



---

# Communication efficace au travail • quelques recettes

---

AGNÈS HAASSER - 22 OCTOBRE 2020 - FORUM PHP - PAS À PARIS

AGNES



# Qui suis-je ?

## Agnès Haasser

- Développeuse PHP (...mostly) depuis 10 ans
- Freelance depuis 4 mois
- Mais aussi :
  - Bénévole associative depuis 15 ans
  - Mère depuis 7 ans, multipare depuis 5 ans



# Tout commence un jour de rétrospective

- Contexte projet tendu,  
mais équipe soudée
- Allez pour se mettre en jambes je vous propose ce petit exercice :  
**chacun fait un compliment à son voisin !**



---

# Autres questions compliquées qui arrivent en nombre avec les années de carrière

- C'est bon, je peux déployer mon code en prod ?
- Est-ce qu'il vaudrait mieux choisir la solution A ou la solution B ?
- Que penses-tu de ce candidat ?
- Est-ce qu'on pourrait ajouter un bouton sur l'écran X qui ferait Y et ensuite ça nous emmènerait sur la page Z avec le message Blablabla ?  
Combien de temps ça va prendre ?
- Est-ce que ça va ?

---

**Soft skillz  
iz hard**

---



# Ma petite popote santé mentale + comm

- Une pincée de CNV
- 2 cuillerées de pleine conscience
- Un filet de parentalité positive
- Un chouïa d'écoute active

*Why?*

# Utiliser au boulot des astuces pour gamins ?

- Plan de base des livres de parentalité positive :
  1. On vous explique que vos enfants sont des humains, pas des plantes.
  2. Donc si vous communiquez avec eux comme avec des humains, ça se passe mieux que si vous vous attendez à ce qu'ils se comportent comme des plantes.
  3. Voici comment communiquer avec des humains, avec MA méthode. \$\$

---

**Astuce :**

**Vos collègues ne  
sont pas des plantes**

**...ni des machines**

---



---

# Gros business car gros besoins

- Livres
  - Conférences
  - Ateliers
  - Coachs
- 
- Moi c'est gratuit, mais je ne vous donne que mon interprétation !
-



