

Semaine WellBeing 2018

Communiquer sereinement (CNV)

Malika Saadaoui

Du 14 au 18 Mai 2018

Sommaire



Le langage de la bienveillance

Donner avec bienveillance est autant au bénéfice de celui qui donne que de celui qui reçoit

La Communication NonViolente, ou CNV, **élaborée par Marshall Rosenberg** (collaborateur de Carl Rogers) repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes.

Son objectif est de rappeler ce qui est essentiel dans les interactions humaines, et de nous aider à améliorer la qualité de nos échanges et de nos vies.

La Communication Nonviolente est basée sur les prémisses suivantes:

- Nous essayons tous d'assouvir nos besoins.
- Nous nous portons mieux lorsque nous savons répondre à nos besoins dans un esprit de coopération plutôt que d'une manière agressive.
- Chacun de nous a des ressources personnelles remarquables s'il reçoit l'empathie qui lui permet de se mettre en lien avec ces dernières.

- ✓ Acquérir notre propre pouvoir.
- ✓ Résoudre les conflits.
- ✓ Réduire le stress, prévenir le « burn-out ».
- ✓ Construire des ponts entre les différences culturelles.
- ✓ Créer l'harmonie dans les relations.

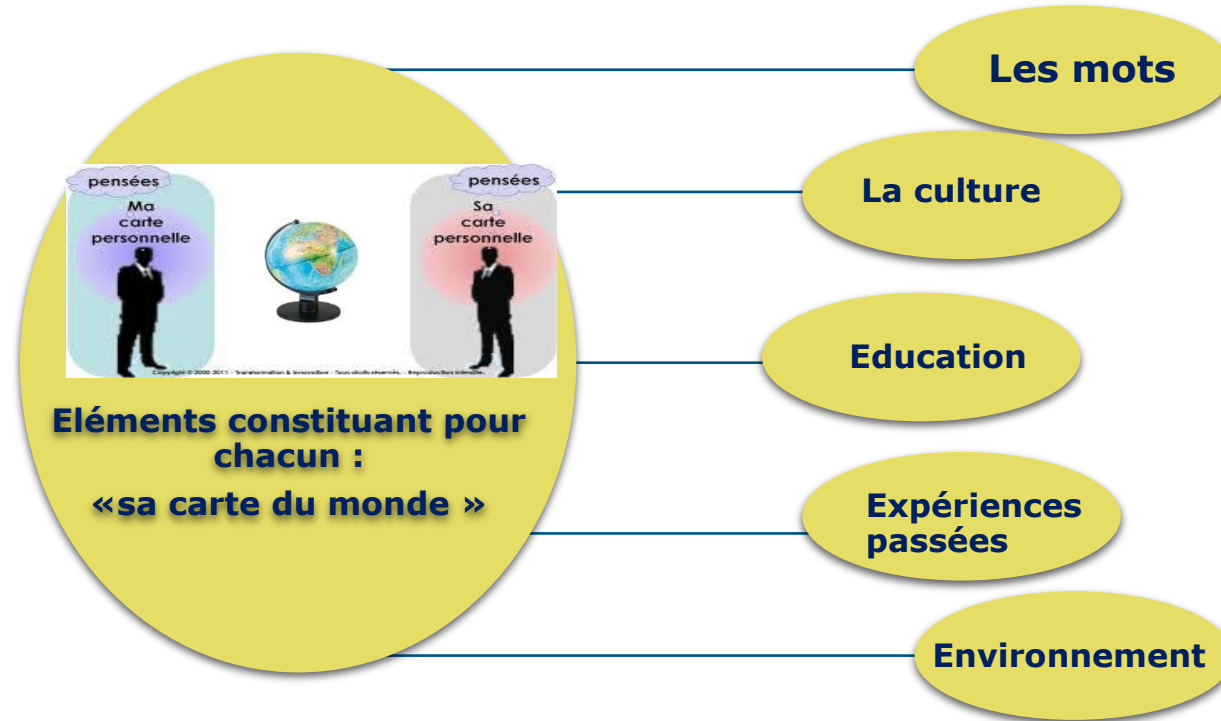
Développer sa relation à soi

Développer l'écoute

- Développer son aisance avec les émotions des autres
- Accueillir la violence verbale
- Développer son aisance avec la colère de l'autre
- Savoir entendre un NON

