

MANUEL D'INSTRUCTION
pour la présentation:



Arrosez les fleurs
pas les mauvaises herbes!

LA COMMUNICATION ORIENTÉE
VERS LES SOLUTIONS®

Une stratégie qui révolutionne les relations:
• professionnelles • amoureuses • familiales

PAR

FLETCHER PEACOCK

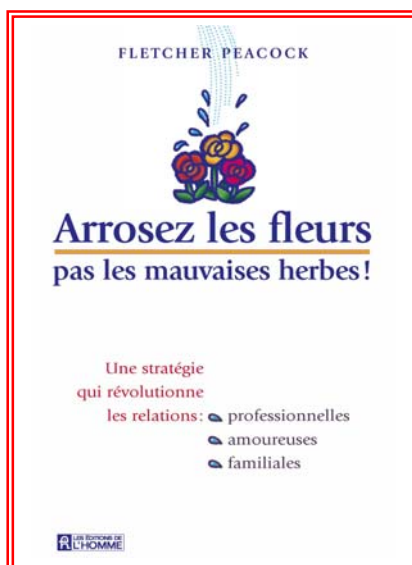


© 2000, 2003 Fletcher Peacock, B.Sc., B.S.S., M.S.S.- Formateur en Potentiel Humain, Planète Terre. Les Entreprises Fletcher Peacock Inc.
1235 Bernard Ouest #17 • Montréal (Québec) Canada • H2V 1V7 • Tel/Fax (514) 495-3699
• courriel: solution1@videotron.ca • site-web: www.FletcherPeacockCommunicationSolutions.com

QUELLES LEÇONS VOUS SERONT UTILES IMMÉDIATEMENT?

Nous avons tous une façon unique de communiquer. Alors, **comment trouver la clé qui facilitera nos relations** professionnelles, personnelles et familiales?

La méthode que préconise Fletcher Peacock s'appuie sur les forces et les ressources de chaque individu qui lui permettent de faire face aux perturbations de la vie. Au lieu de s'attarder à chercher les causes de nos difficultés, **elle nous invite à en découvrir les solutions.** De cette manière, nous pouvons nous concentrer sur ce que nous faisons déjà de bien pour nous-mêmes établissant ainsi une base pour y bâtir un meilleur avenir.



Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes!

À l'aide de **courtes histoires simples** et éclairantes, l'auteur nous accompagne dans le champs de nos problèmes et nous oriente subtilement dans une direction qui débouche sur **l'harmonie, la compréhension, la confiance et le mieux-être.** Voici **un livre vivifiant** qui nous laisse frais et dispos, pareil à des fleurs après une bonne ondée. **Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes!** publié en 1999 est devenu un "best seller" au Québec. La version **anglaise, Water the Flowers, not the Weeds** est maintenant répandue dans le reste du Canada et aux États Unis. Ce livre est aussi traduit en **espagnol** et en **hollandais.** La version **chinoise** suivra bientôt.

FLETCHER PEACOCK, B.Sc., B.S.S., M.S.S.

AUTEUR, CONFÉRENCIER, CONSULTANT EN POTENTIEL HUMAIN

Fletcher Peacock détient un baccalauréat en sciences (mathématiques et physique) et une maîtrise en service social. Depuis 1989, il donne des séminaires et des conférences sur **LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS®** dans plusieurs villes nord-américaines. Il est consultant **dans le domaine des affaires, de l'éducation, de santé et pour plusieurs ministères.** Vulgarisateur talentueux, il est reconnu **pour la fraîcheur, le dynamisme, l'enthousiasme et l'humour** de ses propos. Son livre **Arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes** est un "best seller" Québécois et a été traduit en **anglais, en espagnol, en hollandais** et prochainement sera publié en **chinois.** Il se définit lui-même, non sans sourire, comme un **professeur de bonheur.**

