

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Julie Quillé & Thomas Clavier



Agile tour Rennes, 14 octobre 2017



Merci à nos sponsors

PLATINIUM



GOLD



Business Services



SILVER





Thomas Clavier

<tclavier@azae.net>



Julie Quillé

<jquille@azae.net>



Pourquoi cette conférence

Que venez-vous chercher dans cette conférence ?

Pourquoi cette conférence - Nos objectifs

- CNV et Agilité : deux approches qui se complètent

Pourquoi cette conférence - Nos objectifs

- CNV et Agilité : deux approches qui se complètent
- Présenter la CNV dans un milieu Agile

Pourquoi cette conférence - Nos objectifs

- CNV et Agilité : deux approches qui se complètent
- Présenter la CNV dans un milieu Agile
- Présenter le protocole CNV

Pourquoi cette conférence - Nos objectifs

- CNV et Agilité : deux approches qui se complètent
- Présenter la CNV dans un milieu Agile
- Présenter le protocole CNV
- Vous donner un outil qui vous permette de commencer la CNV en autonomie

- Mise au point dans les années 1960 par Marshall Rosenberg

- Mise au point dans les années 1960 par Marshall Rosenberg
- Non Violent, par reconnaissance à Ghandi et son mouvement "Non Violent"

La Communication NonViolente

- Mise au point dans les années 1960 par Marshall Rosenberg
- Non Violent, par reconnaissance à Ghandi et son mouvement "Non Violent"
- Aussi appelé Communication Bienveillante ou CNV

Pour commencer

Choisissez une situation qui, d'après vous, s'est déroulée un peu moins que parfaitement.

Choisissez une situation qui, d'après vous, s'est déroulée un peu moins que parfaitement.

- Un élément de votre dernière rétrospective qui ne vous a pas pleinement satisfait (horaires, contenu, dynamique, chose que vous vouliez dire que vous n'avez pas dite, etc.).

Pour commencer

Choisissez une situation qui, d'après vous, s'est déroulée un peu moins que parfaitement.

- Un élément de votre dernière rétrospective qui ne vous a pas pleinement satisfait (horaires, contenu, dynamique, chose que vous vouliez dire que vous n'avez pas dite, etc.).
- Un événement que vous avez rencontré depuis ce matin qui ne vous a pas pleinement satisfait (transport, facilité d'accès aux locaux, déroulé du programme etc.)

Observation

- Première composante de la CNV : séparer l'observation de l'évaluation.

Observer sans juger

- Première composante de la CNV : séparer l'observation de l'évaluation.
- Création d'un univers commun

Observer sans juger

- Première composante de la CNV : séparer l'observation de l'évaluation.
- Création d'un univers commun
- Privilégier un langage dynamique, circonstancié plutôt que des généralisations figées

Observer sans juger

- Première composante de la CNV : séparer l'observation de l'évaluation.
- Création d'un univers commun
- Privilégier un langage dynamique, circonstancié plutôt que des généralisations figées

-
- Qu'est-ce qui dans les paroles ou les actes d'autrui, contribue ou non à mon bien-être ? Qu'ai-je vu ou entendu ?

Observation : exemple

Comme toujours, il y a plein de personnes irrespectueuses qui n'écoutent pas, cela empêche les autres de comprendre.

Pas de jugement (" bon" , " mauvais" , " bien" , etc.)

Observation : exemple

Comme toujours, il y a plein de personnes irrespectueuses qui n'écoutent pas, cela empêche les autres de comprendre.

Pas d'interprétation, de diagnostic (" il est énervé" , " elle crie" , etc.)

Observation : exemple

Comme toujours, il y a plein de personnes qui ~~n'écoutent pas~~ **discutent**, cela empêche les autres de comprendre.

Pas de généralisation (" toujours" , " jamais" , " les agilistes" , etc.)

Observation : exemple

~~Comme toujours~~ **Ce matin lors de la retrospective**, il y avait plein de personnes qui ont discuté, cela empêche les autres de comprendre.

Mesurable ("trop", "pas assez", "beaucoup", "peu", etc.)

Observation : exemple

Ce matin lors de la rétrospective, ~~il y avait plein de personnes qui~~
Charles et Léa ont discuté, cela empêche les autres de
comprendre.

Pas de pronostic ("tu vas être malade" etc.)

Observation : exemple

Ce matin lors de la rétrospective, Charles et Léa ont discuté, **je crains que** cela empêche les autres de comprendre.

Observation : à vous de jouer

- Pas de jugement (" bon" , " mauvais" , " bien" etc.)
- Pas d'interprétation, de diagnostic (" elle est énervée" , " elle crie" etc.)
- Pas de généralisation (" toujours" , " jamais" , " les femmes" etc.)
- Mesurable (" trop" , " pas assez" , " beaucoup" , " peu" etc.)
- Pas de pronostic (" tu vas être malade" etc.)