Expression de soi

- Dire ce qui me convient
- Dire avec respect ce qui ne me convient pas
- Exprimer sa colère d'une manière constructive
- Savoir faire une demande
- Savoir dire NON

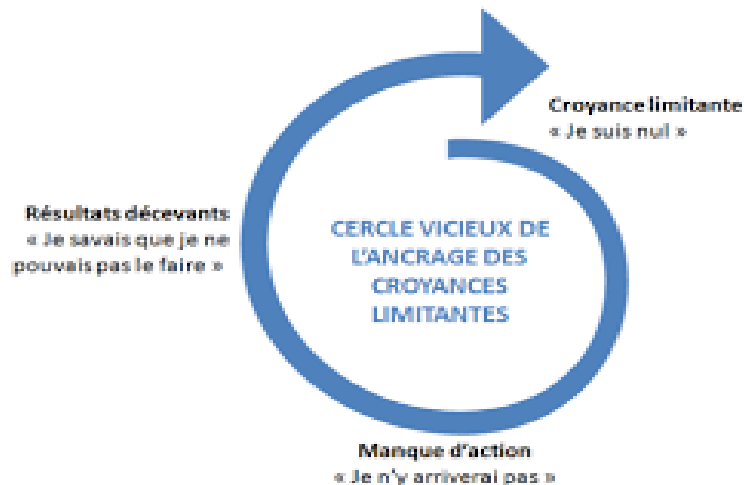


LA CARTE DU MONDE N'EST PAS LE TERRITOIRE



Quelques croyances limitantes :

