



COURS CNV 9

RÉCAPITULATIF

**LA FORMULATION DE LA
DEMANDE À PARTIR D'UNE
COMMUNICATION RATÉE**

Communication non violente

Le processus

Exprimer avec clarté
ce qui se passe en moi
sans reproche, ni jugement.

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à mon bien-être.

"Lorsque je vois, j'entends,
je me rappelle..."

2. Comment je me sens en relation avec ces faits.

"je me sens..."

3. Les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments.

"parce que j'ai besoin de..."

Exprimer clairement ma demande qui
pourrait contribuer à mon bien-être,
sans exigence

4. Les actions concrètes, en langage positif que je voudrais voir entreprises, dans l'instant présent.

"et je souhaiterais..."
"es-tu d'accord de... ?"

Recevoir avec empathie
ce qui se passe en l'autre sans
entendre ni critique, ni reproche.

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à mon bien-être.

"Quand tu entends, tu vois,
tu te rappelles..."

2. Comment elle/il se sent en relation avec ces faits (forme interrogative).

"est-ce que tu te sens... ?"

3. Les besoins qui sont à la source de ses sentiments.

"parce que tu as besoin de... ?"

Accueillir avec empathie les demandes
de l'autre sans entendre la moindre
exigence

4. Les actions concrètes, en langage positif qu'elle/il voudrait voir entreprises

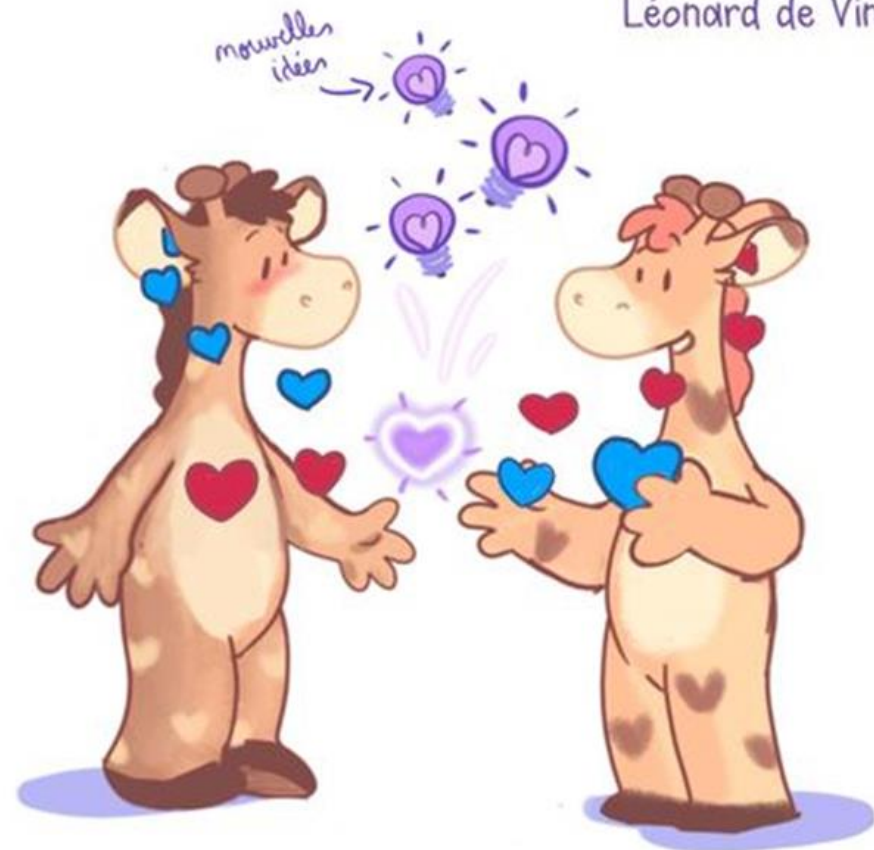
"est-ce bien ça ?
Et maintenant, aimerais-tu...?"

POUR PRATIQUER LA
CNV, IL EST
NÉCESSAIRE DE
PASSER PAR
DIFFÉRENTES ÉTAPES...