---

# Plan de la conférence

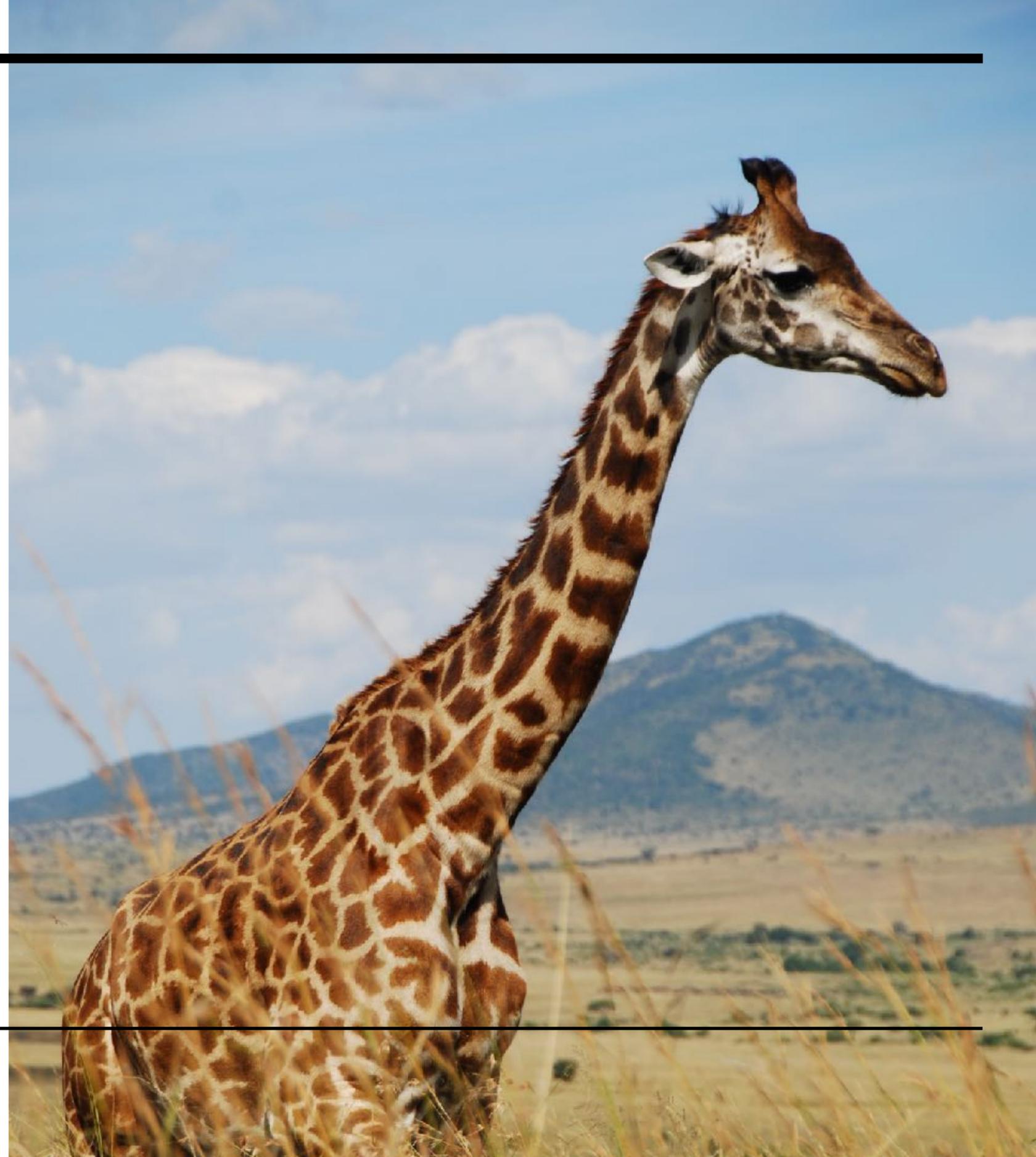
## 4 niveaux

1. Les bases de la CNV  
(communication non violente)
2. Les compliments descriptifs
3. Davantage d'intelligence émotionnelle
4. Vers l'ouverture aux autres

---

# **1. Les bases de la CNV**

---



---

# Communication Non Violente

Phrases ainsi structurées :

**Faits**

Savoir les différencier  
de vos jugements

**Ressenti**

Intelligence...  
émotionnelle

**Besoin**

...et là aussi  
en fait

---

---

# Qu'est-ce qui marche le mieux ?

- Je suis occupé là, fais-moi un ticket Jira.
    - *Euh... mais... Bon OK (Pfeuh les développeurs sont vraiment inaccessibles...)*
    - *2h après « mais c'est quoi ce ticket Jira, il n'a rien compris »*
  - Quand tu me tapes sur l'épaule pour me parler, même pour une petite question, ça m'interrompt dans mon fil de pensées, et j'ai du mal à m'y retrouver après.  
~~C'est chiant.~~ Ça me contrarie et je ne te donnerai pas toute mon attention.  
J'ai besoin de pouvoir travailler sur des plages de temps sans être interrompu aléatoirement.
    - *OK, et moi j'ai besoin de pouvoir en discuter avec quelqu'un de l'équipe tech pour mieux comprendre avant de poster sur Jira...*  
*Qu'est-ce que tu dirais de régulièrement prévoir un point en fin de matinée pour écluser toutes ces questions...*
-

---

# Pourquoi ça marche ?

- On décrit des faits, objectifs
  - On exprime son ressenti
    - Ça ne se discute pas (« c'est pas vrai que t'es contrarié d'abord ! »)
    - ...contrairement à un jugement hâtif (« non mais ça passera pas dans un ticket Jira ! »)
  - Chacun exprime son besoin
    - ➔ On cherche **ensemble** une solution qui convient **aux deux besoins exprimés**
-



# Faits ≠ jugements

## C'est la clé

- Réussir à différencier le jugement
  - *Les réunions sont trop longues.*
- Des faits
  - *Les standups du matin durent une demi-heure.*
- Normalement™ on est déjà censé différencier les faits et les jugements en rétrospective agile !



# Donner son ressenti

## Ce n'est pas sale

- Différents modèles :
  - Joie/Tristesse/Colère/Peur/Dégoût
  - Positif/Négatif + Fort/Faible
  - J'aime/J'aime pas
- Éléments de langage :
  - J'aime bien... Je suis mal à l'aise...  
Ça m'énerve... Je suis surprise que...  
J'ai peur que...

COMMENT ÇA VA AUJOURD'HUI ?



