



Le fabuleux outil de la communication non violente

« Tout ce qui a été incorporé à la CNV est connu depuis des siècles, qu'il s'agisse de la conscience, du langage, des compétences de communication de de l'utilisation du pouvoir qui nous rendent capables de maintenir une perspective d'empathie pour nous-mêmes et pour les autres, même dans des conditions difficiles. » Marshall Rosenberg

A tester absolument quand vous vous sentez mal à l'aise ou incompris dans un échange !

Par quoi commencer ?

Quand vous êtes en situation de conflit, comme par exemple des échanges houleux suite à une remarque désobligeante de votre supérieur en réunion ou entre collègues parce que certains passent leur temps à boire le café dans votre bureau. C'est vraiment insupportable !

Dans ces situations, essayez de ne pas recourir à la colère. Je vous entends me dire : « C'est facile à dire, mais pas aussi simple à mettre en pratique ! » Faites un stop ou un « arrêt sur image » et... respirez un bon coup, profondément, et pensez en termes de « besoins ».

Quels sont mes besoins dans cette situation qui ne sont pas respectés ?

Savoir exprimer ses besoins et reconnaître ceux des autres, c'est constructif et vous ne perdrez pas votre énergie à ressasser ce qui vient de se passer, à vous dire que l'autre n'a vraiment rien compris et à subir. Exprimez ses besoins CLAIEMENT et vérifiez que l'autre les a compris, c'est AGIR POSITIVEMENT. En passant du

réactionnel au relationnel, j'agrandis les possibles de l'échange.



Proposer des stratégies en langage d'action positif, c'est à dire en exprimant clairement ce que nous voulons plutôt que ce que nous ne voulons pas. En situation de conflit, dire ce que l'on ne veut pas provoque à la fois de la confusion et de la résistance.

Adopter la même stratégie vis-à-vis de nous-mêmes. Si je me dis simplement ce que je ne veux pas faire, j'ai peu de chance de faire évoluer la situation. Si je clarifie ce que je veux faire ou dire, je suis certain d'être entendu et compris par l'autre personne.

Prenons par exemple, une femme en conflit avec son mari au sujet du temps qu'il passe en famille. Elle lui dit : « Je ne supporte plus que tu passes autant de temps au travail » et se plaint aussi quand il s'inscrit à un tournoi de tennis un dimanche. En faisant cela, elle exprime ce qu'elle ne veut pas. Elle pourrait exprimer son besoin par exemple en disant « ça me ferait plaisir que tu passes plus de temps avec nous à la maison ; serais-tu prêt à passer 2 soirées par semaine avec les enfants et moi ? »

Et si notre relation aux autres dépendait de notre communication ? Dixit J. Salomé, nous sommes des handicapés relationnels, tout simplement parce que nous ne savons pas faire passer nos messages, exprimer nos besoins.... Je compare souvent la parole à une arme, il suffit d'un geste malencontreux sur la gâchette pour que la balle parte et fasse bcp de dégâts...souvent irréversibles.

Et pour bien communiquer, il faut savoir écouter.

A votre avis, sincèrement, savez-vous écouter ? Comment écoutez-vous ?...

Quand vous écoutez, êtes-vous vraiment présent ? entendez-vous en totalité ce que vous dit l'autre personne ou écoutez-vous en pensant à autre chose ?

Ecouter vraiment suppose d'être capable d'entendre ce que les autres ont à nous dire, d'accueillir leurs propos sans jugements ni culpabilité, dans la bienveillance même si ce que l'on entend n'est pas agréable ou douloureux. Ne pas l'interrompre même si on a vraiment envie.

ECOUTER POUR COMPRENDRE ET COMPRENDRE NE VEUX PAS DIRE ACCEPTER.



DÉVALORISATION

« Tu es vraiment nul ! Tu es incapable de t'occuper de ce dossier. »



REVALORISATION

« J'ai l'impression que ce dossier te pose problème. Souhaites-tu que nous en parlions ? »

CULPABILISATION

« Moi ça ne va pas du tout. Ma boss vient de me donner un nouveau dossier, je croule sous le boulot et tu sais Etienne, lui, m'a proposé de m'aider hier... »



RESPONSABILISATION

« Vu la situation exceptionnelle, j'ai besoin d'aide »

DISQUALIFICATION

« Tu as vu ce que tu viens de faire avec cette remarque ! Mais qu'est ce que j'ai fait pour avoir une équipe comme ça ! »



QUALIFICATION

« La remarque a eu un impact sur l'équipe, je suis mécontente car j'ai peur de recevoir des réclamations à ce sujet ; qu'est-ce qui permettrait de rectifier le tir ? »