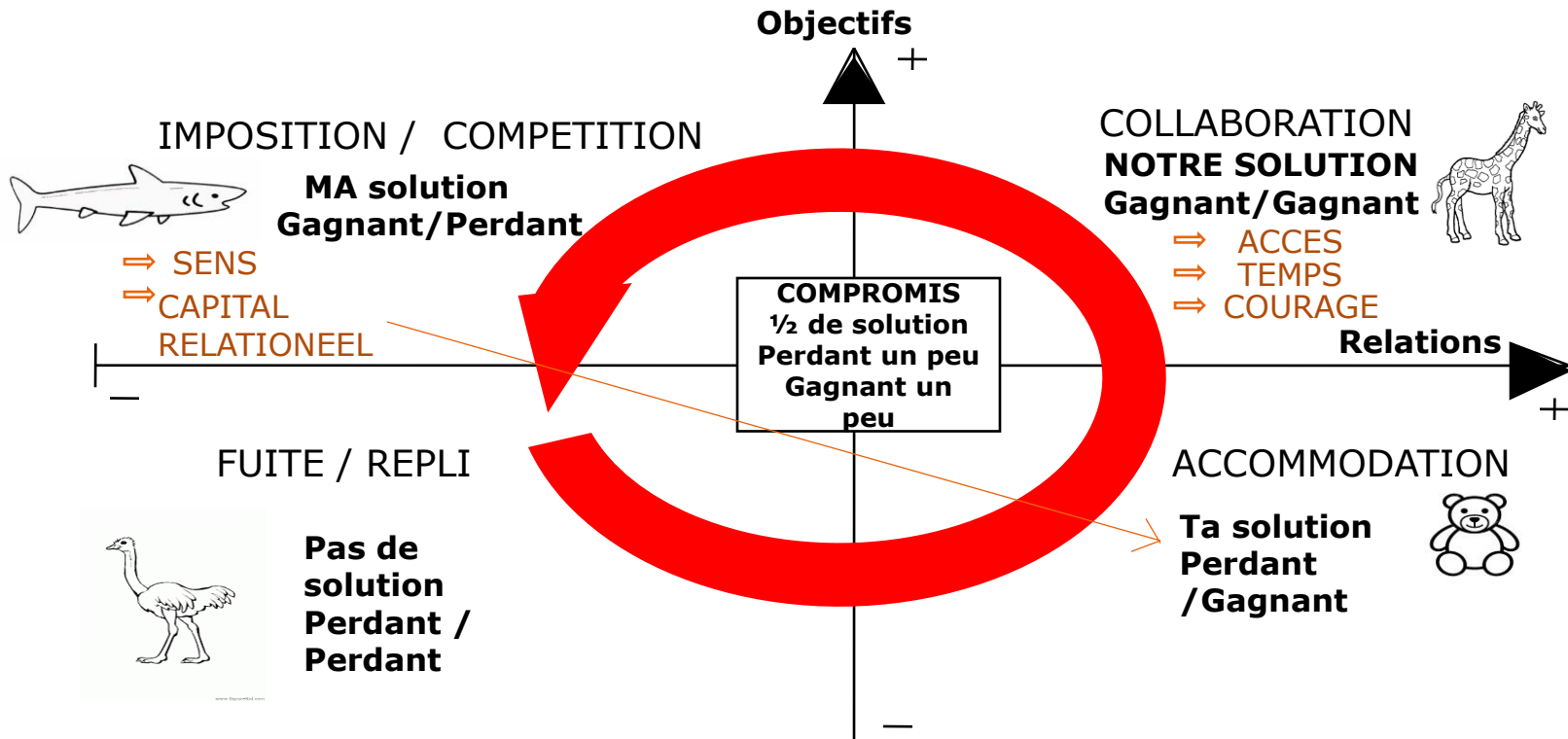
- ▶ Je suis nul, je n'ai pas de valeur!
- ▶ Je ne suis pas doué pour les langues, les math!
- ▶ Je ne vais pas y arriver, je ne suis pas à la hauteur !
- ▶ Je ne suis pas digne d'être aimé!
- ▶ Les autres sont tellement mieux que moi!
- ▶ Si je dis « non » je vais lui faire de la peine !
- ▶ Il faut travailler dur et sans relâche !
- ▶ Se faire plaisir c'est de l'égoïsme!
- ▶ Mes parents/amis/employeurs ne me laisseraient pas faire ça.



La communication qui coupe de la vie

- **La critique** : implique que l'autre a tort ou qu'il est mauvais (ce type intègre aussi reproches, dénigrement, insultes, diagnostics et jugements).
- **Le déni de responsabilité**: refus de la responsabilité de nos actes et en attribuer la cause à : action des autres, à la hiérarchie, à la pression du groupe, pulsions incontrôlables (chocolat..)
- **Les exigences** : requête qui implicitement ou explicitement implique un blâme ou une punition si elle n'est pas obtenue

CROIX DE BARRY-HART



La croix de Barry-Hart

Il n'y a pas de « bonne » attitude, il s'agit d'adopter l'attitude adaptée à la situation que nous rencontrons

CNV un processus à 4 étapes



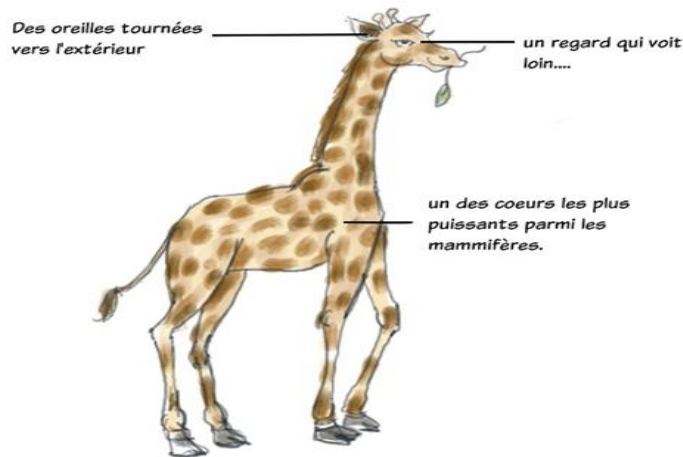
1. **Enoncer notre observation** d'une interaction sans juger ni évaluer.
2. **Séparer les pensées des sentiments.**
3. **Exprimer** ce dont nous avons **besoin** et ce que nous voulons. Pratiquer une **écoute active** pour entendre les **besoins** et les vœux des autres sans les juger.
4. Présenter **nos demandes en langage d'action réalisable**. Mettre notre attention sur la différence entre demander et exiger.