**JE SUIS HEUREUX**



**JE SUIS FÂCHÉ**



**JE SUIS FIER**



**JE SUIS TRISTE**



**JE SUIS MALADE**



**JE SUIS EXCITÉ**

Adulte et enfant, chacun montre du doigt  
comment il se sent !



# Exprimer son besoin

C'est difficile ! Mais c'est déjà plus facile quand on commence par les faits + ressenti !

- « Non moi le télétravail je suis contre. »
- « Quand je suis toute seule à la maison toute la journée, je me sens déprimée le soir. J'ai besoin des conversations autour du café. »
- « J'ai peur que les juniors se retrouvent bloqués si aucun senior n'est là sur les horaires habituels pour répondre à leurs questions. J'ai besoin d'être rassuré sur ce point. »



# CNV

## À retenir

- Faits + ressenti + besoin
- Marche très bien pour
  - Les résolutions de conflits
  - Les situations « chargées émotionnellement »
- Chercher ensemble des solutions, pas chacun à avoir raison

Note à mes anciens collègues :  
Oui, j'ai pensé au *micro-ondes gate* en préparant cette partie.

---

# 2. Les compliments descriptifs

*Et la description en général*

---



Isabelle Filliozat

# “J’ai tout essayé !”

Opposition, pleurs  
et crises de rage :  
traverser la  
période de  
1 à 5 ans



POCHE MARABOUT

illustrations d'Anouk Dubois

## Repompé de *j'ai tout essayé*

- Au lieu de dire « il est bien ton dessin », on le décrit.
- *Tu as dessiné un bonhomme, il est tout bleu. C'est le soleil dans le coin. Je vois que tu as colorié sans dépasser.*
- L'enfant a reçu de la « vraie » attention.
- Et vous, vous avez *vraiment* donné de l'attention, au lieu de répondre juste ce qu'il « fallait » répondre !

# Les compliments descriptifs

## *Kessé ? Pourquoi ?*

- Au lieu de dire « c'est bien », on décrit ce qu'on voit, on dit ce qui est bien et pourquoi c'est bien.
- Double effet :
  - On donne/reçoit de l'attention sincère
  - On encourage le comportement positif
  - *Il n'y a rien qui traîne, le tapis a été aspiré, les jouets sont à leur place. Merci !*
- Exercice de rétro : « les mercis »





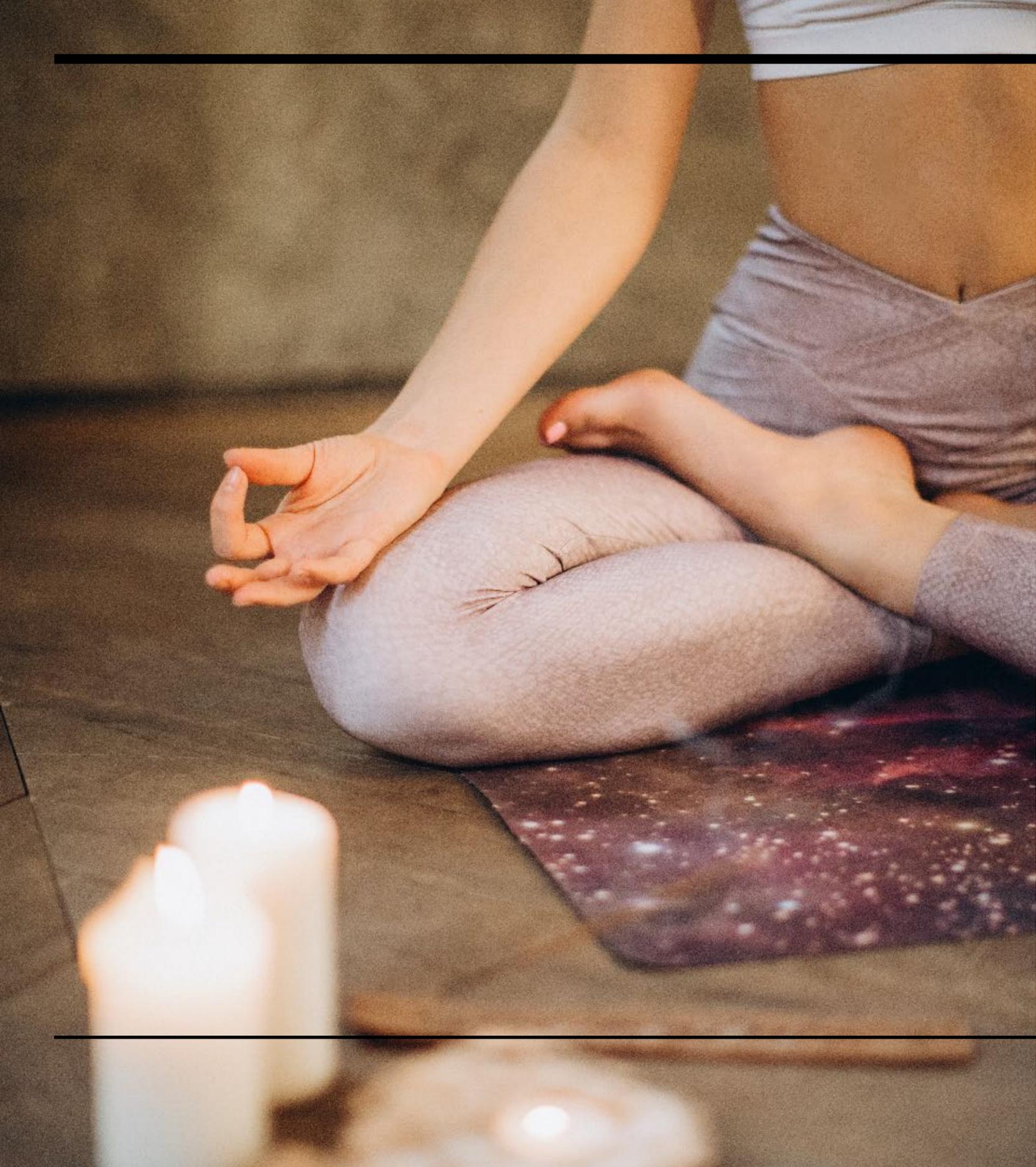
## Les compliments descriptifs *parfaits pour la revue de code*

