

La communication non violente (CNV)

Elaborée par Marshall B. Rosenberg, la CNV invite à être davantage conscients et bienveillants envers nous-mêmes et nos interlocuteurs pour créer des échanges plus constructifs, empathiques et authentiques.

Je vous présente ici un bref résumé des étapes proposées pour appliquer la CNV.

Prenons l'exemple de Pierre et Mathieu.

Mathieu se présente en retard à leur rendez-vous pour un travail d'équipe. C'est la troisième fois que ça se produit. Quand ils commencent à se mettre à la tâche, Pierre réalise qu'il se sent frustré contre Mathieu. Il a de la difficulté à se concentrer sur le travail d'équipe. Il décide d'appliquer la technique de CNV qu'il a apprise.

1- Observations des faits...

Qu'as-tu vu et entendu ? Évitez les interprétations, les jugements et les évaluations, car elles ont tendance à provoquer l'autodéfense et la contre-attaque.

Exemple de Pierre et Mathieu :

- Exemple à éviter: Tu arrives toujours en retard! -> Une attaque, Mathieu se ferme ou se met sur la défensive
- Exemple à produire: Les trois dernières fois qu'on s'est planifié un travail, tu es arrivé avec au moins quinze minutes après l'heure prévue et je n'ai pas été informé que tu serais en retard. -> Faits impossibles à nier

2- Ce que je ressens - émotions

Focalisez maintenant votre attention sur ce que ces observations vous font ressentir.

Les émotions sont des signaux importants concernant des besoins, comblés ou non, à l'intérieur de nous. Il est bénéfique de s'exercer à en prendre conscience et à les identifier. Il existe des listes d'émotions à consulter en ligne pour faciliter ce processus.

Exemple de Pierre et Mathieu :

- Exemple à éviter: Tu m'énerves ! -> Mathieu se ferme ou contre-attaque
- Exemple à produire: Quand ça se produit, je me sens frustré parce que je mets mes autres obligations de côté et je fais les efforts pour être à l'heure. Je ne me sens pas considéré ni respecté. -> Expérience personnelle que Mathieu ne peut pas nier

3. Mes besoins

Quels besoins, aspirations et/ou valeurs sont sous-jacents à votre ressenti ? Les besoins sont au cœur de qui nous sommes et de ce qui motive nos actions. Nous en partageons tous plusieurs, tels que l'autonomie (choisir ses buts et les moyens de les atteindre), le bien-être physique (protection, nourriture, repos, etc.), l'épanouissement personnel (authenticité, créativité, intégrité, sens, etc.) et l'interdépendance (amour, acceptation, confiance, considération, respect, soutien, etc.).

Prendre conscience des liens entre nos émotions et nos besoins permet de prendre davantage la responsabilité de nos émotions et de nos pensées (et donc de moins les attribuer aux autres et leur en reprocher).

Exemple de Pierre et Mathieu :

- Exemple à éviter: J'ai besoin que tu arrives à l'heure OU sauter cette étape.
- Exemple à produire: Je me sens frustré puisque j'ai besoin de respect et considération. -> Expérience personnelle que Pierre ne peut pas nier

4. Demande

Quelle demande aimeriez vous faire à votre interlocuteur ?

Il est important de formuler une demande positive (ce que vous aimeriez et non ce que vous ne voulez pas), concrète et négociable. Ne formulez pas votre demande sous forme critique (insultes, reproches, dénigrement) ou d'exigence (qui sous-entend la menace d'un blâme ou d'une punition). En plus de menacer l'autonomie de l'autre personne, ces façons de faire le motivent à agir davantage par crainte, ressentiment, culpabilité que par respect et bienveillance.

Exemple de Pierre et Mathieu :

- Exemple à éviter: Je ne veux plus jamais que tu sois en retard! -> Imposer quelque chose, demande irréaliste
- Exemple à produire: Est-ce que la prochaine fois, on pourrait s'assurer que l'heure choisie est réaliste pour toi? Et que si tu crois arriver en retard, tu peux m'en informer pour que je puisse gérer mon temps en conséquence? -> Une demande claire et ouverte à la négociation

Autre EXEMPLE:

Dans cette situation S j'observe que tu m'as envoyé 1 seul texto, que tu as continué de regarder "notre" série seule et que tu es sur ton téléphone à chaque fois que je tourne le dos.

J'ai le sentiment que tu me caches quelque chose et me sens loin de toi.

J'ai besoin que tu me rassures et de prendre du recul face à la situation.

Ce que je voudrais c'est que tu me tiennes informée plusieurs fois dans la journée et de trouver un temps rien que toi et moi 1 fois par semaine est-ce que tu penses que c'est possible pour toi?

Ce que j'observe

Ce que je ressens

Ce dont j'ai besoin

Ce que je demande

