

Une introduction à la

Communication Non Violente



NEUCHÂTEL

Une association de
professionnels en
Ressources Humaines

André Hungerbuehler

2023

...qui est à bord?



André Hungerbuehler
Formateur, directeur d'un team, accompagnement individuel



Les Maîtres



Les passions



Les partages



Au programme

- L'origine de la CNV
- Initiation à la Communication Non-Violente: connaître et comprendre le processus (4 niveaux) du langage CNV
- Commencer à pratiquer... l'expérience est le meilleur des maîtres

Marshall Rosenberg

1934 - 2015



La symbolique du chacal et de la girafe

La CNV est un outil

Un langage au service de ce qui est vivant, instant après instant.

« Le but de la CNV n'est pas d'obtenir ce que nous voulons, mais de permettre un lien humain qui permette à chacun de voir ses besoins satisfaits. C'est aussi simple et complexe que cela »

A UTILSER EN PREMIER EN SOI !



Langage chacal :
TU ES COLÉRIQUE

Langage girafe :
JE VOIS QUE TU ES EN COLÈRE EN CE MOMENT

Que veux-tu (me) dire ?



Quelques points à retenir...

- Non-violente...ne pas nuire à autrui (le « tu » tue), ni à soi. Fait référence au mot sanskrit AHIMSA (sans violence)
- Un moyen de communiquer qui favorise l'élan du cœur (contribuer à notre bien-être et à celui des autres)
- Deux mouvements: s'exprimer sincèrement et comprendre autrui
- Reconsidère notre façon de nous exprimer et d'écouter les autres en centrant l'attention sur quatre points: **l'observation** d'une situation, les **sentiments** qu'éveille cette situation, les **besoins** qui sont liés à ces sentiments et enfin ce que nous pourrions **demander** pour satisfaire ces besoins
- Autres: Communication bienveillante, respectueuse et attentive, constructive...

La CNV permet...

- ✓ d'obtenir de la clarté sur ce qui se vit en moi
- ✓ de s'affirmer sans juger, critiquer ou écraser les autres
- ✓ de se sentir moins visé personnellement par des reproches et critiques
- ✓ de comprendre les réelles motivations des autres et composer avec eux

La CNV, c'est aussi quitter l'illusion...

- ✓ de penser que notre vie ne sera remplie que de soleil et de bonheur (Bisounours)
- ✓ de supposer que nos peines, nos malheurs...et notre bonheur ne proviennent que des autres
- ✓ de croire que nous allons pouvoir changer les autres
- ✓ d'imaginer que les autres sont responsables de nos émotions
- ✓ de considérer qu'être heureux et avoir raison vont de pair...

Un processus en 4 étapes

Qu'est-ce qui se passe ?

Observation

~~Jugement~~

En distinguant les faits de mes pensées, jugements, évaluations

Qu'est-ce que je sens ?

Sentiment

~~Évaluation~~

En vérifiant que j'en prends la responsabilité

De quoi ai-je besoin ?