- Elle est bien ta PR, go prod
- Bonne idée le early return ici, on économise un niveau d'imbrication et le code est plus lisible.
- **Merci** d'avoir nommé tes variables \$row et \$column, c'est plus explicite que \$i et \$j !
- La jointure ici te permet d'éviter de refaire des requêtes SQL dans la boucle, bien joué.



## **Les compliments descriptifs** *pour les exercices pénibles de rétro*

- Tu es un super développeur.
- Tes PR sont toujours compréhensibles même quand elles sont complexes.
- J'ai bien retenu tes moyens mnémotechniques pour vim.
- Tu sais très bien trouver des bugs de merde dans du code de merde.
- Tu as le souci du détail UX, par exemple quand tu as revu les messages d'erreur du formulaire bidule...



# La description systématique

## La base de la pleine conscience

- Décrire tout ce qu'on voit avant de chercher à se forger un avis.
- Niveau suivant : décrire ce qu'on ressent.
- Principe de la « méditation pleine conscience »
- D'après certains psychiatres, apprendre à nommer les ressentis limite les risques d'occurrence et de rechute de dépression

👉 *NDLR : ceci est un cliché*

---

# 3. Vers +++ d'intelligence émotionnelle

---



# Au bout d'un moment à pratiquer #1 et #2...

- J'arrête de donner mon avis sur tout, tout le temps.
- C'est moins fatigant !
- Humilité ++  
Ouverture d'esprit ++





# CNV : Efficacité ++ du travail en équipe

- Je me braque moins en cas de désaccord
- Je comprends mieux les besoins non techniques, je trouve des compromis convenables
- Désamorçage précoce des situations tendues
- Moins de « tourner en rond » en rétro

