

Communiquer de manière non violente en 4 étapes, avec un exemple concret



Communiquer, nous le faisons tous constamment et tous les jours. Cependant, peu sont celles et ceux qui connaissent les règles d'une **communication réellement respectueuse de soi et de l'autre.**

La Communication Non Violente (appelée aussi CNV) nous permet en toutes circonstances d'**accroître la qualité de la relation, la compréhension et les rapports entre les personnes.** Mais aussi et surtout, elle permet de **se parler dans le respect de nos différences mutuelles.**

NB : Pour la présentation que je viens de faire, je me suis inspirée des mots de « La communication non violente au quotidien », de Marshall Rosenberg.

Qui est Marshall Rosenberg ?

Il est le créateur de la Communication Non Violente. Il est docteur en psychologie appliquée et le directeur des services pédagogiques du Centre pour La Communication non Violente, une association à but non lucratif dont l'objectif est de développer et promouvoir cette méthode de communication. Il est l'auteur de nombreux livres, dont « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) », qui est l'ouvrage de référence de la CNV.

L'objet de cet article est de découvrir les 4 étapes du processus de la Communication Non Violente, appelée CNV.

Pour rendre cette présentation concrète, je l'ai illustrée d'un **exemple** :

Nous sommes dans le cadre d'une conduite de projet, en entreprise. Ce projet est dirigé par un manager, Nicolas. Une réunion importante dans le cadre du projet est organisée dans une semaine et les principaux membres de l'équipe y sont invités, dont Laurent, ingénieur. Il a fait savoir à Nicolas qu'il ne pourrait pas assister pas à la réunion. Nicolas est très mécontent et bien décidé à faire tout ce qui est en son pouvoir pour que Laurent assiste à la réunion.

Pour l'étude de ce cas, nous nous placerons du point de vue de Nicolas, le chef de projet.

Avant de détailler les étapes de la CNV, voyons ce que pourrait donner un **échange verbal entre les deux hommes**, dans un langage, disons « répandu » en entreprise, indiqué en **bleu**. C'est Nicolas, le chef de projet, qui parle :

« Alors Laurent, je vois que tu fais toujours ton possible pour échapper aux réunions ! Tu prends décidément ce projet par-dessus la jambe ! Ce n'est pas professionnel ! Je veux que tu t'impliques vraiment maintenant, et que tu assistes à la réunion »

Imaginez que vous êtes Laurent. Comment vivez-vous ces propos ? Que ressentez-vous ? Si vous vous sentez mal à l'aise, en colère, pas respecté, triste, humilié, menacé, inquiet, ou que vous ressentez tout sentiment négatif, bonne nouvelle : la CNV peut vous aider.

Imaginez maintenant que vous êtes Nicolas. Comment vous sentez-vous après avoir dit « **Alors Laurent, je vois que tu fais toujours ton possible pour échapper aux réunions ! Tu prends décidément ce projet par-dessus la jambe ! Ce n'est pas professionnel ! Je veux que tu t'impliques vraiment maintenant, et que tu assistes à la réunion** »

Si vous vous sentez déçu, insatisfait, mécontent de votre manière de communiquer, que vous en avez marre des rapports de force et de l'autorité, la CNV est faite pour vous !

Voyons maintenant comment fonctionne le processus CNV.

En fait, il comporte 4 étapes que nous allons découvrir.

Étape 1 : l'observation

Quels sont les faits ?

Reprenons les propos de Nicolas : « **Tu fais décidément toujours ton possible pour échapper aux réunions ! Tu prends décidément ce projet par-dessus la jambe ! Ce n'est pas professionnel !** »

Quand on les décrypte, on se rend compte qu'il s'agit d'une observation subjective, truffée de plusieurs jugements, qui a toutes les chances de mettre Laurent en résistance.

La CNV, préfère plutôt l'observation neutre et objective. Comme ce n'est pas si facile, je vous propose un truc pour vous aider : imaginez une caméra qui filme la situation et décrivez ce qu'elle perçoit (par exemple, ce qu'elle voit et entend).

Pour Nicolas, cela pourrait donner (j'indiquerai maintenant en vert les propos CNV) : « **J'ai envoyé une invitation pour la prochaine réunion de projet à tous les membres de l'équipe et j'ai vu que tu as refusé cette invitation.** »

Étape 2 : le sentiment

Comment je me sens face à la situation évoquée à l'étape 1 ?