Besoin

~~Stratégie~~

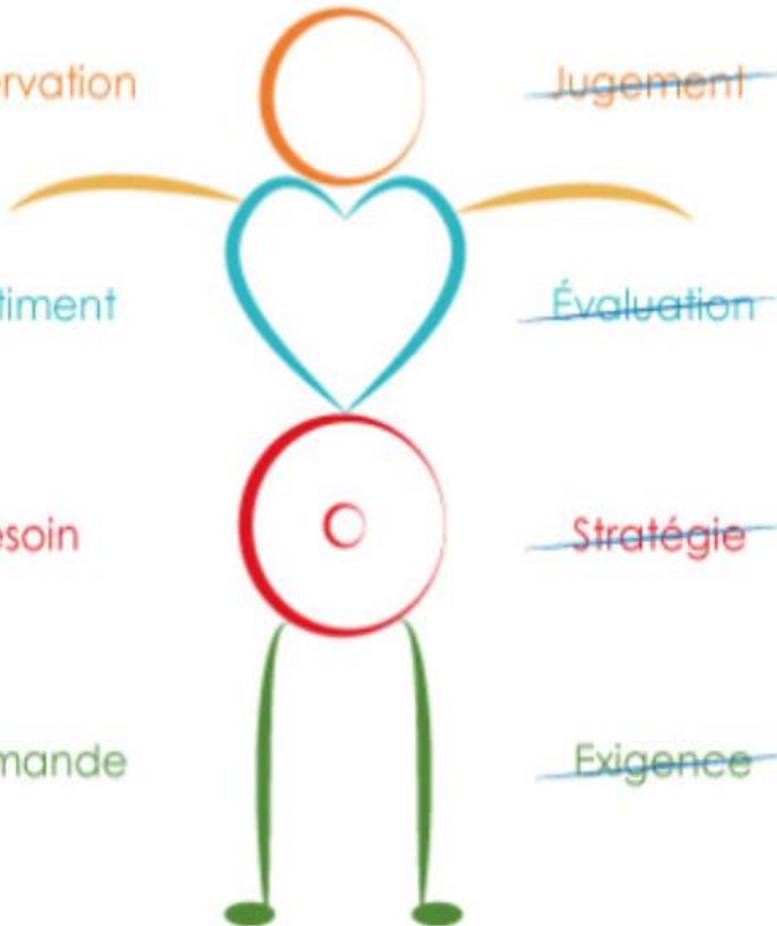
En différenciant mes besoins et mes stratégies pour les nourrir

Qu'est-ce que je veux ?

Demande

~~Exigence~~

En m'assurant que ce n'est pas une exigence



Et ... une étape préalable

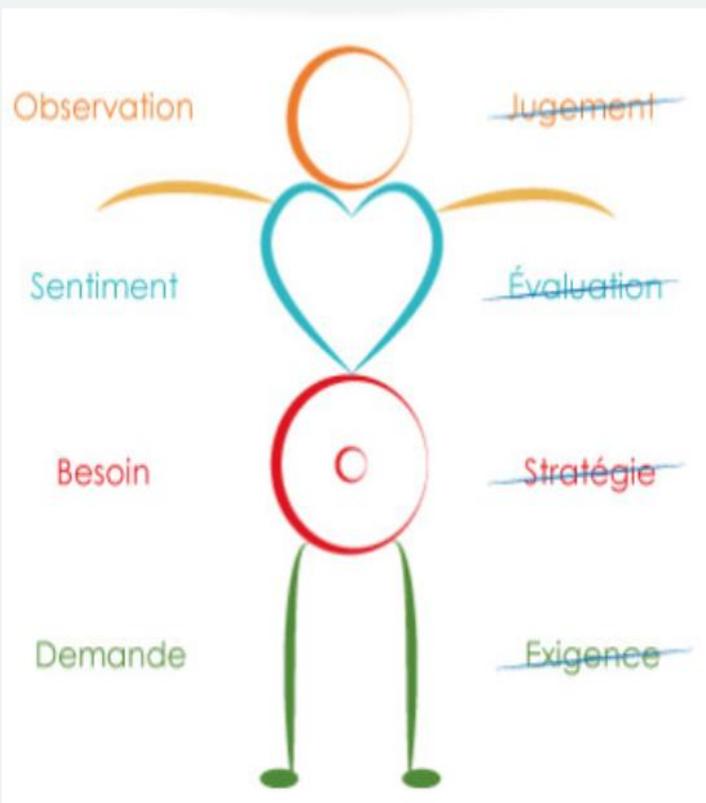
Nous rappeler notre

INTENTION

qui prévaut si je décide d'utiliser ce processus



1. Observation



Distinguer les faits des pensées, jugements, interprétations, évaluations et sous-entendus

Expressions qui favorisent le sous-entendu et donc l'escalade :

Toujours / jamais / comme chaque fois / comme d'habitude / évidemment / mais > « ... et en même temps... »