---

Christophe

**André**

Sérénité

25 histoires  
d'équilibre intérieur



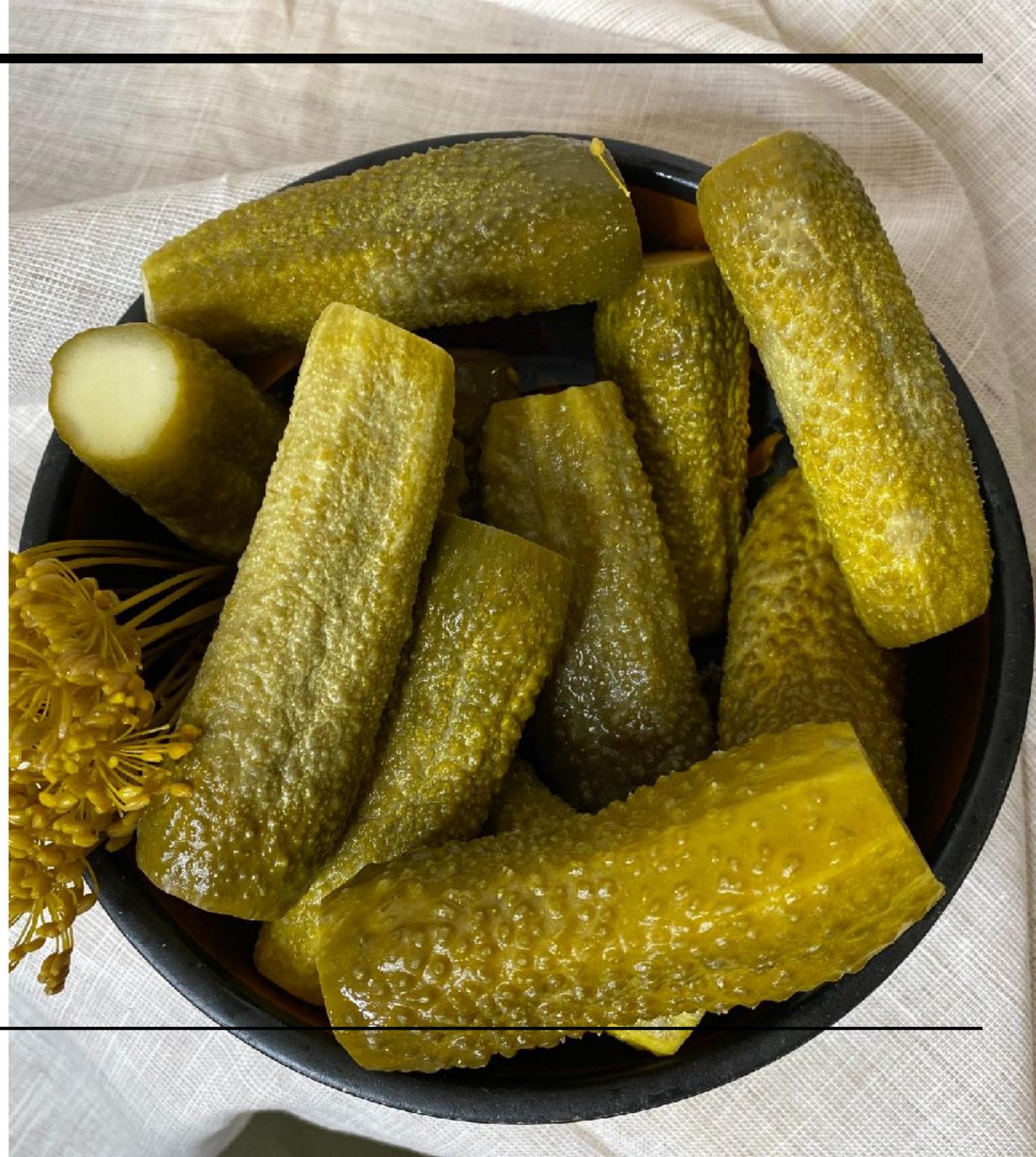
## Et aussi Santé mentale ++

- À force de décrire tout ce qui se passe, je commence aussi à décrire ce qui se passe *en moi*
  - Compréhension + fine de mes émotions
    - Qu'est-ce que c'est ?
    - D'où ça vient *en vrai* ?
  - Meilleure détection de mes propres problèmes
-

