

Bienfaits de la communication non violente au travail



L'adoption de la communication non violente au travail améliore la communication et la résolution des conflits, en se concentrant sur l'écoute empathique et l'expression des besoins.

Sujets: [Culture de prévention](#), [Communication](#)

©: Mis en ligne le 04.11.25 par la rédaction, prevent.be

Last change: 04.11.25

Communication non violente

Une communication qui ne nuit pas aux autres

La communication non violente est une approche de communication développée par le psychologue américain Marshall Rosenberg dans les années 1970, qui vise à améliorer les relations et à résoudre les conflits en se concentrant sur l'écoute empathique et l'expression honnête des besoins.

Le terme 'non violente' fait référence au fait de communiquer avec l'autre sans l'attaquer ou le violenter. On pourrait aussi parler de communication 'bienveillante'.

Le vrai pouvoir de la communication non-violente, c'est la connexion qu'elle crée à l'intersection entre les sensations, les émotions et le mental.

Les 4 principes de la communication non-violente

Selon Marshall Rosenberg, la communication non-violente s'appuie sur quatre principes de base:

- Observation
- Sentiments
- Besoins
- Demande.

Remarque:

- Ces concepts ne constituent que des repères (ils permettent, par exemple, de remarquer qu'on ne comprend pas ou ne connaît pas vraiment les besoins de son interlocuteur). Il ne s'agit pas de règles ou d'une manière de parler qu'il faudrait suivre à tout prix.
 - Ces principes sont à appliquer lors d'une conversation privée pour que la personne soit plus à l'aise et ouverte à la discussion.
-

Observation

Quand nous décrivons une situation, nous exprimons des

- observations objectives (ce qu'on a vu, entendu, ce qui pourrait être enregistré par une caméra)
- évaluations (penser en termes de bien ou de mal, qualifier la personne ou la situation, etc.)
- interprétations (faire des conclusions qui se basent sur des présupposés).

Du point de vue de la communication non-violente au travail, les évaluations et les interprétations sont légitimes et peuvent être exprimées (en précisant que c'est ce qu'on imagine). Mais il faut bien les distinguer des observations objectives.

La communication non-violente recommande d'observer la situation objectivement (à l'aide de faits concrets), sans porter de jugement, sans évaluer ni interpréter (donc sans opinion personnelle). Par exemple, le constat d'un fait observable "Cela fait une semaine que tu n'es pas sorti" s'oppose au jugement "Tu es un fainéant". Or, un interlocuteur qui se sent jugé aura tendance à être sur la défensive (et donc à s'investir dans l'autodéfense plutôt que dans la compréhension). Parler de faits concrets pour décrire les événements permet aussi d'éviter d'attribuer des caractéristiques définitives qui enferment mentalement dans une case.

Application pratique de ce principe

- Exemple 1 : Un manager constate qu'un travailleur est régulièrement en retard à son poste.
 - Exemple 2: Le responsable des livraisons constate qu'une machine est encore en panne, alors que la production d'une centaine de produits est prévue dans quelques jours.
 - Exemple 3 : Le volume de la musique est élevé.
-

Sentiments

Nommez et exprimez les émotions ressenties face à la situation, en se reliant à vos propres émotions et non en blâmant l'autre. N'oubliez pas de toujours utiliser le “je”.

Application de ce principe en pratique

- Exemple 1: En tant que manager, je ressens de la colère, de la frustration et de l'impatience face à ces retards fréquents.
 - Exemple 2: Je suis stressé. C'est moi qui suis responsable des livraisons et les produits doivent être livrés à temps.
 - Exemple 3 : Je suis énervé parce que je ne parviens pas à me concentrer.
-

Besoins

Reliez l'émotion ressentie aux besoins fondamentaux qui ne sont pas satisfaits.

Exemple de besoins:

- Confiance (en soi, en l'autre, en l'avenir,...)
- Respect (de ses limites, de ses valeurs, de son intégrité, de son rythme, de son territoire physique, émotionnel,...)
- Sécurité (physique, matérielle, affective, émotionnelle,...)
- Calme, tranquillité
- Intégration

- Changement
- Reconnaissance
- Connexion
- ...

Application pratique de ce principe

- Exemple 1: La colère ressentie face aux retards naît d'un besoin de respect. La frustration et l'impatience viennent d'un besoin de contrôler la situation sans dépendre de quelqu'un.
 - Exemple 2: La machine en panne affecte mon besoin de sécurité.
 - Exemple 3: J'ai besoin de calme pour me concentrer.
-

Demande

Formulez une demande concrète, réalisable. Exprimez-vous de manière claire et positive. Suggérez des actions possibles plutôt qu'imposer des exigences qui pourraient entraîner une rupture du dialogue. L'objectif est de trouver une solution acceptable pour toutes les parties.

Application pratique de ce principe

- Exemple 1: Je remarque que tu es souvent en retard. Cette situation me donne le sentiment de ne pas être respecté. J'aimerais discuter de la situation pour mieux

comprendre la raison de ces retards.

- Exemple 2: Nous devrions arriver à résoudre ce problème ensemble. Quelle solution recommandes-tu? Effectivement, si tu peux t'arranger pour réparer cette machine en priorité, la production pourra reprendre et la commande sera livrée à temps au client.
 - Exemple 3: Serait-il possible de baisser le volume de la musique?
-

Favoriser la communication non violente au travail: 15 bonnes pratiques

Favoriser la communication bienveillante au travail est un processus continu qui requiert l'engagement de tous et une culture qui valorise un dialogue ouvert, empathique et respectueux. Communiquer avec bienveillance et empathie fait partie intégrante du leadership.

