

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

CNV, pour coopérer et résoudre les conflits avec bienveillance

OBJECTIFS

Trouvez-vous que la communication dans votre entreprise, dans votre service, ne se passe pas bien, observez-vous que les personnes ne s'écoutent pas correctement, ou ne font pas l'effort de se comprendre, de se dire les choses ?

- La Communication Non Violente (CNV) est un processus de communication qui favorise **la coopération et la résolution de conflits**.
- La CNV permettra à chacun d'échanger avec l'autre en toute **bienveillance**. Cette approche simple et efficace permet d'être clair, cohérent et congruent dans la communication, tout en étant ouvert et dans la compréhension de l'autre.

DESCRIPTION

La CNV a été mise au point dans les années 1960 par **Marshall B. Rosenberg**, docteur en psychologie américain, élève et collaborateur de Carl Rogers, rédacteur de nombreux livres dont « Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs ».

C'est d'abord une invitation à **reconsidérer notre façon de nous exprimer, d'écouter et d'entrer en relation**. La CNV nous propose **une trame** pour **maintenir le dialogue ouvert** et découvrir que les **solutions aux conflits émergent de la qualité du dialogue et de la sincérité de l'intention**.

La CNV est une façon de penser et de parler qui vise à mettre de la compréhension et du respect mutuel dans les échanges. **Elle aide chacun à se relier à la partie de soi capable de comprendre avec le cœur et de se faire entendre sans agresser**. Cela permet d'aborder autrui en restant en accord avec son humanité et la CNV stimule la bienveillance en soi et en l'autre. En se familiarisant avec la CNV, **on développe la conscience qu'on ne gagne pas si on gagne seul ou au détriment de quiconque**.

Cette trame se compose de **4 étapes** :

O S B D

(Observer, Sentiment, Besoin, Demande)



1. OBSERVER

Décrire l'événement, exposer des FAITS neutres sans y mettre d'opinion ou d'interprétation, faire la distinction entre ce qui EST et ce qu'on PENSE.

- Exposer des faits sans jugement ni interprétation, sans qualifier l'action de l'autre.
- Etre précis, concret, circonstancié.
- Éviter toute généralisation (elle serait perçue comme abusive et ouvrirait une brèche pour contester le bien-fondé de la remarque).

Exemple : « dans la réunion de ce matin, tu as parlé pendant 40 minutes et cela a eu comme conséquence que les 2 autres personnes ont disposé d'un temps limité de 10 minutes au lieu des 15 minutes prévues » et non « dans nos réunions tu parles trop ».

2. SENTIMENT

Exprimer son émotion, son ressenti (en disant « je »). Dans l'appellation « sentiment », la CNV regroupe à la fois les sensations physiques, les émotions et les sentiments.

Nos sentiments sont la couleur que la vie prend en nous à chaque instant. Le sentiment est un indicateur qui annonce qu'un « besoin » (cf plus bas) est comblé ou demande de l'attention. Par exemple si « je me sens confus » cela signifie que j'ai un « besoin de clarté ».

Il est communément admis qu'il existe **4 émotions de base : la joie, la tristesse, la peur et la colère** autour desquelles se déclinent de nombreuses nuances, par exemple : Frustration, irritation, amertume, inquiétude, insatisfaction, dévalorisation, enthousiasme, paix, sérénité...

- Formuler l'impact émotionnel sur soi, sans interpréter ou juger l'action de l'autre.
- Exprimer une phrase qui commence par « JE ».

Exemple : Je me sens débordé(e) (plutôt que : J'ai l'impression... que tu me laisses tout le travail... que tu ne te sens pas concerné(e) par le projet)

3. BESOIN

Exprimer son besoin. Selon l'acceptation de la CNV, le terme « besoin » désigne aussi bien ce qui est indispensable à notre vie que ce qui lui donne de la sécurité et du sens. Il englobe à la fois nos « besoins vitaux », nos « besoins de sécurité » et nos « besoins d'épanouissement ».

