

Auto-formation *simplifiée* en 20 minutes

# Sensibilisation à la Communication Non-Violente (CNV)

Par Morgan Piguet

# Principes de la CNV

- Empathie (se soucier *aussi* de l'autre)
- Bienveillance (pas de vengeance)
- Non-jugement (je le garde pour moi)
- Approche centrée sur la personne (Je)

# Clés de la formulation en CNV

- Observation (factuelle)
- Sentiments (ressentis)
- Besoins
- Demande

Ordre indifférent

On le fait parfois sans le savoir => Conscientiser

# Comment faire

- Appliquer les principes + les clés évoqués ET
- Nuancer
- Préciser
- Parler en "Je" (sauf pour les faits)

# Astuce

- Cela nécessite d'être de bonne humeur, d'être bien disposé.e, d'avoir le temps... (facile à dire)
- Idem pour notre interlocuteur.rice (encore plus facile à dire)

# Exemple en séparant les principes

« *Tu es toujours en retard, c'est pénible,  
fais un effort !* »

# Observation (factuelle)

**« *Tu es toujours en retard* »**

- Catastrophique, inverse de la CNV
- Emploi du « tu » problématique car :
- Généralité imprécise (toujours, vraiment ?)
- Terme imprécis (en retard, de combien ?)

# Observation (factuelle)

**« Si je ne me trompe pas, il me semble que tu es arrivé à nos 2 derniers rendez-vous avec environ 20 minutes de retard »**

- Doutes (je peux me tromper ; « il me semble »)
- Précisions (2 rdv ; 20 minutes)
- Nuance (environ)
- Utilisation du « tu » uniquement pour le fait qui est nuancé et précisé

# Sentiments (ressentis)

« *C'est pénible* »

- Négatif
- Imprécis (ça veut dire quoi ?)

# Sentiments (ressentis)

« *Je me sens embêté dans ces moments* »

ET / OU

« *Je me dépêche pour arriver à l'heure et je dois attendre* »

- Je décris mon ressenti
- J'explique ce qui m'arrive (extérieurement et intérieurement)

# Besoin + demande

« *Fais un effort* »

- Imprécis (quel effort ?)
- Utilisation de l'impératif (c'est un ordre)
- Besoin absent / fondu dans la demande (j'ai *besoin* que tu fasses un effort...?)
- Demande peu claire et peu aidante (débrouille-toi)

# Besoin + demande

**« *J'ai besoin que l'on trouve une solution ensemble* »**

- Formulation du besoin
- Proposition d'aide (ensemble)

# Besoin + demande

« *Je souhaite que tu arrives à l'heure* »

*ET / OU*

« *Que peut-on mettre en place pour que je sache si tu es en retard, et de combien ?* »

- Formulation de la demande
- Recherche de solutions

# Réponse complète (proposition)

- **Si je ne me trompe pas, il me semble que tu es arrivé à nos 2 derniers rendez-vous avec environ 20 minutes de retard**
- **Je me sens embêté dans ces moments**
- **Que peut-on mettre en place pour que je sache si tu es en retard, et de combien ?**

# Donc des longues phrases ?

- Oui mais pas uniquement
- On peut faire une longue phrase « violente » (colère, coup de gueule, reproches sur reproches...)

# CNV = solution miracle ?

- Non
- Autres facteurs pas faciles à anticiper ou à observer
- Exemple : notre interlocuteur.rice est mal disposé (ou nous)

# Aides (long terme)

- Contrôle des émotions
- Conscience de la situation
- Etc.

=> Travail sur le long terme, formations, podcasts, exercices au quotidien, thérapies, etc.

# Aides (sur place)

- Temporiser
- Remettre à plus tard
- Exemple : « Je suis contrarié par ton retard, on en reparle plus tard » (et le faire vraiment)
- Ne rien dire de plus

# Que faire (après coup)

- Reprendre quand on a le temps et qu'on est disposé
- Écrire notre futur « discours »
- Faire éventuellement une 1e « mauvaise version » puis réécrire en corigeant et en reformulant
- Demander des avis

# Termes

## Éviter

Toujours, tout le temps, tout le monde, à chaque fois, comme d'habitude, systématiquement, jamais, à aucun moment, *presque* toujours, *presque* à chaque fois...

