

Ecole FJE

Famille – Jeunesse – Enfance

Session 25

Le leadership et la gestion des conflits

Pour démarrer cette journée :

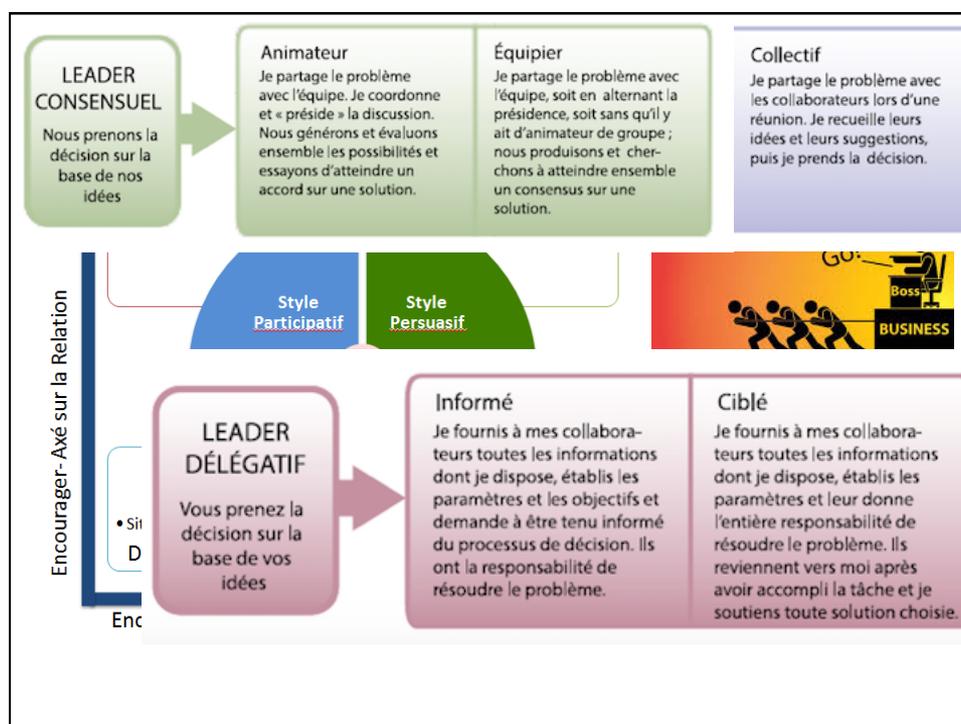
- Ecrivez sur une feuille une ou deux, trois choses qui vous ont le plus marqué depuis le début de l'école
- Ensuite :
Choisissez parmi tout ce que vous avez écrit **un mot** que vous encerclez
- Finalement:
Lisez ce mot à haute voix

Poursuivons par le 1^{er} thème du jour



Quelle est votre
définition d'un
leader ?





Petit test : quel type de leader êtes-vous ?

www.journaldunet.com/management/questionnaire

1. Selon vous, à quoi sont dus les bons résultats de votre équipe ?
 1. Au travail de votre équipe très soudée
 2. Aux risques que vous avez pris
 3. A vous, si vous n'étiez pas là, le projet aurait coulé
2. Un collègue est en retard sur un dossier qu'il devait vous remettre hier:
 1. Vous cherchez avec lui les raisons de son retard
 2. Vous chargez une autre personne du dossier
 3. Vous le faites culpabiliser

3. Vous avez une décision importante et rapide à prendre. Que faites-vous ?

1. Vous demandez conseil à vos collègues
2. Vous décidez seul, sans demander l'avis de personne
3. Vous proposez une solution et la faites approuver par votre équipe

4. Lorsque vous présentez un projet :

1. Tout le monde vous suit immédiatement
2. Vous exposez votre idée sans laisser la parole aux personnes présentes
3. Vous essayez de convaincre en répondant aux questions de l'assistance

5. Un de vos subordonnés traverse une phase difficile:

1. Vous avez du mal à comprendre ce genre de choses
2. Vous trouvez inacceptable de se laisser aller autant dans son travail
3. Vous le soutenez en lui apportant votre réconfort