« Tout ce qu'on fait, c'est pour aller à la rencontre de nos besoins » Marschall B. Rosenberg

- Exprimer votre besoin en termes positifs.
- Ce besoin n'implique ni une autre personne, ni une action concrète

Exemples :

« j'ai besoin de nourrir notre relation » et non « j'ai besoin que tu viennes me voir »

« je suis contrarié(e) parce que j'ai besoin de cohérence entre les paroles et les actes » et non

« je suis déçue parce que tu n'as pas tenu ton engagement »

« j'ai besoin de calme, de concentration » et non « je voudrais que tu te taises quand je parle »

4. DEMANDE

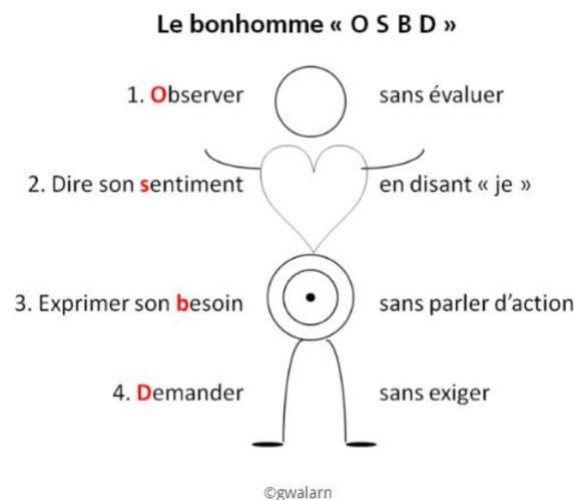
Demander les actions que l'on souhaite. Dans la demande, il y a la puissance d'initier le changement. Faire une demande c'est être proactif et c'est prendre les choses en main.

La demande comporte 6 critères.

- Elle **s'adresse à quelqu'un de précis** (« serais-tu d'accord de.. » et non « est-ce qu'on pourrait m'aider »).
- Elle concerne **l'instant présent** (« veux-tu faire la vaisselle ? » et non « dorénavant tu feras la vaisselle »).
- Elle est **concrète et non abstraite** (« veux-tu faire le compte rendu ? » et non « dis-moi si tu veux m'aider »)
- Elle est **exprimée en langage positif** (ce que l'on veut, et non ce que l'on ne veut pas)
- Elle est **réalisable** : Traduire en actions, en gestes concrets, être le plus précis possible dans la demande.
- Elle **laisse le choix** (« serais-tu d'accord » et non « je veux que tu.. »).

Exemples : « Pourrais-tu stp prendre en charge ce point ? » « Pourrions-nous échanger sur...? »

Synthèse



Facteurs clés de succès

Pendant l'ensemble du processus, il faut veiller à avoir une **expression honnête et avoir de l'empathie**. Il faut être continuellement **à l'écoute** de ce qui est en train de se passer, éviter que ce que vous dites soit compris comme un reproche, une attaque. Sinon, vous vous exposez à une contre-attaque...

Choisir le moment, le lieu, le temps qu'on a devant soi est important également pour que le processus de la CNV soit déroulé, lentement s'il le faut.

Enfin, il faut s'exercer avec **4 choses essentielles** pour réussir dans votre exercice de CNV.

1. **Choisir le bon moment** : ni trop tard après la chose reprochée, ni trop tôt car les émotions des personnes doivent être passées.
2. Bien **préciser à son interlocuteur qu'on ne veut pas être interrompu**, et qu'on prendra tout le temps de l'écouter juste après.
3. Énoncer **un fait**, un seul, irréfutable, incontestable.
4. Après la demande, **contractualiser** clairement et valider ensemble. (Plan d'action si nécessaire).

MISE EN PRATIQUE

1. Entraînez-vous à la maison, avec des choses simples.

O – Les observations :

« Ce soir, comme hier et toute cette semaine, la vaisselle était sur la table à mon retour. »

S – Le sentiment / l'émotion :

« Je me sens un peu seul(e) pour accomplir les tâches ménagères. »

B – Le besoin :

« J'ai besoin d'avoir le temps de décompresser le soir. »

D – La demande :

« Pourrions-nous convenir ensemble de l'organisation des tâches quotidiennes ? »

Peu à peu, vous vous approprierez le processus de la CNV et serez capable de l'utiliser, avec des résultats parfois étonnants, vous verrez !

