# La Communication NonViolente au service de l'agilité

Julie Quillé & Thomas Clavier



Agile Grenoble, 23 novembre 2017

### La Communication NonViolente au service de l'agilité

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Julie Quillé & Thomas Clavier

Agile Grenoble, 23 novembre 2017







└─Qui



Thomas Clavier <tclavier@azae.net>
Azae
LE
Aiwo



Julie Quillé  $< {\tt jquille@azae.net}>$ 



-Suivre nos pieds



Si vous n'apprenez rien ou que vous ne contribuez pas, suivez vos pieds!

C'est super, vous prenez soins de vous et nous adorons le savoir. Et pas c'est un feedback désagréable.

La Communication NonViolente au service de l'agilité Objectifs de cette présentation Imaginez vous dans 2h, que pourriez vous dire pour expliquer que c'était

Objectifs de cette présentation

. Qu'êtes-yous venu chercher ?

chouette.

2min d'échanges en binômes

• Qu'êtes-vous venu chercher ?

• Qu'êtes-vous venu chercher ?

Imaginez vous dans 2h, que pourriez vous dire pour expliquer que c'était chouette.

2min d'échanges en binômes

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Objectifs de cette présentation

Objectifs de cette présentation

. Qu'êtes-yous venu chercher ? · A quoi verrez vous que c'était positif pour vous ?

• A quoi verrez vous que c'était positif pour vous ?

Objectifs de cette présentation

Qu'êtes-vous venu chercher?
 A quoi verrez vous que c'était positif pour vous i
 Qu'en pense votre voisin ou votre voisine?

Objectifs de cette présentation

- Qu'êtes-vous venu chercher ?
- A quoi verrez vous que c'était positif pour vous ?
- A quoi verrez vous que c etait positif pour vous
  Qu'en pense votre voisin ou votre voisine ?

Imaginez vous dans 2h, que pourriez vous dire pour expliquer que c'était chouette.

2min d'échanges en binômes

17-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Pourquoi cette conférence - Nos objectifs

CNV et Agilité : deux approches qui se complètent

• CNV et Agilité : deux approches qui se complètent

Notre vision de la CNV et de l'agilité

"Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies..."

"La CNV est plus qu'un processus ou un langage : c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chance de trouver ce que nous cherchons."

"Et bien que pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes."

Jeu de qui à raison qui à tort

017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

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

Notre vision de la CNV et de l'agilité

"Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies..."

"La CNV est plus qu'un processus ou un langage : c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chance de trouver ce que nous cherchons."

"Et bien que pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes."

Jeu de qui à raison qui à tort

- 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

Notre vision de la CNV et de l'agilité

"Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies..."

"La CNV est plus qu'un processus ou un langage : c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chance de trouver ce que nous cherchons."

"Et bien que pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes." Jeu de qui à raison qui à tort

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

Notre vision de la CNV et de l'agilité

"Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies..."

"La CNV est plus qu'un processus ou un langage : c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chance de trouver ce que nous cherchons."

"Et bien que pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes." Jeu de qui à raison qui à tort

### Perfection game

#### Je mets la note :

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## Parce que j'ai beaucoup aimé

- •
- •

#### J'aurais mis 10 si

- •
- .

Des éléments concrets, actionnables, observables.



La Communication NonViolente au service de l'agilité

Perfection game



- À quoi avez vous vue que c'était super.
- À quoi verriez vous que c'est encore mieux.
- Exemple du : "j'aurai mis 10 si j'avais eu des enfants"
- Le QRCode c'est pour le remplir en ligne

ommunication NonViolente

Mise au point dans les années 1960 par Marshall Rosenberg

- préciser qu'il s'agit d'un protocole établi par le psychologue, que nous souhaitons présenter (pas débat sur ce qui est violent ou ce qui ne l'est pas)
- M. Rosenberg conscient de l'importance de parler de ce que l'on souhaite et pas de ce que l'on ne souhaite pas (violence), mais mouvement déjà connu sous ce nom
- Lors de cet atelier nous vous proposons de découvrir les 4 étapes de la CNV, comment s'auto évaluer sur notre pratique afin d'acquérir un nouvel outil exploitable immédiatement dans les situations de tous les jours.