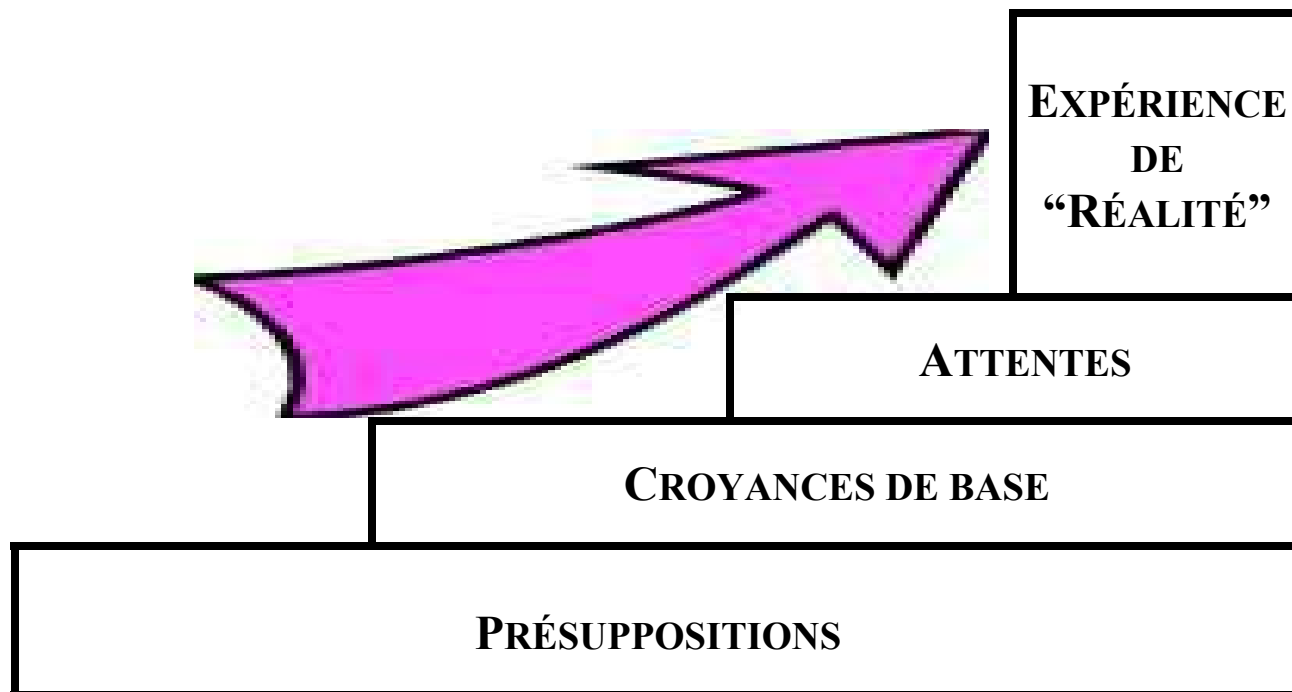


TABLE DES MATIÈRES

SECTION	PAGE
1. NOTRE JARDIN INTÉRIEUR	4
2. JE N'AI PAS LA VÉRITÉ	5
3. LES TROIS STYLES DE COOPÉRATION	6
4. COOPÉRATION (RÉSISTANCE...PERSISTANCE)	7
5. LES TROIS GÉNÉRATIONS DE COMMUNICATION	8
6. LES QUESTIONS ORIENTÉES VERS LES SOLUTIONS	9
7. LES TROIS RÈGLES ÉLÉMENTAIRES	13
8. EXERCISE D'INTÉGRATION	14
9. BIBLIOGRAPHIE	15



SECTION 1: NOTRE JARDIN INTÉRIEUR



LES GRANDS PRINCIPES

- 1) Il n'y a pas de problème, seulement **des opportunités**.
- 2) Il n'y a pas d'échec, seulement **des apprentissages**.
- 3) Il n'y a pas qu'une solution (une vérité), il y en a **des milliers**.
- 4) Il n'y a pas de personne résistante, non-motivée, non-coopérante, il y a juste des personnes avec **leur façon unique de coopérer** avec nous.



SECTION 2:
JE N'AI PAS LA VÉRITÉ

JE N'AI

PAS

LA VÉRITÉ



SECTION 3:

LES TROIS STYLES DE COOPÉRATION

~Chaque client a sa façon unique de 'coopérer'~

A. VISITEUR

(VITESSE LENTE)

Une personne qui n'a pas de problème. Elle est là seulement parce que quelqu'un (employeur, directeur, parent, conjoint) lui a dit d'y aller.

