

La Communication Non Violente (CNV), votre alliée pour des journées de travail apaisées

Par **Lucie Tanneau** - 17 mars 2022



Se former à la communication non violente (CNV) est utile en entreprise pour mieux échanger. Appliquée au monde professionnel, elle peut aussi permettre de gagner en qualité de vie au travail. Car apprendre à reformuler, à mieux écouter mais aussi à interroger ses besoins dans une relation ou dans un collectif aide à (re)trouver sa place et à donner plus du sens à son travail.

Dans les réunions, il y a ceux qui s'expriment. Et les autres. Certains élèvent vite la voix, se mettent en colère dès qu'ils se sentent agressés, quand d'autres n'osent pas exprimer leurs sentiments et préfèrent se taire pour éviter les jugements ou les conflits. Il y a aussi ceux qui n'arrivent pas à clarifier leurs idées. Et ceux qui croient tout comprendre. Et il y a ceux qui doivent animer. Pour réunir tous ces mondes, ces interlocuteurs et leurs besoins parfois antagonistes, mieux vaut avoir des outils ou une méthode. La communication non-violente, aussi appelée CNV et parfois orthographiée communication nonviolente, en fait partie : elle repose sur des principes d'écoute et d'absence de jugement entre chaque personne.

Les principes de base de la Communication non violente (CNV)

Définition de la communication non violente

En référence directe à Gandhi, la communication non violente a été formalisée par le psychologue américain Marshall Rosenberg dans les années 60. La CNV s'inspire fortement des travaux de Carl Rogers, dont il a été l'élève. L'apparition en France de la CNV, fait suite aux conférences d'un ancien avocat, Thomas d'Ansembourg, auteur du livre *Cessez d'être gentil, soyez vrai*.

« La CNV est à la fois un processus (observation, sentiments, besoins, demandes) une posture (empathie, auto-empathie et expression authentique) et une expression », détaille Sylvie Coudret, formatrice en CV certifiée et directrice générale de la COOP CNV qui rassemble une cinquantaine de formateurs en France. La communication non violente se définit ainsi comme la combinaison d'un langage, d'une façon de penser et d'un savoir-faire en communication. Elle repose sur plusieurs valeurs essentielles comme la bienveillance, **l'empathie** et l'authenticité.

Les objectifs et piliers de la CNV

Son but ? Communiquer de façon claire et cohérente, améliorer nos relations aux autres, mais aussi exprimer ses besoins sans porter de jugements envers son interlocuteur. « Avec une intention : développer la qualité de lien à soi, à l'autre, à la communauté et au vivant », précise-t-elle.

Pour cela, la communication non violente s'appuie sur quatre règles d'or :

1° Observer sans juger

2° Dire son sentiment en disant « je »

3° Exprimer son besoin (satisfait ou inassouvi)

Les recherches de Manfred Max-Neef lui ont permis d'identifier neuf besoins humains fondamentaux : Subsistance, Protection, Affection, Compréhension, Participation, Oisiveté, Création, Identité, Liberté. Contrairement à la pyramide de Maslow, il n'y a pas ici de hiérarchie entre ces besoins.

4° Demander sans exiger ni attendre que l'autre ne formule la demande à notre place.

La communication non violente au travail

Sylvie Coudret intervient depuis quatre ans au sein de **l'association Couleurs d'Avenir**, une structure de 20 personnes à Montreuil, afin de former les coordinateurs de projets à la CNV. « Ils font de l'accompagnement au vivre ensemble et au changement au sein de logements HLM », explique Yvan Xufré, le responsable technique. Pour leur mission, les coordinateurs animent des réunions de quartier ou rencontrent les habitants, élus, gestionnaires de parc HLM...

Les vertus de la CNV en pratique

« Il faut donner la parole à tous et trouver un équilibre tout en respectant le thème de la réunion » donne pour exemple Yvan Xufré. Pas si simple. Il a eu l'idée de les former à la communication non-violente pour leur permettre de « cadrer les discussions » mais aussi d'arriver « à des relations respectueuses », explique-t-il. « La CNV permet de développer trois savoir-être », détaille Sylvie Coudret. « Le sens de la communication, la capacité à travailler en équipe et la capacité à prendre du recul. »

Un outil professionnel, donc, qui permet aussi un développement personnel. « On a perdu des collaborateurs car après quelques années, ils ne trouvaient plus de sens à leur métier. Ils ne savaient plus comment faire face à des situations difficiles à gérer émotionnellement », regrette Yvan Xufré. La communication non violente permet de les outiller dans leur quotidien et peut leur permettre de retrouver ce sens qui leur manquait.

Une nécessaire formation

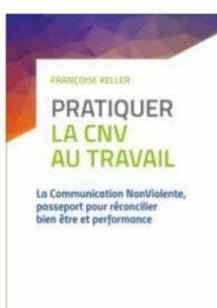
« La CNV est davantage un processus qu'un outil » précise cependant Sylvie Coudret. « Elle est efficace si suffisamment de personnes sont formées : elle s'adresse aussi bien aux dirigeants, qu'aux managers, qu'aux salariés... Mais plus il y a de personnes formées et plus cette nouvelle culture de communication pourra être bénéfique », défend-elle. Gaëlle Walker utilise elle aussi la CNV, « comme un moyen pour parvenir à mieux écouter et mieux exprimer ce que l'on ressent » dans son métier de médiatrice professionnelle, à Lyon. Avec une finalité : « mieux se connecter ».

Des centaines de formations à la communication non violente existent ainsi en France, avec des modules de quelques heures pour avoir un aperçu ou de plusieurs jours pour commencer à savoir l'utiliser dans sa manière de communiquer.

Les limites de la CNV

« La CNV est intéressante pour décomposer la façon dont on se parle », croit-elle. Mais pour la médiatrice la CNV est limitée par le fait qu'elle ne voit pas le contexte de la difficulté de relation. « La CNV peut aider à clarifier les choses et à mieux les exprimer mais elle ne permettra pas de résoudre à elle seule une situation conflictuelle car il manque la dimension contextuelle », met-elle en garde. Elle utilise donc la communication non-violente pour proposer une autre manière de reformuler, avec plus d'écoute, d'expression et en questionnant **les émotions**.

« En entreprise, la CNV peut permettre d'arriver à ce que les besoins de deux personnes qui échangent soient à 100% pris en compte et suffisamment pris en charge dans une manière qui leur convient suffisamment, pour leur donner envie de continuer à s'investir », conclut Sylvie Coudret. Pour la formatrice, « la communication non violente soutient la capacité à agir en entreprise en permettant la compréhension des besoins et la connexion à soi, à l'autre et au collectif ». Et c'est déjà beaucoup, non ?



Envie d'aller plus loin ? Il existe plusieurs **livres sur la communication non violente** :

– *Pratiquer la CNV au travail*, de Françoise Keller (Interéditions).

– *Guide pratique de la communication non violente à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs*, Jouvence.

– *La communication non violente pour les nuls*, Al Weckert et Catherine Maillard, First.

Lucie Tanneau

Titulaire d'un master de journaliste au Celsa (Paris), Lucie Tanneau est journaliste indépendante, sillonnant la France, et plus particulièrement l'Est de la France au gré des thèmes de ses articles. Elle collabore à de nombreux titres, de Liaisons sociales magazine, La Vie, et Okapi, en passant par Grand Est, l'Est éclair, Village, et Foot d'Elles.