INJONCTION

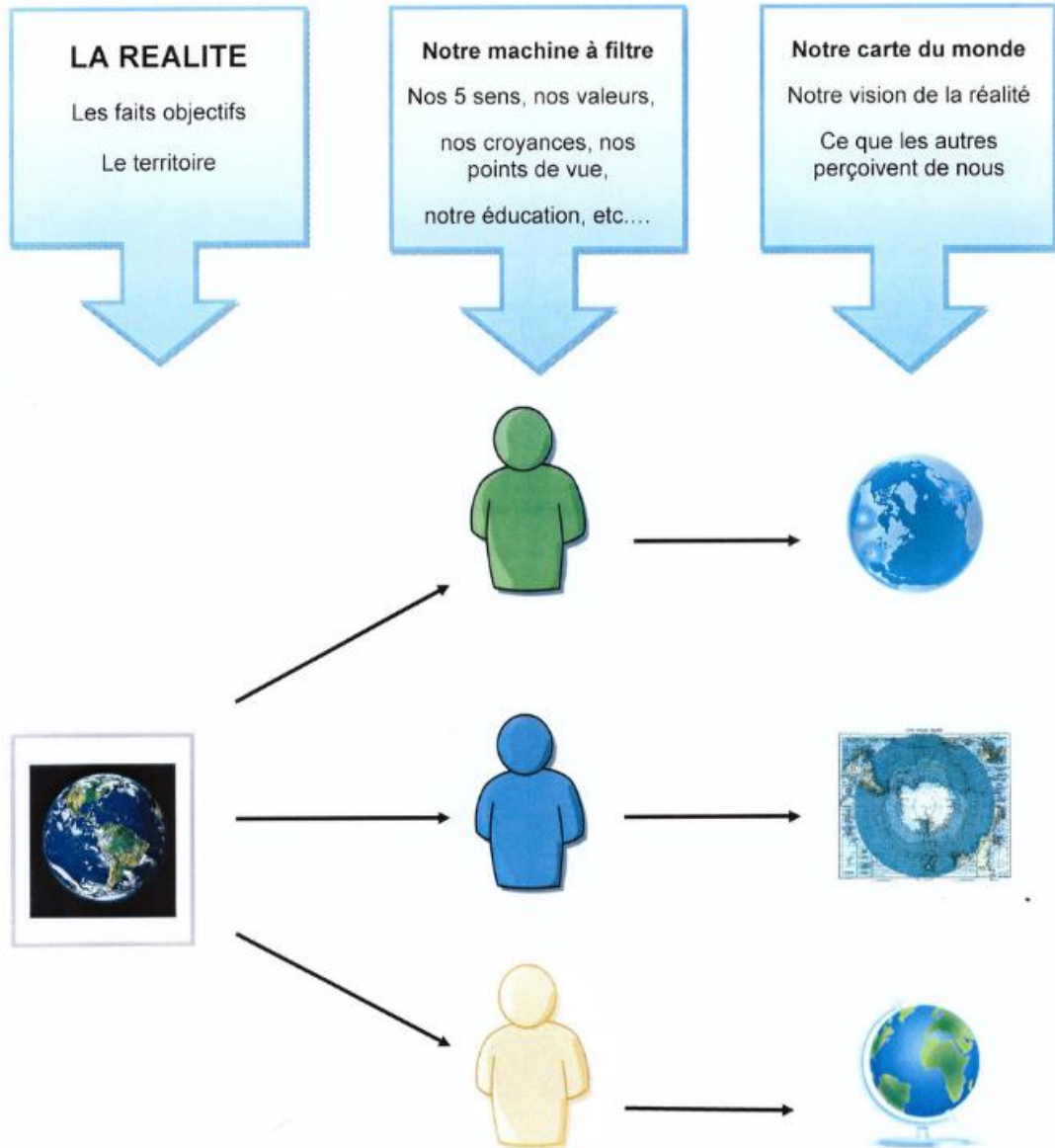
« Tu devrais faire un effort et mettre un peu d'eau dans ton vin »



PERMISSION

« Quand tu as dit cela à la DRH, tu semblais énervée, je me suis dit que peut être ton message ne serait pas entendu comme tu voudrais qu'il le soit »

LA CARTE N'EST PAS LE TERRITOIRE



Quand on croit que l'autre personne a la même carte que nous, on s'attend à ce qu'elle comprenne exactement ce qu'on veut dire, qu'elle agisse comme on le veut, qu'elle réfléchisse comme nous.

Tenter de comprendre la carte de l'autre, en mettant la sienne de côté, est à la base d'une communication harmonieuse et sincère.

Charte de vie pour de meilleures relations au travail

(Méthode E.S.P.È.R.E.®) Jacques Salomé

« Si chacun de ces points de vue peuvent être entendus et vécus dans mon lieu de travail, vous pouvez être assuré que je collabore au maximum. »

1. Quelle que soit ma fonction, quelle que soit le poste que j'occupe, quelle que soit mon ancienneté, j'ai besoin d'être reconnu comme une personne.
2. J'ai aussi besoin d'être valorisé, gratifié dans ce que je fais. Oui, j'ai besoin que quelqu'un me renvoie de temps en temps une image positive, pour dépasser mes limites.
3. J'ai besoin d'être informé, consulté parfois, pour tout ce qui concerne l'évolution de mon travail, de mon poste, de mes responsabilités.
4. J'ai besoin d'un positionnement clair de la part des personnes en autorité, pour tout ce qui touche à mes devoirs (mes engagements envers l'équipe, l'institution ou la société dans laquelle je travaille).
5. J'ai besoin d'un positionnement clair également sur mes droits (engagement de l'institution ou de la société à mon égard). Je ne veux pas être l'objet de la fluctuation des désirs et des peurs de chacun, au moindre malentendu, à la moindre maladresse ou au moindre incident.
6. J'ai besoin que mon point de vue soit entendu, même s'il n'est pas toujours retenu.
7. J'ai besoin de rendre compte de mon travail et d'avoir une écoute pour en évaluer les possibles.
8. J'ai besoin d'être passionné dans mon travail, d'avoir des buts, des projets et même la possibilité de rêver à des changements.
9. Je voudrais rappeler que c'est huit heures ou plus de vie que je vends chaque jour en travaillant. Et que je suis sensible à la qualité de vie de ces heures, car elle se répercutera sur l'ensemble de mon existence et de mes relations.

Textes ressources Textes ressources – Charte de vie pour de meilleures relations dans mon travail

