou de développer un programme sur la communication.

Il y a 35 ans, nos recherches et activités de conseil avaient pour objectif de découvrir les pratiques qui permettaient, dans le monde du travail, à ceux qualifiés de Top Performer de se distinguer de leurs pairs. Nous avons passé des milliers d'heures à interroger les salariés des entreprises du Fortune 500 pour mieux comprendre quels étaient leurs comportements.

Nous nous sommes rendu compte que parmi les nombreuses compétences qu'ils démontraient, certaines avaient plus d'impact que d'autres sur les résultats obtenus. Celle qui leur permettait le plus de réussir à titre professionnel et privé n'était autre que la capacité à engager un dialogue productif et respectueux dans des moments cruciaux. C'est ainsi que Conversations Cruciales a vu le jour.

Le succès a été immédiat. La première édition du livre (publié il y a plus de vingt ans) est entrée dans la liste des best-sellers du New York Times et s'est vendue à plusieurs millions d'exemplaires dans plus de 10 langues.

La formation a ensuite permis d'améliorer le quotidien de millions de personnes. Dans certaines entreprises, Conversations Cruciales pour aller au dialogue a impacté la qualité des relations et la culture de l'entreprise, dans d'autres, le programme a aussi eu un effet spectaculaire sur les résultats.

Comment cela a-t-il été possible ?

Si vous êtes un dirigeant, vous vous posez peut-être la même question. Comment faire en sorte qu'un programme de formation en communication, que ce soit Conversations Cruciales ou un autre d'ailleurs, impacte les résultats d'une entreprise ? Quels facteurs permettent à des compétences nouvelles apprises au cours d'une formation de se traduire par un changement de comportement visible ?

L'acquisition par Crucial Learning de Core Strengths et du Strength Deployment Inventory est le fruit d'une recherche minutieuse pour répondre à ces questions.

Dans ce livre blanc, nous partagerons les explorations qui ont été les nôtres, et leur apport pour tous ceux qui essaient de conduire un changement significatif et durable.

“Pour changer une personne, il est nécessaire de changer la conscience qu'elle a d'elle-même.”

ABRAHAM MASLOW

CONTEXTE



Strength Deployment Inventory.

Le SDI, un test de personnalité proposé par Core Strengths depuis 1971, décrit la manière dont les différents aspects de la personnalité fonctionnent ensemble. SDI éclaire sur les moteurs, les forces et la manière d'une personne d'appréhender les situations de conflits. Il permet de comprendre pourquoi les gens font ce qu'ils font et comment ils interagissent. Les éclairages du SDI contribuent à une meilleure connaissance de soi et des autres, pour aider à nouer de bonnes relations et à construire la confiance au sein d'une équipe.

“La connaissance doit précéder l'application.”

MAX PLANCK



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE

La formation **Conversations Cruciales pour aller au dialogue** permet de développer les compétences nécessaires pour dire ce qu'on pense lorsque les enjeux sont importants, les opinions varient et les émotions sont fortes. Ces compétences sont utiles pour savoir comment gérer les situations et les conversations émotionnellement chargées.

L'adéquation entre SDI et Conversations Cruciales a tout de suite fait du sens pour les dirigeants de Crucial Learning et de Core Strengths - nous avons eu l'intuition que les éclairages de SDI combinés aux compétences Conversations Cruciales permettraient d'aider à comprendre comment les gens se comportent dans les moments qui comptent, et pourquoi ils se comportent ainsi. Nous avons voulu vérifier nos hypothèses et voir comment les deux méthodologies vont de pair afin d'aider les entreprises à obtenir plus de résultats des initiatives de formation.

Le problème et l'opportunité

Les retours clients ont montré que SDI, tout comme Conversations Cruciales, apporte plus à certains qu'à d'autres.

Les clients de Core Strengths nous ont dit qu'il ne suffisait pas toujours de comprendre la personnalité pour modifier un comportement, ceux de Crucial Learning ont rapporté que se former à de nouvelles compétences ne suffisait pas toujours à modifier un comportement. Pourquoi ?

Notre théorie a été la suivante : la personnalité influence la perception, qui elle-même influence la manière de se comporter, qui finit par influencer les résultats. En d'autres termes, le comportement détermine les résultats, mais la personnalité et la perception influencent la manière dont les gens se comportent. À partir de là, si on combine la compréhension de la personnalité avec des compétences de communication, n'est-il pas possible d'obtenir des changements plus significatifs et plus durables ?

P

PERSONNALITÉ

Connaissance
solide de soi (CSS)



P

PERCEPTION

Regard ouvert sur
les autres (ROA)



C

COMPORTEMENT

Oser dire les
choses



R

RÉSULTATS

Santé de
l'entreprise



L'objet de la recherche

Nous avons cherché à déterminer s'il existait une relation entre la personnalité, la perception et les comportements de communication. Des recherches antérieures avaient déjà montré une bonne corrélation entre le fait d'oser dire ce que l'on pense, le capital social et la santé d'une entreprise. L'idée était maintenant de comprendre quels rôles jouent la personnalité et les perceptions sur ces éléments.