Observation CNV

La première composante de la «
Communication Non Violente »
consiste à

« **OBSERVER SANS JUGER** »

ou comment séparer
l'observation de l'évaluation :
nous ne devons parler que par
les faits !



Observation / Évaluation



- ▶ L'observation consiste à **parler d'un ou plusieurs faits**, vu et/ou entendu. (des mots, des images....) une réalité de faits.
- ▶ L'évaluation : du moment où je suis en évaluation, cela veut dire que je compare avec ma grille de référence, ma carte du monde.



Observation : Les pièges à éviter



1. Observation =

Faits concrets **sans connotation évaluative**

« QUAND... »

Quand je vois tes affaires ~~qui traînent...~~ par terre...

~~Si tu ne fais pas ceci, TU AURAS des problèmes~~

Si tu ne fais pas ceci, **JE CRAINS** que tu n'aies des problèmes

~~Tu fais...~~

~~Toujours / Jamais~~

Ca fait 3 fois que...

~~Tu es...~~

~~Bon / Mauvais~~

~~Normal / Anormal~~

~~Responsable / Irresponsable~~

~~Elle ne finira pas~~

Je pense qu'elle...

Elle a dit que : ...

CNV un processus à 4 étapes



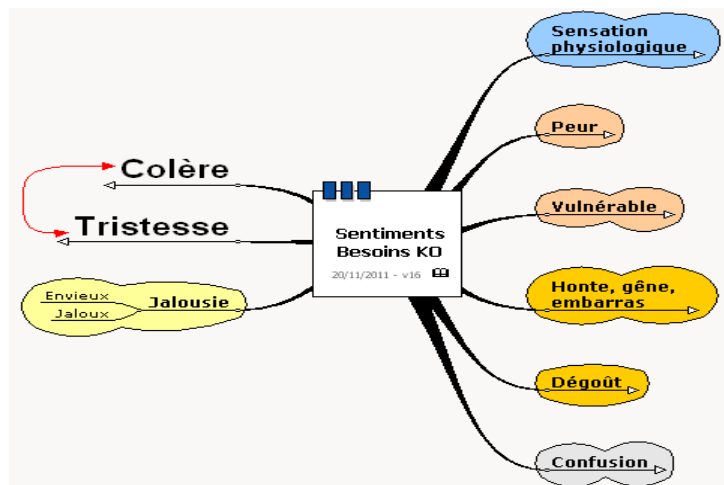
1. **Enoncer notre observation** d'une interaction sans juger ni évaluer.
2. **Séparer les pensées des sentiments.**
3. **Exprimer** ce dont nous avons **besoin** et ce que nous voulons. Pratiquer une **écoute active** pour entendre les **besoins** et les vœux des autres sans les juger.
4. Présenter **nos demandes en langage d'action réalisable**. Mettre notre attention sur la différence entre demander et exiger.

Sentiments :



2. Sentiments (Emotion)

« Je me sens **triste**, en **colère**, **inquiet**... »



Ne pas confondre
Sentiments & **Pensées** :

~~« J'ai le sentiment que... »~~

~~« Je sens que + OPINION »~~

~~« Je me sens + Adjectif »~~

=

« Je pense que... »

Les Emotions de base (1/2) :



Les émotions de bases :

► La peur :

Son rôle : aiguise les sens et mobilise notre cerveau en état d'urgence. Elle permet aussi d'anticiper, de nous préparer et d'assurer notre protection.

Excessive ou déplacée, elle nous paralyse quand nous avons à prendre la parole en public, ou nous fait prendre nos jambes à notre cou dans un rue inconnue et mal éclairée....