JE DOIS OBSERVER ET
ÉCOUTER POUR
IDENTIFIER LES FAITS.
AINSI JE PEUX LES
REFORMULER...

**Savoir écouter, c'est posséder outre le
sien, le cerveau des autres.**

Léonard de Vinci



Je n'ai pas le pouvoir de **changer ta façon de t'exprimer**. Par contre, j'ai le pouvoir de **choisir ma façon de t'écouter**.



APPRENTIE - GIRAFE.COM

La plupart des **conflits** viennent du fait que chaque partie a désespérément **besoin d'écoute** mais qu'aucune **n'a les moyens d'en donner**.



APPRENTIE - GIRAFE.COM

ÉCOUTER SIGNIFIE ÉCOUTER ACTIVEMENT.
C'EST CHOISIR D'ÊTRE DANS UNE
DISPONIBILITÉ.

IL EST IMPORTANT DE NOTER QUE LA CNV
N'EST PAS UN 'TRUC' QUE J'APPRENDS EN
QUELQUES SEMAINES OU MOIS. C'EST UNE
DÉCOUVERTE ET UNE COMPREHENSION
ACQUISE PERSONNELLEMENT PAR LA
PRATIQUE. C'EST UN CHOIX PERSONNEL ET
PROFOND. UN ENGAGEMENT QUOTIDIEN

L'APPRENTISSAGE EST SANS FIN.

JE DOIS DONC APPRENDRE À DIRE CE QUI SE PASSE EN MOI. J'APPRENDS À RECONNAÎTRE ÉMOTIONS ET SENTIMENTS. JE SAIS IDENTIFIER LEURS SIGNES PHYSIQUES APPELÉES SENSATIONS. JE SAIS M'ÉCOUTER ET M'OBSERVER MOI POUR DIRE PRÉCISÉMENT COMMENT JE ME SENS HONNÊTEMENT, SANS ÉVALUATION CACHÉE

LA CNV EST AUSSI UNE QUESTION DE VOCABULAIRE...

LES ÉMOITONS, MODE D'EMPLOI

1. JE RESENS DANS MON CORPS



LES ÉMOTIONS M'INDIQUENT QUELS SONT
LES BESOINS CACHÉS. CHAQUE ÉMOTION
CORRESPOND À UN BESOIN SATISFAIT OU
NON.

ALLONS DONC REVOIR L'ENSEMBLE DES
BESOINS CAR IL NOUS FAUT LES FORMULER...

LA TRISTESSE

DANS LE CORPS : Le système parasympathique (le frein du corps) s'active, l'énergie diminue, le métabolisme se ralentit, le corps se recroqueville.

SON RÔLE et SA BEAUTÉ :

En repliant notre corps, la tristesse nous aide à **revenir vers nous même**. En ralentissant le métabolisme, elle donne l'espace et le temps au **processus d'intégration** d'un changement douloureux, d'une perte, d'une déception, de se faire. Les larmes coulent, **évacuant** les tensions et les hormones de stress.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

LA PEUR

DANS LE CORPS : Une grosse **décharge d'adrénaline** est libérée, le **rythme cardiaque et respiratoire augmente**. Le sang afflue dans les muscles des jambes. La pupille se dilate, nos sens sont aux aguets !

SON RÔLE et SA BEAUTÉ :

En augmentant nos capacités physiques, nos perceptions et notre concentration, la peur nous donne les **ressources et l'énergie** pour préserver notre **intégrité corporelle et psychique**. Elle nous met aussi en lien avec nos besoins profonds, avec ce qui compte pour notre **sécurité**.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

LA COLÈRE

DANS LE CORPS : Le système nerveux sympathique (l'accélérateur du corps) agit : le cœur et la respiration s'accroissent. Il y a sécrétion d'**adrénaline**, le sang afflue vers les mains.

SON RÔLE et SA BEAUTÉ :

La colère prépare notre corps à l'action. Elle nous donne de l'**énergie, de la puissance** pour agir, transformer une situation qui ne rejoint pas **nos valeurs, nos besoins**. Cette force soudaine nous permet d'attaquer, de détruire et/ou de créer, de construire...



