

La communication non violente CNV

A partir du livre : « Les mots sont
des fenêtres » de Marshall Rosenberg

L-E. Verkest

Objectif

La communication non violente est une communication renforçant notre aptitude à donner avec **bienveillance** et à **inspirer** aux autres le besoin d'en faire autant.

L'objectif est de pouvoir exprimer ce dont on a **besoin** mais aussi de **savoir écouter** les autres pour qu'ils soient aussi satisfaits évitant ainsi un conflit.

Il suffit de formuler autrement ses phrases !

La communication non violente réside en 4 étapes :

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

DEMANDE

Situation de conflit possible

Sophie et Mélanie sont amies.

Elles sont voisines de classe.

Elles sont fâchées car Sophie veut changer de place.

Je communique calmement

Je communique calmement

J'exprime avec honnêteté **comment je me sens**, sans formuler de reproches ou de critiques.

Je communique calmement

OBSERVATION

Ce que **j'observe** (vois, entends... sans évaluations) qui contribue ou non à mon bien-être :

« Lorsque je (vois, entends), ... »

Ne pas confondre avec le **jugement** qui pose une étiquette sur l'autre (ou soi) et qui oriente ma vision.

Exemple : Tu es pénible. -> Lorsque je t'entends tapoter ton stylo sur la table en classe, je me sens stressée et je n'arrive pas à me concentrer dans mon travail.

Je communique calmement

OBSERVATION

SENTIMENT

Comment je me sens (émotion ou sensation plutôt que mes pensées)
par rapport à ce que j'observe :

« ..., je me sens ... »

Exemple : Je me sens stressée et perdue en classe.

Je communique calmement

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

Ce dont **j'ai besoin** ou qui touche à mes valeurs (plutôt qu'une préférence) qui éveille mes sentiments :

« ... parce que j'ai besoin de / j'accorde de l'importance à... »

Exemple : parce que j'ai besoin de me concentrer pour comprendre.

Je communique calmement

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

DEMANDE

Je demande clairement ce qui je pourrais embellir ma vie sans que ce soit une exigence. La phrase est affirmative (**positive**).

J'apprécie qu'on accède à ma demande-désir si la personne en face est d'accord.

Les actions concrètes que j'aimerais voir :

« Serais-tu d'accord de ? »

« Serait-il possible de ... ? »

Exemple : Serait-il possible de ne plus taper le stylo sur la table ?

Je communique calmement

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

DEMANDE

« Lorsque je (vois, entends)... ,

je me sens ...

parce que j'ai besoin de /
j'accorde de l'importance à...

Serais-tu d'accord de ?
Serait-il possible de ... ? »

J'écoute activement

J'écoute activement

J'écoute avec empathie comment tu te sens, sans entendre de reproches ni de critiques.

J'essaie de comprendre ton raisonnement.

J'écoute activement

Je me mets en situation d'empathie.

Je fais le **vide** dans mon esprit pour écouter.

Je **paraphrase** les phrases en disant ce qu'on a compris.

L'autre peut s'exprimer pleinement.

Nous cherchons ensuite une **solution** (ou réconfort) **ensemble**.

**Et si je ne suis pas tout de suite
capable d'empathie ?**

Je m'arrête pour respirer.

Je m'exprime sur ce qui se passe en moi.

Je me retire pour réfléchir et revenir plus calmement.

J'écoute activement

OBSERVATION

Ce que **tu observes** (vois entends, te rappelles... sans évaluation) qui contribue ou non à ton bien-être :

« Lorsque tu (vois, entends), ... »

J'écoute activement

OBSERVATION

SENTIMENT

Comment **tu te sens** (émotion ou sensation) par rapport à ce que tu observes :

« ..., tu te sens ... »

J'écoute activement

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

Ce dont **tu as besoin** ou qui touche à tes valeurs (plutôt qu'une préférence) qui éveille tes sentiments :

« ... parce que tu as besoin de / tu accordes de l'importance à... »

J'écoute activement

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

DEMANDE

Je reçois avec empathie ce qui pourrait embellir ta vie sans entendre une exigence. Cette demande est une phrase pour une action positive.

J'écoute la demande d'actions concrètes que tu aimerais voir :

« Voudrais-tu ? »

« Aimerais-tu ... ? »

Je fais ainsi répéter pour être sûr de la compréhension de la demande.

J'écoute activement

OBSERVATION

« Lorsque tu (vois, entends)... ,

tu te sens ...