► La colère :

Son rôle : est la réaction saine à l'injustice, au dommage, à l'obstacle et à la frustration. Grâce à l'adrénaline, l'énergie circule dans nos veines, et nous pouvons défendre nos droits et faire respecter le maintien de nos frontières corporelles, psychologiques, et sociales. La colère permet la confrontation positive à l'autre.

Elle devient négative quand c'est notre réponse automatique à toutes situations de désaccord ou de conflit.



Les Emotions de base (2/2) :



► La tristesse :

Son rôle : accompagne la perte, le manque et le deuil. Elle nous invite à utiliser notre espace intérieur pour prendre soin de nous, pleurer la situation qui se termine, faire le travail de cicatrisation..

Les larmes de tristesse et du chagrin, libèrent.

Celles de la dépression nous enferment dans une spirale négative.



► La joie :

Son rôle : favorise l'harmonie. Les battements de notre cœur se font plus profonds, une agréable chaleur nous envahie....On se sent faire partie de l'univers. On a envie de partager ce qui nous arrive avec l'entourage.. La vie est une fête..



La phrase clef de la CNV:

« *Je me sens...* **PARCE QUE j'ai BESOIN de...** »



En COLERE !

Parce que j'ai besoin **d'ORDRE**



JOYEUX !

Parce que j'ai besoin d'un **ZEST**
Pour mon gâteau !

- ▶ Un **même fait** peut générer des **Sentiments opposés**.
- ▶ Le FAIT n'est pas la CAUSE. Il agit comme **FACTEUR DECLENCHANT**.
- ▶ La **CAUSE**, c'est :
nos BESOINS à un instant donné



Des Sentiments liés aux Besoins



Ce n'est pas ce que tu fais qui est la cause de mes sentiments.
Mes sentiments proviennent de mes besoins.

env-apprentiegirofe.blogspot.com

CNV un processus à 4 étapes



1. **Enoncer notre observation** d'une interaction sans juger ni évaluer.
2. **Séparer les pensées des sentiments.**
3. **Exprimer** ce dont nous avons **besoin** et ce que nous voulons. Pratiquer une **écoute active** pour entendre les **besoins** et les vœux des autres sans les juger.
4. Présenter **nos demandes en langage d'action réalisable**. Mettre notre attention sur la différence entre demander et exiger.

Redonner la parole aux « besoins » (1/3)



Ils sont à **la base de la CNV**.

Marshall Rosenberg les définit ainsi : « *Les besoins sont des manifestations de la vie* ».

Il les considère comme **des cadeaux « beaux et précieux »**.

Dans ses interventions, il incite ses interlocuteurs à en parler en leur demandant de répondre aux questions suivantes :

- Qu'est-ce qui est vivant en nous ?
- Qu'est-ce qui pourrait nous rendre la vie plus belle ?

Redonner la parole aux « besoins» (2/3)



Caractéristiques des Besoins :

- ils sont **universels** (communs à tous les êtres humains)
- ils sont **l'énergie vitale qui nous mobilise** pour agir dans le sens qui va nous faire croître ;
- ils sont **indépendants de tout contexte**. Notamment, ils ne sont attachés :
 - ni à une personne en particulier,
 - ni à un objet,
 - ni à une action,
 - ni à une situation particulière ;
- il y a **un nombre infini de manières de les satisfaire**. M. Rosenberg appelle "*stratégies*" les actions que l'on met en œuvre pour les satisfaire.

Redonner la parole aux Besoins (3/3)

« Types besoins »

- ▶ Besoins physiologiques, bien-être physique ;
- ▶ Sécurité ;
- ▶ Empathie, compréhension ;
- ▶ Créativité ;
- ▶ Amour, lien ;
- ▶ Jeu, distraction ;
- ▶ Repos, détente, récupération ;
- ▶ Autonomie ;
- ▶ Sens, spiritualité ;



Besoins : Les pièges à éviter

Il n'est pas toujours nécessaire de satisfaire le besoin...