- Aucune attente, ni désir de changement (à ce moment, au niveau conscient)
- C'est possible que la personne ne reconnaisse même pas qu'il y a un problème

Réponse du communicateur : Chercher les forces, les points positifs du client

- Beaucoup d'accompagnement, bâtir la relation
- Donner des compliments, pas de tâche (**ralentir pour accélérer**) (feedback positif)
- **Parler indirectement** (à l'inconscient)
- **Exemple: Triangulation**

B. PLAIGNANT

(VITESSE MOYENNE)

Une personne qui a un problème mais qui n'a pas encore le désir d'agir ou la capacité d'agir.

- Exemple : "Oui, mais ..." (victime) (passive) (sa vérité actuelle)
- Dans le passé, étiquetée comme "résistante", "non-motivée", "non-coopérante"

Réponse du communicateur:

- Tâche d'observation, "penser à quelque chose" (pas d'action concrète)
- **Parler indirectement** (à l'inconscient)
- **Exception** (moins pire)

? Que doit-il se passer (qu'est-ce que ça va prendre) pour améliorer la situation?

C. ACHETEUR

(HAUTE VITESSE)

Une personne qui est prête et veut faire quelque chose au sujet du problème.

Réponse du communicateur :

- Peut donner une tâche directe, en ayant confiance que le client fera la tâche et la trouvera utile
- **Parler directement** (au conscient)

? Que pouvez-vous faire pour améliorer la situation?



SECTION 4: COOPÉRATION (*Non-Résistance*)



RÉSISTANCE



PERSISTANCE

ACCEPTATION

(ACCOMPAGNEMENT)



DIMINUTION



DISPARITION

LA PRIÈRE DE SÉRÉNITÉ

Seigneur,

Donnez-moi le **COURAGE** de changer les choses que je peux changer,
la **SÉRÉNITÉ** d'accepter les choses que je ne peux pas changer
(pour le moment),
et la **SAGESSE** d'en connaître la différence.



SECTION 5:

LES TROIS GÉNÉRATIONS DE COMMUNICATION

PREMIÈRE GÉNÉRATION: LE PASSÉ



- comprendre, expliquer le problème dans **le passé**
- approche à long terme
- étiquettes négatives (eg. 'résistant', 'non-motivé', 'non-coopérant')
- basée sur l'expertise
- questions commencent avec **“Pourquoi”**

DEUXIÈME GÉNÉRATION: LE PRÉSENT



- approche systémique qui consiste à interrompre les cercles vicieux **dans le présent**
- approche plus à court terme
- pas d'étiquette négative
- basée moins sur l'expertise

TROISIÈME GÉNÉRATION: LE FUTUR

- on envoie le client dans **l'avenir**, là où il n'y a pas de problème, que des solutions
- approche encore plus à court terme
- pas d'étiquette négative
- approche 'coach' (non-expert) où on pose **des bonnes questions**
- questions commencent avec **“Comment”** et **“Qu'est-ce que”**



SECTION 6:

LES QUESTIONS EFFICACES ORIENTÉES VERS LES SOLUTIONS

PRINCIPE MAJEUR #1:

Dans le passé le meilleur “leader” était celui qui avait les meilleures réponses ou les meilleure solutions.

Dans l’avenir le meilleur “leader” sera la personne qui sait poser les MEILLEURES QUESTIONS.

PRINCIPE MAJEUR #2:


La QUALITÉ de votre VIE (personnelle, professionnelle) est PROPORTIONNELLE à la QUALITÉ des QUESTIONS que vous vous posez.

La qualité de votre organisation est proportionnelle à la qualité des questions que les membres de l’équipe (les gestionnaires, les employés) se posent.

1) CROYANCES 2) DISTINCTIONS 3) QUESTIONS

DES QUESTIONS POUR LES SITUATIONS DIFFICILES

- ?** Qu’est-ce que je suis en train d’apprendre?
- ?** Comment vais-je agir différemment dans l’avenir pour avoir un meilleur résultat plus satisfaisant pour tout le monde impliqué?

