

FICHE OUTIL : LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)



Développer ses compétences transversales

Qu'est-ce que c'est ?

La CNV est méthode structurante de discussion qui se déroule en 4 temps :

- 1 Faits** : Commencer par des informations objectives (données, verbatims ...) ou en précisant ce qui est une interprétation de votre part
- 2 Émotion** : Dire « je + émotion authentique ressentie par vous » (je suis triste, je suis en colère, j'ai peur...)
- 3 Besoin** : Dire « j'ai besoin que » et enchaîner sur une question ouverte. Attention le besoin n'est pas une orientation de solution. Le besoin reste général et n'implique pas l'action de l'autre en soi.
- 4 Demande** : Par un questionnement, aboutir à une solution explicite. Dans l'idéal le contenu de cette demande doit être proposé par votre interlocuteur.

Référence :

« non-violence » : GANDHI, 1920

« CNV » : B. ROSENBERG, Marshall.

À quoi ça sert ?

La CNV permet de s'exprimer avec assertivité, c'est à dire avec authenticité et sans agressivité ni manipulation. Être assertif c'est oser dire les choses en sentant prêt à gérer l'éventuelle hostilité suscitée par ses propos tout en s'efforçant de garder des relations saines et durables. L'assertivité permet de maintenir une relation constructive et pérenne.

Comment on s'en sert ?

On suit ces 4 étapes dès que l'on souhaite exprimer clairement ce que l'on pense ou ressent de façon constructive.

Cet outil est très utile en gestion des conflits, en feedback (positif ou négatif) ou pour méta-communiquer (c'est-à-dire communiquer sur la communication).

Bonne pratique : envoyer un mail récapitulatif de l'accord à la fin de l'entretien que vous écrivez avec votre interlocuteur pour garder trace.

FICHE OUTIL : LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)



Développer ses compétences transversales