2. Entraînez-vous dans votre environnement professionnel *(vous pouvez vous aider des annexes 1 et 2 ci-après pour formuler vos ressentis et vos demandes)*

O – Les observations :

« Daniel, ton message de ce matin me reprochait de ne pas avoir été suffisamment précis. »

S – Le sentiment / l'émotion :

« Quand j'ai lu ton message, j'ai ressenti un peu d'énervement. »

B – Le besoin :

« En effet, c'est ok pour moi de dire ce qui ne va pas, mais c'est important aussi de souligner ce qui a été bien fait »

D – La demande :

« Pourrais-tu la prochaine fois ne pas focaliser uniquement sur ce qui ne va pas, et valoriser ce qui a été bien fait ? »



POUR ALLER PLUS LOIN

Fiches complémentaires :

- DESC
- Entretien posture coach RPBDC
- Conversations apprenantes
- Toxines de la communication
- Gestion des conflits ; Gestion des conflits – autodiagnostic
- Gestion des émotions
- Emotions rackets
- Intelligence émotionnelle et sociale
- Assertivité ; Assertivité – questionnaire
- Positions de vie – analyse transactionnelle

Livres :

- « Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs) », de Marshall Rosenberg (préface d'Arun Gandhi) – Editions La Découverte
- « Quand la girafe danse avec le chacal », de Serena Rust – Jouvence Editions

Vidéos :

- MOOC – Colibris – Les principes de communication non violente et la gestion des conflits (11'10) : <https://www.youtube.com/watch?v=o10gsAURQyo>
- Je ne suis pas une Girafe - <https://youtu.be/yfObh93krmE> (46'53)

Vous souhaitez aller plus loin ? Découvrez des ressources complémentaires en lien avec le développement du potentiel humain en entreprise sur [le blog MoovOne](#).

MON PLAN PERSONNEL DE PROGRES

- Que retirez-vous de la lecture de cette fiche ?
- Quel plan d'action allez-vous mettre en place pour ancrer durablement vos apprentissages dans votre quotidien ?
- N'hésitez pas à saisir vos engagements et votre plan personnel de progrès dans l'espace dédié de la plateforme MoovOne.

Libérez votre potentiel avec notre solution digitale de coaching
www.moovone.eu

ANNEXE 1

Pour faciliter la mise en mot des Sentiments ressentis (2^{ème} étape, l'étape « S ») :

Ressentis lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits (Communication NonViolente). Cette liste n'est qu'un point de départ pour votre propre exploration !

Peur appréhensifE effrayéE épouvantéE inquietE méfiantE méfiantE paniquéE pétrifiéE suspenseuxSE terrifiéE	DésorientéE abasourdiE déconcertéE époustouilléE hésitantE intriguéE mystifiéE partagéE perduE perplexe tirilléE entre 2 choix	GênéE coupable dépitéE embarrasséE empruntéE honteuxSE mortifiéE FatiguéE à bout accabléE de fatigue ensommeilléE épuiséE lasSE léthargique sans énergie uséE vidéE Douleur à l'agonie accabléE de douleur affligéE anéantiE blesséE cœur brisé pris de regrets pris de remords seulE Triste abattuE cafardeuxSE chagrinéE découragéE déçuE délaisseE dépriméE désabuséE désespéréE écoeuréE le cœur lourd malheureuxSE mélancolique misérable sans espoir	TenduE affoléE agitéE angoisséE crispéE débordéE grincheuxSE instable irritable ne tient pas en place nerveuxSE stresséE Vulnérable faible impuissantE, sans défense mal assuréE méfiantE précaire réservéE sensibilité à vif sur ses gardes Désirer, languir de avoir envie en attente envieuxSE jalouxSE mélancolique nostalgique
AgacéE consternéE contrariéE exaspéréE frustréE horripiléE impatienteE irritéE maussade mécontentE très ennuyéE	DétachéE absentE aliénéE distantE distraitE engourdiE, insensible ennui froidE indifférentE non intéresséE renferméE		
FachéE en colère enragéE furieuxSE indignéE révolté	InquietE agitéE alarméE bouleverséE chambouléE choquéE déconcertéE ébranléE enervéE instable interloquéE, sursaut mal à l'aise nerveuxSE pas tranquille perturbéE surprisE tourmentéE troubléE turbulentE vexéE		
Aversion animosité écoeuréE dégoutéE haine horripiléE hostile me déplaît mépris repousséE			

