



LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

La Communication Non-violente (CNV) est une méthode de communication formalisée par le Dr Marshall B. Rosenberg, expert en communication. Selon son auteur, ce sont « le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant ». L'expression « non violente » est une référence au mouvement de Gandhi et signifie ici le fait de communiquer avec l'autre sans lui nuire (voir ahimsa). L'idée de base est de garder le canal de communication ouvert et d'éviter que l'autre ne se referme sur lui-même en entendant des propos blessants, remplis de jugements ou de critiques et ce, même si ce n'était pas de notre intention de communiquer de cette façon.

On parle également d'une « communication consciente » dont les caractéristiques principales sont l'empathie, l'authenticité et la responsabilité. La CNV repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes.

Le processus de Communication Non-Violente peut être utilisé de trois manières :

- Communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi (*auto-empathie*) ;



- Communiquer avec l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message (*expression authentique*);
- Recevoir un message de l'autre, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer (*empathie*).

Pour que ce processus favorise réellement la coopération et le dialogue, cela suppose :

- Une attention au moment présent ;
- Une intention claire de favoriser le dialogue et la coopération.

Qu'il s'agisse de clarifier ce qui se passe en soi ou de communiquer avec d'autres, l'art relationnel de la CNV propose de porter son attention sur 4 points :

Observation (O) : décrire la situation avec des faits seulement, en termes de ce que l'on peut observer comme actions, sans jugement, sans critique ni blâme.

Sentiment (S) : exprimer les sentiments ressentis face à cette situation. Pour s'assurer d'utiliser des sentiments qui ne jugent pas, ne critiquent ou blâment pas, pensez utiliser ceux que vous pouvez mimer. On peut démontrer avec notre visage que nous sommes tristes, avons peur, sommes en colère ou joyeux. Nous ne pouvons pas imiter le sentiment d'être rejeté par exemple ou d'être incompris. Dire : « Je me sens rejeté(e) », même si c'est au « Je », cette affirmation peut être « violente » pour celui qui la reçoit, car elle sous-entend que « tu me rejettes » ou « tu ne me comprends pas ».



Besoin (B) : clarifier le(s) besoin(s) qui est la source du sentiment ressenti (référez-vous au tableau des besoins puisqu'il peut être difficile d'identifier ses besoins).

Demande (D) : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable. Une demande n'est pas une exigence, l'autre peut refuser notre demande.

Exemple :

Nommer les faits (sans interprétations, sans jugement, que basés sur des faits, décrire un comportement sans critique) Ex: Quand tu me coupes la parole...

Nommer notre sentiment suite à ces faits (tristesse, colère, peur, surprise, joie) : (...) je me sens triste...

Nommer notre(nos) besoin(s) derrière le sentiment : (...) parce que j'ai besoin de pouvoir me confier sans difficultés. C'est déjà difficile pour moi et j'ai peur de ta réaction...

Faire une demande (qui n'est pas une exigence) : (...) Accepterais-tu de m'écouter jusqu'au bout?

Dans une situation de communication, l'ordre de présentation des étapes peut être différent : on peut très bien commencer par exprimer ses sentiments (S), stimulés par une situation (O), puis parler des besoins qui sont la cause de nos sentiments (B) pour présenter une demande (D). Présenter toutes les étapes peut



augmenter nos chances de rejoindre notre interlocuteur, d'être compris par lui et favoriser une ouverture à la discussion.

(Source : https://fr.wikipedia.org/wiki/Communication_non_violente

) Pour en lire davantage sur le sujet, vous trouverez de nombreux articles à ce sujet sur internet.

Puisque la CNV est une technique de communication, il importe de la pratiquer régulièrement pour développer cette habileté à l'utiliser avec aisance lorsque viendra un moment où vous devrez l'employer et que l'échange se passe bien.

Voici une vidéo qui explique bien la technique et toutes ses subtilités. Elle dure 3 heures et date de plusieurs années, alors je vous suggère donc d'y aller par blocs d'une heure pour ne pas rendre l'apprentissage fastidieux.

Vidéo originale en anglais :

<https://www.youtube.com/watch?v=l7TONauJGfc>

Même vidéo avec sous-titres français :

<https://www.youtube.com/watch?v=f99Xvp3yFPg&t=2515s>

Même vidéo avec traducteur français :

<https://www.youtube.com/watch?v=bljRxdN-kL8&t=340s>

Résumé de la CNV :

<https://www.youtube.com/watch?v=5HI4pSHEm1M>

Vidéo explicatif de la CNV par un psychologue québécois.

