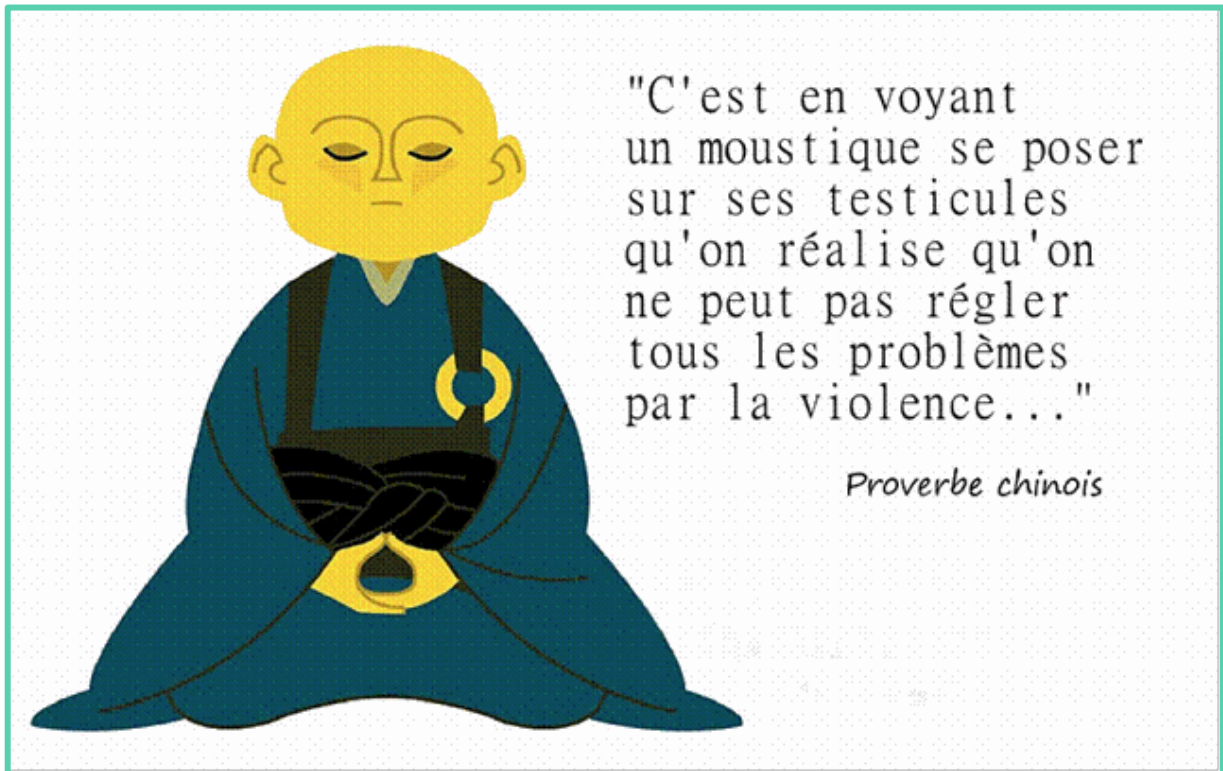
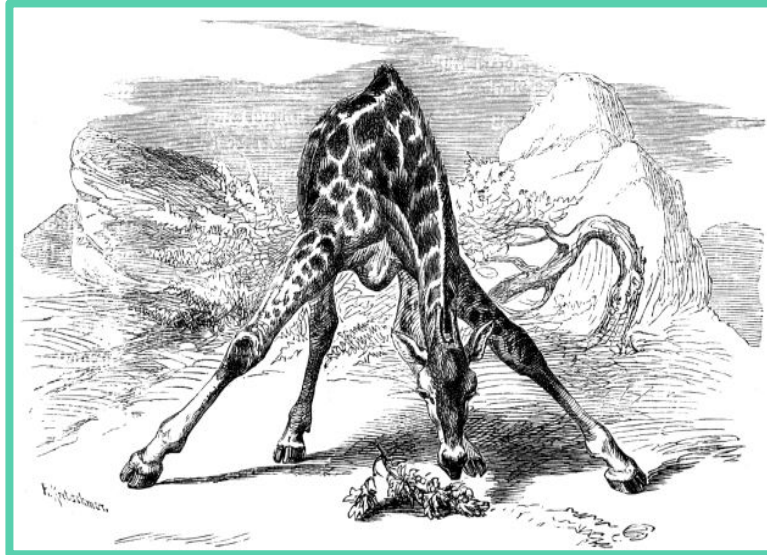


COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)



Mots clés:

Communication, conflits, écoute, empathie

BH-partenaire de référence: Hélène Salaün - helene.salaun@businessharmonist.com

Hélène de Saint-Front - helene@businessharmonist.com

Besoins- objectifs:

Dans tous les aspects de notre vie, nous cherchons à nourrir nos besoins fondamentaux : être heureux, développer des relations de qualité dans la confiance et la réciprocité, trouver du sens, contribuer au bien-être des autres : la CNV contribue à tout cela.

La CNV nous propose, dans des situations de désaccord, de tensions, voire de conflit, une trame concrète pour maintenir le dialogue et rechercher avec l'autre une solution créative.

Le processus de Communication Non Violente peut être utilisé de trois manières :

- communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi (*auto-empathie*) ;
- communiquer vers l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message ;
- Régler les tensions et les conflits

Plus précisément la pratique de la CNV nous permet de :

- nous relier à notre intention lorsque nous sommes en relation ;
- retrouver le chemin de nos aspirations profondes ;
- donner la priorité au lien que nous établissons avec l'autre avant de rechercher une solution, un résultat, un changement, etc. ;
- nous relier au vivant ici et maintenant ;
- devenir progressivement des observateurs plus fins de la réalité ;
- accueillir et gérer nos émotions ;
- « décoder » ce que nos interlocuteurs veulent vraiment dire, par-delà des propos ou des comportements qui peuvent nous déranger au premier abord ;
- nous réapproprier la confiance en nos ressources intérieures et reprendre le pouvoir sur notre vie (Annexe 1, exemples)

Théorie- Contenu:

Le processus de la Communication Non Violente (CNV ou NVC, Non Violent Communication in English) a été mis au point dans les années 70 par Marshall B. Rosenberg, psychologue clinicien collaborateur de Carl Rogers pour établir des relations bienveillantes avec soi-même et avec les autres, afin de prendre du recul, gérer ses émotions et passer de la réactivité à la parole centrée.

La CNV est basée sur le principe de non-violence (*ahimsa* en sanskrit), défini comme l'état de compassion qui est naturel lorsque nulle violence n'est présente dans nos pensées ou notre cœur.

Elle s'appuie sur le postulat (prouvé par les dernières recherches scientifiques en physiologie et psychologie) que nous sommes empathiques par nature et que les stratégies brutales, verbales ou physiques, sont les conséquences d'un conditionnement nous amenant depuis plusieurs millénaires à considérer la nature humaine comme « mauvaise dans son essence ».

Le processus de la CNV vise donc à nous permettre la réappropriation de notre nature relationnelle basée sur la compréhension mutuelle, la collaboration et l'amour. Il est fondé sur la prise de conscience de ce qui facilite ou au contraire entrave l'élan d'une coopération joyeuse entre êtres humains et met l'accent sur ce qui nous relie par-delà toute différence, en particulier nos aspirations profondes. L'idée importante derrière la CNV est également que si on trouvait les mots justes, on aggraverait moins.

La CNV nous propose, dans des situations de désaccord, de tensions, voire de conflit, une trame concrète pour maintenir le dialogue et rechercher ensemble une solution créative.

