THALES

La Communication Non Violente au service de l'Agilité.

Philippe GABRIEL
Printemps Agile Caen
9 Mars 2017

Merci à nos sponsors et à nos partenaires

RÉGION NORMANDIE

NATIXIS INTERÉPARGNE

legallais

Calvados LE DÉPARTEMENT

calvados HABITAT construire ensemble durablement

iae CAEN École Universitaire de Management

UNICAEN UNIVERSITÉ CAEN NORMANDIE

Caen Normandie DÉVELOPPEMENT

pôle formation des industries technologiques CRÉATEUR DE COMPÉTENCES BASSE-NORMANDIE

DIGITAL AIRWAYS commons

Crédit Mutuel Normandie

NXP

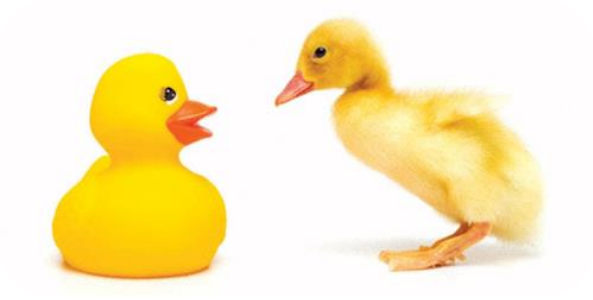
InsIDE NORMANDIE

Saagie

iUT CAEN

IMAGILE MH communication

Qui suis-je ?



Dissoudre nos peurs et nos conditionnements pour laisser s'épanouir ce qui est déjà en nous, notre véritable nature

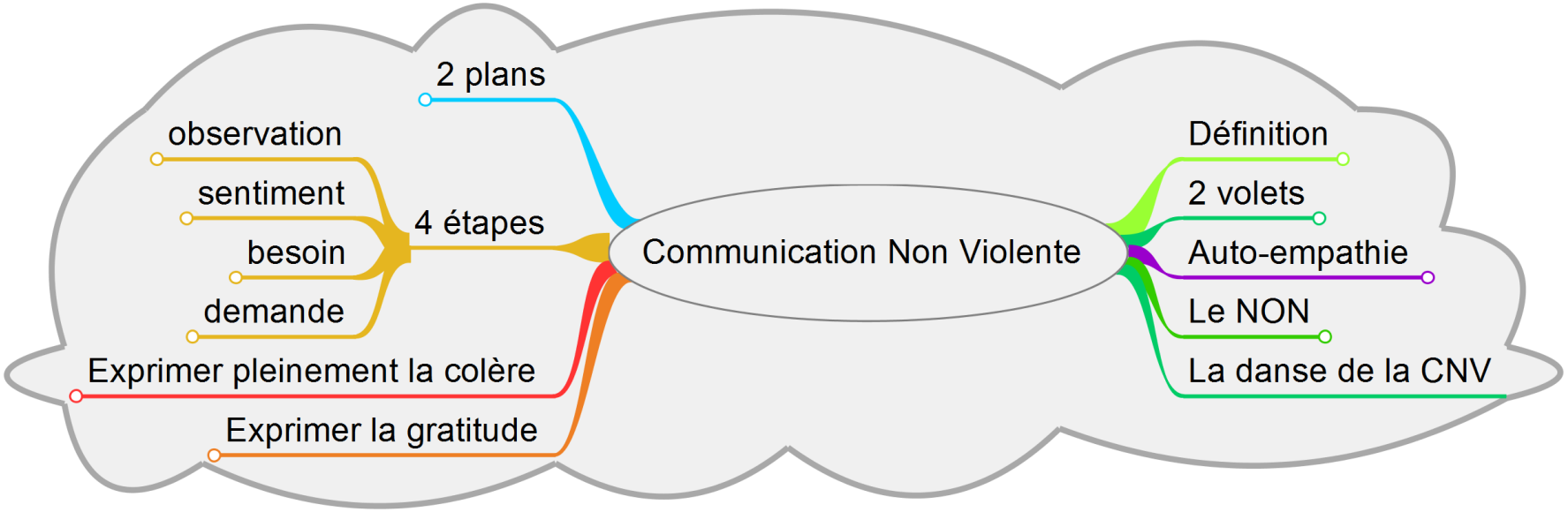
philippe.gabriel@thalesgroup.com

Qu'est-ce qui nous garde heureux et en bonne santé tout au long de la vie ?