<https://www.youtube.com/watch?v=R5Or1FZ-Cxo>



mélanie bédard
c o a c h i n g

Voir ci-dessous plusieurs infographies sur le sujet pour vous aider à mémoriser les étapes à suivre :

La NON VIOLENCE ça commence par soi-même ! m'aime



Chaque fois où j'ai été «moins que parfait» j'ai à choisir entre me haïr ou apprendre à embellir ma vie.

cnv-apprentiegirafe.blogspot.com





La Communication NonViolente

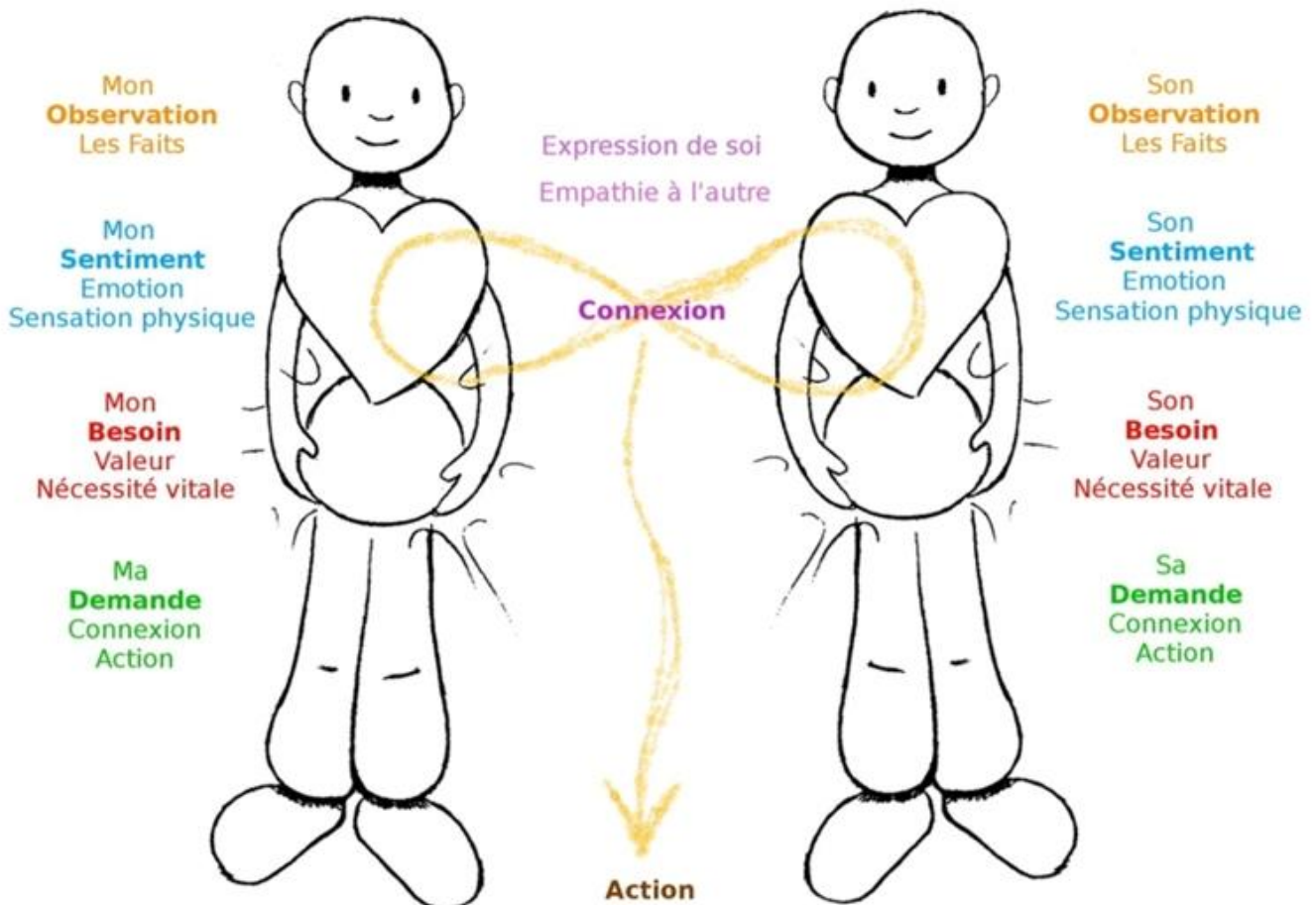
4 étapes, 2 modes

EXPRESSION AUTHENTIQUE

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi
sans jugement ni exigence

REFLET EMPATHIQUE

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre
sans entendre ni critique ni exigence



Motivée par l'élan de contribuer au bien-être de toutes les parties concernées

Dessin réalisé par Célia Portail - celiaportail.blogspot.com



Communication NonViolente

Auto- empathie

Clarifier et accueillir ce qui se passe en moi maintenant

1. **Observation** des faits concrets et de mes pensées à leur propos (critiques, jugements, reproches, ...)