Ce que je vois



Il parle à voix très forte à la personne en face de lui

Ce que je me dis

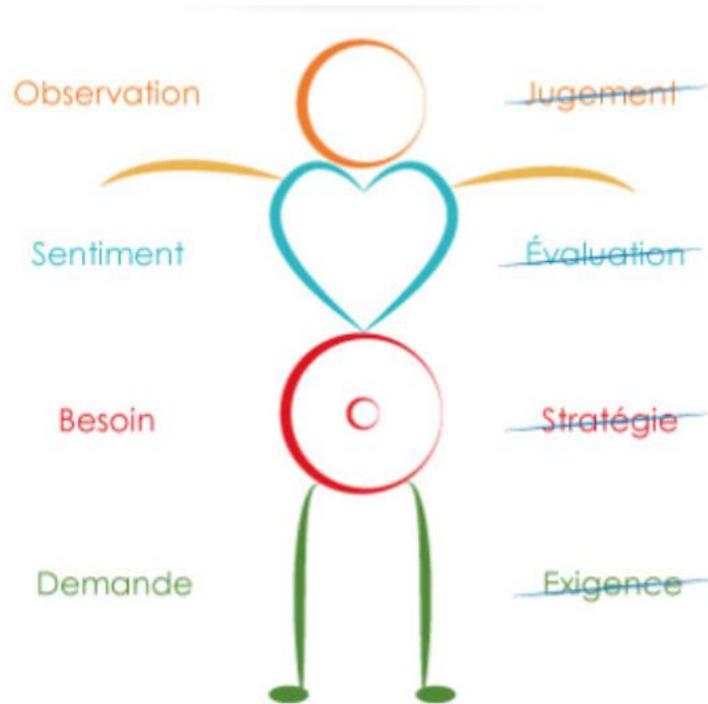


« Mais quel goujat il s'adresse toujours aux gens en criant »

Observation...ou évaluation?

- Hier, Emma était en colère contre moi sans aucune raison
- Hier soir, Alain se rongait les ongles en regardant la télévision
- Pierre ne m'a pas demandé mon avis pendant la réunion
- Mon père est un homme généreux
- Claire travaille trop
- Mon collègue se plaint chaque fois que je parle avec lui
- Christine est arrivée la première tous les matins de cette semaine
- Henri est agressif
- Cet après-midi durant le cours, Luis était dans les nuages

2. Sentiments



Identifier ses ressentis et en prendre la responsabilité
Se méfier des mots-pièges (évaluations masquées)

Tendance de l'éducation et du conditionnement :
« Fais plaisir à maman », « Je serais vraiment triste si tu ne fais pas ça... », « C'est parce que tu... que je... »

Richesse du vocabulaire

Sentiments que nous éprouvons lorsque nos besoins sont assouvis

| | | | |
|--------------------|------------------|------------------|----------------------------|
| à l'aise | exubérant(e) | ragaillard(e) | vivifié(e) |
| admiratif(ve) | fasciné(e) | rasséré(e) | <i>ou bien d'humeur...</i> |
| alerte | fluide | rassasié(e) | aventureuse |
| allégé(e) | frémissant(e) | rassuré(e) | câlme |
| amoureux(se) | gai(e) | ravi(e) | espiègle |
| amusé(e) | gonflé(e) à bloc | ravigoté(e) | insouciant(e) |
| apaisé(e) | grisé(e) | réconforté(e) | pétillante |
| attendri(e) | heureux(se) | reconnaissant(e) | |
| attentif(ve) | hilar(e) | régénéré(e) | <i>ou bien plein...</i> |
| aux anges | inspiré(e) | réjoui(e) | d'affection |
| béat(e) | intéressé(e) | remonté(e) | d'amour |
| bien disposé(e) | | | |
| bouleversé(e) | | | |
| calme | | | |
| charmé(e) | | | |
| comblé(e) | | | |
| confiant(e) | | | |
| content(e) | | | |
| de bonne humeur | | | |
| décontracté(e) | | | |
| délivré(e) | | | |
| détendu(e) | | | |
| ébahi(e) | | | |
| ébloui(e) | | | |
| effervescence (en) | | | |
| égayé(e) | | | |
| électrisé(e) | | | |
| emballé(e) | | | |
| émerveillé(e) | | | |
| émoussillé(e) | | | |
| enchanté(e) | | | |
| encouragé(e) | intrigué(e) | revigoré(e) | d'appréciation |
| en effervescence | joyeux(se) | satisfait(e) | d'ardeur |
| enflammé(e) | jubilant(e) | sécurisé(e) | de compréhension |
| en harmonie avec | léger(e) | serein(e) | de courage |
| enjoué(e) | libre | sidéré(e) | de curiosité |
| enthousiasmé(e) | liesse (en) | soulagé(e) | de douceur |
| espiègle | nourri(e) | stimulé(e) | d'élan |
| étonné(e) | optimiste | sûr de soi | d'énergie |
| étourdi(e) | paisible | touché(e) | d'entrain |
| éveillé(e) | paix (en) | tranquille | d'espoir |
| exalté(e) | passionné(r) | transporté(e) | de gratitude |
| expansif(ve) | proche | de joie | de tendresse |
| expansion (en) | radieux(se) | vibrant(e) | de vitalité (vie) |
| extase (en) | radouci(e) | vivant(e) | de zèle |