APPRENTIE-GIRAFE.COM

LA JOIE

DANS LE CORPS : Le corps produit une décharge de dopamine (**neurotransmetteur du plaisir et de la récompense**) et d'endorphine (**anti-douleur**). Le corps est mieux oxygéné, les toxines davantage éliminées.

SON RÔLE et SA BEAUTÉ :

La joie crée physiologiquement en nous de l'**ouverture, de l'énergie et de la détente**. Elle nous donne l'élan de **partager, de communier, de célébrer**. Elle est aussi un carburant pour notre **motivation**.



APPRENTIE-GIRAFE.COM

A la base de chaque **conflit** il y a des **besoins insatisfaits**

Marshall Rosenberg

Tu te fous de l'intérêt collectif ! Sale égoïste !

Je refuse d'obéir à ton dictat de m**** !



APPRENTIE-GIRAFE.COM

J'aimerais tellement être **SOUTENU** et **ETRE VU** dans mon aspiration à **CONTRIBUER** ...



SOUS-TITRES EN
LANGAGE DU COEUR

C'est précieux pour moi d'être **AUTONOME** dans mes **CHOIX** et de faire ce qui a du **SENS**...

N'écoutez pas ce que les gens pensent de vous, **écoutez ce dont ils ont besoin,** vous vivrez plus vieux !

Marshall Rosenberg

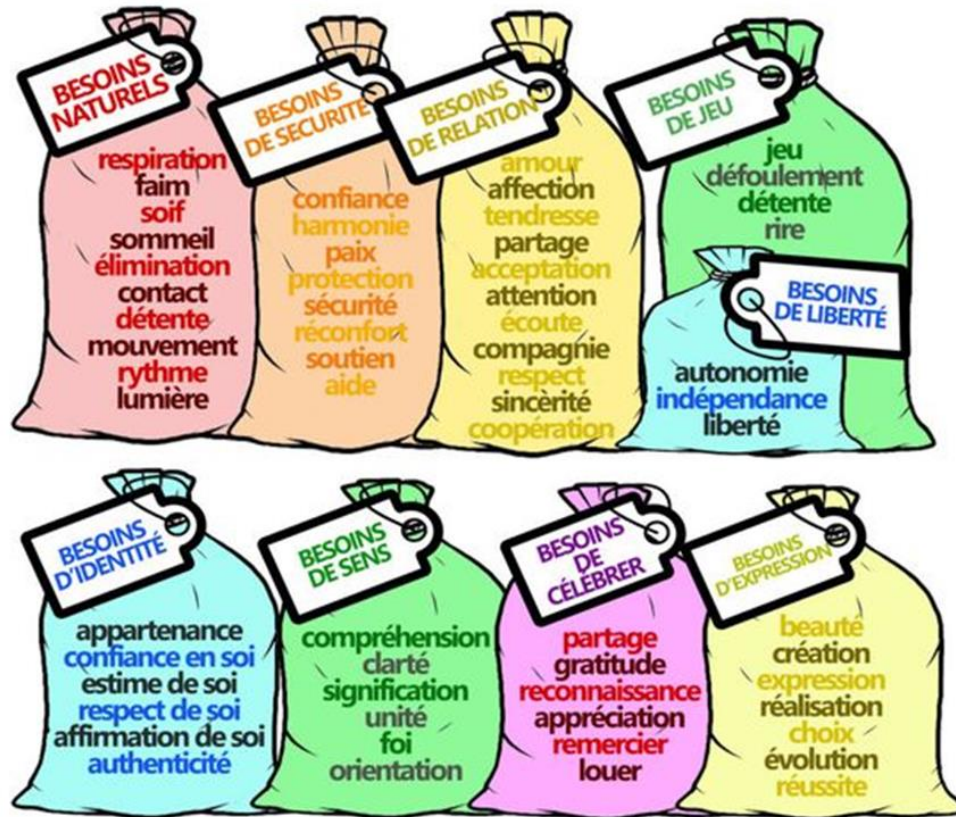


j'ai besoin de reconnaissance et de soutien



APPRENTIE-GIRAFE.COM

De quoi ai-je besoin ?



