Modèle de Communication Non-Violente (CNV)

Préparez-vous à :

- Vous exprimer honnêtement à l'aide des quatre composantes et à recevoir avec empathie, sans critique ni blâme.
- Prendre le temps de discuter dans un lieu approprié.
- Énoncer vos intentions (formulez la demande comme une valeur ou un objectif partagé)

Ensuite, énoncez clairement :

- 1) Ce que j'**observe** (Observer le comportement sans évaluer ou juger).
« Quand je vois/entends... »
« Les dernières fois où j'ai proposé une activité, tu as dit que tu ne voulais pas la faire. » « XX n'a pas demandé mon avis pendant la réunion. » « XX a passé plus de 50 heures au travail cette semaine. »
Conseil : séparer l'observation de l'évaluation.
- 2) Ce que je **ressens** par rapport à ce que j'observe (Identifier un sentiment. Les sentiments sont toujours liés à votre corps et n'impliquent jamais les autres. Émotion ou sensation plutôt que pensée.)
« Je ressens... » (c.-à-d. « Je me sens réticent... » « Je suis déçu de moi-même... » ou « Je me sens reconnaissant... » « J'ai de l'espoir... » « J'ai du mal à... ») « J'éprouve le sentiment x en moi. » « Quand x se produit, je ressens x » « Je suis déçu parce que tu as dit que tu le ferais et tu ne l'as pas fait. »

- 3) Ce dont j'ai **besoin**, ce que je valorise, ce que je désire qui cause mes sentiments – (Identifier votre besoin ou votre désir. Comment cela m'affecte / affecte l'environnement de travail / le projet partagé / les autres)

« ...parce que j'ai besoin/valorise... » ma capacité à être efficace, à savoir à quoi m'attendre, à accomplir des tâches...

« Quand tu as reçu ce prix, j'étais heureux parce que j'espérais que ton travail serait reconnu. » « Quand tu élèves la voix, je me sens anxieux parce que je me dis que quelqu'un va être blessé ici et j'ai besoin de savoir que nous sommes tous en sécurité. » « Je suis reconnaissant que tu aies proposé de prendre le service supplémentaire parce que j'ai besoin de me reposer. » « Quand tu as dit que tu le ferais et que tu ne l'as pas fait, j'étais déçu parce que je veux pouvoir compter sur tes paroles. » « J'aimerais que tu me dises ce que tu penses de ce que je viens de dire. »

- 4) Exprimer une **demande** spécifique de manière positive, en parlant gentiment, mais fermement et clairement, sans émotion inutile telle que le sarcasme.

« Ce que je préfère... » « Seriez-vous prêt à X... ? » « Ma demande est... » (Demande spécifique / proposition ou question)"

« Je veux que tu me dises ce que tu m'as entendu dire. » « Seriez-vous prêt à suivre un cours de formation à l'affirmation de soi, qui, je crois, augmenterait votre confiance en vous ? » « Ce que je préfère, c'est que tu me dises ce que tu penses de ce que j'ai fait et ce que tu aimerais que je fasse différemment. » « J'aimerais que tu sois à l'heure lors de nos réunions hebdomadaires. » « Seriez-vous prêt à me dire ce que vous pensez d'aller à l'Opéra ? »

- Obtenir un **retour** sur tout ce que vous avez fait jusqu'à présent.

« Suis-je sur la bonne voie avec cette conversation ? » ou « Pause. Comment avançons-nous dans la résolution de ce problème ? »

- Avantages pour tous (facultatif). Après avoir clarifié les besoins des deux parties dans la situation, proposer des stratégies pour résoudre le conflit.

Exercice : Pensez à une situation dans laquelle vos besoins ne sont pas satisfaits. Rédigez un dialogue qui commence par le formulaire de CNV :

« Quand je vois que _____ je me sens _____ parce que mon besoin de _____ n'est pas satisfait. Pourrais-tu me dire ce que tu m'as entendue dire ? »

Plus d'exemples :

« Félix, quand je (1) vois des chaussettes sous la table basse, je (2) me sens irrité parce que j'ai besoin (3) de plus d'ordre dans la pièce que nous partageons en commun. (4) Voudrais-tu bien mettre tes chaussettes dans ta chambre ou dans la machine à laver ? [Si la réponse manque de clarté ou semble déconnectée, demandez un retour.] (5) Alors, pour être sûr que tu m'as bien compris, voudrais-tu me dire ce que tu m'as entendu dire ? »

« Je vois que tu détournes le regard quand je te parle. Je t'entends aussi parler doucement et par conséquent, je ne peux pas bien te comprendre. Pourrais-tu s'il te plaît parler plus fort pour que je puisse te comprendre et que nous puissions travailler ensemble plus facilement ? »

« Quand je t'entends t'adresser à moi comme ça, je me sens agité parce que j'ai besoin de coopération et d'une résolution pacifique de nos différends. Es-tu disposé à me dire ce que tu ressens et ce dont tu as besoin en ce moment au lieu de ce que tu penses que je suis ? »

*Adapté de Nonviolent Communication : A Language of Life de Marshall Rosenberg.
Bureau de l'Ombudsman de l'UCOP*