Nous savions déjà, grâce à SDI et à sa psychologie, que le fait de porter un regard positif sur soi et d'avoir un regard positif sur les autres contribue à des relations humaines saines. Ceci avait été conforté par de nombreuses enquêtes et témoignages clients. L'étude a par conséquent été scindée en deux parties :

- Le regard positif sur soi a été appelé Connaissance Solide de Soi (CSS). Il s'agit de la composante de la personnalité, c'est à dire la conscience et l'acceptation de ses moteurs et de ses forces.
- Le regard positif sur les autres a été appelé Regard Ouvert sur les Autres (ROA). Il s'agit de la composante de la perception, c'est-à-dire la conscience et l'acceptation des moteurs et des forces des autres.

Notre objectif était simple : savoir si la connaissance solide de soi et le regard ouvert sur les autres rendent une personne plus à même de dire ce qu'elle pense dans un moment crucial. En d'autres termes, un regard positif influence-t-il la capacité à mettre en pratique les outils Conversations Cruciales dans une entreprise ?

S'agirait-il là du facteur qui a fait la différence pour certains clients ? Et si tel est le cas, les éclairages issus d'un inventaire SDI vont-ils accroître la capacité d'une personne à appliquer les outils Conversations Cruciales et contribuer à une culture dans laquelle les collaborateurs osent dire les choses ?

L'enquête

Notre enquête comportait 21 questions et quatre volets : regard positif, capital social, santé de l'entreprise et volonté à s'exprimer. Nous avons demandé aux personnes interrogées d'évaluer les comportements observés au sein de leur entreprise, ce qui les a amené à réfléchir aux comportements de toutes les personnes avec lesquelles elles travaillent et à la culture de leur entreprise. Nous avons reçu 754 réponses complètes de personnes à différents niveaux hiérarchiques.

RÉPONDANTS	FONCTION
335	Contributeur individuel
239	Encadrement intermédiaire
141	Cadre supérieur / Directeur
39	Dirigeant / Vice-président
754	Total

“Le curieux paradoxe est que lorsque je m'accepte tel que je suis, je peux changer.”

CARL ROGERS

Nous avons défini **la CSS** comme la **conscience générale d'une personne de ses forces et de ses valeurs, de manière à être suffisamment sûre de soi pour ne pas se sentir menacée par la critique, et suffisamment humble pour admettre ses erreurs.**

Nous avons défini **le ROA** comme la **volonté de prêter des intentions positives, d'accorder aux autres le bénéfice du doute et de ne pas tirer de conclusions hâtives ou juger un comportement sans avoir d'éléments à sa portée.** Nous avons combiné la CSS et le ROA pour les évaluer ensemble comme un facteur unique : **le regard positif.**

Oser dire les choses a été présenté comme la capacité à oser partager ses préoccupations, quelle que soit la personne en face, même si elle est en position d'autorité, et de s'adresser directement à ceux qui doivent entendre les choses, même si cela est risqué sur un plan émotionnel ou politique.

Les questions relatives à la santé de l'entreprise étaient, quant à elles, cohérentes avec nos recherches antérieures, qui portaient sur la capacité d'exécution et d'innovation, l'excellence d'une entreprise dans la réalisation de ses objectifs et dans sa capacité à s'adapter au changement pour mener à bien sa mission.

Nous nous sommes également appuyés sur les recherches antérieures menées sur le capital social, défini par l'engagement, la responsabilité, l'effort discrétionnaire, la confiance et les liens avec la mission, les valeurs et l'objectif de l'entreprise.

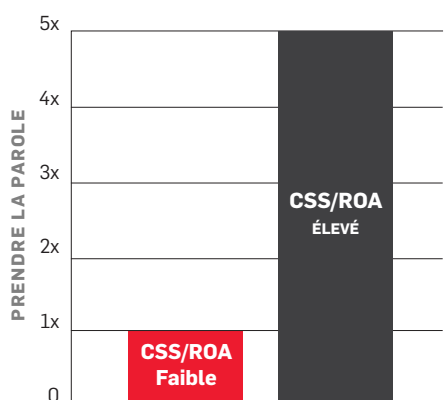
Chacun de ces domaines a fait l'objet de plusieurs questions dans l'enquête. Les répondants devaient classer leurs collègues et leur entreprise sur une échelle de 1 « pas du tout d'accord » à 5 « tout à fait d'accord ».

Les résultats

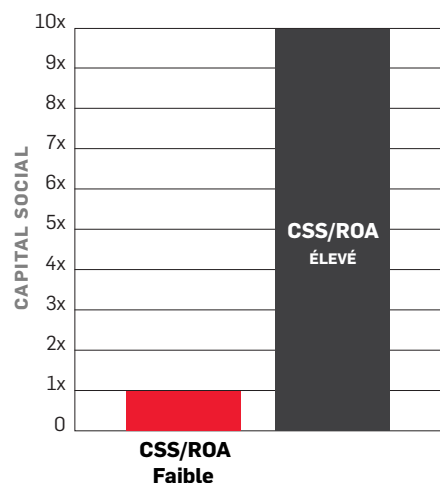
Nous avons synthétisé l'ensemble des réponses et regroupé les scores faibles, moyens et élevés obtenus dans chaque domaine puis avons vérifié si des scores élevés ou faibles sur un domaine étaient corrélés avec des scores élevés ou faibles sur d'autres domaines.