Les bonnes relations nous rendent plus heureux et en meilleure santé

www.ted.com/talks/robert_waldinger_what_makes_a_good_life_lessons_from_the_longest_study_on_happiness

Ma cartographie de la CNV

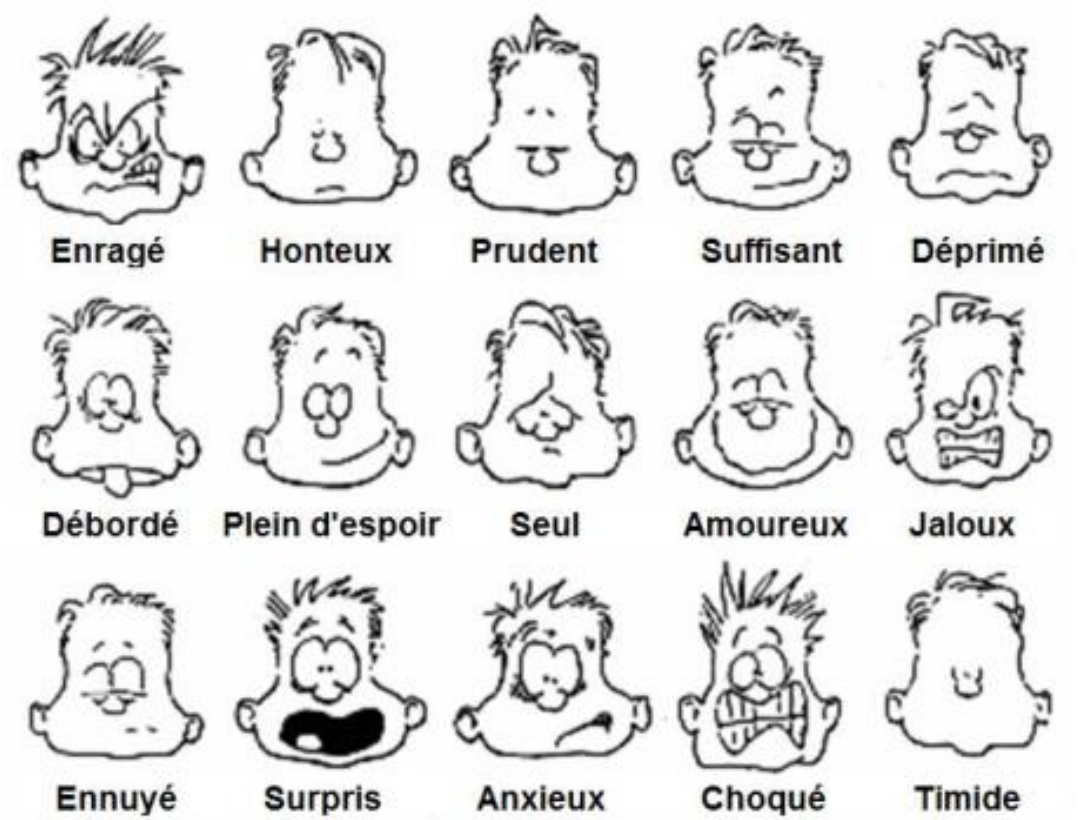


Les 3 choses clés que j'ai envie de partager avec vous

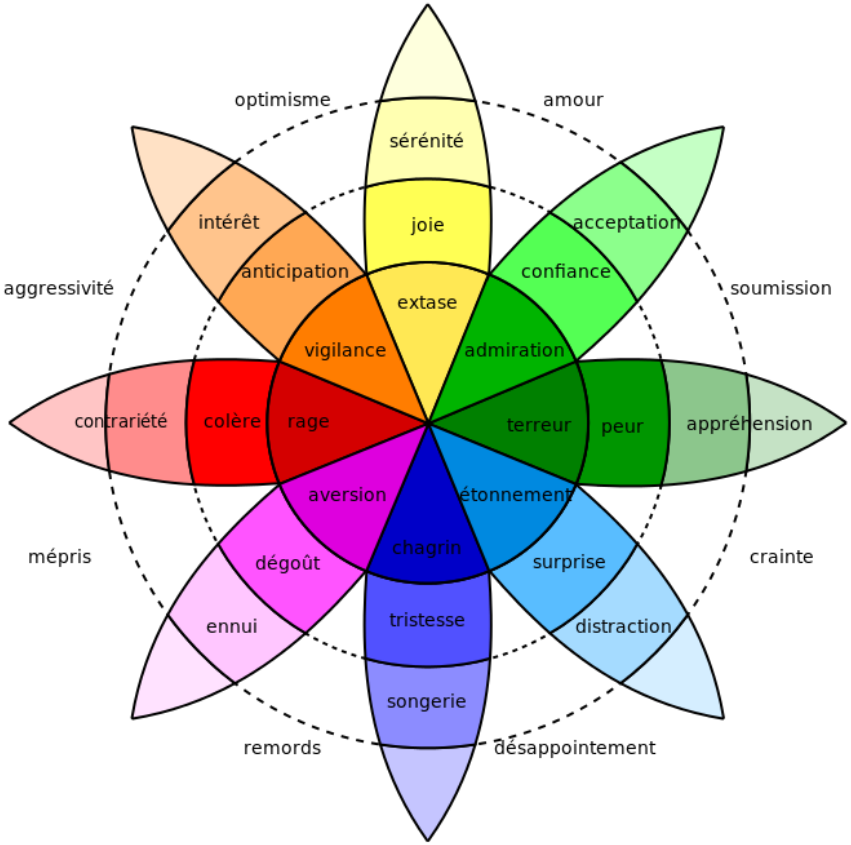
- L'outil OSBD
- Une émotion : un besoin non comblé
- L'Agilité : l'humain et les communications