ne l'est pas)

Communication NonViolente

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

• préciser qu'il s'agit d'un protocole établi par le psychologue, que nous souhaitons présenter (pas débat sur ce qui est violent ou ce qui

La Communication NonViolente

- M. Rosenberg conscient de l'importance de parler de ce que l'on souhaite et pas de ce que l'on ne souhaite pas (violence), mais mouvement déjà connu sous ce nom
- Lors de cet atelier nous vous proposons de découvrir les 4 étapes de la CNV, comment s'auto évaluer sur notre pratique afin d'acquérir un nouvel outil exploitable immédiatement dans les situations de tous les jours.

7-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

-La Communication NonViolente

 Non Violent, par reconnaissance à Ghandi et son mouvemer "Non Violent"

Aussi appelé Communication Bienveillante ou CNV

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

- préciser qu'il s'agit d'un protocole établi par le psychologue, que nous souhaitons présenter (pas débat sur ce qui est violent ou ce qui ne l'est pas)
- M. Rosenberg conscient de l'importance de parler de ce que l'on souhaite et pas de ce que l'on ne souhaite pas (violence), mais mouvement déjà connu sous ce nom
- Lors de cet atelier nous vous proposons de découvrir les 4 étapes de la CNV, comment s'auto évaluer sur notre pratique afin d'acquérir un nouvel outil exploitable immédiatement dans les situations de tous les jours.

Pour commencer La Communication NonViolente au service de l'agilité Pour commencer -Pour commencer Choisissez une situation qui, d'après vous, s'est déroulée un peu moins que parfaitement.

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Pour commencer

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

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 yous 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.)

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.)

La Communication NonViolente au service de l'agilité

## Observation

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observation

Observation

l'évaluation.

• Première composante de la CNV : séparer l'observation de

2017-11-23

Observation

Observer sans juger

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observer sans juger

· Première composante de la CNV : séparer l'observation de

• Création d'un univers commun

l'évaluation.

• Première composante de la CNV : séparer l'observation de

2017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité Observation Observer sans juger

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

Observer sans juger

Observer sans juger

2017-11-23

Observation

-Observer sans juger

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observer sans juger · Première composante de la CNV : séparer l'observation de

l'évaluation. · Création d'un univers commun

généralisations figées

• 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?

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Observation

· Privilégier un langage dynamique, circonstancié plutôt que des

· Première composante de la CNV : séparer l'observation de

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

· Création d'un univers commun

Observer sans juger

l'évaluation.

-Observer sans juger

Observation

-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.)

2017-11-23

Observation

-Observation : critères

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observation : critères

La Communication NonViolente au service de l'agilité **Observation**: critères 2017-11-23 Observation Pas d'interprétation, de diagnostic ("il est énervé", "elle crie", etc.) -Observation : critères

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

Observation : critères

Observation

Observation : exemple

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

Communication NonViolente au service de l'agilité

Cobservation

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Cobservation

Lo Communication NonViolente au service de l'agilité

Cobservation

Cobservation : critères

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

Observation : critères

#AgileGrenoble @azae\_net

14

2017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observation

-Observation : exemple

Commo tanjoure Ce matin lors de la retrospective, il y avait plein de personnes qui ont discuté, cela empêche les autres de comprendre.

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.

La Communication NonViolente au service de l'agilité **Observation**: critères 2017-11-23 Observation -Observation : critères

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

Observation : critères

Observation

La Communication NonViolente au service de l'agilité

-Observation : exemple

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.)

2017-11-23 -Observation : critères

Observation

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observation : critères

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

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Observation

Observation : exemple

Observation : exemple

Observation

-Observation : à vous de jouer

etc.)

bservation : à vous de jouer

Mesurable ("trop", "pas assez", "beaucoup", "p
 Pas de pronostic ("tu vas être malade" etc.)

• 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.)

