



Episode 27 Saison 3

La Communication Non Violente

Introduction :

François Bernard : S'autodéterminer, c'est être l'auteur de sa vie.

Amélie Fenzy : Manager c'est contribuer à développer la vie. Je suis Amélie Fenzy, fondatrice et dirigeante de Valeurs & Valeur, cabinet de conseil, de formation et de recrutement, spécialisé dans le mieux travailler ensemble, avec sens, épanouissement et performance.

François Bernard : Je suis François Bernard, Directeur Général du GAPAS et de l'organisme de formation CAMPUS. Ensemble, agissons pour l'autodétermination des personnes en situation de handicap, mais pas que !

Episode 7 :

François Bernard : Amélie pour ce 7e épisode, on va parler de la CNV qui veut dire la Communication Non Violente. Alors, c'est un sujet qu'on entend beaucoup aussi en ce moment dans l'entreprise et puis dans toutes les organisations.

C'est quoi la Communication Non Violente ? D'ailleurs, est-ce qu'il y aurait même une communication violente ? Mais c'est quoi la CNV ?

Amélie Fenzy : Alors, encore une fois, peut-être avant de rentrer dans le détail, j'aimerais bien refaire du lien avec, pourquoi c'est particulièrement important quand on est dans une transformation culturelle vers la coopération. La coopération, on l'a vu, la posture coopérative nécessite d'être capable de communiquer de manière constructive sur ses besoins et en prenant en compte les autres. Ce n'est quand même pas facile. Ce n'est pas toujours facile et effectivement on observe que dans nos collectifs on parle quand même régulièrement de manière violente. Je vais te donner des exemples.

François Bernard : Oui.

Amélie Fenzy : "François, tu aurais quand même pu préparer un peu mieux ton podcast !" Là c'est, c'est hyper violent. Je ne dis pas que c'est vrai. C'était juste pour trouver un exemple. Le "tu", "de quoi je me mêle ?", en fait, quand je te dis ça, qu'est-ce qu'il se passe ? En fait, c'est extrêmement violent, je me mets dans ta vie...

François Bernard : Tu ne sais pas ce que j'ai fait derrière, ce que j'ai préparé, le temps que j'ai pu y consacrer...

Amélie Fenzy : Voilà.

François Bernard : Combien de temps j'ai mis à réfléchir sur les thématiques de chaque épisode. Vraiment c'est n'importe quoi ce que tu dis. Et moi je rentre du coup dans une communication également violente et je renchéris.

Amélie Fenzy : Tout à fait parce que qu'est-ce que j'ai fait là, je suis venue dans ton territoire. Là je suis venue te dire ce qui se passait dans ton territoire, à toi. Or déjà, si je m'occupe du mien, c'est déjà pas mal.

Donc la communication non violente on peut l'avoir là, ou on peut l'avoir avec je dirais après un comme on peut le faire en communication violente mais la communication violente, on peut l'avoir aussi sur tous ces petits mots. De dire, "c'est pas mal ce que t'as fait", où "t'es toujours en retard", "c'est pas faux ce que tu dis". Tous ces mots là quelque part, ils ne sont pas très agréables, ils portent un jugement sur une personne avec des mots qui sont "toujours", "jamais", "un peu", qui viennent nuancer des choses et porter un jugement sur la personne. Ce n'est pas très agréable à recevoir.

Alors on va dire que c'est agréable quand c'est positif et que c'est désagréable quand c'est négatif. Mais en soi, c'est censé être désagréable et un peu violent tout le temps puisque ça veut dire qu'on est conditionné à l'appréciation d'une personne. On refait le lien avec la notion de parent-enfant ou le parent conditionne un peu son regard en disant ce que tu as fait selon moi et l'éducation que j'ai envie de te donner, on est dedans ou pas dedans. Et donc ça, c'est considéré un peu comme violent aussi. D'ailleurs, je vais dire un peu comme violent.

Non c'est considéré par la littérature comme étant violent parce qu'on émet des jugements. Donc à partir du moment où on émet des jugements, à partir du moment où on émet des interprétations, on est dans une forme de communication violente.