Comment vous sentez-vous ?

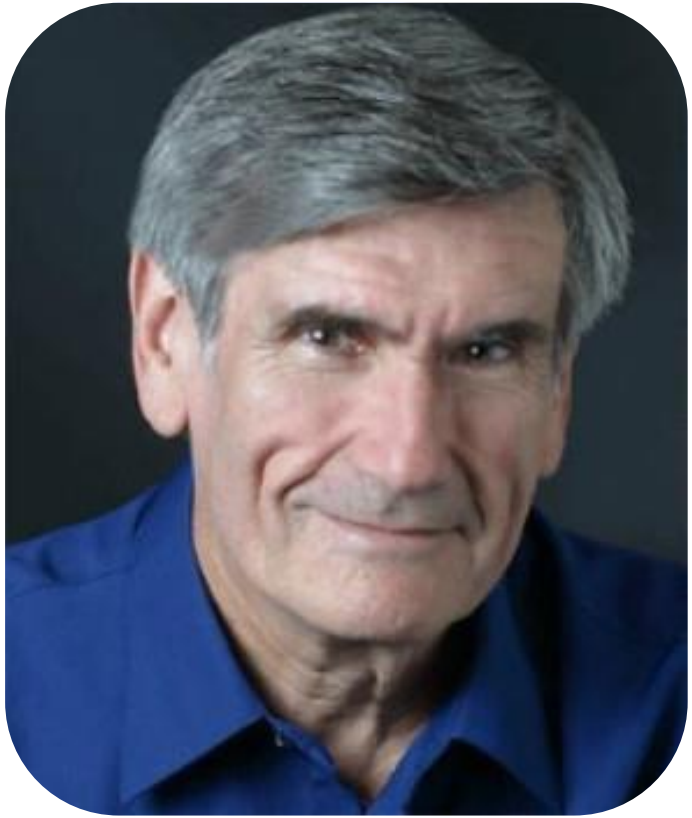
Exemples de sentiments



La roue des émotions de Robert Plutchik (psychologue)



L’origine de la CNV



Marshall B. Rosenberg

- ‘Ahimsa’ de Gandhi (communiquer avec l’autre sans lui nuire),
- L’empathie est au cœur de ce processus de communication.

Notre façon habituelle de communiquer : éducation, comportement

Fais ce qu'on attend de toi :
« Dis bonjour à la dame »,
« Range ta chambre ».

