# Kit Relationnel



# Pour Être Agile

La Communication NonViolente au service du savoir-être Agile
Quelques conseils pratiques

Paul-Georges Crismer
11 Octobre 2019

© Paul-G. Crismer – Licence Creative Commons 4.0 CC-BY-NC-SA

# Formuler des demandes de manière progressive

Lorsque la relation précède l'action

L'intention est de développer des relations de qualité, afin de nous donner le maximum de chances d'avoir un résultat satisfaisant pour tous.

En contexte professionnel où cette intention est inhabituelle, il est vraiment précieux de formuler d'abord des demandes qui vérifient que le courant passe.

**Demande de contact** : vérifie si l'autre est disponible.
« je peux entrer ? », « je peux te parler ? », …

**Demande de reformulation** : vérifie si on s'est bien compris
« C'est vraiment un sujet important/délicat pour moi, pouvez-vous me dire déjà ce que vous avez entendu ?»

**Demande d'expression** : demande une expression authentique d'autrui.
« Je me suis exprimé. Pourrais-tu me dire comment tu réagis », «Maintenant que tu t'es exprimé serais-tu prêt à entendre mon point de vue »

**Demande d'action** : indiquer à l'autre une façon de faire qui contribuerait à améliorer notre vie à partir de maintenant.
Elle est liée à un besoin, adressée à quelqu'un, concrète, exprimée en termes positifs, réaliste et réalisable, un pas dans la bonne direction, dans l'ici et maintenant. Elle est ouverte à un refus ou à une proposition alternative.

# Les défis en entreprise

- Pour ce qui concerne les relations : oser s'affirmer en tant que personne sans user de son statut.
- Cultiver le **positif** et valoriser les échanges à propos de situations **satisfaisantes**
- Transformer les processus d'évaluation : il exprime les besoins de l'évaluateur (au lieu de juger une personne ou des comportements).
  Ménager des temps qui favorisent la relation, où le rythme est différent du temps de l'action.

# Ce que vous pouvez-faire

Pour développer une communication reliante

(Auto-apprentissage)  Avec des situations anodines.

## Semaine 1 : vous relier à vous-même et à vos besoins

Quelque chose vous donne satisfaction aujourd'hui – prendre 2 minutes pour clarifier

- Qu'est-ce qui s'est passé concrètement (observation)
- Quand vous y repensez – nommer l'effet (sentiment)
- Quel besoin est moteur.
  Truc : parcourir la liste et pointer le mot qui dégage de l'énergie ou procure une détente.

## Semaine 2 : idem + Exprimer à autrui ce que vous appréciez

Quelqu'un dit ou fait quelque chose qui vous satisfait

1) prendre 2 minutes pour clarifier
   - Qu'est-ce qui s'est passé concrètement (observation)
   - Quel besoin est moteur.

2) exprimer

Tout à l'heure, vous avez fait/dit .....

C'est quelque chose que j'apprécie parce que j'accorde de la valeur à ….(besoin)….

## Semaine 3 : idem + Clarifier ce qui se passe quand vous êtes insatisfait

Quelque chose d'anodin vous insatisfait aujourd'hui / en ce moment

- 2 minutes pour clarifier
- Qu'est-ce qui s'est passé concrètement (observation)
- Quand vous y pensez, que ressentez-vous (sentiment)
- Quel besoin est en jeu.

## Semaine 4 : idem + Exprimer ce qui vous insatisfait

Quelque chose d'anodin vous insatisfait aujourd'hui / en ce moment

1) prendre 2 minutes pour clarifier (cfr supra)

2) exprimer

   Tout à l'heure, vous avez fait/dit .....
   Maintenant que j'y repense je me sens .....
   parce que j'accorde de la valeur à ….(besoin)….
   Voulez-vous me dire ce que vous retenez ?

**Aborder des situations plus délicates…** nécessite un entraînement qui allie formation pratique, accompagnement et supervision.  Le défi c'est de développer progressivement un autre savoir-être.

# DIX PAS VERS LA PAIX ...

1. Je prends le temps, chaque jour, de sentir calmement la façon dont je veux me relier à moi-même et aux autres.

2. Je me souviens que tous les êtres humains ont les mêmes besoins.

3. Je vérifie mon **intention** afin de voir si je suis aussi intéressé(e) par le fait que les autres aient leurs besoins nourris autant que les miens.

4. Quand je demande à quelqu'un de faire quelque chose, je vérifie d'abord si je suis en train de faire une demande ou une exigence.

5. Au lieu de dire ce que JE NE VEUX PAS qu'une personne fasse, je lui dis plutôt CE QUE JE VOUDRAIS qu'elle fasse et comment elle se sent à l'idée de faire cela.