Dans notre exemple, cela pourrait donner :

« **Je suis déçu et inquiet car tu es un élément important de l'équipe, et les apports que tu fais en réunion sont précieux pour l'avancée du projet** »

Ici, Nicolas exprime son ressenti/émotion/sentiment (choisissez le terme qui vous parle le plus). En faisant cela, il apporte beaucoup d'humanité à l'échange, et n'agresse pas Laurent. Laurent peut alors écouter Nicolas et « s'ouvrir » à l'échange plus facilement.

Étape 3 : le besoin

Exprimez maintenant votre besoin, ou vos besoins, car il peut en avoir plusieurs.

Cela pourrait donner :

« **Parce que j'ai besoin d'être rassuré que ce projet aboutisse au résultat attendu par notre client, dans le respect des délais** »

En CNV, quand j'exprime un besoin, il ME concerne, il est tourné vers moi (et pas vers l'autre). Cela m'implique et me responsabilise.

Alors, quand Nicolas dit « **Je veux que tu t'impliques vraiment maintenant** », nous ne sommes pas en présence d'une formulation CNV. En fait, les phrases de type « j'ai besoin que tu », tuent ! Elles ne donnent pas d'indication sur le besoin personnel de Nicolas, qui ne s'implique pas et ne donne pas d'indication sur ce dont il a réellement besoin. Il se contente de « reporter » l'attention - et la responsabilité 😊 - sur Laurent.

Étape 4 : la demande

C'est l'action concrète qui répond au besoin exprimé à l'étape 3.

Dans notre exemple, cela pourrait s'exprimer de nombreuses façons, comme :

- « Pourrais-tu me dire pourquoi tu ne peux pas assister à la réunion ? »
- « Pourrais-tu me dire ce qui t'empêche de participer à la réunion ? »
- « Serais-tu d'accord que l'on s'en parle ? »
- « Pouvons-nous réfléchir à un moyen de bénéficier de ta contribution lors de la réunion ? »

La formulation interrogative est volontaire : elle permet de considérer l'interlocuteur comme libre, de ne pas « imposer » notre volonté, mais plutôt de la présenter une action possible. En cela, notre demande n'est pas une exigence. Et ça fait toute la différence !

En résumé, notre exemple « au complet »

Nous venons de décrire les 4 étapes du processus CNV. Afin de prendre conscience de la différence entre une communication « classique » et une communication CNV, je vous propose d'écouter les propos de Nicolas :

1. Tout d'abord, en langage « courant », celui qui est souvent utilisé en entreprise
2. Puis ensuite en langage CNV

En langage « courant », cela pourrait donner :

« Alors Laurent, je vois que tu fais toujours ton possible pour échapper aux réunions ! Tu prends décidément ce projet par-dessus la jambe ! Ce n'est pas professionnel ! Je veux que tu t'impliques vraiment maintenant, et que tu assistes à la réunion »

En langage CNV, cela pourrait donner :

« J'ai envoyé une invitation pour la prochaine réunion de projet, à tous les membres de l'équipe et j'ai vu que tu as refusé cette invitation.

Je suis déçu et inquiet car les apports que tu fais en réunion sont précieux pour l'avancée du projet, et j'ai besoin d'être rassuré que ce projet aboutisse au résultat attendu par le client, dans le respect des délais.

Pourrais-tu me dire ce qui t'empêche de participer à la réunion ? »

Alors, vous préférez quelle version ? 😊

RÉAGISSEZ A CET ARTICLE ! PARTAGEZ VOS IDÉES !

- relatez une expérience vécue, positive ou difficile (en se tournant vers son voisin)
- donnez un apport complémentaire, un nouvel éclairage, une suggestion

Résumé :

Qu'il s'agisse de clarifier ce qui se passe en soi ou de communiquer avec d'autres, la méthode de la CNV peut être résumée comme un cheminement en quatre temps :

- **Observation** (O) : décrire la situation en termes d'observation partageable ;
- **Sentiment et attitudes** (S) : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation
- **Besoin** (B) : clarifier le(s) besoin(s),
- **Demande** (D) : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

Cependant, il ne s'agit pas d'une manière de parler qu'il faudrait suivre à tout prix. Les concepts proposés sont des repères, destinés à faciliter l'expression de la bienveillance, et non pas des règles à suivre¹⁷. On remarquera alors par exemple si nos besoins ne sont pas clairs pour notre interlocuteur, ou si au contraire, les besoins de notre interlocuteur ne nous apparaissent pas clairement.

Dans une situation de communication, l'ordre de présentation des étapes est indifférent : on peut très bien commencer par exprimer ses sentiments (S), générés par une situation (O), puis parler de ses besoins (B) pour présenter une demande (D). L'important est de présenter toutes les étapes.

