



L'équipe

Conflit et crise



**Règles de
base**



**La
Communication
Non Violente**





L'équipe



Le conflit – la crise

Règles de base

Un manager à l'écoute a plus de chances de détecter les changements dans son équipe.

A titre préventif :

Contrôlez le climat de votre équipe et pratiquez l'écoute active.

Posez des questions, témoignez de votre intérêt pour la vie quotidienne de l'équipe



A titre curatif : **4 règles**

Engagement

Un conflit ne disparaît pas par enchantement, il peut s'apaiser pour réapparaître



Rapidité

Comparez-le à un incendie, au début un extincteur peut suffire, ensuite, il faut l'intervention des pompiers



Sans stress

Ne rajoutez pas à l'agitation, rappelez-vous que vous êtes chef d'entreprise, donc responsable



Pratiquez la Communication non violente



L'équipe



Le conflit – la crise

La Communication Non Violente

Qu'il s'agisse de clarifier ou de communiquer, la méthode de la CNV peut être résumée comme un cheminement en quatre temps :

Observation (O) : décrire la situation en termes d'observation partageable



Sentiment et attitudes (S) : exprimer les sentiments et attitudes suscités par cette situation

Besoin (B) : clarifier le(s) besoin(s)

Demande (D) : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise, formulée positivement et négociable. Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

Il ne s'agit pas d'une manière de parler qu'il faudrait suivre à tout prix. Les concepts proposés sont des repères, destinés à faciliter l'expression de la bienveillance, et non pas des règles à suivre. On remarquera alors par exemple si nos besoins ne sont pas clairs pour notre interlocuteur, ou si au contraire, les besoins de notre interlocuteur ne nous apparaissent pas clairement.



L'équipe



Le conflit – la crise

Exemple

- Tu viens de parler agressivement à Pierre
(Observation factuelle)
- Ca m'inquiète pour la cohésion de l'équipe
(Sentiment et attitude)
- J'ai besoin qu'on mette les choses au clair
(Besoin)
- Je te demande, demain dès ton arrivée, de venir me voir pour qu'on en discute posément tous les trois
(Demande)