6. Au lieu de dire ce que je voudrais qu'une personne SOIT, je dis plutôt quelle action je souhaite qu'elle FASSE en lien avec mes besoins.

7. Avant d'approuver ou de critiquer l'opinion de qui que ce soit, j'essaie de percevoir ce que la personne ressent, et ce dont elle a besoin.

8. Au lieu de dire "Non", j'exprime plutôt quels sont les besoins qui m'empêchent de dire "Oui".

9. Si je me sens contrarié, je ressens quels sont les besoins en moi qui ne sont pas nourris, et je cherche ce que je pourrais faire pour les nourrir, plutôt que de continuer à ruminer sur ce qui ne tourne pas rond chez les autres ou chez moi.

10. Au lieu de faire l'éloge de quelqu'un qui a fait quelque chose que j'aime, j'exprime plutôt ma gratitude en lui révélant lesquels de mes besoins sont nourris par son action.

Texte par Gary Barant (CNVC) adapté en français par Jean-François Lecocq. Copyleft.
(mis avec « je » par Michelle Guez)

# Une communication reliante comme facteur de transformation de la culture d'entreprise.

18 septembre 2017 – Forbes - Technology Articles You Must Read Today: **Satya Nadella Rewrites Microsoft's Code**

Upon becoming CEO, Nadella asked his top executives to read Marshall Rosenberg's *Nonviolent Communication*. Rosenberg describes the concept as "**a way of being very honest, without any criticism, insults, or put-downs, and without any intellectual diagnosis implying wrongness.**" For Redmond, McCracken writes:

The gesture signaled that Nadella planned to run the company differently from his well-known predecessors, Bill Gates and Steve Ballmer, and address Microsoft's long-standing reputation as a hive of intense corporate infighting. . . . The reading assignment "was the first clear indication that Satya was going to **focus on transforming not just the business strategy but the culture as well**," says Microsoft president and chief legal officer Brad Smith, a 24-year company veteran.

If **empathy as a measure of emotional IQ is a predictor of success**, then Nadella hit the nail on the head by inculcating the corporate giant with the trait from top to bottom.

How Nadella turned things around comes back to the book he had his top lieutenants read, and the culture that took hold from there. He has inspired the company's 124,000 employees to embrace what he calls "learn-it-all" curiosity (as opposed to what he describes as Microsoft's historical know-it-all bent) that in turn has inspired developers and customers—and investors—to engage with the company in new, more modern ways. **Nadella is a contemporary CEO able to emphasize the kinds of soft skills that are often derided in the cutthroat world of corporate politics but are, in today's fast-moving marketplace, increasingly essential to outsize performance.**

# Intelligence émotionnelle et leadership

D'après Goleman, Boyatzis et McKee :
il **inspire**, **suscite passion**, **enthousiasme**, **motivation** et **engagement** autour de lui.
La thèse de Goleman, Boyatzis et McKee est que **les bons leaders utilisent leurs compétences émotionnelles pour se manager et pour obtenir le meilleur des autres**, en étant **résonnants** et non dissonants avec ceux qui les entourent.

Ces leaders « résonnants » s'accordent avec les préoccupations de leurs équipes, utilisent l'empathie et savent les conduire dans une direction positive.
Parce qu'ils se sentent écoutés et compris, les « suiveurs » sont enclins à partager leurs idées, apprendre les uns des autres, prendre des décisions ensemble et faire avancer leurs projets.
A l'inverse, un **leader dissonant** génère du **stress** dans ses équipes, une sensation de désaccord, et les équipes concentrent leur attention sur le désarroi que cette situation leur cause plutôt que sur les projets.

# Bibliographie

*Pratiquer la CNV au travail.*
*La Communication NonViolente, passeport pour réconcilier bien-être et performance*.
Françoise Keller, InterEditions, 2013. ISBN : 978-2729612603.

*Guide pratique de la Communication NonViolente à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs*. Ike Lasater. Jouvence, 2011. ISBN 978-2883539686.

*Cessez d'être gentil, soyez vrai !*
Être avec les autres en restant soi-même
Thomas d'Ansembourg, Ed. de l'Homme, 2014. ISBN 9782761938822

*Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*.
Marshall B Rosenberg, La découverte, 2016. ISBN 978-2707143815

## Ce document vous est offert par



**Paul-Georges Crismer**
***Communiquer Autrement***
***Mieux coopérer***

**Coaching · Formation · Médiation**

Formateur certifié en Communication NonViolente
Praticien en Appreciative Inquiry et en Sociocracy
Certified Scrum Master, Licencié et Maître en Informatique