Voici les résultats.

Les personnes interrogées qui indiquent un niveau élevé de CSS et de ROA se disent cinq fois plus susceptibles que les autres d'oser dire les choses au sein de leur entreprise.



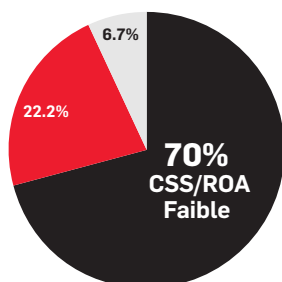
Les répondants qui indiquent un niveau élevé de CSS et de ROA dans leur entreprise sont dix fois plus susceptibles d'évaluer le capital social à un niveau élevé dans leur entreprise.



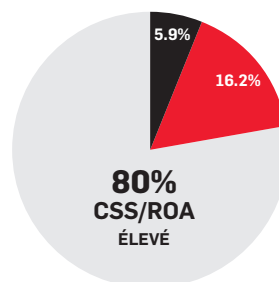


Nous avons ensuite examiné la santé de l'entreprise et comparé les scores les plus bas à ceux les plus élevés. La plupart de ceux qui évaluent la santé de leur entreprise comme étant faible disent de même pour la CSS et le ROA. Et la plupart de ceux qui déclarent la santé de l'entreprise comme élevée, disent de même pour la CSS et le ROA.

Personnes interrogées qui font état d'une faible santé de l'entreprise (exécution et innovation).



Personnes interrogées qui font état d'une santé de l'entreprise élevée (exécution et innovation).



● CSS/ROA FAIBLE ● CSS/ROA MOYEN ● CSS/ROA ÉLEVÉ

Nous avons également vérifié si le niveau hiérarchique d'une personne dans l'entreprise influence les corrélations entre CSS/ROA et le fait de dire les choses. Il s'est avéré que plus la fonction d'une personne est élevée, plus forte est la corrélation entre CSS/ROA et le fait de s'exprimer. Notamment, 85% des répondants qui occupent des postes de direction et déclarent un niveau élevé de CSS et de ROA déclarent aussi une forte capacité à dire les choses.

CAPACITÉ À DIRE LES CHOSES	NIVEAU DANS L'ENTREPRISE			
	CONTRIBUTEUR INDIVIDUEL	ENCADREMENT INTERMÉDIAIRE	CADRE SUPÉRIEUR / DIRECTEUR	DIRIGEANT / VICE PRÉSIDENT
Faible	9.0	3.5	7.0	0.0
Moyen	20.5	22.4	18.6	15.4
Élevé	70.5	74.1	74.4	84.6
Total	100.0	100.0	100.0	100.0



DISCUSSION

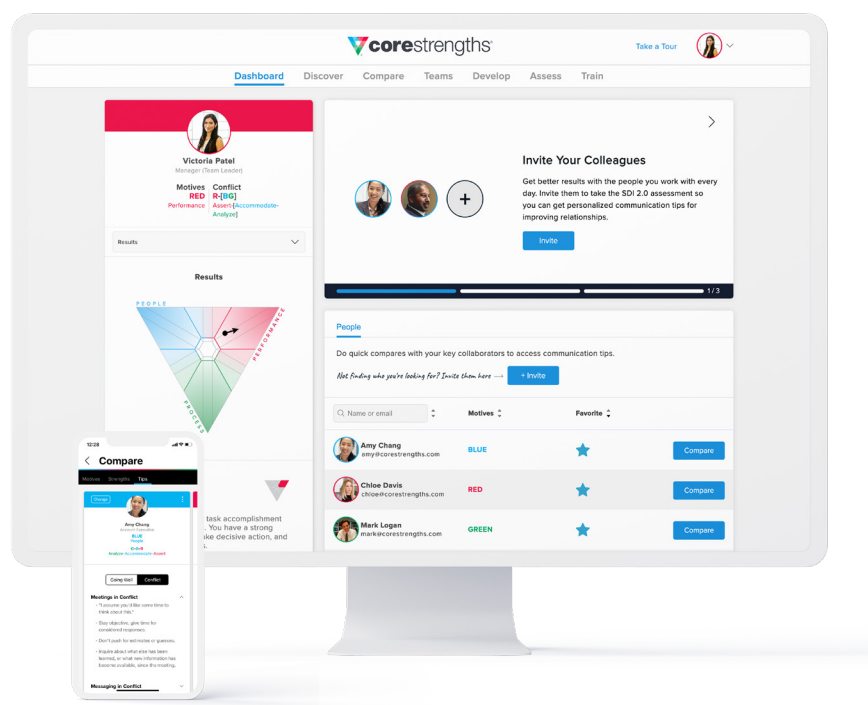
Nous avons observé une forte corrélation entre la CSS, le ROA et les trois autres facteurs évalués dans l'étude : la capacité à oser dire les choses, le capital social et la santé de l'entreprise. Or le but de l'inventaire de personnalité SDI est justement d'améliorer le regard positif qu'une personne porte sur elle-même et sur les autres.

Il s'agit peut-être là du facteur qui va déterminer l'adoption dans la durée des outils Conversations cruciales pour aller au dialogue. Nous sommes arrivés à la conclusion que, en effet, les personnalités et les perceptions impactent la communication et la santé des entreprises.