SENTIMENT

parce que tu as besoin de / tu
accordes de l'importance à...

BESOIN

Voudrais-tu ?
Aimerais-tu ...? »

DEMANDE

L'empathie

Les bienfaits de l'empathie

Colère des autres

En **écoutant** ses sentiments et ses besoins, l'autre **se sent compris**.

=> **Désamorçage** de la situation

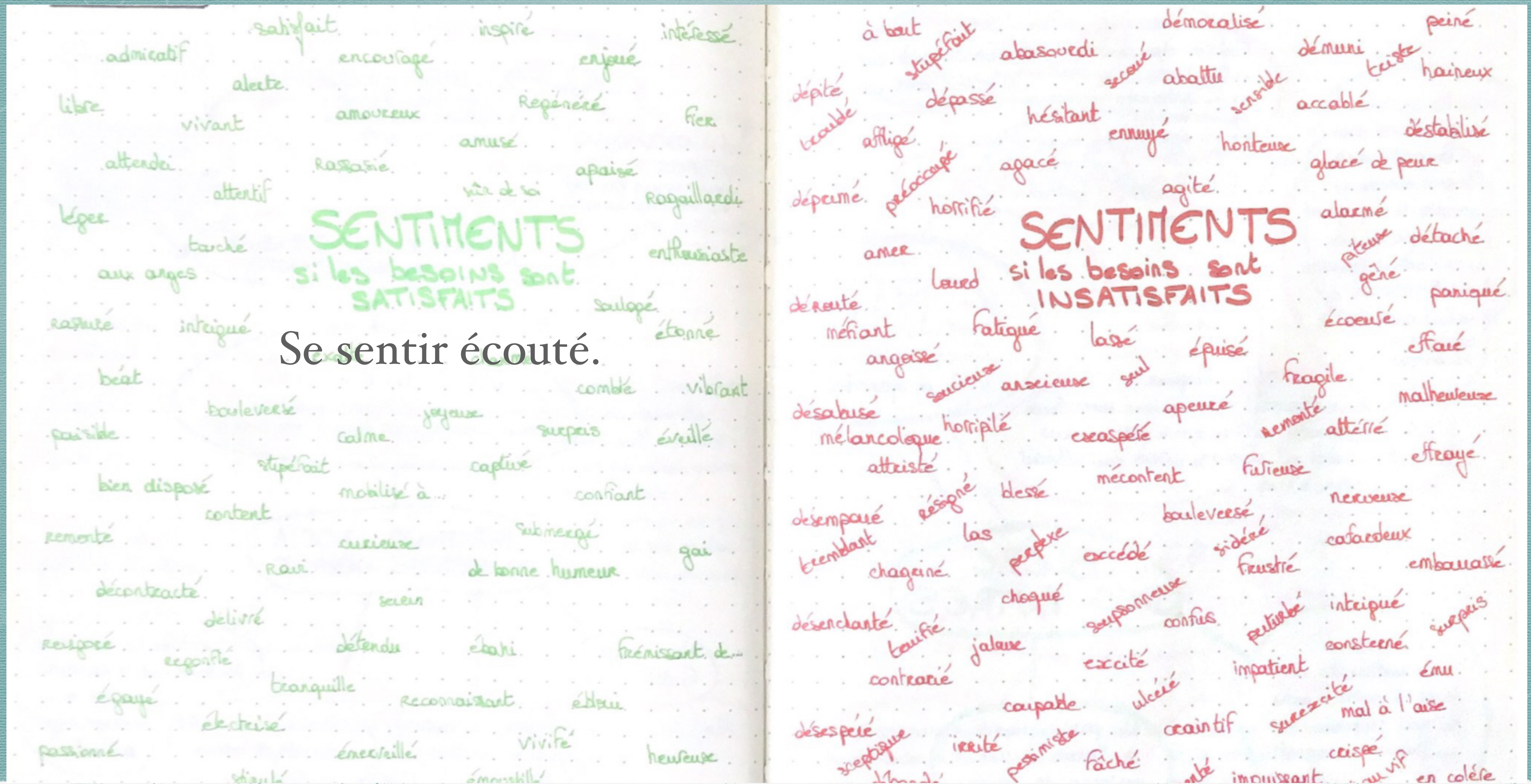
Ne pas répliquer de « mais » face à une personne en colère.

Accepter un refus

Si on prend le refus contre soi, on peut se sentir blessé sans saisir les motivations profondes.