UNE GRANDE PARTIE DU TRAVAIL PERSONNEL PRATIQUE AU DÉBUT DE L'INITIATION À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE EST L'ÉTUDE ET LA CONNAISSANCE DE SES BESOINS SINGULIERS.

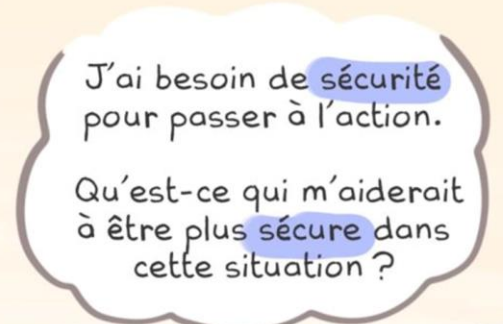
IL EST NECESSAIRE DE DISTINGUER BESOIN ET DÉSIR. CERTAINS BESOINS SONT DITS 'SUSCITÉS' COMME PAR EXEMPLE PAR LES MEDIAS OU PUBLICITÉS...

TOUTE CETTE PREMIÈRE PARTIE AVANT LA FORMULATION DE LA DEMANDE POURRAIT ÊTRE APPELÉE 'LE CONTEXTE'. IL EST IMPORTANT DE LE PRÉCISER PLUS OU MOINS EN DETAILS SUIVANT LE TYPE DE SITUATION, LE PLUS SUCCINCTEMENT ET FINEMENT POSSIBLE.