Sentiments que nous éprouvons lorsque nos besoins sont inassouvis

| | | | |
|-----------------|--------------------|---------------------|----------------------------|
| à bout | découragé(e) | frustré(e) | navré(e) |
| abattu(e) | déçu(e) | furieux(se) | nerveux(se) |
| accablé(e) | défensive (sur la) | géné(e) | paniqué(e) |
| affligé(e) | démoralisé(e) | haineux(se) | peiné(e) |
| affolé(e) | dépité(e) | hésitant(e) | perplexe |
| agacé(e) | déprimé(e) | honteux(se) | perturbé(e) |
| agité(e) | dérouté(e) | horrifié(e) | pessimiste |
| alarmé(e) | désappointé(e) | horripilé(e) | préoccupé(e) |
| amer(e) | déseparé(e) | impatient(e) | réticent(e) |
| angoissé(e) | désenchanté(e) | impuissant(e) | saturé(e) |
| anxieux(se) | désespéré(e) | indécis(e) | sceptique |
| | | | secoué(e) |
| | | | seul(e) |
| | | | soucieux(se) |
| | | | soupçonneux(se) |
| | | | stupéfait(e) |
| | | | surexcité(e) |
| | | | surpris(e) |
| | | | terrifié(e) |
| | | | tiraillé(e) |
| | | | tourmenté(e) |
| | | | triste |
| | | | troublé(e) |
| | | | ulcéré(e) |
| | | | vexé(e) |
| | | | vidé(e) |
| | | | <i>ou bien d'humeur...</i> |
| | | | chagrine |
| | | | maussade |
| | | | morose |
| | | | sombre |
| | | | <i>ou bien plein...</i> |
| | | | d'agressivité |
| | | | d'appréhension |
| | | | d'aversion |
| | | | de dégoût |
| | | | de culpabilité |
| | | | d'ennui |
| | | | de lassitude |
| | | | de pitié |
| | | | de rancœur |
| | | | de réserve |
| | | | de ressentiment |
| atterré(e) | désolé(e) | inerte | |
| attristé(e) | désorienté(e) | inquiet(e) | |
| blessé(e) | détaché(e) | insatisfait(e) | |
| bouleversé(e) | écoeuré(e) | instable | |
| cafardeux(se) | effrayé(e) | intrigué(e) | |
| choqué(e) | embarrassé(e) | irrité(e) | |
| confus(e) | en colère | jaloux(se) | |
| consterné(e) | énervé(e) | las(sé(e)) | |
| contrarié(e) | épuisé(e) | mal à l'aise | |
| craintif(ve) | exaspéré(e) | malheureux(se) | |
| crispé(e) | excédé(e) | mécontent(e) | |
| débordé(e) | fâché(e) | méfiant(e) | |
| déconcerté(e) | fatigué(e) | mélancolique | |
| décontenancé(e) | fragile | moral (qui n'a pas) | |