En portant son attention sur les sentiments-besoins qui soustendent un refus, on prend **conscience des désirs empêchant l'autre de répondre favorablement**.

Des besoins satisfaits pour des sentiments positifs



Se sentir écouté.

Exercices

Exercice : Transformation de phrases de jugement en observation

Hadès est colérique.

Hadès est feignant.

Hadès est bruyant.

Hadès est bordélique.

Exercice : Transformation de phrases de jugement en observation

Hadès est colérique.

Environ 3 fois par semaine, Hadès se met en en colère.

Hadès est feignant.

Hadès ne fait pas le travail demandé en français.

Hadès est bavard.

Quand je discute avec Hadès, j'ai du mal à pouvoir m'exprimer.

Hadès est bordélique.

Les feuilles et les cahiers d'Hadès sont entassés dans son casier.

Exercice : Sketches de situations

Par groupe, faire deux sketches d'une même situation en utilisant ou non la communication non violente. (CNV : désamorçage de la situation)

- ❧ Un frère et une sœur ne pouvant pas faire la même activité car l'un bien plus petit que l'autre.
- ❧ Un parent refusant tout d'abord une sortie entre copains à son enfant.
- ❧ Un camarade de classe gêné par son voisin.
- ❧ Deux copains pensant tous deux avoir raison sur un sujet les passionnant.
- ❧ Malentendu entre copains suite à des rumeurs.
- ❧ Copain se rendant compte sur les réseaux sociaux qu'il n'a pas été invité à une sortie.

Bilan de la CNV

COMMUNICATION NON VIOLENTE

de Marshall Rosenberg

Je communique calmement

J'écoute avec empathie

« Lorsque je (vois, entends)... ,

je me sens ...

parce que j'ai besoin de /
j'accorde de l'importance à...

Serais-tu d'accord de ?
Serait-il possible de ... ? »

OBSERVATION

SENTIMENT

BESOIN

DEMANDE

« Lorsque tu (vois, entends)... ,

tu te sens ...

parce que tu as besoin de /
tu accordes de l'importance à...

Voudrais-tu ?
Aimerais-tu ...? »

La bienveillance
avec soi-même

La bienveillance avec soi-même

Changer les jugements en choix

Éviter les « je
dois » (=jugement)
=> besoins
insatisfaits

Transformer les
« je dois » en « je
choisis de ... parce
que je veux ... »

Pour chaque
choix, être conscient
du besoin qu'il sert
=> JOIE

La bienveillance avec soi-même

Exprimer sa colère

La violence naît de la croyance que d'autres sont la cause de notre douleur et méritent donc d'être punis.

1. S'arrêter et respirer

2. Identifier les jugements occupant mes pensées

Étapes de la colère

4. Exprimer mes sentiments et mes besoins insatisfaits

3. Retrouver le contact avec mes besoins

La bienveillance avec soi-même

Changer les jugements en choix

Transformer
les « je dois »
en « je choisis de
... parce que je
veux ... »

Éviter les
« je dois »
(=jugement)
=> besoins
insatisfaits

Pour
chaque choix,
être conscient du
besoin qu'il sert
=> JOIE

Exprimer sa colère

1.
S'arrêter et
respirer

2.
Identifier les
jugements occupant
mes pensées

Étapes de
la colère

3.
Retrouver
le contact
avec mes
besoins

4.
Exprimer mes
sentiments et
mes besoins
insatisfaits

La
violence naît de la
croyance que d'autres sont
la cause de notre douleur et
méritent donc d'être
punis.

Remerciements et
appréciations positives

Remerciements et appréciations positives

Lorsqu'on remercie ou qu'on fait une appréciation positive, on fait part de ce que l'on **apprécie**, juste **pour le plaisir**.

Le remerciement et l'appréciation positive sont **différents du compliment** qui est un jugement.

Exemple : Emma est volontaire. J'apprécie qu'Emma participe régulièrement en classe et qu'elle montre de l'intérêt.

Remerciements et appréciations positives

Les bienfaits

1. Cette action participe au **bien-être** de l'autre.
2. Son **besoin** particulier est **satisfait**.
3. Il a un sentiment de **contentement** né de cette satisfaction.

La réciproque est vraie lorsque je reçois un remerciement ou une appréciation positive !

Remerciements et appréciations positives

Accueil du remerciement

J'accueille un remerciement **en me réjouissant** avec la personne offrant sa reconnaissance.

Dire un simple « **merci** » fera déjà beaucoup plaisir.