Introduction à SDI

Le Strength Deployment Inventory (SDI) est un test de personnalité basé sur la théorie de la conscience des relations développée par Elias Porter, qui s'était lui-même appuyé sur les travaux antérieurs des psychologues Carl Rogers et Eric Fromm. Le SDI fournit quatre éléments clés :



- 1. Les moteurs d'une personne lorsque les choses vont bien**
- 2. Les moteurs d'une personne en cas de conflits**
- 3. Le portrait des forces d'une personne**
- 4. Le portrait des forces exagérées d'une personne**

Les deux premiers éléments concernent la personnalité. Ils s'intéressent aux moteurs d'une personne lorsque les choses vont bien et à ses moteurs en situation de conflit. Les deux autres éléments concernent le comportement dans le contexte du travail : les forces qui sont généralement productives et efficaces lorsqu'on travaille avec d'autres personnes, et les forces exagérées qui, bien que bien intentionnées, peuvent devenir contre-productives ou inefficaces.

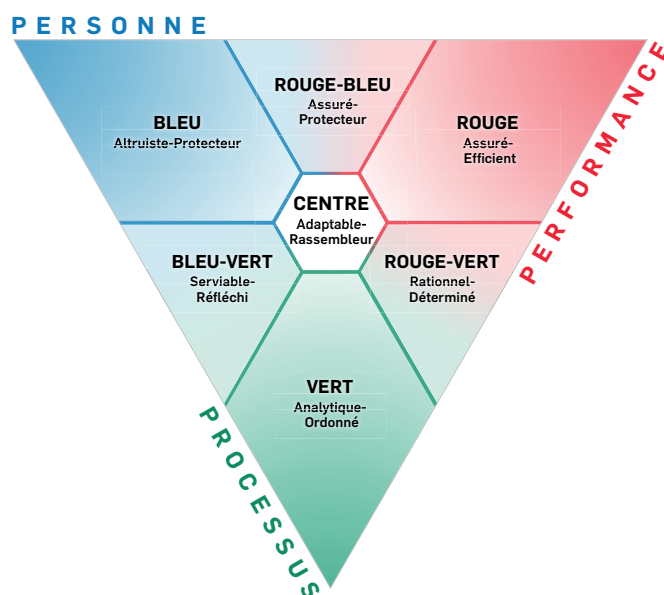
Comprendre la personnalité avec l'outil SDI

L'outil SDI définit les types de personnalité en fonction de trois moteurs principaux dans le contexte de deux états émotionnels. Les trois moteurs sont codés par couleur pour faciliter la référence : Bleu (Protecteur), Rouge (Assuré) et Vert (Ordonné). Les deux états émotionnels se rapportent aux moments où les choses vont bien et à ceux où l'on se trouve en situation de conflit.

Lorsque les choses vont bien, le moteur protecteur (Bleu) s'exprime comme une volonté d'aider les gens, mais en cas de conflit, il s'exprime comme une volonté de s'accommoder aux autres. Lorsque les choses vont bien, le moteur assuré (rouge) s'exprime comme une volonté de performance, mais en cas de conflit, il s'exprime comme une volonté de s'affirmer. Lorsque les choses vont bien, le moteur ordonné (vert) s'exprime comme une volonté de suivre le processus, mais en cas de conflit, il s'exprime comme une volonté d'analyser la situation.

Couleur SDI	Quand tout va bien	En cas de conflit
Bleu	Personne	Accommoder
Rouge	Performance	Affirmer
Vert	Processus	Analyser

Chacun de nous possède un mélange des trois moteurs, tels que décrits par les résultats du test SDI. En fonction du mélange, nous entrons dans l'un des sept types de personnalité, également appelés Système de Valeurs Moteur (SVM).



Comment la personnalité influence la perception

Un évènement peut être interprété différemment selon la personnalité d'une personne, celle-ci agissant comme un filtre. Les types de personnalité SDI, basés sur les moteurs, permettent d'expliquer pourquoi certains voient les choses comme ils les voient et pourquoi ils peuvent négliger ou ne pas remarquer d'autres choses.

Les moteurs sont orientés vers le futur. Ils guident nos actions dans l'instant, mais ne peuvent être satisfaits que dans le futur : nous devons agir pour parvenir à les réaliser. Nous nous sentons bien lorsque nos moteurs sont satisfaits. C'est pourquoi la personnalité agit comme un filtre ; elle nous pousse à nous concentrer sur les situations qui, selon nous, nous permettront de satisfaire nos moteurs. Par exemple, si une personne est de type prononcé Bleu (Altruiste-Protecteur), elle aura tendance à remarquer les besoins des autres parce qu'elle se sentira bien lorsqu'elle aura aidé et servi les autres. Une personne de type prononcé Rouge (Assuré - Efficace) sera attentive aux opportunités qui se présentent

à elle parce que cela la met en position d'être performante. Les différences entre les types de personnalité peuvent également expliquer la façon dont nous percevons les autres. Par exemple, un type Bleu peut juger un type Rouge insensible aux autres parce que le Rouge est tellement concentré sur ses performances qu'il ne prend pas en compte les besoins des autres. À l'inverse, un type Rouge peut juger un type Bleu trop préoccupé par ce que pensent les autres et pas assez engagé dans la réalisation de performances.