Reconnaître l'importance d'un Besoin peut souvent suffire à résoudre le conflit !

« Tu te sens en colère parce que **tu aurais eu besoin** de choisir ?
C'est **vraiment très important** pour toi
de pouvoir choisir ? »



Tout jugement, toute attaque
n'est que la traduction d'un **besoin**
non satisfait ou **non reconnu**



CNV un processus à 4 étapes



1. **Enoncer notre observation** d'une interaction sans juger ni évaluer.
2. **Séparer les pensées des sentiments.**
3. **Exprimer** ce dont nous avons **besoin** et ce que nous voulons. Pratiquer une **écoute active** pour entendre les **besoins** et les vœux des autres sans les juger.
4. Présenter **nos demandes en langage d'action réalisable**. Mettre notre attention sur la différence entre demander et exiger.

La DEMANDE :



Elle doit être **bienveillante, puisque centrée sur mes besoins**, tout en restant à l'écoute de ceux de l'autre.



Dans tous les cas, la demande **concerne l'instant présent, est spécifique, concrète, réalisable, et négociable – ce n'est pas une exigence**

Elle est exprimée en langage d'action positive, c'est à dire que l'on va demander ce que l'on veut et non ce dont on ne veut plus.

La DEMANDE

Après avoir exprimé à notre interlocuteur nos observations, et les sentiments et besoins qui sont liés à la situation, **qu'aimerions-nous entendre en retour de sa part ? Qu'est-ce qui nous rendrait la vie plus belle ?**

Il y a deux types de demandes :

- celles qui visent à établir ou à vérifier la **connexion** avec l'autre:
 - **Juste là maintenant, ce que je souhaite c'est** comment tu réagis à ce que je viens de dire /ce que cela te fait ;
- les demandes visant à une action.
 - **Juste là maintenant, ce que je souhaite c'est** que tu me dises si tu serais d'accord de faire ça maintenant, ou s'il y a quelque chose que tu aimerais me dire auparavant ?

Demandes : Les pièges à éviter

4. Demandes = Propositions

« Je voudrais savoir **si tu serais**
d'accord pour + »

« ~~Est-ce que tu pourrais...~~ »
« Est-ce que tu **voudrais bien**... »

Solution CREATIVE

OSBD - Les 4 étapes

Le processus OSBD, qui est la base de la CNV, se déroule en quatre étapes:

- ✓ **l'Observation sans jugement** : cette étape a pour but d'évaluer la situation de façon claire et objective ;
- ✓ **l'identification du Sentiment** : cette étape permet d'identifier le sentiment ;
- ✓ **la reconnaissance du Besoin** : les sentiments sont indicateurs de besoins, satisfaits ou non. Cette étape permet donc de prendre en compte ces besoins ;
- ✓ **la formulation d'une Demande négociable** : la demande est l'ouverture du dialogue avec l'autre partie.

La CNV en pratique - Exercice de Gratitude

Les 3 composantes d'un remerciement CNV

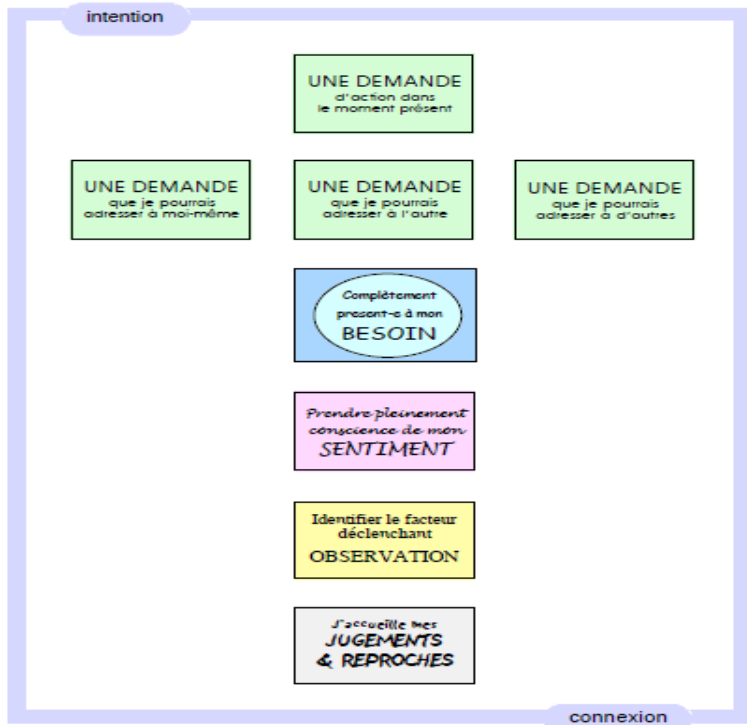
Pensez à quelque chose que quelqu'un de votre entourage Professionnel a fait ou dit et qui, d'une façon ou d'une autre, a contribué à enrichir votre vie.