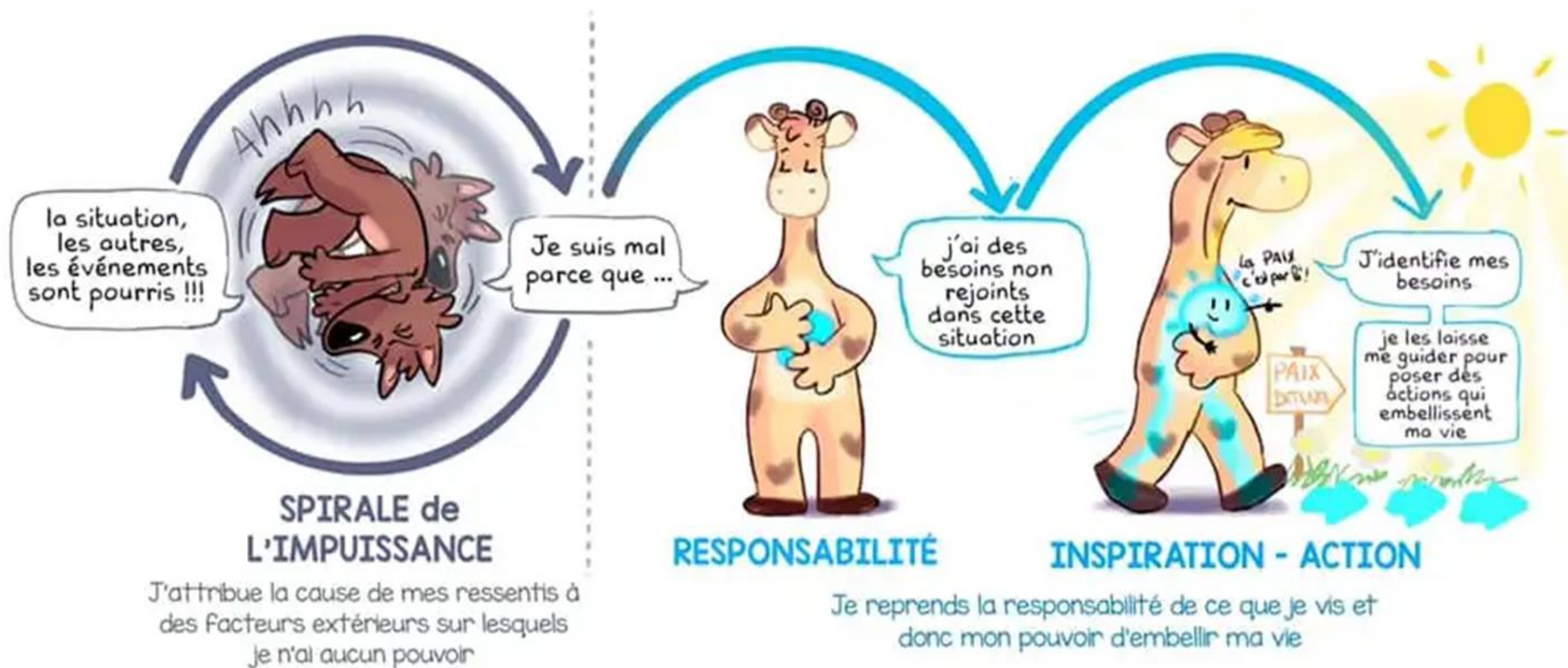


APPRENDRE À FORMULER UNE DEMANDE
C'EST DÉJÀ SAVOIR FORMULER SES PROPRES
BESOINS POUR ÉVITER LES JUGEMENTS
INTÉRIEURS...

Traduire nos **jugements intérieurs** en
besoins nous redonne le pouvoir
de **transformer nos vies**.



SORTIR DE L'IMPUISSANCE GRÂCE À NOS BESOINS



LA DEMANDE DOIT ENSUITE
RESPECTER CERTAINS
CRITÈRES. ..

Ma demande porte donc sur **une action concrète, accessible et positive.**

Elle précise :

la personne concernée, le lieu, le moment, la manière , la quantité (ou durée) etc.

Voici **cinq conseils de Marshall B. ROSENBERG**, psychologue et fondateur de la discipline :

1. **Privilégier une relation de qualité plutôt que les résultats** : prendre en compte les propres besoins de mon interlocuteur et accepter sa réaction (dont un éventuel refus) avec empathie.
2. **Formuler une demande claire et ciblée** : éviter les demandes implicites ou lancées à la cantonade.
3. **Utiliser un langage positif** : dire ce que je veux plutôt que ce que je ne veux pas/plus.
4. **Demander un feed-back** : demander à l'interlocuteur de restituer ce qu'il a reçu de mon message.
5. **Accepter la sincérité** : favoriser l'expression authentique de ce que ressent, pense ou compte faire mon interlocuteur.

•

LA CONSTRUCTION DE LA DEMANDE EST COMPLEXE. QUAND ON UTILISE CES FORMES AU DÉBUT, NOTRE PAROLE SEMBLE UN PEU ARTIFICIELLE; MAIS CELA EST NÉCESSAIRE POUR DÉVELOPPER DE NOUVELLES COMPÉTENCES ET SE DÉSÉDUCER DE MAUVAISES HABITUDES DE COMMUNICATION. C'EST UN PROCESSUS EXIGEANT ET LENT.

Concrète : j'utilise des verbes d'action ; j'évite les mots relatifs à des valeurs qui renvoient à des attitudes vagues (comme « le respect » ou « l'authenticité ») pour privilégier des équivalences comportementales (comme « serrer la main en regardant la personne dans les yeux » ou « exposer son point de vue face à un contradicteur »)

Réalisable : j'adapte ma demande aux compétences et aux capacités de mon interlocuteur ; je la module en fonction de sa « carte du monde », c'est-à-dire son point de vue sur la réalité ; je vérifie qu'elle est écologique pour lui

Au présent : je demande quelque chose maintenant même si cette demande porte sur un rendez-vous ultérieur

Positive : je dis ce que je veux plutôt que ce que je ne veux pas (ma demande est en lien avec un état désiré)

Précise : j'exprime clairement ce que je souhaite pour que mon interlocuteur puisse se positionner (accepter ou refuser)

Ouverte au dialogue : je postule que l'autre a aussi des besoins et des demandes, et qu'il est susceptible de m'opposer un refus face auquel je mobiliserai mon empathie

RAPPEL

Je peux adresser une demande à un interlocuteur unique (y compris à moi-même) comme à un groupe de personnes