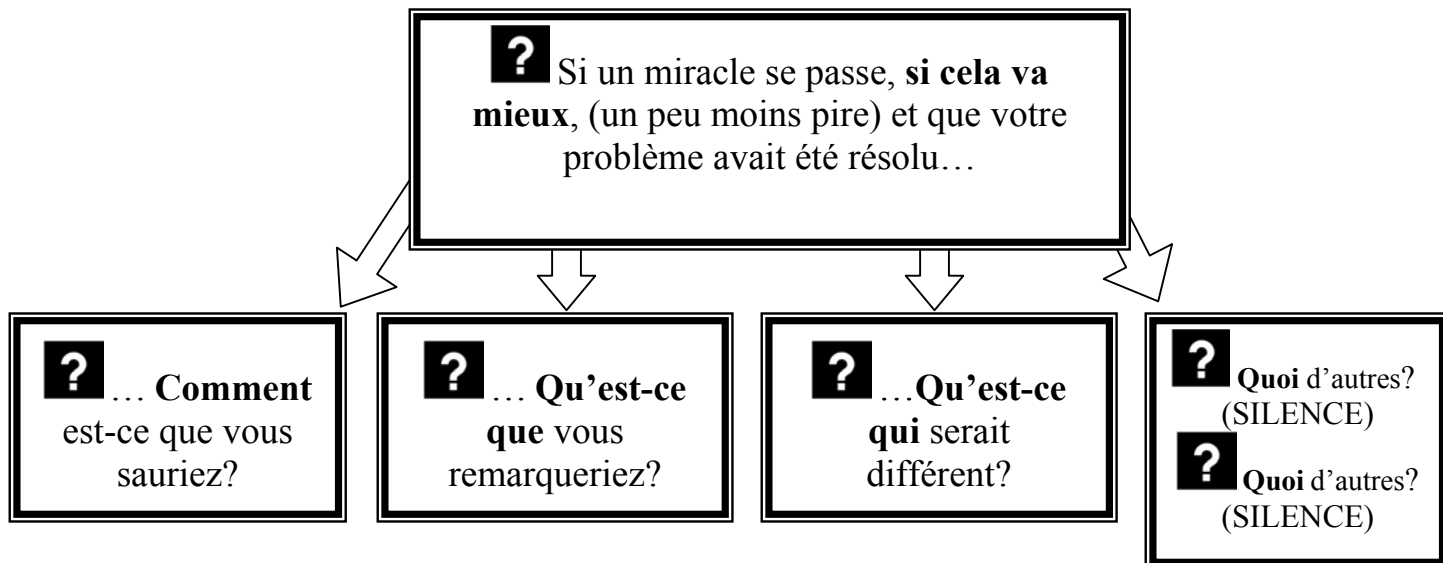
GAGNANT-GAGNANT =  = ABONDANCE



SECTION 6: LES QUESTIONS EFFICACES ORIENTÉES VERS LES SOLUTIONS (suite)

A - Les Questions Miracle (séquence)

- B - Les questions exceptions (séquence)
C - Les questions échelles



- ✓ On veut une réponse aussi détaillée et complète que possible pour la **description de la solution**:

? Qu'est-ce que vous **verriez**? (Visuel)

? Qu'est-ce que vous **entendriez**? (Auditif)

? Qu'est-ce que vous **sentiriez**? (Kinesthésique)

? Que **feriez**-vous différemment?

- ✓ **La question miracle nous donne le bon but dans les mots-clés du client.**

Ex: 1) meilleure communication
2) meilleure relation
3) plus satisfait au travail
4) plus à l'aise en mathématiques à l'école

- ✓ Le fait de décrire en détails un avenir dans lequel le problème est déjà résolu aide à créer l'**attente (***)** que le problème **sera** résolu.
- ✓ Cette **attente**, une fois créée, peut aider le client à **penser** et à **agir** d'une manière qui va mener à l'**accomplissement de cette attente**.



SECTION 6: LES QUESTIONS EFFICACES ORIENTÉES VERS LES SOLUTIONS (suite)

A - Les questions miracle (séquence)

B - Les Questions Exceptions (séquence)

C - Les questions échelles (séquence)

? Est-ce qu'il y a des moments déjà ou le **miracle (bon but dans les mots-clés du client) (ou portion du miracle) se passe?**

"J'ai une bonne expérience de ce qui se passe quand il y a des problèmes. Pour que je puisse avoir une expérience plus complète, j'ai besoin d'informations sur ce qui se passe **quand** le problème n'est pas là."

