

Pics et Cracs

Bases 1

Les « pics »

La peur d'être critiqué. Le manque de fiabilité. Les changements non concertés au cours d'un projet. Se sentir trahi. Les erreurs.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils font des commentaires abrupts, des reproches sans rapport avec le sujet. Ils se raidissent. Le non verbal trahit leur colère. Mutisme ou explosion.

Que faire quand ils « craquent » ?

Utilisez une méthode de résolution de problème. Donnez-leur le temps de prendre conscience de ce qu'ils ressentent. Structurez la conversation. Laissez les parler en premier. Bannissez les jugements de vos propos.

Bases 2

Les « pics »

Quand ils se sentent exploités. S'ils ne se sentent pas appréciés. S'ils ne sont pas entendus ou reconnus.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils gardent leurs sentiments pour eux pendant longtemps mais peuvent devenir émotifs quand enfin ils parlent. Ils peuvent laisser exploser leur colère ou se montrer froids. Ils préparent ce qu'ils vont dire : sentiments, pensées, évènements, erreurs de l'autre,...

Que faire quand ils « craquent » ?

Laissez les parler autant que nécessaire. Poser des questions pour clarifier la situation. Exposez votre vision. N'oubliez pas de valider leur point de vue. Parlez des sentiments et des pensées.

Bases 3

Les « pics »

Etre mis en situation d'échec. Ne pas paraître à leur avantage professionnellement. Etre tenus pour responsable des fautes des autres. Ne pas être reconnu pour ce qu'ils réalisent.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils posent des questions structurelles. Ils disent rarement qu'ils sont mécontents. Le langage corporel ne fournit aucun indice. Le ton peut devenir dur et le débit saccadé.

Que faire quand ils « craquent » ?

Soyez positif et clair. Assurez-vous que la pression due au travail n'est pas trop forte. Evitez d'être trop émotionnel. Utilisez une approche rationnelle de type de résolution de problèmes.

Bases 4

Les « pics »

Etre ignorés. Etre blessés. Etre obligés d'agir contrairement à leurs valeurs. Tout ce qui suscite leur envie.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils s'expriment de façon brutale ou sont étrangement calmes. Eprouvent simultanément plusieurs sentiments intenses. Tentent de comprendre en se lançant dans d'excessives cogitations. S'accrochent longtemps aux mêmes émotions.

Que faire quand ils « craquent » ?

Donnez-leur l'occasion d'exprimer leurs émotions. Ecoutez jusqu'à ce qu'ils en aient terminé. Reformulez les sentiments, les pensées, et ce que vous comprenez. Abstenez-vous de suggérer qu'ils sont hypersensibles. Evitez les reproches et les accusations.

Bases 5

Les « pics »

Les confidences révélées au grand jour. Etre surpris. Le manque de clarté. Les situations incontrôlables. Les tâches écrasantes. Le manque d'intimité.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils s'expriment peu, se mettent discrètement en retrait, mémorisent l'expérience. Ils peuvent manifester leur indignation en se mettant en colère si le « pic » ou le « crac » est sévère.

Que faire quand ils « craquent » ?

Avertissez le Cinq que vous voulez lui parler. Laissez-lui choisir l'heure et l'endroit de l'entretien. Fixez-en le cadre et la durée avec son accord. Permettez-lui d'exprimer ses émotions et ses idées d'abord. Veillez à ce qu'il ait suffisamment d'espace. Ayez une approche rationnelle. Réduisez l'intensité de votre niveau émotionnel afin de ne pas le submerger.

Bases 6

Les « pics »

Le stress. L'absence d'authenticité. L'autoritarisme. L'insécurité. L'incertitude.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils se replient sur eux-mêmes. Ils analysent et dissèquent. Ils deviennent réactifs. Ils spéculent et font des projections.

Que faire quand ils « craquent » ?

Donnez-leur suffisamment d'espace quand ils se mettent en retrait. Permettez-leur de s'exprimer. Validez leurs points de vue. Soyez chaleureux et authentique. Réinstallez la confiance.

Bases 7

Les « pics »

Les tâches ennuyeuses et ordinaires. Etre ignorés. Ne pas être pris au sérieux. Les critiques injustes. Trop de contraintes.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils évitent la situation en pensant à des alternatives agréables. Ils rationalisent leur propre comportement. Ils en veulent aux autres ou les condamnent.

Que faire quand ils « craquent » ?

Abordez-les sans être intrusif. Posez des questions ouvertes sans juger. Laissez-les s'exprimer. Mettez en évidence leur raisonnement. Communiquez votre compréhension de leurs émotions. Validez leur expérience. Soyez sincère, direct et évitez les accusations.

Bases 8

Les « pics »

L'injustice. Ceux qui ne font pas face aux problèmes. Ceux qui n'assument pas la responsabilité de leurs comportements. Etre pris par surprise. Le manque de franchise.

Les comportements quand ils sont piqués au vif

Ils sont submergés par la colère qui les pousse à agir. Les informations sont passées au crible et triées rapidement. Ils évitent de se sentir vulnérables ou de perdre le contrôle. Ils peuvent se replier sur eux-mêmes. Ils sollicitent l'avis de ceux qu'ils respectent et en qui ils ont confiance. Ils ignorent ou rejettent ceux en qui ils n'ont pas confiance.

Que faire quand ils « craquent » ?

Soyez direct. Soyez honnête. Prenez en compte l'intensité des émotions du Huit. N'agissez pas de façon hésitante ou faible. Evitez tout ce qui ressemble à un reproche.