Voyez-vous où tout cela nous conduit ? Nos perceptions des autres sont essentiellement des histoires que nous nous racontons au sujet de leurs moteurs et de leurs comportements, mais ces perceptions sont influencées par nos propres moteurs et nos propres valeurs. Si nous parvenons à mieux comprendre ce qui nous guide, nous pourrions mieux apprécier ce qui guide les autres. Cela peut conduire à un regard plus ouvert sur les autres et avoir un effet positif considérable sur notre façon de communiquer avec eux ainsi que sur la qualité de nos relations.

DOMAINES D'INTERVENTIONS	BLEU <i>Accommoder</i>	ROUGE <i>Affirmer</i>	VERT <i>Analyser</i>
ÉTAPE 1 : Répondre			
Soi-même, le Problème, les Autres	Vouloir répondre aux besoins de l'autre	Vouloir relever le défi proposé	Vouloir être prudent
ÉTAPE 2 : Cerner			
Soi-même, le Problème, les Autres	Vouloir, à certaines conditions, céder ou s'en remettre aux autres	Vouloir avoir le dessus sur la situation ou la personne	Vouloir éviter l'autre ou retarder le problème
ÉTAPE 3 : Défendre			
Soi-même, le Problème, les Autres	Avoir envie de tout laisser tomber	Avoir envie de se battre	Avoir envie de se retirer complètement



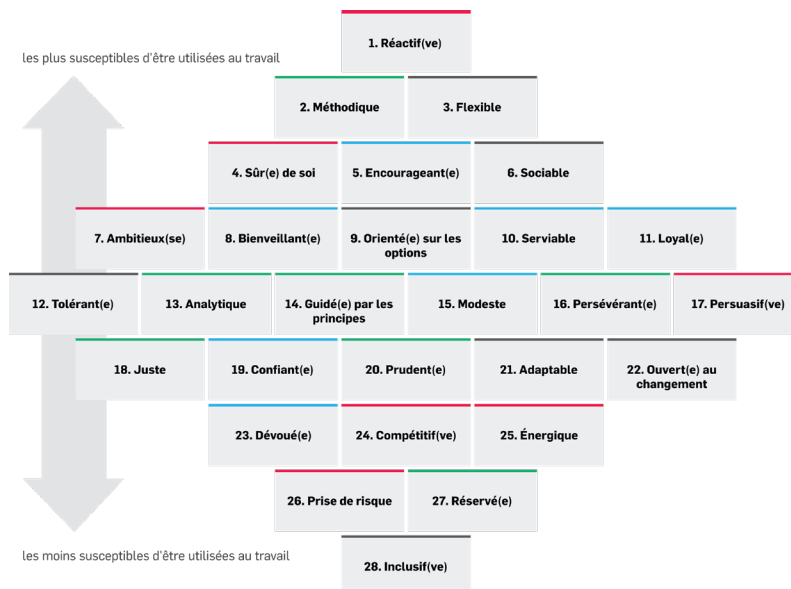
Comprendre le comportement avec le SDI

Le SDI mesure et explique le comportement dans le contexte de la gestion des relations aux autres. Les comportements efficaces pour gérer les relations aux autres sont des forces, mais des comportements même bien intentionnés peuvent devenir contre-productifs lorsqu'ils sont adoptés trop souvent, de manière trop intense ou trop longue, ou dans le mauvais contexte. Ces comportements bien intentionnés mais inefficaces sont alors appelés les forces exagérées.

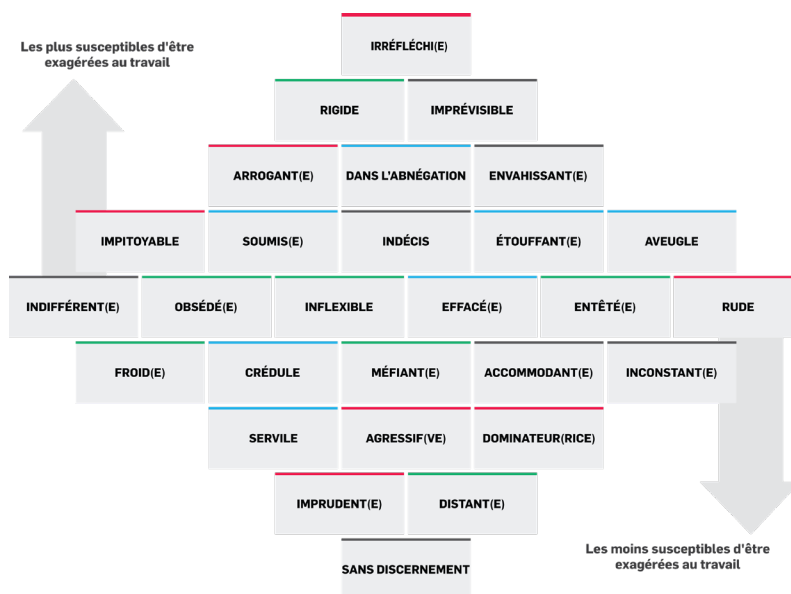
Les résultats du SDI montrent pour chaque personne un ensemble de 28 forces et leurs équivalents exagérés, classé du plus ressemblant au moins ressemblant. Le test n'est pas un diagnostic, il ne prend pas en compte des problèmes de santé mentale qui doivent être traités par des professionnels de la santé, ni des comportements de dépendance, d'abus ou des comportements destructifs. L'accent est mis sur les forces bien intentionnées et leurs équivalents exagérés (l'équivalent exagéré de Confiant devient Crédule, d'Assuré devient Arrogant, etc.) pour amener à réfléchir comment améliorer les interactions quotidiennes. Le portrait des forces exagérées permet de comprendre comment les autres, ceux qui ont des personnalités différentes – peuvent percevoir nos comportements différemment de l'intention qui est la nôtre.

