

Fiche pratique 33

La Communication Non Violente (CNV)

Page 1 sur 2



Sarah, fondatrice d'une petite entreprise du numérique, fait face à des tensions avec son développeur Paul, qui a manqué plusieurs délais de livraison. Frustrée, Sarah lui a fait des reproches, ce qui a provoqué une réaction négative de Paul, menaçant de quitter l'entreprise. Pour éviter d'aggraver la situation, Sarah décide d'utiliser la CNV.

Comment cette méthode de communication va-t-elle aider Sarah à désamorcer le conflit et ainsi faciliter ses échanges avec Paul ?



1. Un peu d'histoire

La Communication Non Violente est un processus qui a été inventé par Marshall Rosenberg, un psychologue américain.

Selon lui, la Communication Non Violente est « **le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant** ».

La CNV est donc un un outil qu'on utilise pour **mieux communiquer ses besoins tout en respectant la parole de l'autre**. *"Je respecte le point de vue de l'autre, le besoin de l'autre, le sentiment de l'autre mais je lui fais aussi part de ce que moi je ressens."*



2. La girafe et le chacal

Marshall Rosenberg utilise les métaphores du chacal et de la girafe pour symboliser **deux modes de communication opposés**.

La **girafe**, dotée d'un grand cœur et d'une vision élevée, incarne un **langage bienveillant et conscient**.



Le **chacal** représente notre façon habituelle de communiquer, **influencée par les jugements, les exigences, et le déni de responsabilité**, où l'on blâme souvent les autres pour nos ressentis.

La CNV n'impose pas de parler uniquement en mode girafe, mais propose de **prendre conscience des deux modes et d'adopter plus souvent une approche gagnant-gagnant, où les besoins de chacun sont respectés**.

Par exemple, pour un entrepreneur ayant des besoins spécifiques, la CNV peut être un bon moyen de **clarifier ses besoins sans créer de malentendus**. Plutôt que de provoquer des tensions, la CNV permet **d'expliquer pourquoi ces aménagements sont nécessaires, tout en respectant les contraintes des autres**.

3. Les Quatre Étapes de la CNV

La Communication Non Violente repose sur un **processus en quatre étapes**, que l'on nomme également OSBD (pour Observation, Sentiment, Besoin, Demande).

Il s'agit de **mettre l'attention sur ces quatre éléments qui vont nous conduire à nous connecter à ce qui se vit en nous**, et à nous donner les moyens éventuellement, de vivre ce que nous voulons.



Fiche pratique 33

La Communication Non Violente (CNV)

Page 2 sur 2

O - Observation

Décrire les faits de manière objective, sans jugement.

Exemple : Au lieu de dire « Paul ne respecte jamais les délais », Sarah pourrait dire : « J'ai remarqué que le rapport que tu devais rendre mardi a été remis jeudi. »

S - Sentiment

Exprimer ses sentiments en lien avec l'observation.

Exemple : Au lieu de dire « Ça m'énerve que tu sois en retard », Sarah pourrait dire : « Je me sens frustrée et inquiète quand les rapports sont remis en retard. »

B - Besoin

Identifier et formuler les besoins non satisfaits.

Exemple : « J'ai besoin de pouvoir compter sur les délais pour garantir la qualité de nos projets. »

D - Demande

Formuler une demande concrète et positive.

Exemple : « Pourrais-tu me prévenir à l'avance si tu ne peux pas respecter un délai ? »

Exemple pour Sarah : « J'ai remarqué que le rapport que tu devais rendre mardi a été remis jeudi. Je me sens frustrée et inquiète parce que j'ai besoin de pouvoir compter sur les délais. Pourrais-tu me prévenir à l'avance si tu penses que tu ne pourras pas respecter un délai ? »

Grâce à l'utilisation de la CNV, le dialogue est constructif, désamorce le conflit et renforce la relation avec Paul. En exprimant clairement ses observations, sentiments, besoins et demandes, Sarah facilite une meilleure compréhension mutuelle et une collaboration plus efficace.



4. Pourquoi il peut être intéressant d'utiliser la CNV lorsqu'on est TIH ?

Gestion des relations professionnelles : Exprimer clairement ses attentes avec les clients et partenaires, favorisant des relations basées sur la confiance et évitant les conflits.

Expression des besoins liés au handicap : Aider à communiquer ses besoins spécifiques liés au handicap sans culpabilité, posant ainsi des limites claires et facilitant la compréhension des aménagements nécessaires.

"Je remarque que lorsque je travaille sans pause, je me sens épuisé, ce qui affecte ma productivité. J'ai besoin de temps de repos pour maintenir un rythme de travail soutenable. Serait-il possible d'adapter mon emploi du temps pour inclure des pauses régulières ?"

Collaboration dans le secteur du handicap : Favoriser un climat de bienveillance et améliorer la collaboration avec des personnes en situation de handicap, en assurant une écoute attentive des besoins de chacun.

Gestion du stress et des imprévus : Gérer le stress et les imprévus de manière constructive, en exprimant ses émotions sans agressivité, préservant ainsi l'équilibre personnel et professionnel.