ANNEXE 2

Pour faciliter la mise en mot des Sentiments souhaités (2^{ème} étape, l'étape « S ») :

Ressentis lorsque nos besoins sont satisfaits (Communication NonViolente). Cette liste n'est qu'un point de départ pour votre propre exploration!

AffectueuxSE

aimantE
amicalE
bien disposéE
chaleureuxSE
compatissantE
le coeur ouvert
plein de tendresse

Sûr de soi

confiantE
en sécurité
fierE
ouvertE
pleinE d'énergie

CaptivéE

absorbéE
charméE
curieuxSE
en extase
éveilléE
fascinéE
impliqué
intéresséE
intriguéE
plongé dedans
sous le charme
stimuléE

InspiréE

éblouiE
émerveilléE
en admiration

EnthousiasméE

admiratifVE
animéE
bouche bée
électrifiéE
en effervescence
excitéE
gaiE
légerE
passionnéE
pleinE d'énergie
pleinE d'entrain
surprisE
vibrantE
vivantE

Euphorique

aux anges
electriséE
exubérantE
exultant
follement heureux, extasiéE
frissonne de joie
radieuxSE
raviE

ReconnaissantE

émuE
pleinE d'appréciation
pleinE de gratitude
touchéE

PleinE d'espoir

en attente
encouragéE
optimiste

JoyeuxSE

amuséE
chatouilléE
contentE
heureuxSE
jubilantE
raviE
réjouiE

Paisible

à l'aise
adouciE
apaiséE
au repos
calme
centré
combléE
confiantE
d'humeur égale
détenduE
immobile
les idées claires
satisfaitE
sereinE
soulagéE
tranquille

RevigoréE

ragaillardiE
rajeuniE
régénéréE
reposéE
ressucitéE
vivifiéE

Liste des Besoins Humains (Communication NonViolente). Il s'agit de ce dont nous avons besoin pour être heureux et non pas seulement pour survivre! Sept besoins fondamentaux, chacun ayant plusieurs composants. Cette liste n'est qu'un point de départ pour votre propre exploration, il y a plusieurs autres façons de nommer et de classer ces besoins, l'important n'est pas tant la précision mais être conscient que nous sommes motivés par des besoins tels que ceux-ci.

Relation, Connexion

acceptation (être acceptéE)
affection
amour
appartenance
appréciation
camaraderie
chaleur humaine
communauté
communication
compassion
comprendre et être compris
confiance
connaître l'autre et que l'on me connaisse
considération
coopération
empathie
inclusion
intimité
mutualité
réconfort, soins, attention
régularité, cohérence
respect, estime de soi
se sentir proche
sécurité
soutien
stabilité
sûreté
voir et être vu

Bien-être physique

abri
air
eau
expression sexuelle
mouvement/exercice
nourriture
repos/sommeil
sécurité
toucher, contact physique

Jeu

humour
joie

Sens de la vie

apprendre
avoir de l'importance, pour soi ou les autres
avoir un but
célébration de la vie
clarté
compétence
comprendre
conscience
contribution
créativité
croissance
découverte
défi
efficacité
espoir
éveil, perception
expression de soi
faire son deuil
participation
stimulation

Autonomie

choix
espace
indépendance
liberté
spontanéité

Honnêteté

authenticité
intégrité
présence

Paix

aisance
beauté
communion
égalité
harmonie
inspiration
ordre