1. Que ressentez-vous?

Commencez par prendre conscience de ce que vous ressentez (auto-évaluation). Identifiez vos sentiments, vos besoins et vos déclencheurs. Cela vous aidera à communiquer plus efficacement.

2. Écoutez activement

Écoutez attentivement vos collègues sans les interrompre ni préparer votre réponse. Utilisez des signaux non-verbaux comme hocher la tête et maintenir le contact visuel pour montrer

votre engagement.

3. Faites preuve d'une empathie sincère

Essayez de comprendre les sentiments et les besoins de votre interlocuteur. Réfléchissez à ce que vous avez entendu pour montrer que vous vous souciez réellement de son point de vue.

4. Utilisez des phrases à la première personne

Exprimez vos sentiments et vos besoins en utilisant la première personne. Dites : "Je me sens frustré lorsque ..." au lieu de "Tu me frustres ...". Évitez d'utiliser le "nous", qui pourrait donner à votre interlocuteur l'impression que tout le monde le juge. Par exemple, ne dites pas : "Nous pensons que tu agis mal".

5. Concentrez-vous sur le problème et pas sur des reproches

Donnez un feedback constructif, en vous concentrant sur le problème ou le comportement spécifique en cause. Évoquez l'impact du problème/comportement sans attaquer la personne. Ne portez pas de jugements et ne critiquez-pas.

6. Évitez de faire des suppositions

Clarifiez toute ambiguïté ou incertitude en posant des questions ouvertes. Évitez de supposer connaître les intentions ou les motivations de quelqu'un.

7. Restez présent et dans l'instant

Concentrez-vous sur la situation et la conversation actuelles, et non sur les griefs passés ou les inquiétudes futures.

8. Soyez respectueux

Adoptez un ton respectueux et évitez les propos désobligeants ou inconvenants. Utilisez un langage poli et professionnel.

9. Cherchez un terrain d'entente

Identifiez des objectifs et des intérêts communs pour trouver des solutions mutuellement avantageuses. Trouvez des solutions où tout le monde est gagnant.

10. Résolvez les conflits

Lorsqu'un conflit survient, abordez-le rapidement et de manière constructive (démarche Observation-Sentiments-Besoins-Demande). Ouvrez le dialogue plutôt que de laisser les choses s'éterniser et s'aggraver. Encouragez le soutien mutuel.

11. Surveillez votre langage corporel

Soyez attentif à vos signaux non-verbaux. Un langage corporel ouvert et détendu peut contribuer à apaiser les tensions.

12. Pensez à la sensibilité culturelle

Tenez compte des différences culturelles dans les styles de communication et adaptez votre approche en conséquence.

13. Définissez vos attentes clairement

Communiquez vos attentes, vos objectifs et vos limites pour éviter les malentendus. Favorisez la communication autour de ces éléments.

14. Organisez des mises au point régulières

Mettez ces points régulièrement à l'agenda des entretiens individuels ou en équipe, pour créer un environnement propice à la discussion.

15. Reconnaissez et récompensez les efforts de communication bienveillante

Exprimez votre gratitude et montrez-leur que vous appréciez leur travail et leurs efforts. Cela encouragera les travailleurs à utiliser la communication non violente.

Avantages au travail

La communication non violente au travail a de nombreux bienfaits en entreprise: elle contribue au bien-être individuel et collectif, ainsi qu'à un environnement plus productif et harmonieux.

Améliorer la communication

La communication bienveillante favorise des conversations claires et efficaces, réduisant les malentendus et les interprétations erronées. Une communication claire et une résolution efficace des désaccords permettent aux travailleurs de se concentrer sur leurs tâches et d'être plus productifs. Transformer les situations de conflit, de frustration ou d'incompréhension en dialogue constructif.

Résoudre les conflits

La communication non violente offre une approche structurée pour aborder et résoudre les disputes, tandis que l'accent mis sur ses propres sentiments et besoins contribue à réduire les tensions et les attitudes défensives lors des discussions. Cela conduit à des résolutions plus rapides et plus pacifiques.

Renforcer les liens

Les relations sont plus harmonieuses et respectueuses, tant sur le plan personnel que professionnel, ce qui améliore le travail d'équipe. En outre, un environnement de travail positif favorise un sentiment d'appartenance et d'implication et améliore la satisfaction au travail, ce qui conduit à des niveaux d'engagement plus élevés.

Culture d'entreprise positive

La communication non-violente favorise une culture de respect, de confiance et de collaboration où les travailleurs se sentent valorisés et soutenus. Une réputation d'organisation respectueuse et éthique attire et fidélise les talents et les clients.

Développer empathie et connaissance personnelle

L'écoute de soi et des autres, basée sur la compassion et la bienveillance, s'améliore.

Erreurs courantes à éviter

Voici 5 erreurs de communication non-bienveillante:

1. Adoptez des jugements moralisateurs.
2. Faire des comparaisons.
3. Refuser ses responsabilités.
4. Exiger plutôt que demander.
5. Agiter la carotte et le bâton.

Sources

- wikipedia.org, [Communication non violente](#)
- proactioninternational.com, [Communication bienveillante: les meilleures pratiques au travail](#)
- hubspot.fr, [Mieux communiquer en entreprise grâce à la communication non violente](#)