3 minutes avec voivin ou voisine

Observation : dans l'agilité **Observation**: dans l'agilité La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Observation Les moments où la CNV va changer votre quotidien i Observation : dans l'agilité 2 minutes pour y réfléchir avec son voisin ou sa voisine Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

#AgileGrenoble @azae\_net

21

Observation

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Les moments où la CNV va changer votre quotidien i Les moments où la CNV change notre quotidien • dans les parties factuelles des retro · dans la collecte d'informations

Observation : dans l'agilité

#AgileGrenoble @azae\_net



Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

Les moments où la CNV change notre quotidien :

• dans les parties factuelles des retros

#### Sentiment

La Communication NonViolente au service de l'agilité
C-11-15
C-11-16
C-1-16
C-16
C-17-16
C-17-

Sentiment

**Exprimer ses sentiments** La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Sentiment Exprimer ses sentiments • Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments

Exprimer ses sentiments

. Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments

#AgileGrenoble @azae\_net

• Partage de son univers

2017-11-23

-Sentiment

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Exprimer ses sentiments

#AgileGrenoble @azae\_net

• Partage de son univers

• Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Sentiment -Exprimer ses sentiments

. Qu'est ce que l'éprouve? Qu'est-ce qu'il ressent dans cette

. Deuxième composante de la CNV : exprimer nos sentiments

Exprimer ses sentiments

• Partage de son univers

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

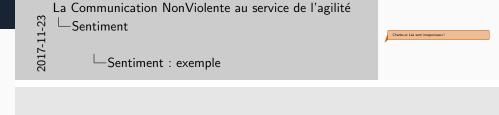
• Lorsque "observation", je me sens ... (parce que ...)

situation?

#AgileGrenoble @azae\_net

# Sentiment : exemple

Charles et Léa sont irrespectueux!



Sentiment : exemple

#### **Sentiment : critères d'acceptance**

2017-11-23

-Sentiment

-Sentiment : critères d'acceptance

La Communication NonViolente au service de l'agilité Je parle de mon ressenti

ientiment : critères d'acceptance

Je parle de mon ressenti

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

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Sentiment

Sentiment: Sentiment : exemple

#### **Sentiment : critères d'acceptance**

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

2017-11-23 -Sentiment -Sentiment : critères d'acceptance

La Communication NonViolente au service de l'agilité

ientiment : critères d'acceptance

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

ne me sens pas respectée.

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

-Sentiment

2017-11-23

-Sentiment : exemple

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Sentiment : exemple

during extremely
on my tonic pair re

## **Sentiment : critères d'acceptance**

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

# 2017-11-23 -Sentiment : critères d'acceptance

La Communication NonViolente au service de l'agilité

-Sentiment

entiment : 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 : exemple

La Communication NonViolente au service de l'agilité

<del>Je no me sons pas respectõe.</del> Je me sens agressõe.

Sentiment : exemple

#### Sentiment : critères d'acceptance

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

2017-11-23 -Sentiment : critères d'acceptance

-Sentiment

La Communication NonViolente au service de l'agilité

entiment : critères d'acceptance

#### **Sentiment**: exemple

#AgileGrenoble @azae\_net

Je me sens <del>agressée</del> mal.

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Sentiment Je me sens <del>agressée</del> mal. -Sentiment : exemple

Sentiment : exemple

31

#### **Sentiment : critères d'acceptance**

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

2017-11-23

-Sentiment

-Sentiment : critères d'acceptance

La Communication NonViolente au service de l'agilité

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

entiment : critères d'acceptance

Je me sens mal irritée et impuissante.

Sentiment : exemple

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Je me sens mai irritée et impuissante.

Sentiment : exemple

#AgileGrenoble @azae\_net

2017-11-23

Sentiment

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

- -Sentiment : à vous de jouer

3 minutes avec voivin ou voisine

- 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?

