

## Communication non-violente : rétablissez le dialogue dans votre PME

En instaurant une relation qualitative, la communication non-violente favorise la coopération avec et entre vos collaborateurs. Une clé essentielle au service du projet d'entreprise comme de l'ambiance de travail.



Pendant longtemps circonscrits à la sphère privée, les différents outils de développement personnel poussent depuis peu la porte des entreprises. Parmi eux, la communication non-violente (CNV), théorisée par le psychologue américain Marshall Rosenberg.

Cette approche centrée sur la personne constitue presque un langage à part entière, vous incitant à **repenser totalement votre manière d'interagir avec vos interlocuteurs**. "Elle augmente vos chances d'économiser votre énergie, de prendre soin des personnes et de développer une performance globale et durable, car elle favorise des relations de confiance respectueuses de chacun", résume Françoise Keller, formatrice certifiée et parmi les premières à l'avoir importée au sein des entreprises.

Améliorer sa communication constitue une étape-clé pour solutionner la plupart des difficultés.

Restructuration, repositionnement, conflits répétés, incompréhensions larvées: **toute situation à risque peut déboucher sur une dégradation de l'ambiance générale** et, à terme, de votre activité. "La prévention et la gestion des conflits avec la CNV sont aussi une démarche de **prévention des risques psychosociaux**", ajoute Magali Noaro, coach et formatrice en management relationnel. Et parce que tout système est régi par

les interactions humaines, améliorer sa communication constitue une étape-clé pour **solutionner la plupart des difficultés**.

"Il n'est pas évident de comprendre que deux personnes au vécu et au quotidien différents n'auront pas la même analyse d'une situation", rappelle Christophe Claudel, fondateur d'Itelios. La société de services informatiques, qui figure pourtant au palmarès 2016 des "Great Place to Work", a entrepris de former la majeure partie de ses recrues à la CNV. "Même avec un contexte favorable, nous nous sommes rendu compte que les contraintes, la tension ou le stress inhérents à notre métier nous faisaient parfois **perdre en efficacité**", analyse le dirigeant.

Un état d'esprit

La CNV a sa grammaire propre, résumée par l'acronyme "OSBD" pour **observation** (exprimez les faits sans jugement ni critique), **sentiment** (dites vos ressentis, partagez vos émotions), **besoin** (derrière chaque émotion, identifiez vos besoins réels), **demande** (formulez vos attentes, n'attendez pas que l'autre les devine). Les apports de la psychologie ont permis de comprendre que "la dynamique des besoins est au cœur des échanges et l'écoute mutuelle de ces besoins engendre de la satisfaction, de la créativité, en augmentant nos chances de trouver des solutions satisfaisantes pour tous", détaille Françoise Keller.

Pour autant, **il ne suffit pas de suivre à la lettre ces nouvelles règles** pour développer l'engagement de vos collaborateurs et aplanir les conflits. "La CNV ne s'applique pas comme une recette, prévient Magali Noaro. Il faut qu'elle procède d'une démarche authentique ; c'est un état d'esprit, une intention avant d'être une méthodologie."

Montrer l'exemple

Former vos équipes permettra d'insuffler le changement à tous les niveaux mais, pour que la méthode porte pleinement ses fruits, **c'est à vous de donner l'impulsion**. "Plus celui qui a l'autorité adopte ce modèle d'assertivité, de bienveillance, de compréhension, d'entraide, plus les bénéfices sont grands. Cela peut faire émerger des talents dans ses équipes parce qu'on a travaillé sur la proximité, l'explication plutôt que la confrontation", explique Isabelle Rey-Millet, du cabinet d'innovation managériale Ethikonsulting.

Certes, modifier en profondeur votre comportement peut vous sembler long et laborieux. D'ailleurs, Françoise Keller encourage les dirigeants à clairement **formuler leur intention** en amont: "Que recherchez-vous au travers de la CNV ?" L'expérimenter demande de l'énergie, des changements, un investissement, du courage. Il est donc essentiel que les bénéfices de la CNV soient supérieurs à l'investissement. Mais ces bénéfices peuvent être nombreux. Pour Isabelle Rey-Millet, c'est même mathématique: "Plus de transparence, plus d'énergie, plus d'envie, plus de sens, surtout... et donc une efficacité accrue!" Le tout dans une atmosphère de travail positive et apaisée.

Avec la CNV, les problèmes de fond s'expriment et ainsi les blocages sont levés", observe Christophe Claudel. Après la formation des 25 premiers éléments, les retombées sur l'ambiance générale comme sur la performance sont déjà visibles: "Le travail en collaboration est une vraie source d'efficacité. Avoir ce référentiel commun, c'est sauvegarder beaucoup de temps, d'émotions et d'énergie pour les équipes. Ce sont elles, nos moteurs internes : il faut les alimenter, pas les éteindre avec des problèmes relationnels." Retrouvez cet article sur : [www.chefdentreprise.com](http://www.chefdentreprise.com) - "Communication non-violente : rétablissez le dialogue dans votre PME"