Adulte/monde du travail :
Tabou d'exprimer ses sentiments

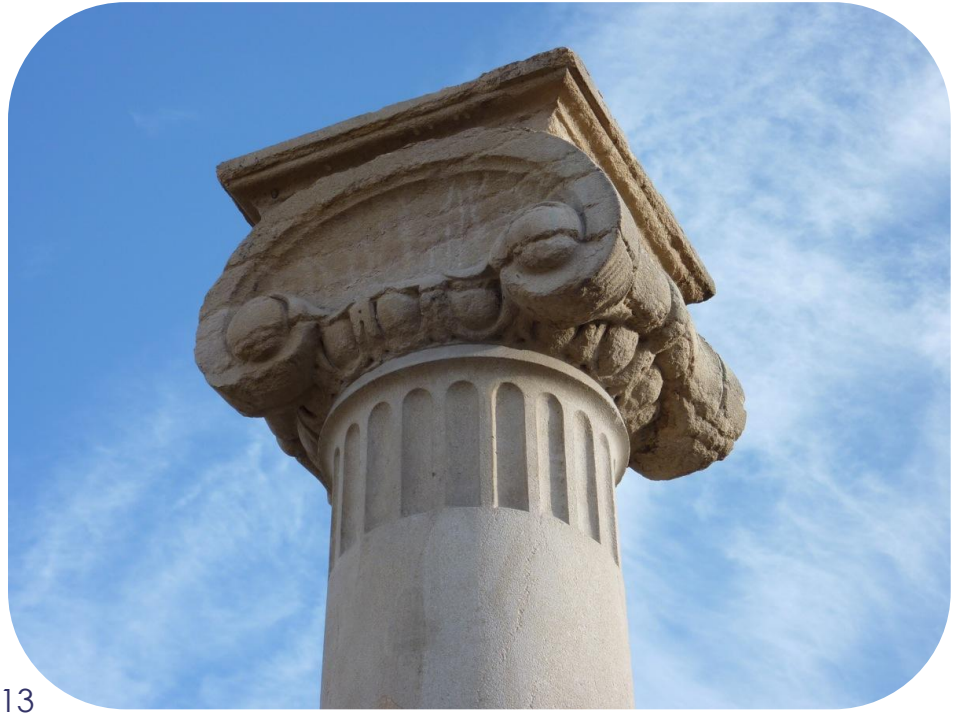
Cas d'application de la CNV

- Clarifier ce qui se passe en soi

- Compréhension et acceptation de notre message

- Favoriser le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer

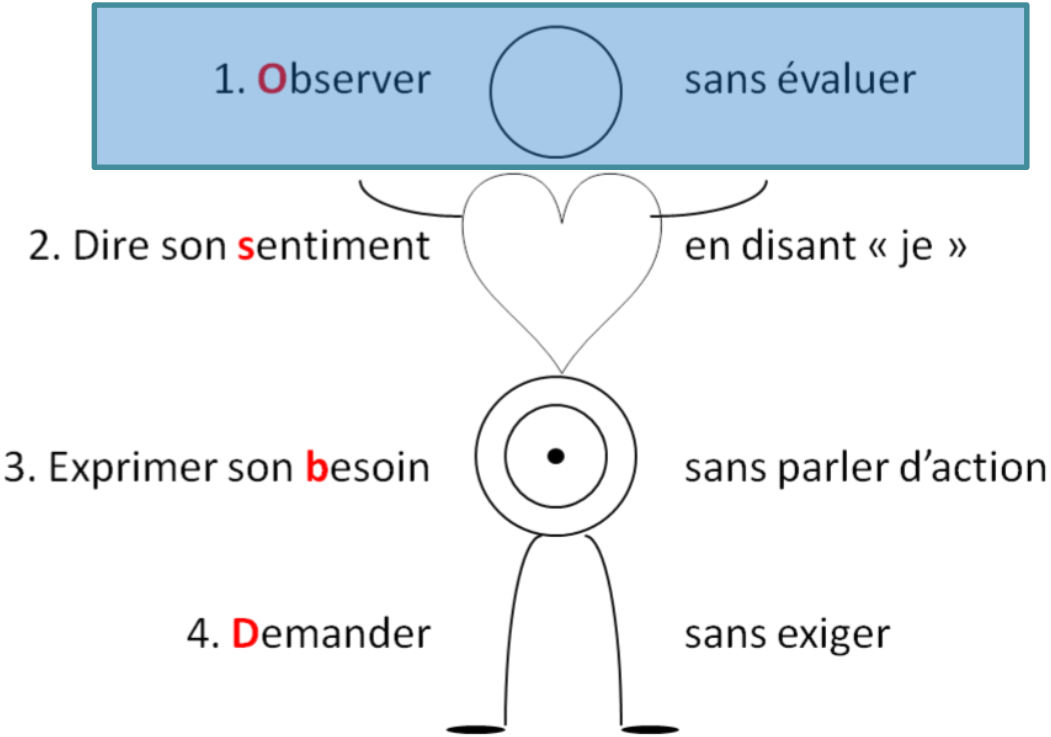
Repose sur 3 processus



- Auto-empathie,
- Honnêteté dans la communication,
- Empathie.

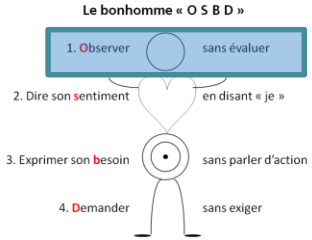
Quatre étapes

Le bonhomme « O S B D »



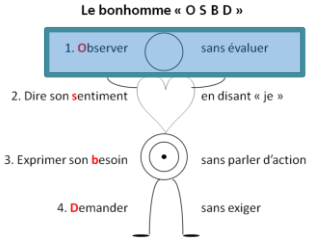
Bonhomme d'Hélène Domergue (formatrice en CNV à Genève)

L’observation sans jugements



Evaluer la situation de façon **claire** et **objective**.