ÉTAPES	SANS RESPECTER LA CNV	EN RESPECTANT LA CNV
OBSERVATION	Tu évites toutes les réunions de projet qu'on avait fixées.	Nous avons un projet commun à rendre dans 3 semaines. Nous avons choisi ensemble les dates de réunion de travail. Sur les 3 dernières, j'ai travaillé seul.
SENTIMENT	Je sens bien que tu préfères me laisser tout gérer tout seul mais c'est notre responsabilité ce projet !	Je suis sous pression...
BESOIN	J'ai besoin que tu fasses ta part de travail.	...car j'ai besoin d'avoir confiance dans les engagements pris par chacun.
DEMANDE	Alors pense un peu à moi et implique-toi dans ce projet.	Je te propose de refaire un tour des agendas pour que je sois rassuré sur le reste du projet.
ÉCOUTE ATTENTIVE	Mais bien sûr que j'assume ma part de ce projet, j'ai déjà fait plein de recherches en plus.	Tu es tendu car tu voudrais pouvoir avoir confiance en notre collaboration ?

OBSERVEZ LES FORMULATIONS SUIVANTES:

LE PROCESSUS CNV

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans reproche, ni jugement.

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre sans entendre ni critique, ni reproche.

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à mon bien être.

« Lorsque je vois, j'entends, je me rappelle... »

2. Comment je me sens en relation avec ces faits.

« Je me sens... »

3. Les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments.

« parce que j'ai besoin de... »

Exprimer clairement la demande qui pourrait contribuer à mon bien être, sans exigence.

4. Les actions concrètes, réalisables en langage affirmatif, que je voudrais voir entreprises, dans l'instant présent.

« Et je souhaiterais... »
« Es-tu d'accord de... ? »

1. Les observations (faits concrets) qui contribuent ou non à son bien être.

« Quand tu entends, tu vois, tu te rappelles... »

2. Comment elle/il se sent en relation avec ces faits (forme interrogative).

« Est-ce que tu te sens... ? »

3. Les besoins qui sont à la source de mes sentiments.

« parce que tu as besoin de... ? »

Accueillir avec empathie les demandes de l'autre sans entendre la moindre exigence.

4. Les actions concrètes, en langage positif qu'elle/il voudrait voir entreprises.

« Est-ce bien ça ?
Et maintenant, aimerais-tu... ? »

POUR RÉALISER LE SECOND DIALOGUE DE L'EXERCICE EN GROUPE, JE VOUS DEMANDE DE RESPECTER LE PROCESSUS CNV.

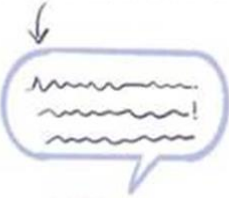
VOUS ALLEZ DONC DEVOIR TRANSFORMER VOTRE PREMIER DIALOGUE CONFLICTUEL EN RESPECTANT CES ÉTAPES.

VOUS AUREZ 30 MINUTES AU TOTAL POUR FINALISER LES DEUX DIALOGUES .

ENSUITE CHAQUE GROUPE PRÉSENTERA LES DEUX VERSIONS ET NOUS COMMENTERONS LES INTERVENTIONS.

COMMENT LES DÉSACCORDS SE TRANSFORMENT EN CONFLIT : CON-VAINCRE !

Ton commentaire sur la situation.



Mon commentaire où je te démontre gentiment et intelligemment à quel point tu as absolument tort d'avoir cet avis.



Le moment où tu réalises que tu étais dans l'erreur et que j'avais raison. Où tu me remercies de l'avoir ouvert les yeux. Où tu me partages à quel point tu es inspiré par ma finesse de raisonnement !



Ce qui arrive en réalité ...



NOUS AVONS TOUS DES **FILTRES** OU BIEN DE **MAUVAISES HABITUDES**. CE SONT DES PARASITES À UNE COMMUNICATION DITE ASSERTIVE. MAIS QUELLES SONT NOS INTENTIONS ET NOS LIMITES ?

AVANT DE REJOINDRE VOS COLLÈGUES POUR RÉALISER LA SECONDE PARTIE DE L'EXERCICE, JE VOUS INVITE À REVENIR SUR LES DIFFÉRENTS EXEMPLES D'UTILISATION DU PROCESSUS CNV DES SLIDES PRÉCÉDENTES...