Sentiment : dans l'agilité Sentiment : dans l'agilité La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Sentiment Les moments où la CNV va changer votre quotidien i -Sentiment : dans l'agilité 2 min : Faire réfléchir le public Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

#AgileGrenoble @azae\_net

2017-11-23 -Sentiment : dans l'agilité

Sentiment

Les moments où la CNV va changer votre quotidien Les moments où la CNV change notre quotidien

· restina de conflit

Sentiment : dans l'agilité

· avancer lorsque nous bouclons • les tours de météo (check-in)

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)

2 min : Faire réfléchir le public

La Communication NonViolente au service de l'agilité

### Besoin

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Besoin

**Exprimer ses besoins** 

#AgileGrenoble @azae\_net

• Troisième composante : exprimer nos besoins

36

2017-11-23 -Exprimer ses besoins

-Besoin

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Exprimer ses besoins

· Troisième composante : exprimer nos besoins









**Exprimer ses besoins** 

#AgileGrenoble @azae\_net

• Troisième composante : exprimer nos besoins

• Quel est le besoin derrière le sentiment?

2017-11-23

Besoin

Exprimer ses besoins

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Exprimer ses besoins

# **Exprimer ses besoins** • Troisième composante : exprimer nos besoins

• Quel est le besoin derrière le sentiment?

besoin de .... est satisfait (ou insatisfait).

#AgileGrenoble @azae\_net

• Lorsque *<observation>*, je me sens *<sentiment>*, car mon

36

Besoin

2017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

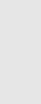
-Exprimer ses besoins



Exprimer ses besoins







Mon besoin que Charles et Léa aient un comportement res-

pectueux pendant la rétrospective est insatisfait.

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Besoin -Besoin : exemple

Mon besoin que Charles et Léa aient un comportement res

Besoin : exemple

#AgileGrenoble @azae\_net

Besoin : critères d'acceptance

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

2017-11-23

Besoin

Besoin : critères d'acceptance

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Besoin : critères d'acceptance

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

-Besoin -Besoin : exemple

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Besoin : exemple

Mon besoin <del>que Charles et Léa aient un</del> de comportement respectueux pendant la rétrospective est insatisfait.

Besoin : critères d'acceptance

2017-11-23

Besoin

Besoin : critères d'acceptance

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

Besoin : critères d'acceptance

#AgileGrenoble @azae\_net

avoir?

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

40

La Communication NonViolente au service de l'agilité

rétrospective d'aller bien est insatisfait.

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Besoin Besoin : exemple

Besoin : exemple

#### Besoin : critères d'acceptance

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

2017-11-23 Besoin : critères d'acceptance

Besoin

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Besoin : critères d'acceptance

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

sont insatisfaits.

Mes besoins d'aller bien de cadre et de respect des règles

2017-11-23 Besoin : exemple

-Besoin

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Mes besoins d'aller bien de cadre et de respect des règles

Besoin : exemple

• Éviter le besoin mélangé à une stratégie ("j'ai besoin que

• Est-ce que je suis arrivé à un besoin que tout le monde

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

2017-11-23

-Besoin : à vous de jouer

Besoin

La Communication NonViolente au service de l'agilité

3 minutes avec voivin ou voisine

Besoin : à vous de jouer

· Éviter le besoin mélangé à une stratégie ( "j'ai besoin que . Est-ce que le suis arrivé à un besoin que tout le mond · Est.ce que l'ai une nalette variée et resirise de basnins

tu...")

pourrait avoir?

#AgileGrenoble @azae\_net

Besoin : dans l'agilité Besoin : dans l'agilité La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Besoin Les moments où la CNV va changer votre quotidien i Besoin : dans l'agilité 2 min : Faire réfléchir le public Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

#AgileGrenoble @azae\_net

45

Besoin

2017-11-23 -Besoin : dans l'agilité

- Besoin : dans l'agilité

  - · lorsque l'on aborde les règles de vie en rétro

2 min : Faire réfléchir le public

La Communication NonViolente au service de l'agilité

- 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

La Communication NonViolente au service de l'agilité

COUNTIE DE L'AGILITÉ DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE AU SERVICE DE L'AGILITÉ DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE AU SERVICE DE L'AGILITÉ DE L'AGILITÉ

Demande

Exprimer une demande La Communication NonViolente au service de l'agilité **Exprimer une demande** 2017-11-23 . Quatrième composante : exprimer une demande Demande Exprimer une demande • Quatrième composante : exprimer une demande

#AgileGrenoble @azae\_net

Exprimer une demande

• Quatrième composante : exprimer une demande

• Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action

2017-11-23

Demande

Exprimer une demande

La Communication NonViolente au service de l'agilité

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?