6. En pleine réunion, vous prenez la parole mais personne ne semble vous écouter, quelle est votre réaction?

1. Cela ne vous arrive jamais: il vous suffit d'ouvrir la bouche pour obtenir le silence
2. Vous attendez le bon moment pour reprendre la parole
3. Vous élevez la voix pour vous faire entendre

7. Quelle est la chose la plus importante pour vous?

1. Le respect
2. L'harmonie
3. L'influence

8. Dans votre travail, que cherchez-vous à obtenir en priorité?

1. L'estime de votre équipe
2. Le sentiment d'être le meilleur à votre poste
3. La confiance de vos supérieurs

9. Un de vos subordonnés vous indique que vous avez commis une erreur :

1. Vous contestez et vous décidez de ne plus jamais travailler avec lui
2. Vous l'écoutez et le remerciez de son aide
3. Bien vu ! Vous vous appropriez sa remarque

10. Selon vous, lequel de ces éléments est primordial pour réussir dans la vie professionnelle?

1. La solidarité
2. La maîtrise
3. L'influence

Neuf possibilités.... Bernard Werber: Communication

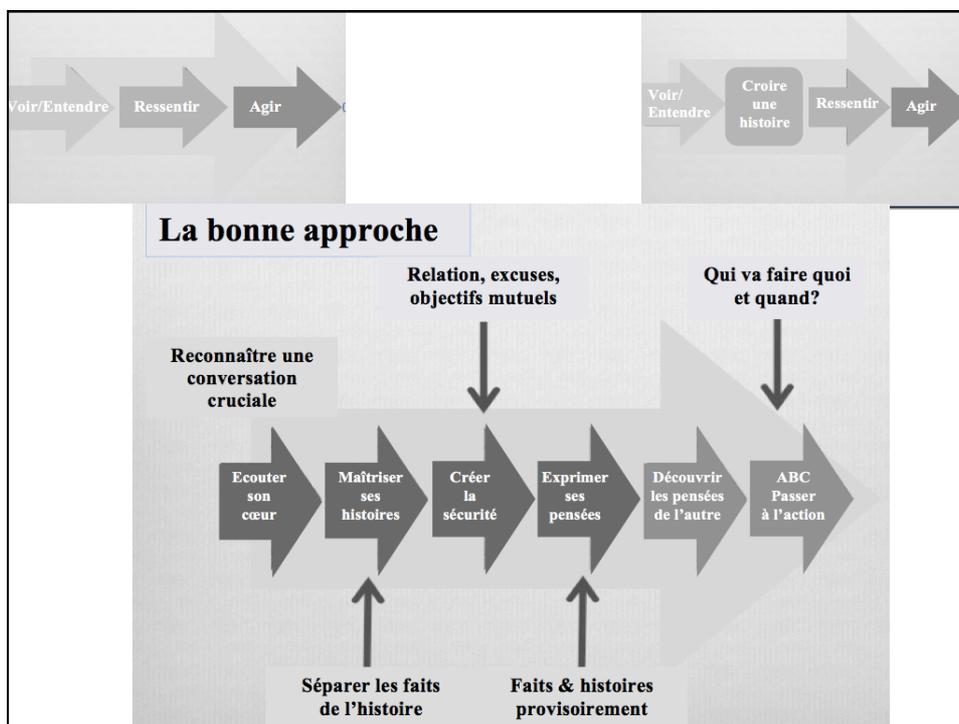
Entre ce que je pense
 ce que je veux dire
 ce que je crois dire
 ce que je dis
 ce que vous voulez entendre
 ce que vous entendez
 ce que vous croyez comprendre
 ce que vous voulez comprendre
 et ce que vous comprenez
 il y a au moins neuf possibilités
 de ne pas s'entendre...