Evaluations masquées

Ressentis qui portent la responsabilité chez l'autre

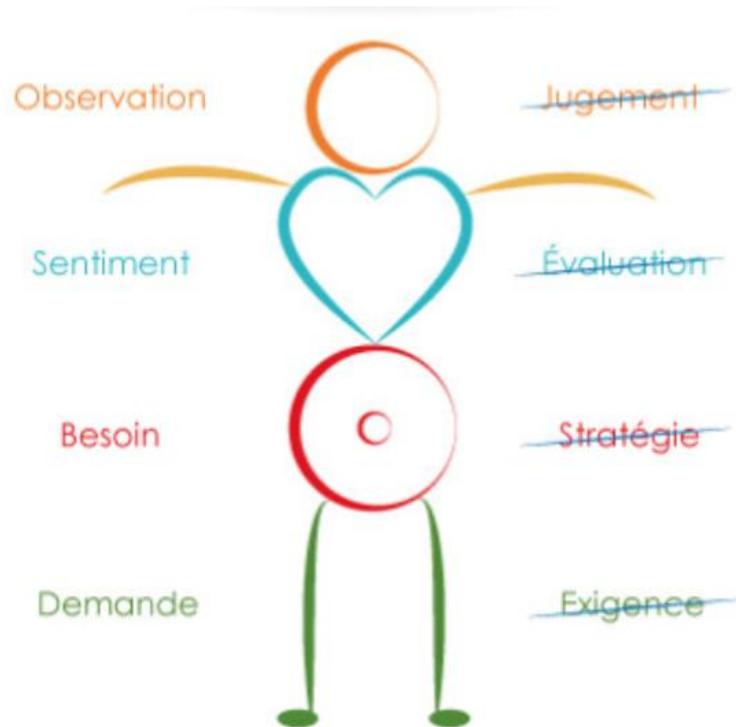
Evaluations masquées

Les mots suivants sont souvent confondus avec des sentiments. En fait, ce sont des évaluations ou des interprétations des actions d'autres personnes ou encore des jugements de nous-même ou des autres.

Ces mots nous retirent notre responsabilité.

| Accusations | Attaque | Domination | Dévalorisation | Tromperie | Rejet | |
|--------------------|----------------|---------------------|-----------------------|------------------|--------------|----------------|
| Accusé(e) | Acculé(e) | Contraint(e) | Bafoué(e) | Bluffé(e) | Abandonné(e) | Désorganisé(e) |
| Blâmé(e) | Agressé(e) | Coincé(e) | Déconsidéré(e) | Dupé(e) | Délaissé(e) | Inadéquante |
| Blessé(e) | Agrippé(e) | Etouffé(e) | Diminué(e) | Escroqué(e) | Détesté(e) | Incapable |
| Culpabilisé(e) | Arraché(e) | Forcé(e), obligé(e) | Inadéquat(e) | Exploité(e) | Ecarté(e) | Incompétent(e) |
| Entraîné(e) | Bousculé(e) | Humilié(e) | Incapable | Floué(e) | Ignoré(e) | Indigne |
| Jugé(e) | Ecrasé(e) | Maltraité(e) | Incompétent(e) | Manipulé(e) | Incompris(e) | Médiocre |
| Mise en cause | Harcelé(e) | Materné(e) | Indigne | Piégé(e) | Indésirable | Sot(te) |
| Pressurisé(e) | Insulté(e) | Méprisé(e) | Intimidé(e) | Refait(e) | Invisible | Stupide |
| Prise en faute | Menacé(e) | Persécuté(e) | Rabaissé(e) | Roulé(e) | Largué(e) | |
| Suchargé(e) | Offensé(e) | Piétiné(e) | Sali(e) | Trahi(e) | Négligé(e) | |
| Volé(e) | Provoqué(e) | Ridiculisé(e) | Sans valeur | Trompé(e) | Nié(e) | |
| | Piégé(e) | Vaincu(e) | | Utilisé(e) | | |

3. Les besoins



Les besoins fondamentaux sont universels, et se situent, pour la CNV, à l'origine des émotions.