? **Quand** est-ce que vous n'avez pas le problème?

? **Quand** est-ce que la situation est "moins pire"?

* * **Exploration et Explication des exceptions**

? **Qu'est-ce** qu'il y a qui est **différent**?

? **Comment** est-ce que vous expliquez que le problème ne se passe pas?

* * **"Blâme Positif"**

- i.e. demander des explications des exceptions

? **Comment** ça se fait que **vous étiez capable** de faire cela?

? **Comment** avez-vous fait cela?

? **Qu'est-ce** que vous **faites** qui est **différent** à ces moments là?



Les Questions Exceptions
suscitent les stratégies de réussite de votre client: Elles

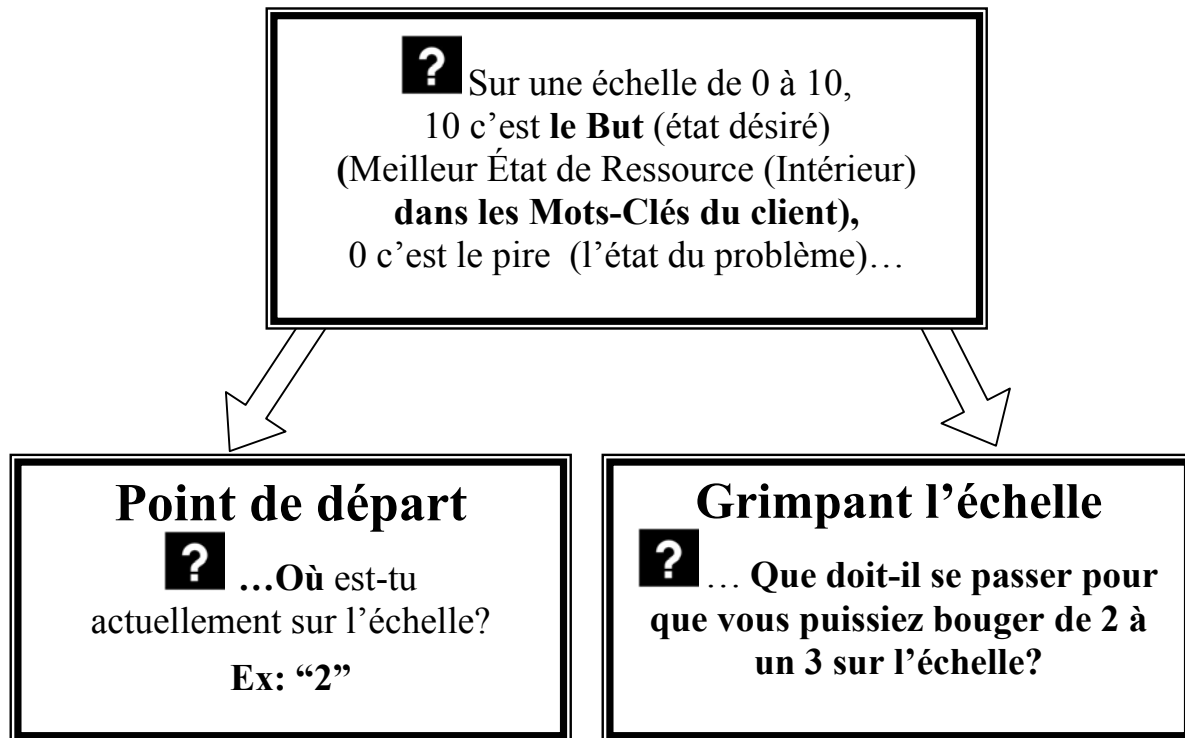
✱ **Valorisent**
✱ **Responsabilisent**
✱ **Augmentent l'estime de soi**
✱ **Développent l'autonomie**
✱ **Redonnent le pouvoir**



SECTION 6: LES QUESTIONS EFFICACES ORIENTÉES VERS LES SOLUTIONS (suite)

- A - Les questions miracle (séquence)
B - Les questions exceptions (séquence)

C - Les Questions Échelles



Très utile pour surveiller l'état émotionnel / fonctionnel du client.
(son état actuel, son développement à travers le temps)

“Les hauts et les bas.” Très utile pour dénicher des **exceptions** :

? Où étiez-vous il y a 5 ans, 3 ans, 1 an, 6 mois, 3 mois, 1 mois, 2 semaines, une semaine?