Comment les forces influencent la perception

Les principales forces d'une personne peuvent agir comme un filtre qui impacte sa perception des autres. Par exemple, une personne dont la force principale est d'être Méthodique porte en général un regard généreux et positif sur les autres personnes méthodiques, et peut juger négativement les personnes qui sautent des étapes pour travailler plus vite.



Les forces exagérées peuvent aussi affecter la perception qu'une personne a des autres. Par exemple, une personne qui a Rigide (la forme exagérée de Méthodique) au bas de son portrait des forces exagérées peut être plus susceptible de porter des jugements négatifs sur les personnes très méthodiques, et peut même être amené à entrer en conflit avec celles-ci à cause de l'apparente rigidité dans les interactions. En d'autres termes, une personne peut surréagir à des comportements qu'elle considère comme inappropriés de sa part : c'est sa personnalité qui influence sa perception.



Développer un regard positif avec le SDI

En apprenant à mieux connaître sa personnalité, une personne peut développer une plus grande estime d'elle-même, grâce à une meilleure connaissance de soi, à sa confiance en ses forces, à l'humilité face à ses limites - ce que nous avons appelé une connaissance solide de soi.

Le SDI fournit également des éclairages pour aider à développer un regard ouvert sur les autres, car les résultats sont fournis dans le cadre d'une typologie de personnalité qui explique TOUS les types de personnalité avec leurs moteurs. En d'autres termes, **le test procure une image des bonnes intentions qui se cachent derrière le comportement d'une autre personne**. Grâce à cette prise de conscience, une personne peut juger les comportements des autres non pas en fonction de ses propres moteurs, mais en fonction des moteurs de l'autre.

Ceci est particulièrement important lorsque le SDI est réalisé dans le cadre d'un accompagnement d'une équipe qui travaille ensemble. La découverte de soi devient alors une expérience partagée et chacun peut aider l'autre à se découvrir tout en apprenant à se connaître soi-même.



Comment le SDI soutient une culture où l'on se dit les choses grâce aux compétences Conversations Cruciales

Conversations Cruciales est une boîte à outils pour dire ce que l'on pense lorsque les enjeux sont importants, les opinions varient et les émotions sont fortes.

Ces compétences peuvent être apprises par presque tout le monde et utilisées dans n'importe quel échange, même si le degré d'adoption et d'application est propre à chacun. Nous pensons que les personnes qui ont une connaissance solide d'elles-mêmes et un regard ouvert sur les autres sont plus susceptibles de s'exprimer dans les moments qui comptent, et les données issues de notre recherche ont montré des corrélations entre les personnes qui obtiennent un score élevé sur ces deux domaines et les autres domaines : capital social, santé de l'entreprise et volonté à s'exprimer.

Les données recueillies, en outre, au cours des dernières décennies suite aux accompagnements menés auprès de clients Core Strengths dans différents secteurs d'activité à travers le monde révèlent un schéma clair : les personnes qui effectuent le test SDI avec un debrief à la clé se connaissent mieux, elles comprennent mieux les autres, les apprécient et les respectent davantage.

La personnalité est une constante, stable dans le temps et dans les situations – c'est elle qui façonne les perceptions. En d'autres termes, la personnalité d'une personne et sa perception des autres influent sur son comportement et par conséquent les résultats qu'elle obtient ; personnalité et perception interviennent dans le choix des comportements et dans leur adoption.



L'utilisation du SDI pour améliorer les compétences Conversations Cruciales

Si vous vous demandez comment l'outil SDI peut renforcer les compétences Conversations Cruciales, voici quelques-unes des connexions qui peuvent être faites entre les deux méthodologies.