## Privilégier

Les quantités exactes (ou ressenties), parfois, de temps en temps, occasionnellement... (préciser si possible)

# Termes

## Éviter

Scandaleux, affreux, terrible, horrible, extrêmement, totalement...

## Privilégier

Gênant, embêtant, soucieux, un peu, relativement, en partie...

# Termes

- Il me semble que...
- J'ai l'impression que...
- Je suis gêné par le fait que tu...
- Cela m'embête quand tu...
- Je ne suis pas sûr que...
- Je me trompe peut-être *mais...*
- Je propose que nous... (idées, solutions)
- Ca serait génial si...

# Termes risqués (à éviter)

Mais : « enlève » ce qui a été dit avant

=> Tu es un bon employé *mais...*

Privilégier « **et** » !

=> Tu es un bon employé ***et...***

# Termes risqués (à éviter)

Ne... pas... : le cerveau assimile mal les négations ; privilégier les phrases positives

=> Ne pas sortir de ce véhicule en route

=> Veuillez rester dans ce véhicule

# Privilégier les phrases « positives »

Verre à moitié plein

=> Tu es parfois en retard

=> Tu es souvent à l'heure

# Ce qui peut donner

« Tu es un bon employé et tu es souvent à l'heure. Par ailleurs, je remarque que tu es arrivé à nos 2 derniers rendez-vous avec environ 20 minutes de retard... (etc.) »

# Astuce : le feedback « sandwich »

- Commencer par du positif
- Continuer avec du « négatif » (tout en CNV)
- Finir par du positif

# Ce qui peut donner (en court)

« Tu es un bon employé et tu es souvent à l'heure. Il peut parfois t'arriver d'être en retard et je souhaiterais / j'ai besoin qu'on en reparle. Quoiqu'il en soit, c'est un plaisir de travailler avec toi. »

# Employé *toujours* en retard

« Tu es un bon employé et travailler avec toi est un plaisir. Aussi, je remarque que la ponctualité peut être améliorée. J'ai besoin qu'on en reparle. Quoiqu'il en soit, on sait que tes dossiers sont en béton ! »

# Collègue *toujours* en retard et dossiers *moyens*

=> ...

=> La CNV ne résoud pas tout...

Il existe d'autres outils ou façons de faire : discussion avec la hiérarchie, recadrages, entretiens, coaching, chercher un autre travail (!), etc.

# La CNV ne résoud pas tout

Pas en permanence

Pas "ON" / "OFF"

Contextes adéquats

Responsabilité partagée entre les interlocuteur.rices (50 / 50)

Un outil de communication parmi d'autres

Affirmation fausse : il faut en discuter entre 4 yeux.. Parfois aussi bien par écrit, avec une personne intermédiaire, en enregistrant (visible-ment), etc.

# Exemples

- *Je fais presque tout le travail qui nous incombe*
- *J'ai l'impression que j'en fais un peu plus que toi sur notre dossier commun*

=> Préciser / exemples

# Exemples

- Tu ne te soucies pas du tout de moi
- Je ressens parfois un manque d'attention à mon égard
- Lorsque tu m'as dit... devant les autres collègues...

=> Contradiction impossible

# Exemples

- Vous ne m'accordez pas assez de temps pour ce dossier
- Je me sens à court de temps pour ce dossier
- J'aurais besoin de... (demande)

# Exemples

- Il me faut plus de temps
- Ca serait génial si je pouvais disposer d'une demi-journée en plus

# Exemples

- Je ne veux plus que tu me rabaises
  - J'ai besoin de davantage de bienveillance à mon égard
- => Donner des exemples...

# Exemples

- Tu devrais faire un effort
- Comment pourrais-je t'aider à atteindre ton objectif

# Vidéo de 6 minutes

La solution, c'est vous ! [Coach de vie]

Sketch parodique de l'émission « 52 minutes »

# Sources

- Wikipédia
- yoga-et-psychologie.com (n'existe plus)