Parfois, je pousse un peu le vice et quand on accompagne sur ces sujets-là, je dis, je demande à chacun de mettre des petites virgules à la fin de la phrase qu'une personne vient de terminer. Et on pourrait imaginer qu'il y a quand même, voilà des virgules "gros cons", des virgules "grosses merdes", un peu, qui pourraient se glisser, pourtant dans une phrase extrêmement cordiale, très bien construite et dite avec le même ton que celui que je viens de faire. Mais le virgule, il est souvent présent et donc on s'aperçoit que dans le ton

François Bernard : Il n'est pas dit, mais on l'entend quoi après.

Amélie Fenzy : Il n'est pas dit, mais on l'entend. Et ça c'est une forme de violence verbale très difficile qui n'amène pas à la coopération. C'est difficile de travailler avec quelqu'un quand on entend un virgule "gros con" à la fin de la phrase en fait. Voilà donc ça, ça fait partie de nos modes de communication parce qu'on apprend rarement à bien communiquer. Je ne sais pas toi, mais moi, à l'école, je n'ai pas appris ça. Et dans ma famille, on ne m'a jamais non plus appris une méthode ou appris à quel moment, là quand je communiquais, c'était acceptable et là non acceptable. Et donc il y a une méthode. Alors c'est une méthode éprouvée très longue. C'est plus de 7 ans de formation pour être accrédité en communication non-violente donc là on a un échange qui est extrêmement succinct qui ne permet pas d'être expert mais ce qui est intéressant, c'est de venir comprendre les concepts de la communication non-violente. Et donc cette communication non violente paraît très simple puisqu'elle est en 4 étapes basiques.

La première étape, ce sont des faits. Je parle de faits qui me concernent en JE. Peut-être que... Alors tout ceci est fictif. Peut-être qu'au lieu de dire à François "t'as mal préparé ton podcast", peut-être que je pourrais dire à François, "Je suis arrivée à 9h, heure à laquelle tu m'avais demandé de me

présenter. Je viens là avec toi, voilà, pour te faire plaisir, mais j'ai un emploi du temps assez chargé en ce moment et je suis un peu stressé et puis finalement j'arrive, rien n'est prêt et donc j'attends une demi-heure sans moi pour faire autre chose que de te regarder faire". Voilà donc ça, ce sont des faits qui me concernent. Aucunement, ça ne vient te mettre en cause, je t'explique ma réalité à moi. Alors, je ne sais pas si ça vous paraît simple quand moi je le dis comme ça, en tout cas, je vous engage à essayer de le faire sur une situation qui pourrait vous agacer et vous allez voir de parler en JE sans dire de TU, c'est quand même extrêmement compliqué. Or, à partir du moment où on dit un TU, l'autre se ferme, il se met en posture de défense. À partir, où l'on se met en jugement, l'autre se ferme, se met en posture de défense. Donc essayez de faire cet exercice sur des petits sujets. Alors ça peut être "Qui sort la poubelle à la maison" ou qui "Qui range le lave-vaisselle ?". Ça c'est des supers sujets pour s'exercer sur ces sujets-là avant de travailler dans la coopération.

François Bernard : Mais c'est la même chose. Enfin, je veux dire avec les personnes que l'on accompagne sur le terrain, si les professionnels entre eux ont une communication violente ou une communication non violente, je pense que, consciemment, ou inconsciemment, ils peuvent reproduire la même chose dans la manière de communiquer avec les personnes en situation de handicap. Donc il y a cet enjeu là aussi, de l'impact de ce qu'on fait sur le terrain entre collègues, avec les managers, avec les équipes de direction, forcément, ça a un impact dans l'accompagnement des personnes.

Amélie Fenzy : Oui, si une personne en situation de handicap est accompagnée par 2 personnes différentes et que lui voit bien que ces personnes ne communiquent pas, n'arrivent pas à trouver un terrain d'entente entre leurs besoins et que lui ressent directement ou indirectement des tensions, des connexions qui ne se font pas bien, comment lui va pouvoir oser interagir sereinement et constructivement avec ces personnes-là ? Donc effectivement, on est à la fois valeur d'exemple et puis c'est compliqué de demander à quelqu'un de s'autoriser à aller faire quelque chose quand nous-mêmes on ne le fait pas. Donc oui c'est extrêmement lié, c'est la communication qui permet d'être adulte et donc d'être interdépendant.