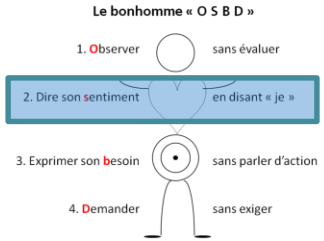
Observation : exemples



- Tu es muet comme une carpe.
- Pierre parle trop.
- C'est la 4ième fois cette semaine que tu te disputes avec moi.

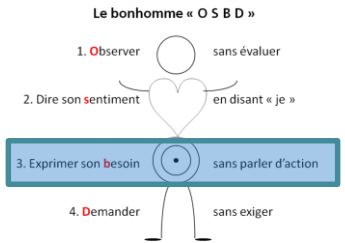
- Depuis que tu es arrivé, tu n'as rien dit.
- Durant la rétrospective d'1h, Pierre a parlé 30min.
- C'est la 4ième fois que tu me dis que tu n'es pas d'accord avec moi.

Exprimer ses sentiments



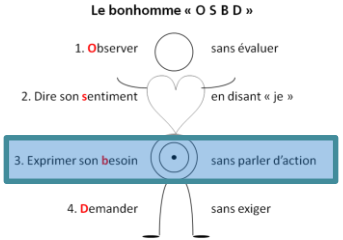
- Chacun est responsable de ses sentiments
- Cache un besoin non comblé

Etudes sur les besoins



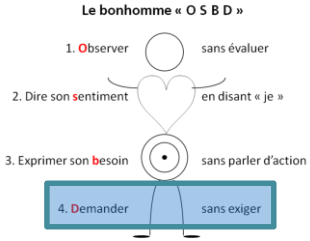
Besoins fondamentaux (Manfred Max-Neef -Economiste)

Exprimer son besoin



- Immatériels et universels à tous les êtres humains.
- Les stratégies pour les satisfaire varient d'une personne à une autre.

CRAPOU : formuler une demande négociable



Claire
Réalisable
Au présent
Positive
OUverte

Cas pratique 1

- Tu es en retard à la démo du sprint, c'est toujours la même chose avec toi !

- On avait rdv à 9h00, il est 9h45 (O)
- Je me sens fâché et inquiet (S)
- J'ai besoin de comprendre ce qui se passe, d'être rassuré sur le fait que je pourrai compter sur toi à l'avenir (B)
- Est-ce que tu serais d'accord la prochaine fois de m'appeler dès que tu sais que tu as du retard ? (D)

Cas pratique 2

- Tu es nul ! On ne peut vraiment pas compter sur toi.

- Quand je vois les résultats SONAR sur le code que tu as livré (O)
- Je suis vraiment très inquiet (S)
- J'ai besoin d'être rassuré, de voir que tu perçois le sens qu'il y a à respecter la définition de DONE pour une US, et que tu trouves du plaisir à fournir du code de qualité (B)
- Et je voulais savoir si tu serais d'accord pour que nous prenions le temps d'en parler (D)

Résoudre les conflits : la danse de la CNV

Dites ce que vous ressentez et ce dont vous avez besoin

Entendez ce que l'autre ressent et ce dont il a besoin

Cherchez une solution qui tienne compte des besoins des 2 parties

CNV et agilité

- La communication est au cœur de l'équipe (manifeste Agile)
- Niko-niko (Akinori Sakata), Team mood (vote en ligne)
- Rétrospectives en appliquant le processus OSBD
- Daily meeting : déposer les valises
- La chaise chaude
- Ecoute empathique

Manifeste Agile (12 principes) : l'humain est au centre

1. Notre plus haute priorité est de satisfaire le client en livrant rapidement et régulièrement des fonctionnalités à grande valeur ajoutée.

2. Accueillez positivement les changements de besoins, même tard dans le projet.
Les processus Agiles exploitent le changement pour donner un avantage compétitif au client.

3. Livrez fréquemment un logiciel opérationnel avec des cycles de quelques semaines à quelques mois et une préférence pour les plus courts.

4. Les utilisateurs ou leurs représentants et les développeurs doivent travailler ensemble quotidiennement tout au long du projet.

