

Paix et management!

Découverte d'un mode de management que n'aurait pas désapprouvé Gandhi... avec Geneviève Wilson, administratrice de l'association Communication non violente (CNV).

Quels sont les principes véhiculés par la communication non violente ?
Ce processus apporte une capacité à prendre en compte ses propres besoins et ceux de ses interlocuteurs. Il repose sur l'idée qu'on ne peut pas satisfaire ses besoins au détriment des autres, et qu'il est possible de mettre en œuvre des projets qui tiennent compte des aspirations de chacun.

Très « humaniste »...

Oui, l'entrée de la CNV dans une organisation augmente le niveau de conscience, de responsabilité collective et de confiance; les relations entre salariés sont pacifiées – et c'est autant de conflits épargnés, dont on connaît le coût en termes d'absentéisme, de désorganisation et de perte d'efficacité.



Geneviève Wilson adapte le processus de l'association CNV, dont elle est administratrice, aux collectivités.

Votre vocabulaire évoque celui de sectes: en êtes-vous une ?

Non, nos comptes sont disponibles, notre information est transparente. Mais en France, dans le monde professionnel, mieux vaut parler de « compétition » que de « coopération ». On a dit la même chose de l'analyse transactionnelle...

D'où vient la CNV, que des collectivités ont expérimentée ?

La communication non violente a été mise au point dans les années 60

par un Américain, Marshall Rosenberg, docteur en psychologie clinique, qui a expérimenté la ségrégation et en a tiré des principes pour réduire la violence dans la vie des groupes. En France, elle a percé dans les années 80, et à partir de la création de notre association, en 1990, elle s'est développée avec la certification de formateurs (une vingtaine aujourd'hui).

Quel profil d'organisations applique la CNV ?

Celles dont les responsables misent, notamment, sur l'humain, l'intelligence collective, qui proposent un management par la confiance. Quand l'organisation porte une vision (service public, qualité...) et que sa mise en œuvre nécessite la collaboration des salariés, notre méthode soutient les changements. Elle est adaptée aux collectivités, dont le corpus de valeurs est fort et implique l'adhésion des équipes au service du bien commun.

Propos recueillis par Bruno Leprat

www.nvc-europe.org

QUE FAIRE QUAND ...

« Mes réunions d'équipe manquent de consistance ? »

Comment rendre dynamique une réunion et apporter de la substance à son contenu ?

LA RÉPONSE DE

Jean-Pierre Testa,
responsable de l'offre
« management des équipes et
efficacité professionnelle »
à la Cegos

Le manque de consistance d'une réunion est souvent lié à un problème de confusion entre la transmission d'informations et la communication

qui doit permettre de mieux organiser votre service. Commencez par faire le tri parmi les sujets à évoquer en réunion et les informations annexes qui peuvent être transmises par d'autres moyens; email, note interne, etc. Ensuite, associez vos collaborateurs à l'amélioration de la tenue des réunions de service. Envoyez l'ordre du jour à l'avance avec le détail des

différents points retenus. Le début de la réunion peut être consacré à des sujets récurrents – attention, cependant, à limiter le temps de cette partie informative. Puis abordez le thème du jour et animez les échanges. Votre posture est importante, vous devez écouter et faire circuler la parole entre chaque cadre, tout en restant neutre sur le contenu. Évitez surtout d'enfermer vos réunions de service dans une routine: par exemple, sollicitez un responsable d'une autre section pour intervenir, ou un membre de votre équipe, afin de réaliser une présentation sur un dossier... Bref, variez les échanges. Enfin, pensez à transmettre à chacun une courte synthèse de la réunion qui vient d'avoir lieu.

Vous connaissez une situation particulière ? Vous vous interrogez sur les suites que vous pouvez lui donner ? Vous souhaitez les conseils d'un tiers extérieur ? Adressez-nous votre question et nous la traiterons. Email : laurence.denes@wanadoo.fr