Observation : dans l'agilité

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Observation : dans l'agilité

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV change notre quotidien :

- dans les parties factuelles des retros
- dans la collecte d'informations

Sentiment

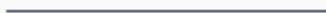
- Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments

Exprimer ses sentiments

- Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments
- Partage de son univers

Exprimer ses sentiments

- Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments
- Partage de son univers



- Qu'est ce que j'éprouve ? Qu'est-ce qu'il ressent dans cette situation ?

Exprimer ses sentiments

- Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments
- Partage de son univers

- Qu'est ce que j'éprouve ? Qu'est-ce qu'il ressent dans cette situation ?

- Lorsque "observation", je me sens ... (parce que ...)

Charles et Léa sont irrespectueux !

Je parle de mon ressenti

J'ai le sentiment que Charles et Léa sont irrespectueux !

Pas d'opinion ("j'ai le sentiment . . .", etc.)

Sentiment : exemple

~~J'ai le sentiment que Charles et Léa sont irrespectueux!~~ Je ne me sens pas respectée.

Sentiment : critères d'acceptance

Je parle de ce que je ressens (pas de ce que je ne ressens pas)

Sentiment : exemple

~~Je ne me sens pas respectée.~~ Je me sens agressée.

Sentiment : critères d'acceptance

Pas de sentiment qui mette la responsabilité sur l'autre (" humilié" , " obligé" , " trahi" , " rejeté" , " ridiculisé" etc.)

Sentiment : exemple

Je me sens agressée **mal**.

Est-ce que j'ai une palette de sentiments variés ?

Je me sens ~~mal~~ **irritée et impuissante.**

Sentiment : à vous de jouer

- Je parle de mon ressenti
- Pas d'opinion ("j'ai le sentiment ...", etc.)
- Je parle de ce que je ressens (pas de ce que je ne ressens pas)
- Pas de sentiment qui mette la responsabilité sur l'autre ("agressé", "obligé", "trahi", "rejeté", "ridiculisé" etc.)
- Est-ce que j'ai une palette variée de sentiments ?

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Sentiment : dans l'agilité

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV change notre quotidien :

- qui est responsable ?
- gestion de conflit
- avancer lorsque nous bouclons
- les tours de météo (check-in)

Besoin

- Troisième composante : exprimer nos besoins

- Troisième composante : exprimer nos besoins



- Quel est le besoin derrière le sentiment ?

Exprimer ses besoins

- Troisième composante : exprimer nos besoins

- Quel est le besoin derrière le sentiment ?

- Lorsque *<observation>*, je me sens *<sentiment>*, car mon besoin de est satisfait (ou insatisfait).

Mon besoin que Charles et Léa aient un comportement respectueux pendant la rétrospective est insatisfait.

Éviter le besoin mélangé à une stratégie ("j'ai besoin que tu...")

Mon besoin ~~que Charles et Léa aient un~~ de comportement respectueux pendant la rétrospective est insatisfait.

Besoin : critères d'acceptance

Est-ce que je suis arrivé à un besoin que tout le monde pourrait avoir ?

Mon ~~besoin de comportement respectueux pendant la rétrospective~~
d'aller bien est insatisfait.

Est-ce que j'ai une palette variée et précise de besoins ?

Mes besoins ~~d'aller bien~~ **de cadre et de respect des règles** sont insatisfaits.

Besoin : à vous de jouer

- Éviter le besoin mélangé à une stratégie ("j'ai besoin que tu...")
- Est-ce que je suis arrivé à un besoin que tout le monde pourrait avoir ?
- Est-ce que j'ai une palette variée et précise de besoins ?

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV change notre quotidien :

- lorsque le PO partage ses attentes
- lorsque l'équipe explicite ses besoins techniques
- lorsque l'on aborde les règles de vie en rétro

Demande

- Quatrième composante : exprimer une demande

Exprimer une demande

- Quatrième composante : exprimer une demande
- Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action

Exprimer une demande

- Quatrième composante : exprimer une demande
- Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action



- De quoi j'aurais besoin pour être pleinement satisfait ?

Exprimer une demande

- Quatrième composante : exprimer une demande
- Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action

- De quoi j'aurais besoin pour être pleinement satisfait ?

- Lorsque *<observation>* je me sens *<sentiment>* car mon besoin de *<besoin>* est satisfait. J'aimerais que

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa ne discutent pas.

Demande : critères d'acceptance

J'exprime ce que je souhaite

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa ~~ne discutent pas~~ **soient attentifs.**

Demande : critères d'acceptance

Ma demande est facilement vérifiable

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa soient ~~attentifs~~ **se taisent**.

Demande : critères d'acceptance

Ma demande est précise et en lien avec l'observation

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa se taisent **lorsque que quelqu'un d'autre à la parole pendant les rétrospectives.**

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa se taisent **lorsque que quelqu'un d'autre à la parole pendant les rétrospectives.**

Et je me demande à moi-même de prendre la parole pour faire part de mon irritation lorsque celle-ci survient dans les rétrospectives.

Demande : critères d'acceptance

Est-ce que je suis prêt à ce qu'on dise "non" à ma demande ?

Demande : exemple

Euh ...

Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa se taisent lorsque que quelqu'un d'autre à la parole pendant les rétrospectives.

Et je me demande à moi-même de prendre la parole pour faire part de mon irritation lorsque celle-ci survient dans les rétrospectives.

Demande : à vous de jouer

- J'exprime ce que je souhaite
- Ma demande est facilement vérifiable
- Ma demande est précise et en lien avec l'observation
- Est-ce que je suis prêt à ce qu'on dise "non" à ma demande

Comment j'exprime à l'autre mon insatisfaction

Lorsque, comme ce matin lors de la rétrospective, Charles et Léa discutent pendant que Nathalie fait son retour d'expérience.

Je me sens irritée et impuissante, car j'ai besoin que les règles de prises de paroles soient respectées.

Charles, Léa, seriez-vous d'accord que nous nous limitions aux échanges de groupe pendant les rétrospectives ?

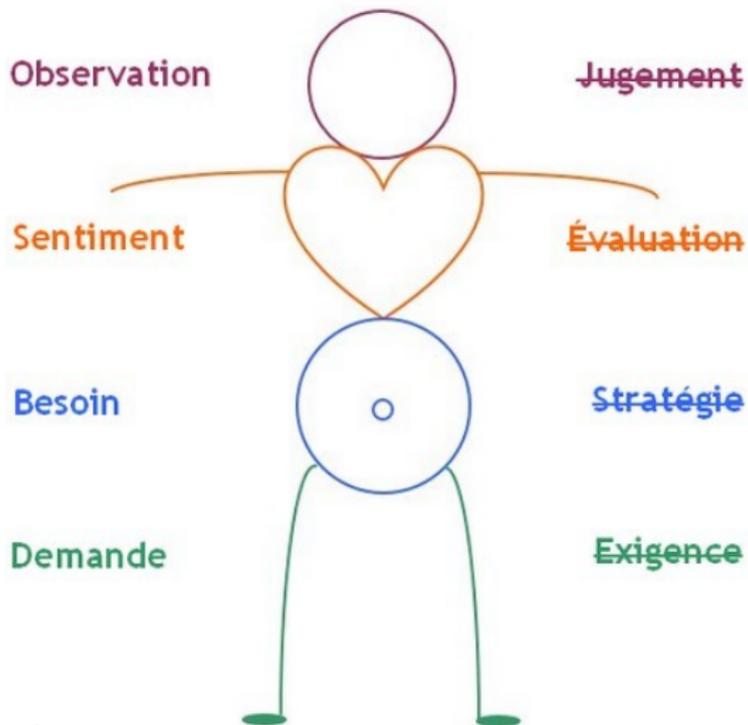
Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV va changer votre quotidien ?

Les moments où la CNV change notre quotidien :

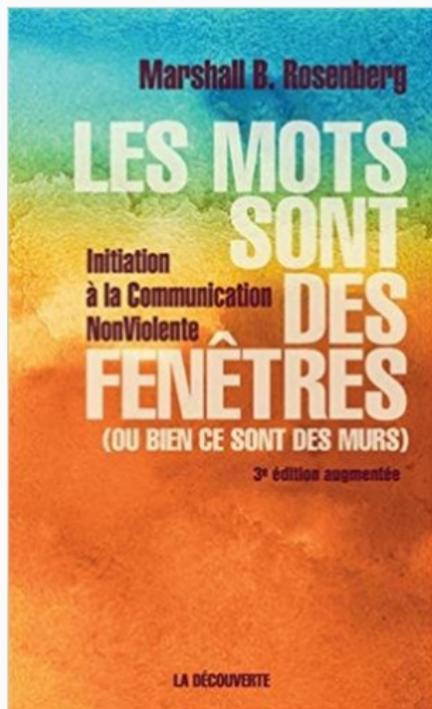
- modèle de rétro
- responsabiliser chacun vis à vis de l'équipe et des engagements
- communication avec le PO, avec l'équipe
- ...

Le bonhomme OSBD



Conclusion

Question ?



http://ajiro.fr/talks/cnv_agile/
<https://youtu.be/bIjRxdN-kL8>

Julie <jquille@azae.net>

Thomas <tclavier@azae.net>

- Remplacer un langage impliquant une absence de choix par un langage qui reconnaît le choix.
- Responsabilisation et liberté

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique

Léa : C'est vrai, je ne suis vraiment pas attentive aux autres.

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre

Léa : Ce n'est pas vrai je t'écoute, et de toutes façons tu m'accuses toujours.

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins

Léa : Quand je l'entends dire que je ne l'écoute jamais, je me sens furieuse.

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins
- Quatrième possibilité : diriger notre attention sur les sentiments et les besoins de l'autre

Comment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins
- Quatrième possibilité : diriger notre attention sur les sentiments et les besoins de l'autre

Léa : Il a sans doute besoin d'être entendu dans la difficulté qu'il traverse.

Comment accueillir les sentiments d'autrui

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reproche ou une critique
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins
- Quatrième possibilité : diriger notre attention sur les sentiments et les besoins de l'autre