2. **Sentiments** : accueillir mon vécu au niveau de mes sensations physiques et de mes sentiments
Je me sens ...

3. **Besoins** : me relier aux besoins qui sont à l'origine de mes sentiments :
parce que j'ai besoin de ... (ou j'aimerais ...)

4. **Demande** à moi-même/**Action**.
Pour prendre soin de mes besoins, ne fût-ce que partiellement, je choisis de faire ou de dire ...

Expression honnête

Dire avec clarté ce qui se passe en moi sans critique, reproche ni jugement

1. **Observation** : citer les faits concrets
Quand je vois, j'entends, je me souviens ...

2. **Sentiments** : exprimer comment je me sens en lien avec ces faits : *je me sens ...*

3. **Besoins** : nommer les besoins qui sont l'origine de mes sentiments :
parce que j'ai besoin de ... (ou j'aimerais ...)

4. **Demande** de connexion ou d'action : formuler au présent une demande concrète, réaliste, positive et négociable qui pourrait contribuer à la satisfaction de l'un ou l'autre de mes besoins :
Serais-tu d'accord de ... ?

Ecoute empathique

Écouter avec bienveillance ce qui se passe en l'autre

1. **Observation** : citer les faits concrets
Quand tu vois, tu entends, tu te souviens ...

2. **Sentiments** : exprimer comment j'imagine que l'autre se sent, en lien avec ces faits :
est-ce que tu te sens ...

3. **Besoins** : nommer sur un ton interrogatif les besoins que je pense être à l'origine de ses sentiments :
parce que tu as besoin de ... ? (ou tu aimerais ... ?)

4. **Demande** de connexion : formuler au présent une demande qui invite l'autre à préciser ce qu'il vit :
Est-ce bien ça ?

Site belge : www.cnvbelgique.be - info@cnvbelgique.be

Site européen : www.nvc-europe.org - Site international : www.cnvc.org

2009 Marshall B. Rosenberg - Editeur responsable : ACNV-BF

Association pour la Communication NonViolente de Belgique Francophone





Les obstacles à l'écoute empathique



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com



mélanie bédard
c o a c h i n g



Lorsque je porte un jugement de valeur, que j'établis un diagnostic, une analyse, je crée une **image d'ennemi** qui me coupe de ma capacité à être en lien avec l'autre.

cnv-apprentiegirafe.blogspot.com

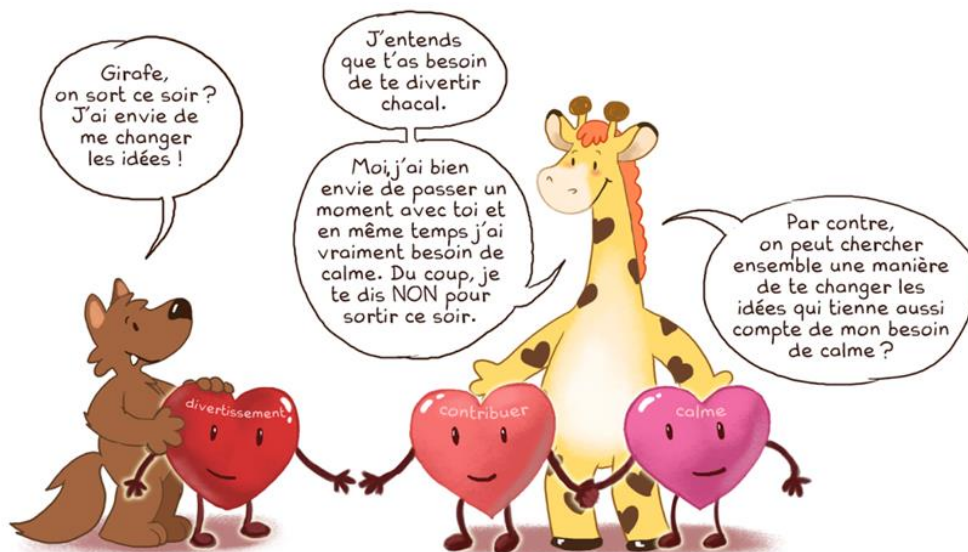


Dire ce que nous ne voulons pas, ne rend pas clair ce que nous voulons.

cnv-apprentiegirafe.blogspot.com



Dire NON en CNV



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com