5. Réalisez les projets avec des personnes motivées. Fournissez-leur l'environnement et le soutien dont ils ont besoin et faites-leur confiance pour atteindre les objectifs fixés.

6. La méthode la plus simple et la plus efficace pour transmettre de l'information à l'équipe de développement et à l'intérieur de celle-ci est le dialogue en face à face.

7. Un logiciel opérationnel est la principale mesure d'avancement.

8. Les processus Agiles encouragent un rythme de développement soutenable. Ensemble, les commanditaires, les développeurs et les utilisateurs devraient être capables de maintenir indéfiniment un rythme constant.

9. Une attention continue à l'excellence technique et à une bonne conception renforce l'Agilité.

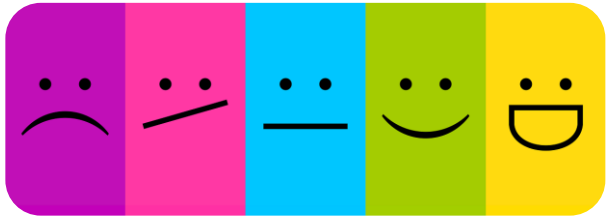
10. La simplicité – c'est-à-dire l'art de minimiser la quantité de travail inutile – est essentielle.

11. Les meilleures architectures, spécifications et conceptions émergent d'équipes auto-organisées.

12. À intervalles réguliers, l'équipe réfléchit aux moyens de devenir plus efficace, puis règle et modifie son comportement en conséquence.

Source : www.agilemanifesto.org (2001)

Niko-Niko (sourire), Team Mood



- Objectiver un élément habituellement subjectif et difficile à mesurer,
- Améliorer un point qui ne va pas.

Rétrospective : la directive première

Indépendamment de ce que nous découvrons, nous comprenons et nous croyons sincèrement que chacun a fait du mieux qu'il pouvait, compte tenu de ce qu'il savait à l'époque, de ses compétences et de ses prérogatives, des ressources disponibles et de la situation du moment.

Norman KERTH
"Project Retrospectives : a Handbook for Team Reviews" 1999

Daily meeting

- **Comment vous sentez-vous ce matin ? Vous venez avec quoi ?**

- Qu'ai-je fait depuis hier ?
  qui a contribué à l'objectif

- Que ferai-je aujourd'hui ?
  qui va contribuer à l'objectif

- Est-ce que je rencontre des problèmes ?
  qui ralentissent ou remettent en cause l'objectif

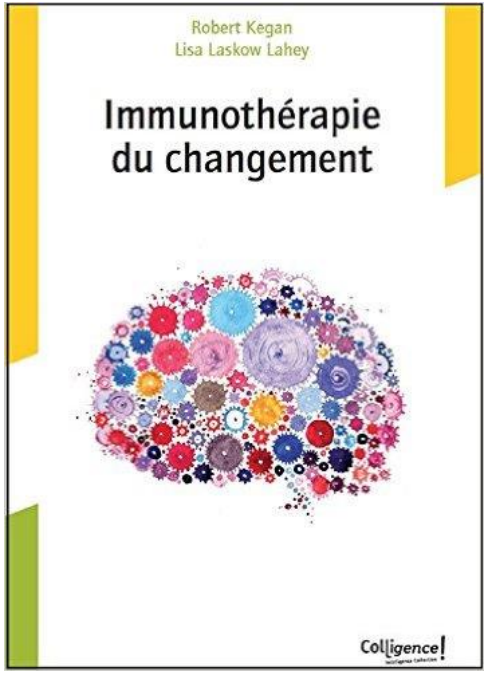
- **Qu'avez-vous vu qui a bien illustré un cas pour lequel la CNV apporte quelque chose**

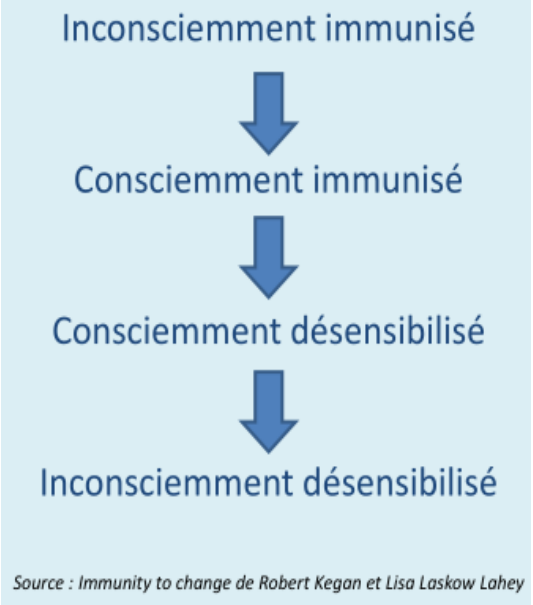
La chaise chaude

Ecoute empathique

C’est le cadeau de ma présence à l’autre, sans chercher à faire quelque chose d’autre ou à l’emmener quelque part

Un long apprentissage





- Tout changement est confronté à des résistances s'apparentant à des « défenses immunitaires »

Nos croyances agissent comme un système immunitaire très efficace qui nous préserve du danger.

