



Les outils complémentaires

Ce contenu est un complément à la lecture de **LA BIBLE DU MANAGER** (collection *L'essentiel du Management*, ESF éditeur, disponible chez votre libraire) pour vous permettre une réappropriation efficace des principes développés dans le livre. Il est uniquement téléchargeable sur www.capital.fr/management-outils.



Canalisez les émotions des autres pour éviter la cacophonie

« Vous n'avez pas besoin d'un cerveau pour écouter la musique. » Pavarotti

Il est important d'accueillir ses propres émotions et tout autant de savoir décrypter et composer avec celles d'autrui. Cela vous permettra par la suite d'adapter votre communication.

Les émotions expriment des besoins

Positives ou négatives, les émotions révèlent des besoins. Notez les besoins des personnes décrites.

a. Être entendu. b. Être rassuré. c. Valoriser ce qu'il fait.

1. Il appréhende l'installation du nouveau logiciel. Son besoin : _____
2. Il est jaloux de sa collègue récemment promue. Son besoin : _____
3. Son projet végète, il ne décolère pas. Son besoin : _____

Corrigé

1-b, 2-c, 3-a

Surfez sur les émotions collectives

Quelles émotions ces situations engendrent-elles ? Comment réagiriez-vous ?

1. Lors du briefing, vous annoncez des résultats mitigés.
Leur émotion : _____ Je _____
2. Les primes sont moins élevées que prévu. En réunion, les collègues sont énervés, déçus.
Leur émotion : _____ Je _____
3. L'équipe enfin a bouclé un projet ardu, avec succès !
Leur émotion : _____ Je _____

Corrigé

1. Inquiétude. Je les fais parler pour accuser le choc. Puis, nous cherchons des solutions.
2. Colère, abattement. J'écoute, je reformule. Je débrieife calmement avec eux de cette décision de la direction. Puis, je suis l'ordre du jour.
3. Joie, soulagement. Je les laisse s'exprimer. Je surfe sur leur enthousiasme pour leur proposer de nouveaux projets.