46

2017-11-23

Demande

-Exprimer une demande

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Exprimer une demande



. Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action

De quoi l'aurais besoin pour être pleinement satisfait?





#AgileGrenoble @azae\_net

**Exprimer une demande** 

#AgileGrenoble @azae\_net

• Quatrième composante : exprimer une demande

• Retour dans l'espace commun avec une invitation à l'action

• Lorsque *<observation>* je me sens *<sentiment>* car mon

besoin de *<besoin>* est satisfait. J'aimerais que ... .

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

46

2017-11-23

Demande

-Exprimer une demande

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Exprimer une demande

# Demande : exemple

2017-11-23

-Demande

Ma demande est que Charles et Léa ne discutent pas.

47

Ma demande est que Charles et Léa ne discusset pas

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Demande : exemple

Demande : exemple

# **Demande : critères d'acceptance**

J'exprime ce que je souhaite

Demande : critères d'acceptance

**Demande**: exemple

attentifs.

Ma demande est que Charles et Léa ne discutent pas soient

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 -Demande Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa no discutent pas soient

Demande : exemple

# **Demande : critères d'acceptance**

Ma demande est facilement vérifiable

2017-11-23

Demande : critères d'acceptance

Demande

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Demande : critères d'acceptance

Ma demande est facilement vérifiable

## **Demande**: exemple

taisent.

2017-11-23

Ma demande est que Charles et Léa soient attentifs se

La Communication NonViolente au service de l'agilité -Demande Demande : exemple

Ma demande est que Charles et Léa soient attentifs se

Demande : exemple

# Demande : critères d'acceptance

Ma demande est précise et en lien avec l'observation

2017-11-23 Demande : critères d'acceptance

Demande

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Demande : critères d'acceptance

Demande

Ma demande est que Charles et Léa se taisent lorsque que quelqu'un d'autre à la parole pendant les rétrospectives. 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 La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Demande Est-ce que le suis prêt à ce qu'on dise "non" à ma demande? Demande : critères d'acceptance Est-ce que je suis prêt à ce qu'on dise "non" à ma demande?

Demande : critères d'acceptance

#AgileGrenoble @azae\_net



Demande

-Demande : exemple

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.

2017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité

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

3 minutes avec voivin ou voisine

ment l'exprime à l'autre mon insatisfaction

échanges de groupe pendant les rétrospectives

-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?

CNV : dans l'agilité **CNV** : dans l'agilité La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Demande Les moments où la CNV va changer votre quotidien i CNV : dans l'agilité 2 min : Faire réfléchir le public Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

#AgileGrenoble @azae\_net

59

2017-11-23

La Communication NonViolente au service de l'agilité Demande

Les moments où la CNV va changer votre quotidien Les moments où la CNV change notre quotidier

· modèle de rétro · responsabiliser chancun vis à vis de l'équipe et des

· communication avec le PO, avec l'équipe

CNV : dans l'agilité

Les moments où la CNV va changer votre quotidien?

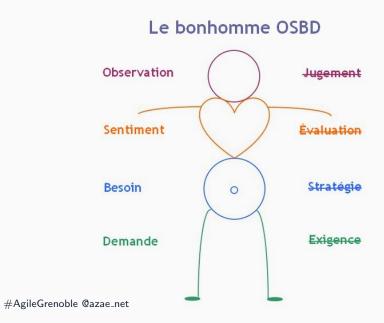
Les moments où la CNV change notre quotidien :

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

2 min : Faire réfléchir le public

└─CNV : dans l'agilité

## Le bonhomme OSBD



La Communication NonViolente au service de l'agilité

C7-11-27

— Demande

— Le bonhomme OSBD



# La Communication NonViolente au service de l'agilité — Conclusion

Conclusion

## Conclusion

# Rétrospective de cette présentation

Avant de finir cette conférence :

• Qu'avez-vous trouvé ici, avec nous ?

2017-11-23 Rétrospective de cette présentation

Qu'en pense votre voisine ou votre voisin ?

