

La communication non-violente

“La Communication Non Violente (CNV) offre une approche structurée pour exprimer ses besoins et pratiquer l’écoute active, ce qui permet de réduire les conflits et de renforcer les liens entre collègues.



Introduction

Cette fiche pratique présente la Communication Non Violente (CNV), une approche qui favorise l’empathie, la clarté et le respect mutuel dans les interactions. En se concentrant sur les observations, les sentiments, les besoins et les demandes, la CNV contribue à créer un environnement de travail plus authentique, inclusif et collaboratif.

Cette fiche présente des stratégies pratiques visant à renforcer la compréhension et le lien dans des environnements de travail diversifiés, en insistant sur l’importance de la perception des messages et des situations.

La pertinence de la CNV dans les contextes de travail hybride et à distance (THD)



Dans les environnements de THD, une communication basée sur l'empathie est essentielle pour favoriser l'inclusion et la collaboration. En l'absence de langage corporel ou de communication non-verbale, les messages peuvent être mal interprétés, entraînant des malentendus, de la frustration ou un sentiment d'exclusion. La CNV offre une approche structurée pour exprimer ses besoins et pratiquer l'écoute active, ce qui permet de réduire les conflits et de renforcer les liens entre collègues.

La CNV aide les membres d'une équipe à communiquer avec clarté et respect, même dans les échanges écrits ou asynchrones. Elle favorise la sécurité psychologique, garantissant que chacun·e se sente écouté·e et valorisé·e, peu importe son lieu de travail.

Utiliser la CNV en THD participe de prises de décision plus inclusives, réduit les malentendus dans les équipes multiculturelles et améliore le travail d'équipe. Elle permet aussi d'aborder des sujets sensibles de manière constructive, renforçant la confiance et le sentiment d'appartenance.

De plus, l'adoption de la CNV peut améliorer le leadership et les dynamiques d'équipe, en instaurant une culture du dialogue ouvert et du feedback constructif. Les managers qui pratiquent la CNV soutiennent mieux leurs équipes, traitent les préoccupations de manière proactive et créent un environnement où les individus se sentent libres et en mesure de s'exprimer de manière authentique. Cela mène à un engagement plus fort, une meilleure collaboration, et une équipe à distance plus résiliente.

Mettre en œuvre la CNV dans les environnements de THD



La mobilisation de la CNV permet de construire des environnements de travail plus inclusifs :

☒ Utilisez un langage inclusif

Prêtez attention au langage ou aux expressions qui pourraient exclure ou reproduire des stéréotypes, même involontairement. Par exemple, au lieu de dire : « Cette idée est folle », préférez : « Cette idée est inattendue, explorons-la davantage. »

☒ Pratiquez l'écoute active

Lorsque les autres s'expriment, écoutez sans interrompre. Dans le cas où une personne partage une expérience de discrimination, ne minimisez pas son expérience posez des questions pour mieux comprendre ou trouver des solutions : « Je comprends que tu t'es senti-e mis-e de côté pendant la réunion. Qu'est-ce qui pourrait t'aider à te sentir plus inclus-e ? »

☒ Encouragez une participation équilibrée

Le THD peut amplifier les déséquilibres de pouvoir. Alternez les prises de parole en réunion, faites un tour de table pour que toutes les voix puissent s'exprimer.

☒ Clarifiez les intentions et les impacts

Dans les communications écrites, les malentendus sont fréquents. Si un message paraît dur, demandez des précisions au lieu de supposer une mauvaise intention : « Peux-tu m'expliquer ce que tu voulais dire par ce commentaire ? » De même, avant d'envoyer un message, relisez-le pour vous assurer qu'il est respectueux et inclusif.

☒ Favorisez une culture de l'empathie

Valorisez l'expression des émotions et des besoins sans jugement. Utilisez des formulations qui commencent par « Je me sens... » et invitez les autres à faire de même. Par exemple, au lieu de dire : « Tu ne réponds jamais à temps », essayez : « Quand je ne reçois pas de réponse, je me sens incertain-e par rapport aux prochaines étapes. Pourrions-nous fixer des attentes plus claires ? »

☒ Gérez les micro-agressions de manière proactive

Si une personne utilise un langage excluant ou stigmatisant, réagissez avec curiosité plutôt qu'en accusant : « Je pense que ce commentaire pourrait être perçu comme excluant. Peut-on le reformuler de manière plus inclusive ? »

Conclusion

La Communication Non Violente offre une méthode structurée pour exprimer ses pensées, ses ressentis et ses besoins, tout en écoutant les autres avec empathie. Elle aide à dépasser les distances physiques avec un dialogue constructif et une compréhension mutuelle. En favorisant une culture de collaboration, où les différences sont valorisées et chacun·e se sent respecté·e et écouté·e, la CNV soutient des environnements de travail hybride plus inclusifs, empathiques et efficaces.



Références

- The Secret to Non-Violent Communication in the Workplace:
<https://honehq.com/resources/blog/the-secret-to-non-violent-communication-in-the-workplace>
- Nonviolent Communication (NVC) in the Workplace
<https://management30.com/blog/nonviolent-communication/>
- A Guide to Non-Violent Communication
<https://www.cultureally.com/blog/nonviolent-communication-a-guide-to-empathetic-conversation>