La reconnaissance s'exprime en trois parties selon la CNV :

- 1) les actes concrets qui ont contribué à notre bien-être
Quand tu... (décrivez ce que la personne a fait ou dit que vous avez apprécié) (les faits)
- 2) les besoins que ces actes ont satisfaits chez nous
« **j'avais besoin de...** »
- 3) le sentiment de plaisir né de la satisfaction de ces besoins
Et lorsque j'y repense, je me sens, j'éprouve...

Pratiquer la CNV : Pistes de danse

La danse de l'Auto-Empathie



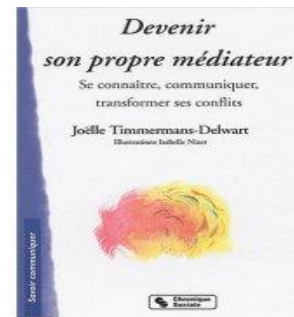
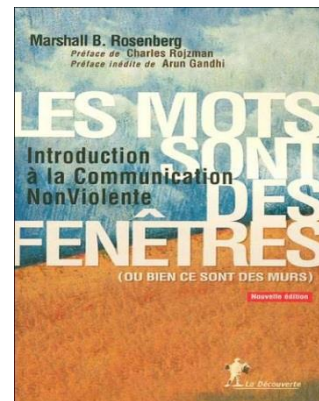
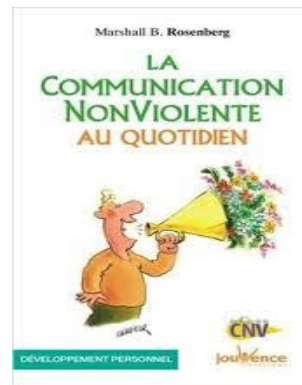
Citations Marshall B. Rosenberg

- « *On a le choix dans notre vie entre être heureux et avoir raison* ».
- « *Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait* »
- « *C'est dangereux d'enseigner à un enfant qu'il n'a pas d'autres choix que de faire ce qu'on lui dit* »

Pour aller plus loin

Livres

- « **Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs** » par Marshall Rosenberg (inventeur de la CNV)
- « Cessez d'être gentils, soyez vrai »
- « Devenir son propre médiateur »
- **Communication non violente au quotidien - MARSHALL B ROSENBERG**



LISTE DE SENTIMENTS

Peur



anxieux, timoré, modeste, confus, désorienté, craintif, fragile, défensif, émotif, faible, coupable, effrayé, harcelé, démuni, agité, perdu, nerveux, paniqué, plein d'appréhension, pessimiste, chancelant, tendu, angoissé, timide, incertain, coincé, troublé, dévalorisé, honteux, accablé, affolé, angoissé, anxieux, apeuré, atterré, broyé, défait, désesparé, déstabilisé, épouvanté, hébété, horrifié, inhibé, inquiet, insécurité, méfiant, paralysé, perplexe, terrorisé.