Les conversations cruciales

2002: *Crucial Conversations: Tools for talking when stakes are high.*
 Kerry Patterson, Joseph Grenny, Ron McMillan & Al Switzler



- Les conversations deviennent cruciales **quand les opinions divergent** et que **les enjeux sont de taille** (vous risquez de perdre beaucoup ou cela peut devenir dangereux si vous échouez), et que **les émotions sont vives**.
- **Versets qui nous encouragent à avoir des conversations cruciales:**
 - Eph. 4:15 Dire la vérité dans l'amour...
 - Mt. 5:24 Si tu te souviens que ton frère a quelque chose contre toi...
 - Mt. 18:15 Si un frère/une sœur a péché, va et reprends-le/la...
 - Phil. 4:2 J'encourage Evodie et Syntiche à vivre en plein accord...
 - Gal 6:1 Si quelqu'un vient à être surpris en faute... redressez-le dans un esprit de douceur...
- Signes qui montrent que vous avez besoin d'une conversation cruciale



Offenser et être offensé

notes inspired by « Developing skills in coaching, confrontation and conflict resolution », LDC Manual compiled by Stephen Mayers, Barry Austin and Barbara Connor

- La vraie question est : «Que faisons-nous de l'offense?»
- Définitions:
 - Offenser: provoquer/susciter la colère, apporter le mécontentement, le ressentiment, ennuyer, une attitude ou une position d'agression...
 - Être offensé: être irrité, ennuyé ou fâché par mécontentement
- Proverbes 18:19 Un frère offensé est pire qu'une forteresse (S21)...
- Proverbes 17:9 Celui qui couvre une offense n'a l'amour...
- Proverbes 19 : 11 L'homme avisé est lent à la gloire à passer par-dessus une offense.

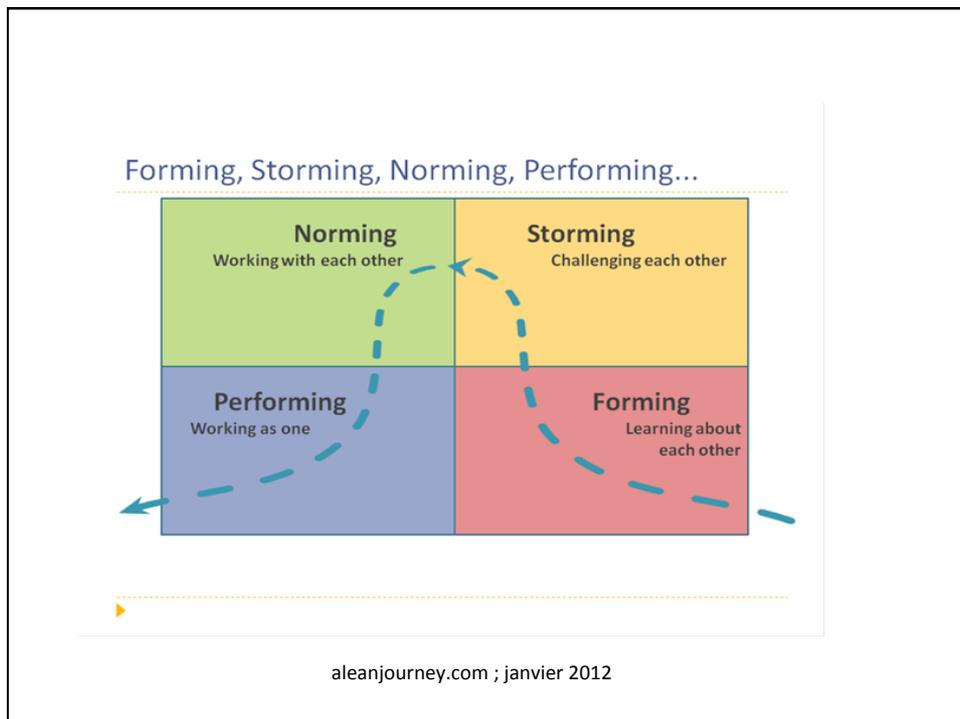


- **Le processus d'offense :**
- **Les offenses ont plusieurs sources :**
- **Versets qui nous encouragent à éviter d'offenser et d'être offensé:**
 - Colossiens 3:13 Supportez-vous les uns les autres et, si l'un de vous a une raison de se plaindre d'un autre, pardonnez-vous réciproquement. Tout comme Christ vous a pardonné, pardonnez-vous aussi.
 - 1 Corinthiens 13:5 L'amour ne fait rien de malhonnête, il ne cherche pas son intérêt, il ne s'irrite pas, il ne soupçonne pas le mal.
 - Colossiens 3:8 Mais maintenant, renoncez à tout cela, à la colère, à la fureur, à la méchanceté, à la calomnie, aux grossièretés qui pourraient sortir de votre bouche.