-Conclusion

La Communication NonViolente au service de l'agilité

étrospective de cette présentation

Avant de finir cette conférence : . Qu'avez-vous trouvé ici, avec nous ?

#AgileGrenoble @azae\_net

Rétrospective de cette présentation

61

2017-11-23 Rétrospective de cette présentation

Conclusion

Avant de finir cette conférence :

- Qu'avez-vous trouvé ici, avec nous ?

• Quoi de mieux depuis le début de cette conférence ?

La Communication NonViolente au service de l'agilité

étrospective de cette présentation

Avant de finir cette conférence

Qu'en pense votre voisine ou votre voisin ?

-Question?

https://youtu.be/bljRxdN-kL8



http://ajiro.fr/talks/cnv\_agile/ https://youtu.be/bIjRxdN-kL8

Julie < jquille@azae.net> Thomas <tclavier@azae.net>

Merci de remplir le perfection game avec des éléments concrets, actionnables, observables . . .





langage qui reconnait le choix.

63

La Communication NonViolente au service de l'agilité 2017-11-23 Conclusion -Choix et souveraineté

• Remplacer un langage impliquant une absence de choix par un

Choix et souveraineté

· Responsabilisation et liberté





Remplacer un langage impliquant une absence de choix par un



La Communication NonViolente au service de l'agilité

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.

2017-11-23

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.

-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

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.

-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.

La Communication NonViolente au service de l'agilité —Conclusion

-Comment accueillir les sentiments d'autrui

ment accomi<sup>1</sup> (es sortiments d'autrui Léo : Tu ne méconse jainui.

P reminire possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reporche ou ser client de la comment pas attentive aux autres.

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.

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

La Communication NonViolente au service de l'agilité Conclusion

-Comment accueillir les sentiments d'autrui

ent accueillir les sentiments d'autrui

- · Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments 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

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

La Communication NonViolente au service de l'agilité —Conclusion

—Comment accueillir les sentiments d'autrui

monest accoulding less exatiments d'autruil

Léo : To ren récontes james.

Provincia prosibilité nous sente fauff en y extendant un
reproche au sen crispes

Dominantes prosibilité nous crispes

Léo : Ce rives pas vez je l'écoute, et de toutes façons

te m'accoses toujours.

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments 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
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Conclusion

-Comment accueillir les sentiments d'autrui

mment accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

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

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments 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
- 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.

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Conclusion

-Comment accueillir les sentiments d'autrui

commont account for excitiments of animal

1 Edo: To ren in Economy interests

• Premitive possibilitis : nose senter fausti en y extendeat un reprode ou une men possibilitis : nose sente fausti en y retreste un rener propriet : Discusives possibilitis : nigleser la faut au l'autre s'articles possibilitis : nigleser la faut au l'autre s'articles une ren propriet sont mainten du besonn

Las Quant pair reterenté dins que je ne l'écoute jamais, je me unes forteux.

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments 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
- 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

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Conclusion

—Comment accueillir les sentiments d'autrui

nent accueillir les sentiments d'autrui

Léo : Tu ne m'écoutes jamais.

- Première possibilité : nous sentir fautif en y entendant un reseache en une critique.
- Deuxième possibilité : rejeter la faute sur l'autre
- Troisième possibilité : porter notre attention sur nos processiments et bereins
- Quatrième possibilité : diriger notre attention sur les

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments 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
- 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.

La Communication NonViolente au service de l'agilité

Conclusion

-Comment accueillir les sentiments d'autrui

woment according less exestiments d'autreil

Léo : To ren récontes james.

Permines possibilist : moss sontir fautif en y entendant un production pour les productions de la commandat de la c

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.

 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 propre sentiments et besoins

nent acqueillir les sentiments d'autrui

 Quatrième possibilité : diriger notre attention sur le sentiments et les besoins de l'autre

- 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

A première vue, cette attitude qui consiste à se considérer comme responsable des sentiments des autres pourrait aisément passer pour de l'affection Le mécanisme de base de la motivation par la culpabilité consiste à attribuer la responsabilité de ses sentiments aux autres.