---

# 4. Vers l'ouverture aux autres

---

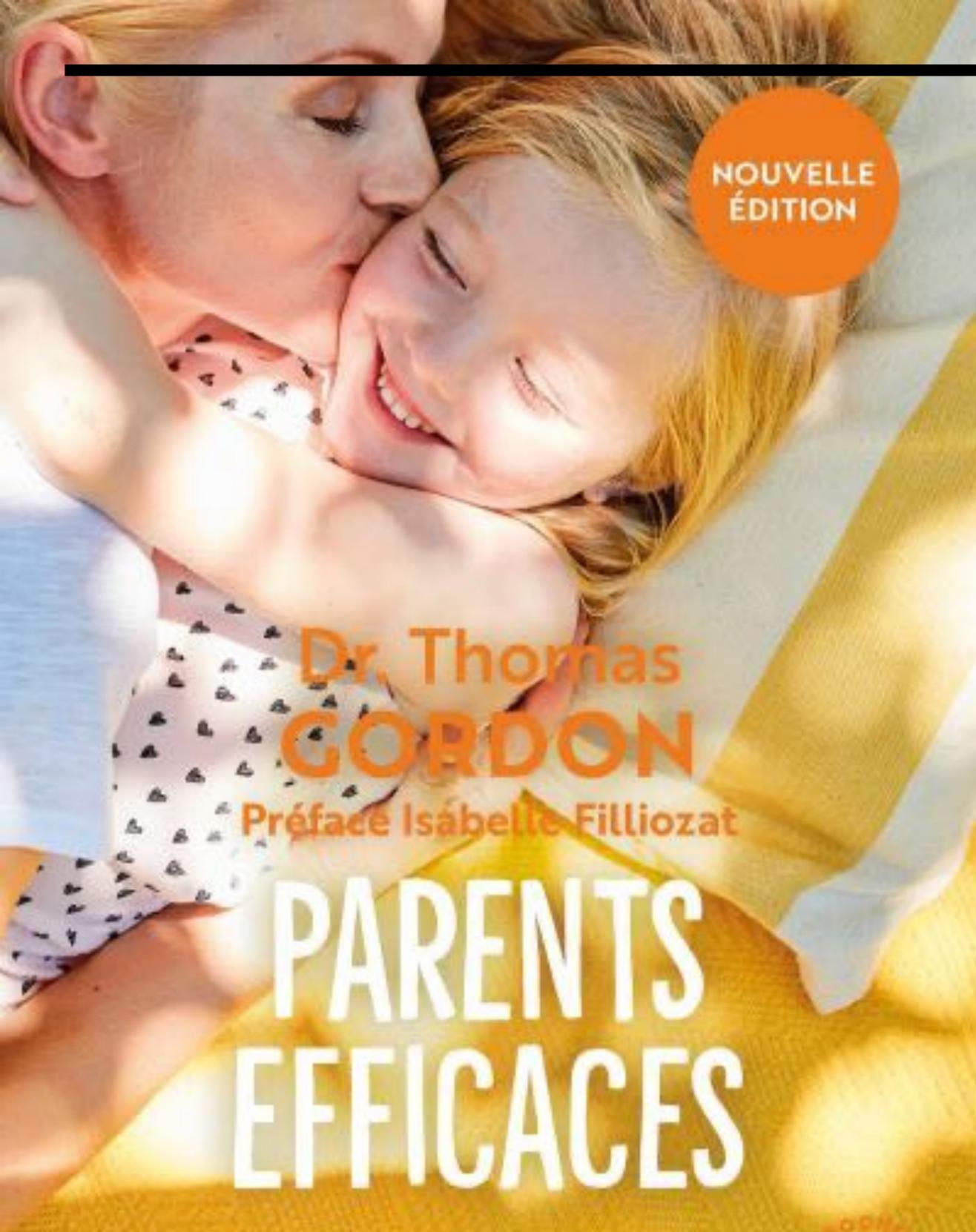




# À force de tout décrire

Qu'est-ce qui se passe ? Dis donc

- Un jour sans s'en rendre compte on se retrouve aussi à **décrire ce qu'on perçoit du ressenti des autres**
  - *Bonjour ! Oh tu as l'air triste.*
  - *vs. Ça va ?*
- C'est le début de **l'écoute active**
  - Ça marche BIEN avec adultes/enfants
  - Emmener les autres vers leur propre intelligence émotionnelle



# La méthode Gordon

## C'est bien carré comme j'aime

	<b>Le pb n'appartient pas à l'enfant</b>	<b>Le pb appartient à l'enfant</b>
<b>Le pb n'appartient pas au parent</b>	Message-je de révélation	Écoute active
<b>Le pb appartient au parent</b>	Message-je de confrontation	Résolution de conflit

Les règles d'or de la communication  
entre parents et enfants

---

# Conclusion





# Conclusion

Pas besoin de devenir moine bouddhiste

- Commencez petit :
  - Pensez faits - ressentis - besoins
  - Décrivez
- Intéressez-vous au sujet, surtout si vous êtes...
  - Manager, dirigeant
  - Lead Dev/Senior