Etapes de l'apprentissage

Savoir

- Compréhension de la méthode

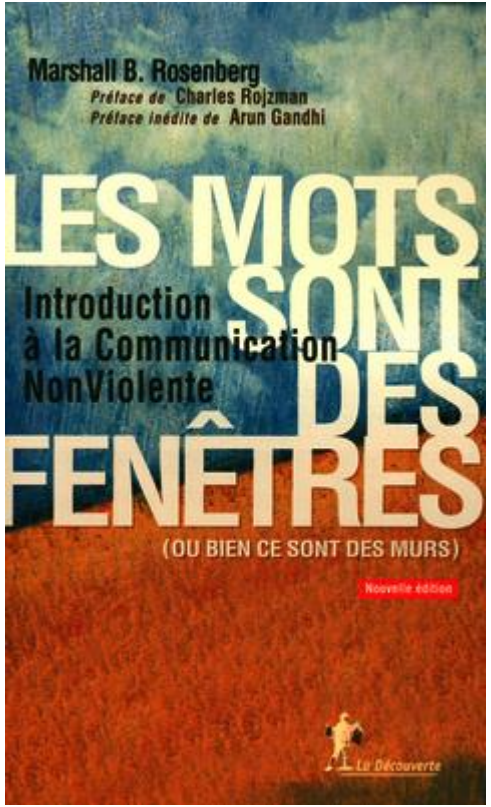
Savoir faire

- Après quelques temps de pratique

Savoir être

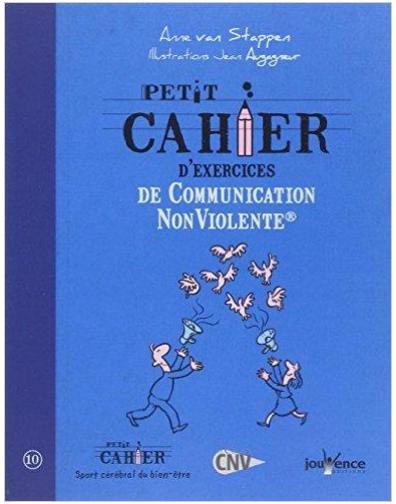
- La méthode s'applique de manière naturelle

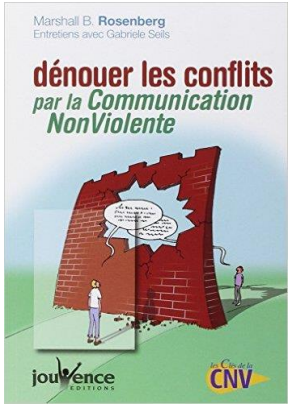
Références

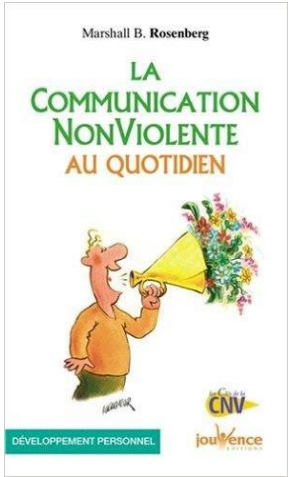

Marshall B. Rosenberg
Préface de Charles Rojzman
Préface inédite de Arun Gandhi
LES MOTS SONT DES FENÊTRES
Introduction à la Communication NonViolente
(OU BIEN CE SONT DES MURS)
Nouvelle édition
La Découverte

THOMAS D'ANSEMBOURG
Être heureux, ce n'est pas nécessairement confortable
LES ÉDITIONS DE L'HOMME

THOMAS D'ANSEMBOURG
Préface de Guy Corneau
CESSEZ D'ÊTRE GENTIL
SOYEZ VRAI !
Être avec les autres en restant soi-même
LES ÉDITIONS DE L'HOMME