? Où étiez-vous lundi, mardi, mercredi, etc.?



SECTION 7: LES TROIS RÈGLES ÉLÉMENTAIRES

Dès que vous savez ce qui fonctionne :

1. **Si ça fonctionne, ne le corriger pas.**

2. **Faites davantage de ce qui marche.**



Séquence des **exceptions** (Ref.p.11)



Réponse aux tâches

3. **Si cela ne fonctionne pas.**



Ne le faites plus.



Faites quelque chose de différent.

Il n’y a pas d’échec, seulement des apprentissages (du “feedback”).

**Il n’y a pas qu’une solution,
il y en a des milliers.**



SECTION 8:

EXERCICE D'INTÉGRATION

? Comment pouvez-vous (allez-vous) intégrer **La Communication Orientée vers les Solutions®** dans votre milieu de travail ?

? Dans vos interventions?

? Dans votre **équipe**? (et/ou dans votre vie personnelle?)

1. **?** Quels étaient **les aspects les plus aidants** / utiles / pertinents pour vous dans cette présentation?

2. **?** Comment pouvez-vous (allez-vous) les appliquer **spécifiquement**?

3. **?** Comment ces applications seront-elles **bénéfiques** pour vous?
(Court terme, mi-terme, long terme)

4. **?** Comment pouvez vous (allez-vous) **assurer le suivi** de ce séminaire?



SECTION 9: BIBLIOGRAPHIE

1. Baron, R. & Wagele, E. (1995), **L'Ennéagramme Facile**, Genève, Suisse: Éditions Vivez Soleil; et (1998) Editions Maribou.
2. Chopra, D. (2001), **Grow Younger, Live Longer**, New York: Harmony Books.
3. Chopra, D. (1993), **Se Libérer Des Prisons Intérieures**, Montréal: Stanké.
4. D'Ansembourg, T. (2001), **Cessez d'Être Gentil Soyez Vrai**, Montréal: 
5. Longin, P. (1998), **Coachez Votre Équipe**, Paris: Éditions Dunod
6. Lynch, D. & Kordis, P. (1988), **La Stratégie du Dolphin**, Montréal: 
7. Monbourquette, J. (1997), **Apprivoiser Son Ombre**, Ottawa: Éditions Novalis.
8. Oakley, E. & Krug, D. (1991), **Enlightened Leadership**, New York: Simon & Schuster.
9. Peacock, F. (1999), **Arrosez Les Fleurs, Pas Les Mauvaises Herbes!**, Montreal: 
10. Robbins, A. (1993), **L'Éveil de Votre Puissance Intérieure**, Montréal: Éditions le Jour.
- ** 11. Rosenberg, M. (1999), **Les Mots Sont Des Fenêtres**, Éditions Jouvence.
12. Tolle, E. (1997), **Le Pouvoir du Moment Présent**, Montréal: Éditions Ariane.

Légende:

** Hautement recommandé.





LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS®

1. VISITEUR (vitesse lente)
2. PLAIGNANT (vitesse moyenne)
3. ACHETEUR (haute vitesse)

~ *Chaque client a sa façon
unique de 'coopérer'* ~

LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES SOLUTIONS®

(en résumé)

- Une philosophie de **coopération** basée sur une perception positive de la vie
- Concentrer **sur la recherche de solutions** (non sur l'explications des problèmes)
- Mettre l'accent sur **ce qui fonctionne** et ne pas répéter ce qui ne fonctionne pas ("arrosez les fleurs, pas les mauvaises herbes"!)
- Insister sur les **réussites** et les bons coups (Vous savez déjà beaucoup plus que vous pensez savoir)
- **Accompagner et orienter** son interlocuteur (Comment ralentir pour accélérer et comment faire plus avec moins)
- Une approche d'**acceptation** et de **non-résistance** (La résistance entraîne la persistance)
- Une approche **immédiatement applicable et accessible à tous** qui peut faire toute la différence dans les relations interpersonnelles, que ce soit au bureau, à la maison et dans la vie de tous les jours...**ET ENCORE PLUS!**