Colère



fâché, contrarié, amer, énervé, rebelle, furieux, renfrogné, hostile, plein de haine, jaloux, mesquin, insatisfait, distant, sous pression, protestataire, provocant, rancunier, révolté, rageur, belliqueux, brutal, mécontent, trompé, trahi, détesté, frustré, dur, critique, agacé, froid, dégoûté, agacé, agressif, aigri, amer, contrarié, désagréable, destructeur, énervé, enragé, exaspéré, fâché, frustré, haineux, horripilé, hystérique, irrité, ulcéré, vindicatif, violent.

LISTE DE SENTIMENTS

Tristesse



apathique, plein de regret, abattu, vaincu, déprimé, désespéré, dépit, détaché, découragé, embarrassé, vide, humilié, blessé, inadéquat, isolé, léthargique, malheureux, négligé, nostalgique, rejeté, triste, bête, affligé, désolé, fatigué, laid, inintéressant, mal à l'aise, seul, dépressif, abattu, affligé, bouleversé, cafardeux, chagriné, déçu, démoralisé, démotivé, éploré, esseulé, fatigué, impuissant, mélancolique, misérable, morne, nostalgique, pessimiste, piteux, résigné, triste, vain.

Joie :



affectueux, agréable, confortable à l'aise, chanceux, tendre, enthousiaste, exubérant, en harmonie, libre, en communion, amical, en forme, bon, reconnaissant, heureux, gai, plein d'espoir, ravi, intense, allègre, joyeux, aimé, merveilleux, en sympathie, optimiste, passionné, décontracté, satisfait, chaleureux, accompli, affectueux, à l'aise, assouvi, bienveillant, chaleureux, comblé, détendu, émerveillé, enchanté, enjoué, enthousiasmé, motivé, optimiste, ravi, revigoré, serein, soulagé, vif, vivant.

Mots employés comme sentiments qui sont en réalité des interprétations, ou évaluations masquées

abandonné acculé accusé arraché attaque blâmé bluffé déconsidéré délaissé détesté dévalorisé dominé dupé écarté écrasé escroqué étouffé floué harcelé humilié ignoré	incompris insulté intimidé isolé jeté jugé laissé pour compte largué manipulé materné menacé méprisé mis en cage négligé pas accepté pas aimé pas cru pas entendu pas voulu pas vu piégé	piétiné protégé rabaissé refait rejeté ridiculisé sali trahi trompé utilisé vaincu bête pas important inadéquat incapable incompétent indigne invisible minable nul sans valeur stupide
---	---	--

BESOINS HUMAINS FONDAMENTAUX

Autonomie

- Choisir nos rêves, nos buts, nos valeurs
- Choisir des stratégies pour concrétiser nos rêves, nos buts, nos valeurs

Célébration

- Célébrer la vie et la réalisation de nos rêves
- Célébrer nos pertes : la perte des êtres proches, la non-réalisation de nos rêves, etc. (le deuil).

Intégrité

- Authenticité
- Créativité
- Sens
- Estime de soi

Interdépendance

- Acceptation
- Appréciation
- Proximité
- Communauté
- Considération
- Contribution à l'enrichissement de la vie
- Sécurité émotionnelle
- Empathie
- Honnêteté
- Amour
- Réassurance
- Respect
- Soutien
- Confiance
- Compréhension

BESOINS HUMAINS FONDAMENTAUX

Nourriture sur le plan physique

- Air
- Nourriture
- Mouvement, exercice
- Protection contre les formes de vie menaçantes : virus, bactéries, insectes, animaux prédateurs
- Repos
- Expression sexuelle
- Abri
- Toucher
- Eau

Jeu

- Amusement
- Rire

Communion d'esprit

- Beauté
- Harmonie
- Inspiration
- Ordre
- Paix

Merci de votre participation



Atos, the Atos logo, Atos Codex, Atos Consulting, Atos Worldgrid, Worldline, BlueKiwi, Bull, Canopy the Open Cloud Company, Unify, Yunano, Zero Email, Zero Email Certified and The Zero Email Company are registered trademarks of the Atos group. October 2016. © 2016 Atos. Confidential information owned by Atos, to be used by the recipient only. This document, or any part of it, may not be reproduced, copied, circulated and/or distributed nor quoted without prior written approval from Atos.

Atos