- ❖ Une émotion est vécue comme **positive** si le besoin est satisfait
- ❖ Une émotion est vécue comme **négative** si le besoin n'est pas satisfait

Les besoins fondamentaux sont en lien avec :
SURVIE - BIEN-ÊTRE - RELATIONS - RÉALISATION - CÉLÉBRATION

repérer les besoins...

- Tu m'exaspères quand tu laisses des documents par terre dans la salle
- Je suis fâchée d'entendre cela, parce que tu ne te soucies pas de moi et que j'entends tes paroles comme une insulte
- Je suis agacé quand tu es en retard
- Je suis triste que tu ne vienne pas dîner ce soir parce que j'espérais que nous pourrions passer la soirée ensemble
- Je suis déçue parce que tu n'as pas tenu ta promesse
- Il arrive que les gens fasse de petites réflexions qui me blessent
- J'ai peur quand tu élèves la voix
- Je suis reconnaissant que tu m'aies proposé de me raccompagner parce que je voulais arriver au travail avant eux

Les "J'aime vivre"

Forces motrices innées nous mobilisant pour agir de manière à soutenir la croissance et l'épanouissement de la vie.

Cette liste propose seulement des pistes pour la reconnaissance des "j'aime vivre" (souvent nommés "besoins" en CNV) qui peuvent animer un être humain. Les mots tentent d'exprimer l'indicible du précieux de notre vécu intérieur : puissions-nous toujours privilégier le contenu au contenant et nous rappeler qu'aucune liste de mots ne peut se substituer à la connexion avec notre vérité intime en prenant le temps de laisser émerger les mots qui s'ajusteront au mieux avec notre expérience intérieure (et ne sont peut-être pas dans cette liste, ni dans aucune liste !). Pour rappel, Marshall disait : "Ne faites jamais de confusion entre dire des mots et être en empathie..."

| Survie | Bien-être | Réalisation | Relation | Célébration |
|------------------------------------|---|--|--|------------------------------|
| abri | amour de soi, bienveillance envers soi | apprentissage, intégration | accueil, ouverture, tolérance | des cycles |
| air, lumière | autonomie, liberté | choisir (valeurs, aspirations et moyens de les vivre) | amour, compassion | de la vie |
| alimentation, hydratation | beauté, harmonie, inspiration | communion, unité | appartenance, inclusion | des deuils & des pertes |
| chaleur | calme, tranquillité, sérénité | compétence, savoir-faire, habileté | appréciation, gratitude, reconnaissance | des réalisations |
| espace | clarté, comprendre, sens | complétude, sérénité | approvisionnement | fêter, honorer, rendre grâce |
| évacuation | confiance (en soi, en la vie) | confiance (en sa capacité à concrétiser ses aspirations) | attention, considération, respect | |
| mouvement, stimulation sensorielle | confort | conscience, vision | authenticité, honnêteté, transparence | |
| préservation, sécurité | cohérence, congruence | croissance, évolution | bienveillance, réconfort | |
| repos | détente, relaxation, se déposer | découverte, exploration | collaboration, coopération, concertation | |
| reproduction | jeu, défoulement, récréation | discernement, lucidité | communication, échange, partage | |
| | inspiration, ressourcement | épanouissement, accomplissement | complicité, intimité, contact | |
| | intensité, stimulation, diversité | expression, créativité | compréhension, empathie, écoute | |
| | intégrité, dignité, respect de soi | sens de sa propre valeur | confiance | |
| | légèreté, humour | sens, signification de sa vie | connexion, présence | |
| | ordre, structure, repères | unicité (incarner l'unique de notre être) | contribution, prendre soin | |
| | paix, sérénité | | délicatesse, douceur, sensibilité | |
| | prendre soin de soi | | donner / recevoir | |
| | prendre soin de son temps et de son énergie | | équité, justesse | |
| | présence à soi, connexion à soi | | équilibre donner-recevoir, réciprocité | |
| | rythme, temps d'intégration | | expression sexuelle | |
| | simplicité, fluidité | | fiabilité, stabilité | |
| | | | flexibilité, souplesse, adaptabilité | |

« Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait »

M. Rosenberg

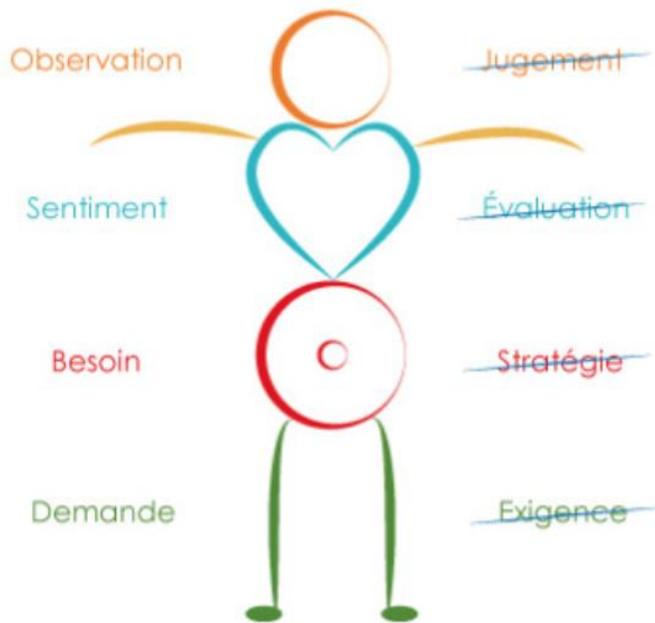
Attention à différencier besoin et solution

« J'ai besoin **de** considération, reconnaissance, espace, sens... »

« *J'ai besoin **que**...* » vise la stratégie/solution et pas le besoin

Une détente survient quand les réels besoins sont nommés

4. La demande



Deux types de demandes :

1. Demandes de connexion et de reformulation

2. Demandes d'action (stratégie)

Le lien avant le résultat = au cœur de la CNV

Voulez-vous avoir raison ou être en lien?

« Le lien avant le résultat »

Durant tout le processus voici comment prendre en charge les demandes de connexion :

-Pouvez-vous dire avec vos mots ce que vous avez entendu ?

-C'est comment pour vous lorsque vous entendez cela ?

La demande

Lorsque je communique un besoin insatisfait à autrui, il est souvent nécessaire d'ajouter une demande spécifique, afin que l'expression de mon besoin ne soit pas perçue comme une exigence ou un reproche

7 critères de bonne formulation d'une demande:

Maintenant

Spécifique

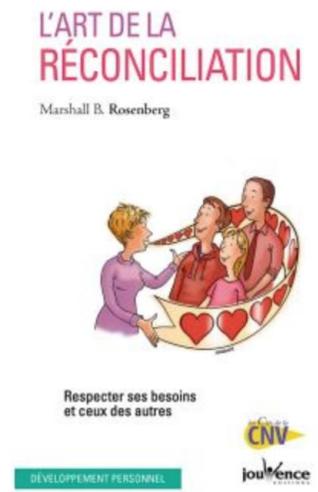
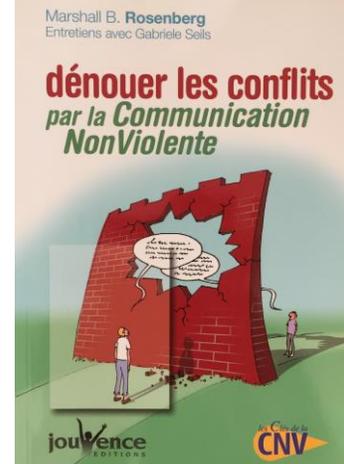
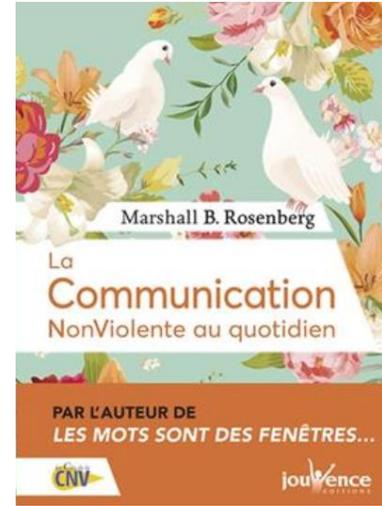
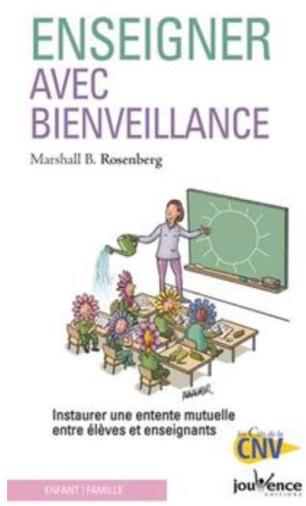
Concrète