COMPÉTENCES CONVERSATIONS CRUCIALES	LIEN AVEC L'OUTIL SDI
Conversations Cruciales procure des outils pour aller au dialogue de manière efficace, dans le respect de la relation, dans les moments qui comptent.	Le test SDI permet de mieux comprendre les moteurs, la manière de réagir en situation de conflits et les forces, il s'agit de nouvelles perspectives sur soi mais aussi sur les autres.
MAITRISER SES HISTOIRES Une « histoire » est l'explication que l'on donne à une situation, il s'agit de l'interprétation des faits. Maîtriser ses histoires signifie prendre le contrôle de ses histoires, afin que celles-ci ne prennent pas le contrôle sur nous. C'est la clé pour éviter que des émotions fortes ne viennent perturber une conversation cruciale.	Nos moteurs agissent comme un filtre à travers duquel nous nous voyons et voyons les autres, influençant de ce fait les histoires que nous nous racontons. Comprendre nos moteurs aide à remettre en question nos histoires. Lorsque nous nous penchons sur le SVM des autres, nous comprenons qu'ils voient le monde à travers leur propre filtre (personne, processus ou performance). La puissance de la question : « Pourquoi quelqu'un de sensé et d'honnête ferait-il cela ? » prend tout son sens.
ÉCOUTER SON COEUR La première chose qui se dégrade lors d'une conversation cruciale n'est pas notre comportement, mais notre intention. La volonté de comprendre une situation peut très vite faire place à celle de gagner, d'avoir raison et de défendre nos positions, et ce sans même que nous nous en rendions compte. En se penchant sur nos intentions, le plus important au fond de nous (notre cœur), nous ouvrons la voie au dialogue.	L'outil SDI peut aider les gens à consciemment évaluer leurs moteurs et à les exprimer de manière authentique et productive, tout en laissant de la place aux moteurs de l'autre personne. Par exemple, une personne ayant un type de personnalité Centre (Adaptable - Rassembleur) pourrait dire à une personne ayant un type de personnalité Vert (Ordonné - Analytique) : « Ce que je veux vraiment, c'est la flexibilité nécessaire pour adapter ce projet si besoin. Je veux aussi qu'il s'agisse d'un processus de changement avec lequel tu te sentes à l'aise. »

COMPÉTENCES CONVERSATIONS CRUCIALES	LIEN AVEC L'OUTIL SDI
CHERCHER UN BUT COMMUN Le dialogue dépend d'un objectif mutuel, d'une raison commune qui motive la capacité à communiquer ensemble. Les différentes parties impliquées dans une conversation cruciale doivent être convaincues que les interactions de chacune d'entre elles sont guidées par un objectif commun et tiennent compte des objectifs et intérêts respectifs.	L'outil SDI apporte des éclairages sur les moteurs principaux des personnes, ou sur leur Système de Valeurs Moteurs - cela peut nous aider à nous connecter aux objectifs des autres. Par exemple, une personne ayant un Système de Valeurs Moteur Rouge peut vouloir agir vite, tandis qu'une personne ayant un Système de Valeurs Moteur Vert peut vouloir être plus prudent. Le fait de le savoir peut leur être utile pour comprendre leurs différences tout en respectant le fait que chaque moteur a du bon.
CRÉER LA SÉCURITÉ Les personnes ne vont pas au dialogue dans une conversation cruciale s'ils ne se sentent pas en sécurité dans l'échange. Lorsque les conversations deviennent cruciales, le sentiment de sécurité est la première chose qui disparaît. C'est pourquoi on se tourne vers le silence ou la violence verbale.	Avec une compréhension de la personnalité nous pouvons savoir ce dont les autres ont besoin lorsqu'ils ne se sentent plus en sécurité dans un échange. Par exemple, une personne ayant un SVM Bleu a besoin de savoir qu'elle peut parler de ses sentiments et de ses émotions en toute sécurité, un SVM Vert a besoin de savoir qu'il est possible d'entrer dans les détails et de remettre en question des hypothèses, un SVM Rouge a besoin de savoir qu'il est permis de prendre des risques, d'essayer des approches différentes pour voir si elles fonctionnent. Malheureusement, les besoins de sécurité d'une personne peuvent être ressentis comme un manque de sécurité par une autre. Le SDI peut nous aider à reconnaître et à respecter les éléments qui guident ce que chaque personne apporte à la relation.
CONTRASTE Le contraste est une déclaration qui prend la forme MON INTENTION N' EST PAS / MON INTENTION EST. Lorsque quelqu'un se met sur la défensive et réagit d'une manière qui indique que la conversation n'est plus sûre, pour rétablir la sécurité, interrompez temporairement la conversation et expliquez clairement ce qui n'était pas votre intention au cours de cet échange, puis clarifiez ce que vous attendez de l'échange.	Lorsque nous connaissons nos moteurs et ceux des autres, nous pouvons faire une déclaration contrastée qui combine les deux aspects. Nous pouvons partager ce que nous voulons au fond de nous, tout en rassurant l'autre que nous ne voulons pas que cela soit une source potentielle de conflit entre nous. Par exemple, une personne ayant un SVM Rouge (Assuré - Efficient) peut dire à une personne ayant un SVM Centre (Adaptable - Rassembleur) : « Je ne cherche pas à t'imposer une solution toute faite ou à limiter tes options, j'essaie de trouver la voie la plus efficace et efficiente possible. »

CONCLUSION

Les Conversations Cruciales et le Strength Deployment Inventory SDI ont depuis toujours eu un objectif commun : celui d'améliorer le quotidien de chacun et les relations interpersonnelles, dans le but de rendre le monde meilleur. Lorsque l'on combine la connaissance approfondie de soi et des autres avec des outils éprouvés et reproductibles de conversation, on obtient plus que si ces deux initiatives sont réalisées séparément. Cela facilite l'adoption de comportements de prise de parole, améliore les relations et donne des entreprises performantes où il fait bon travailler ensemble.

