

Message je de confrontation
Gordon, T. 2005. Leaders efficaces.

COMPORTEMENT
1
Décrire brièvement ce que, dans le comportement de l'autre que je trouve non acceptable (p.87)



- être précis et éviter le blâme
 - éviter (X) "Tu arrives toujours en retard"
 - essayer (O) "Tu es arrivé en retard de 20 minutes lors de nos séances de travail de mardi et vendredi"
- décrire les faits
 - ce qu'un micro peut enregistrer
 - ce qu'une caméra peut filmer

EFFET CONCRET
2
Expliquer les conséquences que ce comportement produit sur moi (p. 87)
jouer "cartes sur table" (p.110)



- quoi, quand ? Combien?
 - en temps de travail supplémentaire
 - coût pour moi en énergie, en argent
 - empêchement de faire quelque chose d'important, d'agréable
 - échec dans ma tâche
 - perte d'un objet que je valorise et que je ne peux pas remplacer
- ne pas prêter d'intentions (cela irrite l'autre sans l'informer)
 - éviter (X) "quand tu arrives en retard tu te fous de notre..."
 - essayer (O) "quand tu arrives en retard, je dois te répéter ce que j'ai déjà dit aux autres, ce qui me donne moins de temps pour traiter les autres points de l'ordre du jour"
- m'impliquer, m'engager : expliquer les effets sur moi et non sur les autres ou l'organisation en général
 - éviter (X) "Ca fait perdre le temps des collègues"
 - essayer (O) "Ca qui grignote le temps que j'avais prévu pour les autres points"
- être crédible : démontrer que son comportement me cause ou me causera ces effets
 - éviter (X) "Je vais perdre mon poste"
 - essayer (O) "ce qui me donne moins de temps pour traiter les autres points de l'ordre du jour"

SENTIMENTS
3
Exprimer les sentiments réels que j'éprouve face à cet effet.



pourquoi exprimer ses sentiments

- permet à l'autre de voir à quel point j'ai besoin d'aide
- exprimer clairement et franchement mon émotion fait comprendre ma situation, mon sentiment réel motive mon collègue à changer son comportement et à m'aider
- Mon sentiment décrit l'état à la fois physique et psychologique que j'éprouve au moment présent. Cette information reste la plus importante dans toute interaction humaine.
- L'expression de mes sentiments a pour but de faire connaître à mon collègue ce que je vis.
- l'efficacité et la productivité dans une équipe "se portent mieux quand quand on tient compte des sentiments des gens qui y travaillent." (p. 48)
- "Des sentiments refoulés réduisent l'efficacité, tous simplement en provoquant des distractions au travail" (p. 48)

dire je me sens je suis

- + émotion ex : "je me sens embarrassé et démuné lorsque tu ne me réponds pas"

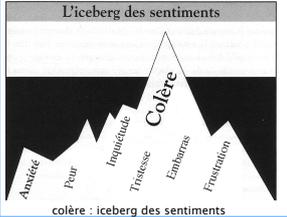
assumer ses sentiments

- éviter les messages tu déguisés (jugements)
 - éviter (X) "je me sens manipulé, exploité"
 - éviter (X) "je sens que tu me laisses tomber"
 - éviter (X) "je me sens trahi/manipulé/exploité"
 - essayer (O) "je me sens seul"
 - essayer (O) "cette situation me rend triste"

être authentique

- exprimer mes vrais sentiments, mes sentiments authentiques
- depuis tout petit, beaucoup d'entre-nous ont entendu ou appris que les sentiments étaient nuisibles (p.48)
- "Ce qui est malsain, ce n'est pas d'éprouver (des sentiments négatifs), mais de les réprimer, de les refouler, de les nier, de les ignorer." (p. 48)
- "Etouffer des sentiments est dangereux pour la santé physique et psychologique" (p. 48)

L'iceberg des sentiments



colère : iceberg des sentiments

S'aider de la liste des sentiments (support p.17)

Perception	=> émotion
Menace	Angoisse
Perte	Tristesse
Provocation	Colère ou lassitude

la perception déclenche le sentiment

ne pas atténuer mes sentiments, mon collègue penserait qu'il n'y a pas vraiment motif à changer

ne pas exagérer mon sentiment, mon collègue penserait que je veux exercer une pression indue sur lui.

éviter la réaction de colère

- la colère fait peur elle vise à impressionner l'autre, lui faire peur, le culpabiliser ou le menacer.
- la colère est plutôt un rôle qu'on joue, une réaction secondaire à un sentiment
- trouver le sentiment d'origine : peur, inquiétude, tristesse, frustration