A l'opposé, la fausse modestie ou montrer de la supériorité suite à ce remerciement gênera la personne.

Exercice

Exercice : Transformation de phrases de compliment en appréciation positive

Athéna est courageuse.

Athéna est belle.

Athéna est un bon stratège.

Athéna est gentille.

Exercice : Transformation de phrases de compliment en appréciation positive

Athéna est courageuse. Athéna surmonte sa peur pour trouver une solution.

Athéna est belle. Athéna porte des vêtements qui la mettent en valeur.

Athéna est un bon stratège. Athéna met régulièrement en place des stratégies réussies.

Athéna est gentille. Athéna n'hésite pas à aider les autres.

Bonus : les accords toltèques

Les accords toltèques

Objectif

« Les quatre accords toltèques » est un livre écrit par Don Miguel Ruiz.

On parle ici d'accords, c'est-à-dire les **accords que nous nous imposons à nous-même ou que les autres nous mettent**. Ces accords sont alors très nombreux et entraînent des **jugements**.

L'objectif est ici de diminuer le nombre d'accords en se concentrant sur 4 (ou 5) pour **libérer son esprit** de certaines inquiétudes, pressions (et donc plus d'énergie pour le reste)

Ces règles de vie simples basées sur la culture toltèque peuvent s'appliquer au quotidien.

Les accords toltèques

I - **Que votre parole soit impeccable.**

La parole est une **force** et elle a un **pouvoir créateur**.

On peut presque dire qu'elle est magique car : on plante une graine (=idée) qui va grandir dans une terre fertile (esprit humain).

Quand la parole est impeccable (dire des observations ou des appréciations positives), **on partage du positif**, de la joie et de l'amour.

Quand on dit qqch de négatif à qqun ou de qqun (médisance), cela agit comme un **poison émotionnel**. La personne va le croire et créer un accord négatif.

Les accords toltèques

Que votre parole soit impeccable.

Je peux déjà commencer avec moi-même en m'apportant de l'amour et en me disant que je suis **formidable, fabuleux** et que **j'accomplis de belles choses.**

Les accords toltèques

2 - N'en faites pas une affaire personnelle.

Lorsqu'on fait une affaire personnelle d'un jugement qui nous est fait (différent d'une observation de CNV), c'est qu'**on accepte ce nouvel accord** (qui peut être un poison s'infiltrant en nous).

En faisant une affaire personnelle de tout, on se sent offensé et on se défend en voulant imposer son opinion aux autres pour montrer qu'on a raison (même pour des riens).

Laisser glisser et croire en soi car parfois cela n'en vaut pas la peine (juste à s'empoiser).

A savoir : quand des personnes insultent, les mots dépendent des accords de ces personnes avec leur propre esprit.

Les accords toltèques

3 - Ne faites pas de suppositions.

Nos esprits fonctionnent différemment et nous voyons et entendons ce que nous voulons voir et entendre (notre propre vérité peut être biaisée). Quand tout n'est pas dit, nous comblons les blancs par des suppositions qui deviendront nos vérités.

En interprétant de travers, nous pouvons en faire une affaire personnelle, en vouloir et envoyer du poison émotionnel par nos propos.

Donc **poser les questions jusqu'à ce que tout soit clair.**

Les accords toltèques

4 - **Faites toujours de votre mieux.**

Faire de son mieux : ni plus (risque d'épuisement) ni moins (risque de culpabilité et de regret).

On passe à l'action parce qu'on en a envie : **notre choix.**

Agir, c'est être vivant et **vivre intensément.**

**I - Que
votre parole soit
impeccable.**

Notre parole est une graine (=idée) qui va grandir dans une terre fertile (esprit humain).

Quand la parole est impeccable, on partage du positif, de la joie et de l'amour.

Les 4 accords toltèques

**2 - N'en faites
pas une affaire
personnelle.**

Laisser glisser le jugement et croire en soi pour ne pas créer de nouvel accord.

**3 - Ne
faites pas de
suppositions.**

Posons les questions jusqu'à ce que tout soit clair et évitant les interprétations puis les conflits.

**4 - Faites
toujours de votre
mieux.**

On passe à l'action parce qu'on en a envie : notre choix (sans culpabilité ni regret).

Agir, c'est être vivant et vivre intensément.

de Don Miguel Ruiz

Maintenant, vous avez les clés en main
pour communiquer et vivre plus
sereinement.

C'est à vous de jouer !