“Savoir s’écouter est une condition préalable à savoir écouter les autres ; être en paix avec soi-même est la condition nécessaire pour interagir avec les autres”

ERIC FROMM

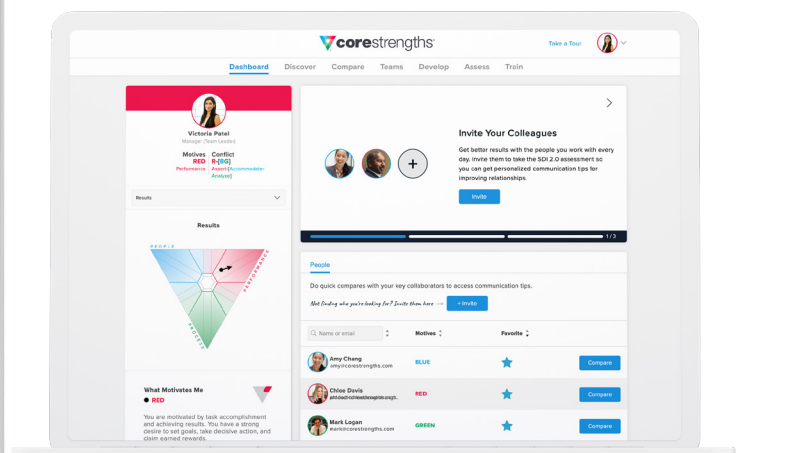
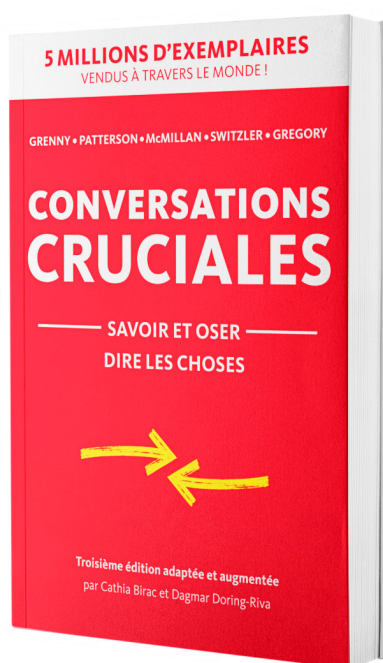


LES AUTEURS

Tim Scudder n'a jamais cessé d'apprendre. Sa passion : améliorer l'intelligence relationnelle des individus, des équipes et des organisations. Il détient un doctorat en systèmes humains et organisationnels, et est l'auteur de *Working with SDI*, *Have a Nice Conflict*, et *The Leaders We Need*. Avec plus de 30 ans d'expérience en théorie de la personnalité, ses contributions au Strength Deployment Inventory (SDI) ont été traduites en plus de 20 langues et sont utilisées dans tous types d'organisations.

Ryan Trimble est un écrivain intéressé par les idées et leur impact. Il est contributeur et rédacteur en chef de *Crucial Skills*, la newsletter et le blog hebdomadaire de *Crucial Learning*. Il est titulaire d'un diplôme en philosophie et a travaillé comme rédacteur, concepteur de produits et éditeur pour *Crucial Learning* depuis 2017.

Joseph Grenny est un auteur à succès du *New York Times*, conférencier et éminent sociologue des performances en entreprise. Son travail, qui inclut *Crucial Conversations*, *Crucial Accountability*, et *Crucial Influence*, a été traduit en vingt-huit langues, est disponible dans trente-six pays et a produit des résultats pour plus de la moitié des entreprises du *Forbes Global 2000*.



En savoir plus

Conversations Cruciales pour aller au dialogue, disponible en formats présentiel, distanciel et Immersive Learning, enseigne aux gens comment communiquer lorsque les enjeux sont élevés, les opinions divergent et les émotions sont fortes. Avec des compétences pour exprimer leurs pensées de manière honnête et respectueuse, les gens collaborent mieux, prennent de meilleures décisions et favorisent des cultures de travail basées sur la confiance, la sécurité, le respect et la responsabilité.

Le SDI est un inventaire de personnalité qui fournit des informations sur les moteurs des personnes, leurs points forts et la manière dont elles vivent les conflits pour les aider à mieux se comprendre et à comprendre leurs relations avec les autres. Il offre également des informations sur les moteurs et les points forts de leurs pairs. Il aide les équipes à améliorer la communication, la collaboration, le leadership, l'inclusion et pratiquement tous les aspects du travail impliquant des interactions interpersonnelles.

Aller plus loin

Pour apporter ces outils dans votre entreprise, contactez-nous.

Nous sommes à votre disposition au **+33 3 88 66 66 70** ou rendez-vous sur **axelperformance.com**.



À PROPOS DE CRUCIAL LEARNING

Crucial Learning améliore le monde en aidant les gens à s'améliorer eux-mêmes. Nous proposons des formations dans les domaines de la communication, de la performance et du leadership, en nous concentrant sur les comportements ayant un impact disproportionné sur les résultats, appelés compétences cruciales. Nos formations primées et nos best-sellers comprennent Crucial Conversations® for Mastering Dialogue, Crucial Conversations® for Accountability, The Power of Habit™, Getting Things Done®, et Crucial Influence.

CrucialLearning.com