

PRATIQUER LA COMMUNICATION NON VIOLENTE AU TRAVAIL

Concilier bien-être au travail et performance collective en améliorant nos relations professionnelles. Des exemples de notre quotidien, une présentation claire et structurée de la CNV, des exercices pratiques accessibles à tous.

Toutes nos organisations sont traversées par ces mêmes constats : c'est en étant heureux que nous sommes le plus efficaces ; c'est en réussissant ce que nous entreprenons que nous développons l'enthousiasme et la satisfaction. Pourtant concilier bien-être, pour chaque collaborateur, et performance collective, est un défi sans cesse à construire.

La Communication Non Violente (CNV) est une approche pragmatique et puissante qui améliore de manière significative les relations humaines, ce que les personnes sont capables de vivre et de faire ensemble, notamment au travail. Elle s'applique à tous les champs de la personne et de la vie. Elle aide à relever les défis intellectuels et collectifs auxquels nous sommes aujourd'hui confrontés dans le monde complexe du travail, de l'activité économique et sociale.

Revenir à notre motivation première
Chacun de nous peut faire le constat. En se souvenant d'expériences relationnelles agréables, nous voyons que nous aspirons tous aux mêmes choses. Nous apprécions de vivre des relations de qualité qui permettent le respect, la confiance mutuelle, la coopération, la reconnaissance, l'appartenance, la valorisation, la sérénité... La CNV aide celui qui la pratique à augmenter ses chances de vivre ce qu'il veut vivre : développer des relations qui permettent de satisfaire les besoins de chacun. Cela augmente son bien-être personnel, mais aussi celui de ses collègues et partenaires, et favorise donc la performance collective.

Reconnaître les obstacles à la coopération pour les déjouer

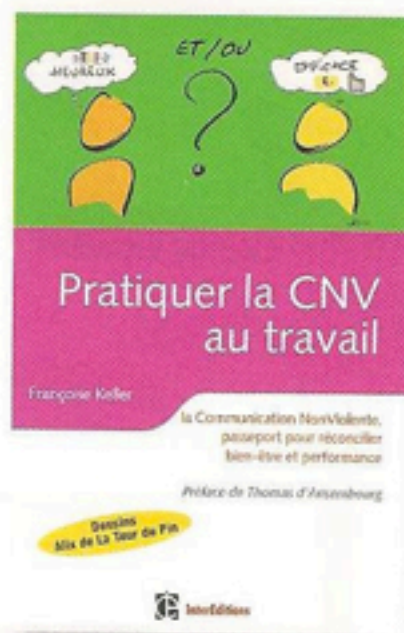
La CNV nous invite à comprendre les habitudes de langages et donc de pensées qui nous éloignent de notre but : les jugements négatifs mais aussi positifs ; les exigences



Françoise KELLER



Alix de la
TOUR DU PIN



qui empêchent le dialogue et la prise en compte de l'intelligence collective ; les généralisations, évaluations, comparaisons et, plus grave, le déni de responsabilité. La puissance de cette approche est de ne pas rejeter ces habitudes mentales mais de voir que ces pensées sont en réalité l'expression maladroite, voire dramatique, de sentiments et de besoins. Même nos habitudes de juger deviennent des occasions d'écoute mutuelle et ouvrent alors un chemin de coopération !

Écouter avec empathie

La clef d'une coopération est alors d'écouter, dans l'expression de chacun, les quatre composantes qui vont favoriser la coopération :

- les observations : ce que chacun voit,

entend, comprend de la situation, à partir du point de vue singulier qui est le sien ;

- les sentiments : les émotions, sentiments agréables et désagréables qui s'expriment dans le non-verbal mais aussi dans les pensées exprimées ;

- les besoins qui sont la source des jugements, des sentiments et des comportements ;

- les demandes de relation et d'action qui vont permettre d'augmenter la coopération.

Une approche applicable à tous

Dans nos environnements professionnels, la coopération ne peut plus reposer sur le fait d'être d'accord : la complexité du monde, la diversité des cultures, la répartition des objectifs donnent peu d'espace où être d'accord entre nous. Elle ne peut plus reposer sur la soumission et la peur, qui bloquent la créativité, génèrent la souffrance au travail et le désengagement. La CNV invite chacun, là où il est, à développer un espace pour prendre la responsabilité de ce qui lui appartient et développer une posture qui favorise une coopération durable.

Si la CNV est souvent appréhendée comme approche de gestion des conflits et de médiation, c'est également un processus qui enrichit de manière significative les pratiques managériales et d'accompagnement : développer une posture d'écoute empathique professionnelle ; s'affirmer davantage en sachant comment le dire ; s'exprimer d'une manière qui augmente ses chances d'être entendu et compris.

Françoise KELLER et Alix de la TOUR DU PIN sont les auteurs de « Pratiquer la Communication NonViolente » et « Pratiquer la CNV au travail » chez InterEditions. Françoise est coach et formatrice certifiée en Communication NonViolente. Alix est coach, conférencière et cartoonist.