Réalisable

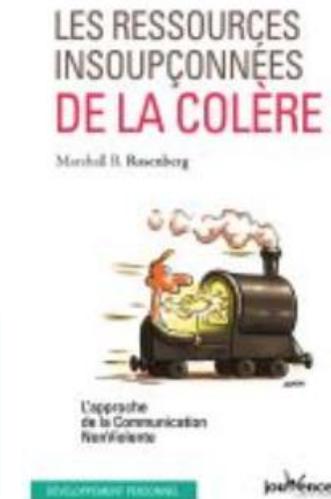
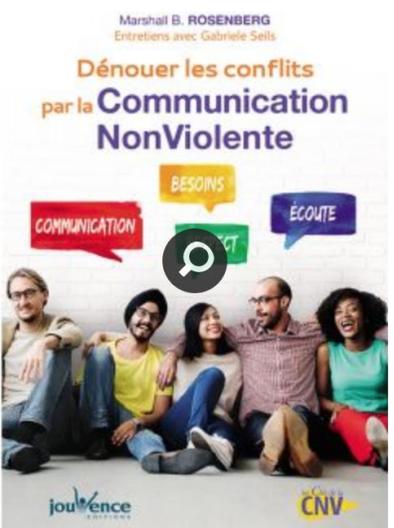
Négociable (ce n'est pas une exigence, j'accepte un "non")

Rejoint un besoin

Exprimée en langage d'action positif (dire ce que je veux plutôt que ce que je ne veux pas)



Pour aller plus loin



DIX PAS VERS LA PAIX

1. Prends le temps chaque jour de sentir calmement la façon dont tu voudrais te relier à toi-même et aux autres.
2. Souviens-toi que tous les êtres humains ont les mêmes besoins.
3. Vérifie ton intention afin de voir si tu es aussi intéressé par le fait que les autres voient leurs besoins autant nourris que les tiens.
4. Quand tu demandes à quelqu'un de faire quelque chose, vérifie d'abord si tu es en train de faire une demande ou une exigence.
5. Au lieu de dire ce que TU NE VEUX PAS qu'une personne fasse, dis-lui plutôt CE QUE TU VOUDRAIS qu'elle fasse et comment elle se sent à l'idée de faire cela.
6. Au lieu de dire ce que tu voudrais qu'une personne SOIT, dis plutôt quelle action tu souhaites qu'elle FASSE en lien avec tes besoins.
7. Avant d'approuver ou de critiquer l'opinion de qui que ce soit, essaie de percevoir ce que la personne ressent, et ce dont elle a besoin.
8. Au lieu de dire "Non", exprime plutôt quels sont les besoins qui t'empêchent de dire "Oui".
9. Si tu te sens contrarié, ressens quels sont les besoins en toi qui ne sont pas nourris, et cherche ce que tu pourrais faire pour les nourrir, plutôt que de continuer à ruminer sur ce qui ne tourne pas rond chez les autres ou chez toi.
10. Au lieu de faire l'éloge de quelqu'un qui a fait quelque chose que tu aimes, exprime plutôt ta gratitude en lui révélant lesquels de tes besoins sont nourris par son action.

Marshall B. Rosenberg