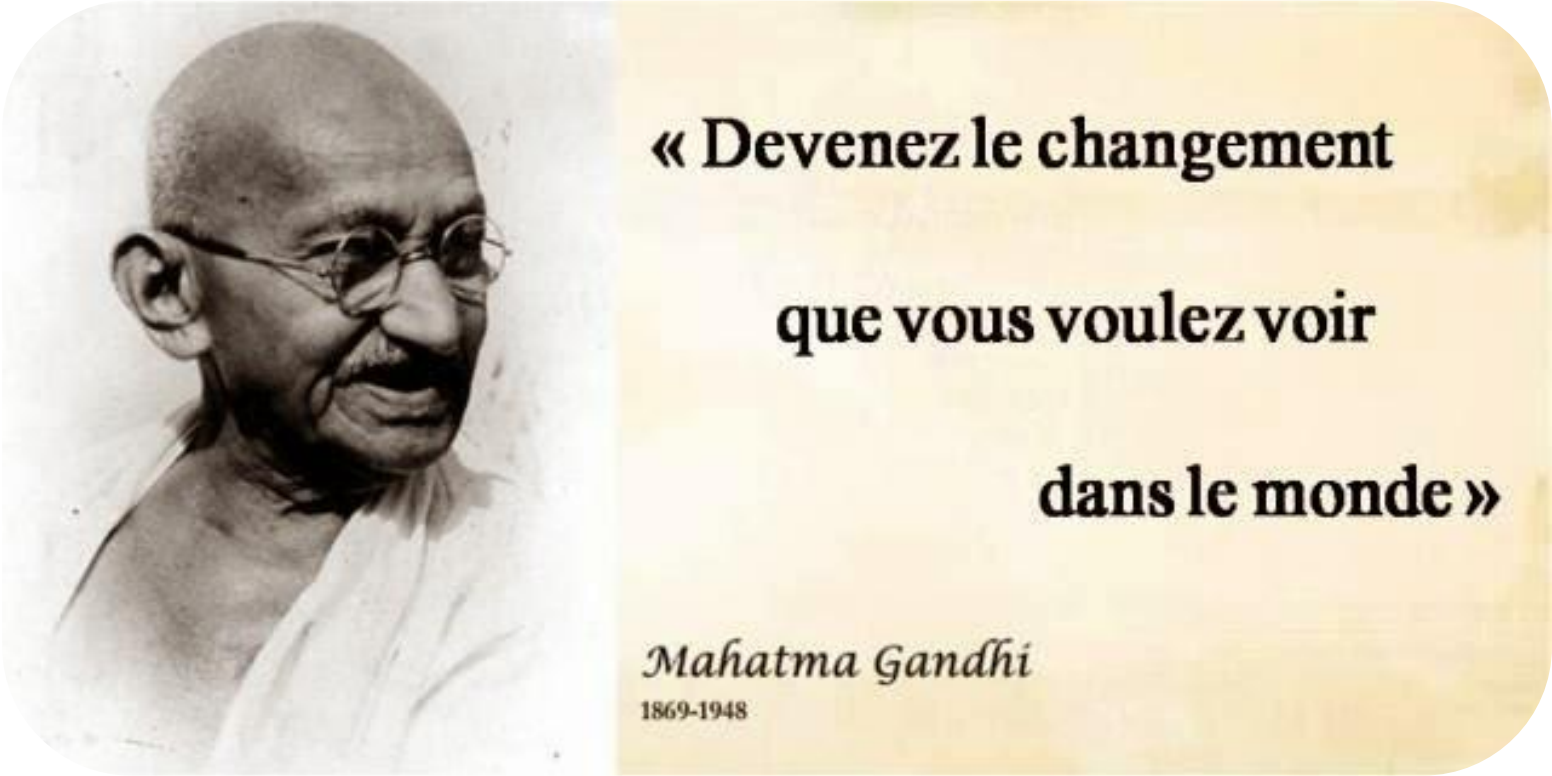

Anne van Stappen
Illustrations Jean Augagneur
PETIT CAHIER
D'EXERCICES DE COMMUNICATION NONVIOLENTE®
CNV
jouvence


Marshall B. Rosenberg
Entretiens avec Gabriele Seils
dénouer les conflits
par la Communication NonViolente
jouvence
CNV


Marshall B. Rosenberg
LA COMMUNICATION NONVIOLENTE AU QUOTIDIEN
DÉVELOPPEMENT PERSONNEL
CNV
jouvence

Les 3 choses clés que j'ai envie que vous reteniez

- L'outil OSBD
- Une émotion : un besoin non comblé
- L'Agilité : l'humain et les communications


« Devenez le changement
que vous voulez voir
dans le monde »
Mahatma Gandhi
1869-1948

Merci à vous