La métaphore pour mieux comprendre :

Deux personnages aux personnalités opposées : Le **Chacal** avec des traits agressifs et un communicant **Girafe** avec des traits plus pacifistes.

Le Chacal sera représenté comme un animal agressif, hurleur, fourbe, centré sur lui-même, parfois charognard, bref... que des qualités...

Par opposition, la girafe représente quant à elle le communicant avec une vision haute, éclairée et sereine, elle sera également emphatique puisqu'en rapport poids-taille, elle serait l'animal possédant le plus gros cœur qui soit.

Rosenberg part du constat que lors d'un litige, nous avons une tendance naturelle à nous comporter en Chacal. La communication non-violente nous préconise une prise de recul sur la situation, afin d'adopter un nouveau comportement : celui de la Girafe. L'adhésion au comportement de la Girafe permet de désamorcer un litige dans la douceur et la non-violence, contrairement au mode Chacal qui entretiendrait le conflit, voir même l'amplifierait.

Ce processus précis se décompose en quatre phases (OSBD):

1- Observation :

C'est énoncer des faits concrets et observables en lien avec une situation ou un comportement problématique. Cette description doit être simple, sans exagération et sans jugement ni évaluation.

2- **Sentiment :**

C'est parler de ce que l'on ressent soi, en mettant l'accent sur ce qui se passe en nous de plus authentique dans l'instant, plutôt qu'en en rendant l'autre responsable

3- **Besoin :**

C'est exprimer ses besoins, sans encore parler des actions à mettre en place. Nous distinguons bien le besoin des moyens permettant de le satisfaire

4- **Demande :**

Il n'est pas question d'exiger mais plutôt de trouver une solution commune, acceptable pour les deux parties et qui respecte les critères suivants : réaliste, concrète, précise et formulée positivement.

(Annexe 2, le processus OSBD détaillé et dessin)

Mise en pratique harmonieuse:

Dans l'entreprise, il y a souvent la croyance que selon laquelle il n'y aurait pas de places pour les émotions. Et ni l'école ni l'entreprise ne nous ont appris les techniques de communication et de relation à l'autre, ni que "plus j'exprime mes émotions et plus je suis fort (e)!"

La question à se poser quand on est manager est : en tant que manager, jusqu'où suis-je prêt à écouter mes collaborateurs? (Annexe 3, écoute active, les fondamentaux)

Quelques idées pour mettre en pratique la CNV :

-Etre exemplaire dans sa façon de communiquer au quotidien et utiliser le processus en 4 étapes, dès que possible pour démontrer à son entourage comment respecter les sentiments et les besoins (de l'autre comme des miens), comment être à l'écoute des différents enjeux, comment avoir la force de manifester son désaccord et de proposer une solution qui n'est pas celle attendue, comment résoudre des conflits de façon harmonieuse...

Limites/risques: (optionnel)

-L'outil est très puissant et paraît simple mais la méthode demande une bonne dose de détermination et il faut beaucoup d'application assidue avant que la Communication Non Violente ne devienne une seconde nature. Avec le temps on pourra, particulièrement dans les situations tendues, l'appliquer spontanément sans retomber dans ses vieux modèles de communication, évaluation et jugement des autres...on en est aux balbutiements quand nous tentons de communiquer sur des sujets délicats, hélas, on s'en rend compte tous les jours (pas vous??).

-Etre clair sur l'intention : ne pas faire culpabiliser l'autre, ne pas le manipuler, développer une relation de qualité avec l'autre.

- Risque de confondre Besoins et Demande :

Ex : j'ai besoin que tu arrives à l'heure en réunion, ce n'est pas un besoin, c'est une demande, le besoin derrière c'est que j'ai besoin d'être respecté.

Sources / références:

Thomas d'Assembourg : "Cessez d'être gentil, soyez vrai! "

Jacques Salomé : "Heureux qui communique"

Marshall B. Rosenberg : "Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs)

Françoise Keller : "Pratiquer la CNV au travail"