Gestion des conflits





Quelques principes

- Ne jamais utiliser jamais, toujours, de toute façon....
- Si les émotions sont bien trop présentes, stopper et chercher un moyen de les apaiser
- Irrecevable ainsi !
- Chercher d'abord à comprendre l'autre avant d'être compris : écoute active
- Aller jusqu'au bout du partage authentique, chercher un cœur à cœur
- Chercher une solution gagnant-gagnant
- Demander de l'aide extérieur

Matthieu 5 : 23-24

Si donc tu présentes ton offrande à l'autel, et que là tu te souviennes que ton frère a quelque chose contre toi,

laisse là ton offrande devant l'autel, et va d'abord te réconcilier avec ton frère; puis, viens présenter ton offrande.

Matthieu 18 :15-17

Si ton frère a péché, va et reprends-le entre toi et lui seul. S'il t'écoute, tu as gagné ton frère.

Mais, s'il ne t'écoute pas, prends avec toi une ou deux personnes, afin que toute l'affaire se règle sur la déclaration de deux ou de trois témoins.

S'il refuse de les écouter, dis-le à l'Église; et s'il refuse aussi d'écouter l'Église, qu'il soit pour toi comme un païen et un publicain.

- Parler en « je »
- Ne pas se monter des films
- Etre pro-actif plutôt que réactif
- Se rencontrer dans un endroit neutre
- PRUDENCE !!! Si on veut se placer en juge
- Humilité

Conclusion

Galates 2 : 20 J'ai été crucifié avec Christ;
et si je vis, **ce n'est plus moi qui vis, c'est
Christ qui vit en moi**; si je vis maintenant
dans la chair, je vis dans la foi au Fils de
Dieu, qui m'a aimé et qui s'est livré lui-
même pour moi.

Situations conflictuelles
toutes basées sur des faits réels ;-)

1. Un membre de votre famille s'approche de vous et vous demande de lui rendre un service. Il s'avère que cette fois-ci vous ne pouvez pas y répondre. La personne à qui vous dites non, explose en disant que jamais vous ne lui rendez service, que c'est toujours la même chose et part en claquant la porte.
2. Vous êtes locataire et votre propriétaire habite en dessous de votre appartement. Plusieurs fois par semaine, ce dernier frappe à votre porte et vous agresse en vous reprochant que vous faites trop de bruit.
3. Vous faites partie d'une équipe de travail et lors d'une séance, vous expliquez votre point de vue sur un thème (par exemple : je préférerais qu'on partage le message de l'Évangile de manière explicite aux personnes rencontrées dans la rue), votre voisin, que vous appréciez énormément, n'est pas d'accord et l'annonce avec force et conviction (dans notre exemple : il soutient qu'il n'y a pas besoin de paroles, que l'amour démontré par des gestes est suffisant).
4. Vous apprenez par un ami que votre collègue avec lequel vous travaillez tous les jours vous critique.
5. Vous avez rendez-vous avec un ami et lorsque vous vous voyez, vous sentez un certain malaise.
6. Vous vivez mal une rencontre d'équipe, particulièrement suite à plusieurs remarques d'une même personne.
7. Vous co-présidez un événement avec quelqu'un. Lors d'un bilan d'équipe en fin de journée, cette personne se met en retrait et ne communique plus. Il est là physiquement mais c'est tout.
8. Vous êtes mal à l'aise avec l'attitude d'une personne que vous coaché et en priant pour cela, il vous semble avoir reçu deux-trois éléments. Au moment où calmement, vous les lui partagez, il explose en vous demandant pour qui vous vous prenez et de quel droit vous le critiquez.
9. Vous recevez un téléphone d'un membre de votre équipe qui vous expose en détails tout ce qu'un autre membre de l'équipe lui a fait subir d'injuste.
10. Après une journée difficile, un membre de votre équipe fait une plaisanterie à votre sujet. Vous « plantez ».

Revenons à la définition d'un leader



En trio :
quelle est votre nouvelle
définition d'un leader ?