La 2ème chose, c'est de se connecter à son émotion. Donc on était dans la tête, on parle des faits. La 2e chose, on arrive dans le cœur et donc là on doit parler des émotions. Et donc il va falloir accepter de nommer ses émotions. Ça ce n'est pas si facile que ça. De s'y connecter parce que la plupart du temps, on est peu habitué à se connecter à nos émotions. La colère est à peu près tolérée, la joie, mais bon, dire à quelqu'un qu'on est un peu dégoûté qu'on a un peu peur, ce n'est pas facile. Donc après à chacun de trouver la manière dont on peut le dire en entreprise, dans le climat de confiance dans lequel on est. On peut aller de "je suis en colère" à "je suis irrité" ou "je suis agacé", donc à chacun de trouver la juste mesure et la tonalité qui va être capable de dire mais c'est intéressant de le dire. C'est intéressant de le dire et c'est intéressant de coordonner son langage non verbal avec son langage verbal. C'est à dire que quelqu'un qui nous dit qu'il est légèrement agacé, alors qu'on le voit rouge de colère, et voilà, fumer des oreilles, ça crée... voilà

François Bernard : Une dissonance entre le comportement verbal et ...

Amélie Fenzy : Tout à fait. Oui et donc ça ne crée pas de la confiance pour construire une solution ensemble. Donc voilà, donc de ces faits, je viens me dire, voilà, j'ai une émotion qui est associée. Donc, peut-être que moi je pourrais dire que le fait d'arriver dans ce contexte, je me sens... stressée

François Bernard : Déstabilisée.

Amélie Fenzy : Alors je pourrais avoir plein d'émotions différentes. C'est à dire que c'est ça qui est passionnant quand on parle en communication non violente. C'est que, je pourrais être irritée parce que je ne me sens pas considérée, je peux être stressée parce que je me dis que mon temps est compté et qu'une demi-heure pour moi en ce moment c'est primordial et que j'aurais préféré consacrer... On le sent bon bah voilà le stress. Comme je pourrais être surprise parce que je n'ai pas

l'habitude du tout de collaborer avec toi de cette manière-là, je pourrais être inquiète parce que pour moi ça pourrait être un vecteur de non professionnalisme. Donc on voit bien qu'un même fait pourrait provoquer des émotions différentes et donc qui sont liées à l'étape d'après dont je parle : des besoins.

Donc chacun d'entre nous a énormément de besoins et un système de besoin. Nous, on appelle ça un système de valeurs qui est unique. Ces valeurs on n'a pas à les juger non plus, mais on a à les connaître. Parce que si j'ai besoin qu'une personne soit professionnelle, si j'ai besoin, qu'une personne soit gentille, si j'ai besoin qu'une personne soit, me laisse en autonomie, je ne vais pas avoir les mêmes besoins.

François Bernard : Et donc alors ça, Amélie, justement la CNV, il faut se former aussi à ça. Enfin je veux dire, ça prend du temps et il y a aussi pas mal d'ouvrages qui existent là-dessus ? Tu en as quelques-uns que tu pourrais conseiller en termes de lecture ?

Amélie Fenzy : Oui, il y a un super livre qui s'appelle "*les mots sont des murs ou des fenêtres*" ou l'inverse. Mais en tout cas, vous le trouverez. Qui est très très bien fait et qui a beaucoup d'exemples pour vous permettre de vous entraîner et de comprendre sur le terrain comment ça fonctionne.

François Bernard : Merci Amélie

Amélie Fenzy : Merci François

Conclusion

François Bernard : Si vous voulez en savoir plus sur les programmes *Agir pour l'autodétermination*, vous pouvez contacter l'organisme de formation Campus à l'adresse mail : contact@campusformation.org. Toute l'équipe se fera un plaisir de vous proposer un programme, un conseil et un accompagnement de formations adaptées à votre besoin.

Amélie Fenzy : Si vous avez besoin d'informations ou d'accompagnement sur l'évolution du management ou de vos organisations vers l'autodétermination. Toute l'équipe de Valeurs & Valeur se fera un plaisir de répondre à votre message sur l'adresse contact que vous retrouverez sur notre site internet valeursetvaleur.com, avec un « s » au premier « valeur ».

François Bernard : Au plaisir Amélie.

Amélie Fenzy : Au plaisir François.

Vous voulez en savoir plus sur les formations proposées par CAMPUS Formation

<https://www.gapas.org/page/centre-de-formation>

Mail : contact@campusformation.org