

Du temps pour réfléchir

Par Nancy Kline

L'environnement favorable à la réflexion

- La qualité de tout ce que nous faisons dépend de notre réflexion initiale.
- Cette réflexion dépend de la qualité de l'attention que nous nous accordons les uns aux autres.
- Une réflexion de qualité n'est pas seulement un acte agréable de célébration. C'est également quelque chose qui vient du cœur.
- Un environnement favorable à la réflexion est l'ensemble de dix conditions dans lesquelles les êtres humains peuvent penser par eux-mêmes – avec rigueur, imagination, courage et élégance.
- Une écoute de cette nature active l'esprit humain.
- Entre vous et une mine de bonnes idées se dresse un présupposé qui vous entrave. Ce présupposé peut être éliminé par une question perspicace.
- Les questions perspicaces accroissent l'intelligence fonctionnelle des êtres humains.
- Les environnements favorables à la réflexion existent naturellement, mais ils sont rares. Ils ont été écartés de nos vies et de nos organisations par des manières inférieures de s'adresser les uns aux autres.

Les organisations, les familles et les relations peuvent redevenir des environnements favorables à la réflexion, où abondent les bonnes idées suivies d'action et où s'épanouissent les personnes.

Les dix composantes d'un environnement favorable à la réflexion

1. **Lieu.** Créer un environnement physique qui renvoie aux personnes le message suivant : « Vous êtes important(e) ».
2. **Égalité.** Tous se traiter d'égal à égal au moment de la réflexion. Accorder à tous et à toutes le même temps de parole et la même attention. Respecter les engagements et les limites – notamment en matière de confidentialité et de garanties.
3. **Aisance.** S'abstenir de toute précipitation et de toute urgence.
4. **Attention.** Être à l'écoute avec tout son corps – écouter avec respect, intérêt et fascination. (Outils de PNL)
5. **Émotions.** La libération de suffisamment d'émotions permet de rétablir une réflexion de qualité.
6. **Information.** Dresser un tableau complet et exact de la réalité.
7. **Diversité.** Vos points communs et vos différences sont les garants d'une réflexion de qualité pour le client – pas de pensée de groupe.

8. **Encouragement.** Dépasser la compétition.
9. **Questions perspicaces.** Éliminer les présupposés qui limitent les idées.
10. **Appréciation.** Appliquer un ratio de cinq appréciations positives pour une critique.

Quelques exemples de questions perspicaces

Vous pouvez identifier vos propres présupposés et créer vos propres questions perspicaces pour les éliminer.

Si vous voulez passer à l'action mais que vous êtes bloqué(e), demandez-vous : « Quel présupposé qui m'empêche d'avancer ai-je adopté ? » Écoutez la réponse, qui peut être : « Je pars du principe que je ne mérite pas de réussir dans le cas présent. » Ensuite, éliminez ce présupposé : « Si je savais que je mérite de réussir dans le cas présent, que ferais-je immédiatement ? »

Si vous voulez vous sentir mieux, demandez-vous, par exemple : « De quel présupposé vient mon découragement ? » Prenez note de la réponse : « Je suppose que je n'ai pas le choix ici, que je n'ai aucun pouvoir. » Puis éliminez cette idée : « Si je savais que j'ai le choix et que j'ai du pouvoir dans la situation présente, comment est-ce que je me sentirais ? »

- Si vous saviez que vous êtes indispensable à la réussite de cette organisation, comment aborderiez-vous votre travail ?
- Si les choses pouvaient être exactement comme il faut pour vous dans cette situation, en quoi devraient-elles changer ?
- Si vous ne deviez pas vous retenir dans votre vie, que feriez-vous ?
- Si vous découvriez que quelqu'un que vous aimez vraiment va mourir demain, que voudriez-vous être sûr(e) de lui dire aujourd'hui ?
- Si vous pouviez avoir la certitude que vous n'avez pas à vous inquiéter pour vos enfants, que feriez-vous du reste de votre vie ?
- Si vous saviez que vous êtes beau/belle tel(le) que vous êtes, qu'est-ce qui changerait pour vous ?
- Si vous saviez que vous êtes aussi intelligent(e) que vos supérieurs, comment vous présenteriez-vous à eux ?
- Si vous preniez la tête de l'organisation, quel problème résoudriez-vous en premier ? Comment vous y prendriez-vous ?
- Si un médecin vous disait qu'il est vital que vous changiez votre mode de vie, par quoi commenceriez-vous ?
- Si vous aviez la certitude que votre excellence ne ferait pas d'ombre aux autres, quels seraient vos buts ?

Présupposés de groupe

Si votre équipe n'a plus d'idées, demandez-vous : « Quels présupposés limitent peut-être notre réflexion sur ce sujet ? » Et souvenez-vous de la réponse, qui peut être : « Nous supposons que seuls les meilleurs peuvent réfléchir suffisamment bien à ce sujet. » Puis éliminez cette idée : « Si nous savions que nous pouvons réfléchir à ce sujet aussi bien, voire mieux, que n'importe qui, quelles seraient nos idées ? »

En d'autres termes, remarquez le problème, trouvez le présupposé qui vous entrave et remplacez-le par un autre qui vous libère. Les questions perspicaces réactivent votre esprit. Elles sont simples. Ne

les compliquez pas. Elles fonctionnent parce qu'elles vont droit au but.

Organisation des réunions comme des environnements favorables à la réflexion

Une réunion organisée comme un environnement favorable à la réflexion est différente. Elle permet de produire de meilleures idées en moins de temps, elle donne aux participants le courage d'agir et elle transmet au groupe un sentiment d'autosatisfaction.

Donner la parole à chacun et chacune renforce l'intelligence des groupes.

Lorsque les personnes savent qu'elles ne seront pas interrompues, elles pensent plus vite et parlent moins.

Les réunions sont le centre névralgique d'une organisation ; toute la vie de celle-ci en découle.

Lignes directrices des réunions

Au début de la réunion.

- 1 Tour à tour, donnez la parole à chacun et chacune.
- 2 Demandez à tous les participants de dire ce qui se passe bien dans leur travail ou dans le travail du groupe.

Pendant la réunion.

- 3 Écoutez attentivement les débats ouverts, même animés, sans les interrompre.
- 4 Posez des questions perspicaces pour révéler les présupposés qui limitent les idées et les éliminer.
- 5 Lorsque la réflexion stagne, divisez le groupe en partenariats de réflexion et donnez à chaque personne cinq minutes pour penser à voix haute sans interruption.
- 6 Intervenez de temps en temps pour permettre à chacun d'exprimer sa pensée.
- 7 Facilitez également le partage de la vérité et des informations.
- 8 Permettez l'expression de sentiments.

À la fin de la réunion.

- 9 Demandez à chaque participant(e) de donner son avis sur ce qui s'est bien passé au cours de la réunion et sur ce qu'il/elle respecte chez les autres.

Suggestion : les réunions de type « temps de réflexion » (« *Time to Think* », TTT)

- Lorsqu'il est important de soumettre un sujet à débat, prévoyez un point TTT à l'ordre du jour pour recueillir l'avis de l'intégralité des participants (ce qui est généralement nécessaire).
- Format :
 - tour de table des participants, un par un (sans interruption, en accordant toute l'attention à la personne qui parle, 2 minutes chacun).
 - Débat ouvert et discussion sans réserve (durée déterminée au préalable).
 - 2^e tour de table, un par un : chacun révise sa position.
 - Évaluations mutuelles.
- Essayez cette méthode pour les discussions en famille, avec des enfants, des adolescents ou la belle-famille (l'égalité de pensée, l'attention et l'estime sont des connecteurs puissants !).