

— UNE REPOSE ADAPTEE AUX BESOINS DE CHACUN —

Support pédagogique

S'affirmer sans écraser

Ecouter sans se négliger

Conflit | Ce qui se passe
Une harmonie qui se cherche | génère un malaise

Le défi relationnel

Être pacifique sans être éteint

Être vivant sans être volcanique

Être naturel sans être impulsif

Les réactions face au conflit

Agressivité

Fuite

Inhibition

Dialogue

L'intention de la CNV

Créer une qualité de relation
avec soi-même et avec les autres,
qui permette de satisfaire
les besoins fondamentaux de chacun,
de manière harmonieuse et pacifique.

Un art de vivre avec soi-même et avec les autres

Davantage conscients de nos perceptions, de nos émotions,
pour nous relier à nos besoins et nos motivations

« Décoder » dans les messages des autres ce qu'ils veulent vraiment
dire, derrière des propos ou des comportements qui nous dérangent
au premier abord

Exprimer de façon claire et cohérente ce que nous vivons,
nous voulons et nous disons.

Ecouter l'autre avec une plus grande conscience,
une ouverture et une compréhension, avec une qualité de présence et
de cœur

Formuler avec précision ce que nous souhaitons comme l'amorce
d'une solution ou d'un dialogue réellement sincère, authentique et
respectueux

Une approche humaniste

Une façon de penser humaniste
qui consiste à :

- Nous souvenir que nous sommes plus heureux et donnons le meilleur de nous même quand nos besoins sont reconnus et pris en considération.
- Considérer comme égales nos aspirations et celles d'autrui. Prôner le « pouvoir avec » plutôt que le « pouvoir sur »
- Voir chaque personne quelque soit ses actes et ses conditionnements comme un être humain habité de sentiments et de besoin, d'aspirations, de valeurs et de rêve.
- Voir la violence comme l'expression tragique des besoins inassouvis.

Une façon de communiquer qui privilégie
la rencontre :

- Un art du dialogue pour exprimer et découvrir les ressentis et les aspirations profondes de chacun.

Les 4 éléments du processus CNV

L'observation d'une
situation en se
basant sur des faits

Sans interprétation
Sans évaluation
et sans jugement

Observation

Les sentiments que cette
situation éveille en nous

En prenant soin
de les différencier des
jugements masqués

Sentiment

Les besoins qui sont
derrière ces sentiments car
ils sont universels, ce qui
nous permet de nous relier
aux besoins des autres

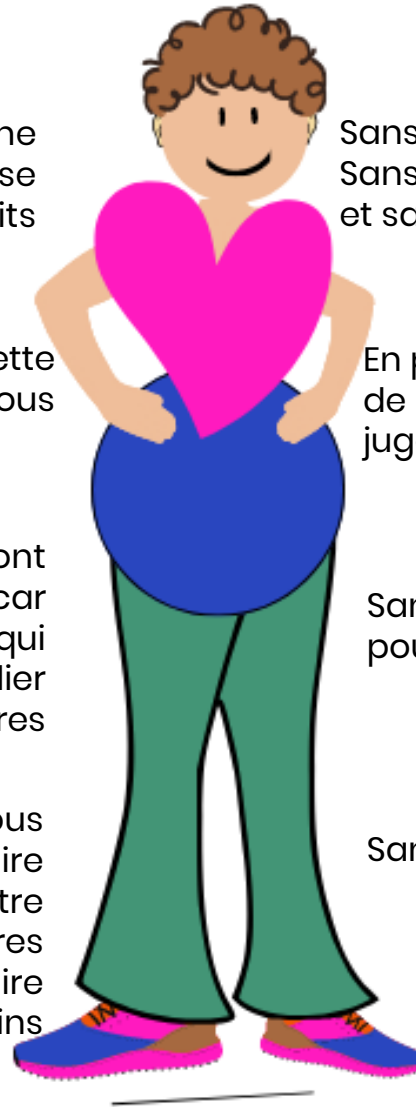
Sans parler les moyens
pour les satisfaire

Besoin

La demande que nous
pourrions nous faire
ou faire à l'autre
ou aux autres
pour satisfaire
nos besoins

Sans exigence

Demande





L'art du dialogue

Le processus de Communication NonViolente se résume en quatre étapes, que nous utilisons pour nous relier à nous-même, nous exprimons et accueillir l'autre.

Exprimer

MOI

Prêter attention et exprimer avec clarté ce qui se passe en moi, sans jugement, ni reproche

Ecouter

L'AUTRE

Accueillir avec empathie ce que l'autre dit, vit, sans entendre ni critique ni reproche

OBSERVATION

1. Quel événement déclenche l'envie de m'exprimer ?

*Lorsque je vois, j'entends, j'observe ...
Lorsque je me souviens avoir vu, avoir entendu, avoir observé ...*

1. Quel événement déclenche son envie de s'exprimer ?

*Lorsque tu vois, tu entends, tu observes ...
Lorsque tu te souviens avoir vu, entendu, observé ...*

SENTIMENT

2. Quels émotions, sentiments sont éveillés en moi ?

... je me sens ...

2. Quels émotions, sentiments sont éveillés en lui ?

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

BESOIN

3. Quels besoins génèrent ces sentiments ?

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

3. Quels besoins génèrent ces sentiments ?

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

DEMANDE

4. Quelles actions spécifiques je souhaite voir accomplir maintenant ?
(par moi-même ou par l'autre)
Que faire maintenant pour améliorer mon bien-être ?

... et maintenant, est-ce que tu serais d'accord pour ... ?

4. Quelles actions spécifiques souhaitez-il voir accomplir maintenant ?
(par lui-même ou par moi)
Que faire maintenant pour améliorer ton bien-être ?

*... est-ce que tu aimerais que ... ?
Est-ce que c'est ça ?*

OBSERVATION

Purement descriptive des faits
Vision caméra

SENTIMENT NATUREL

Décrit aussi exclusivement que possible
ce qui se passe en moi

BESOIN

Désigne ce qui demande à être
satisfait pour notre
épanouissement
Notion abstraite, énergétique
et universelle au service de la
croissance de l'être

DEMANDE

Concrète, réalisable, actuelle, positive,
Ouvverte au dialogue.
Liée à un besoin
Invitation négociable :
autorise le non en réponse

#

EVALUATION JUGEMENT

Fait la confusion entre la réalité des faits
et ce que l'on en pense

#

JUGEMENT MASQUE

Implique une autre personne
Accuse implicitement une autre personne
Un jugement porté sur moi

#

STRATEGIE

Quelque chose que l'on peut faire
pour satisfaire un ou plusieurs besoins
Une action que je peux faire
Ou une action que je peux demander à une autre
personne de faire

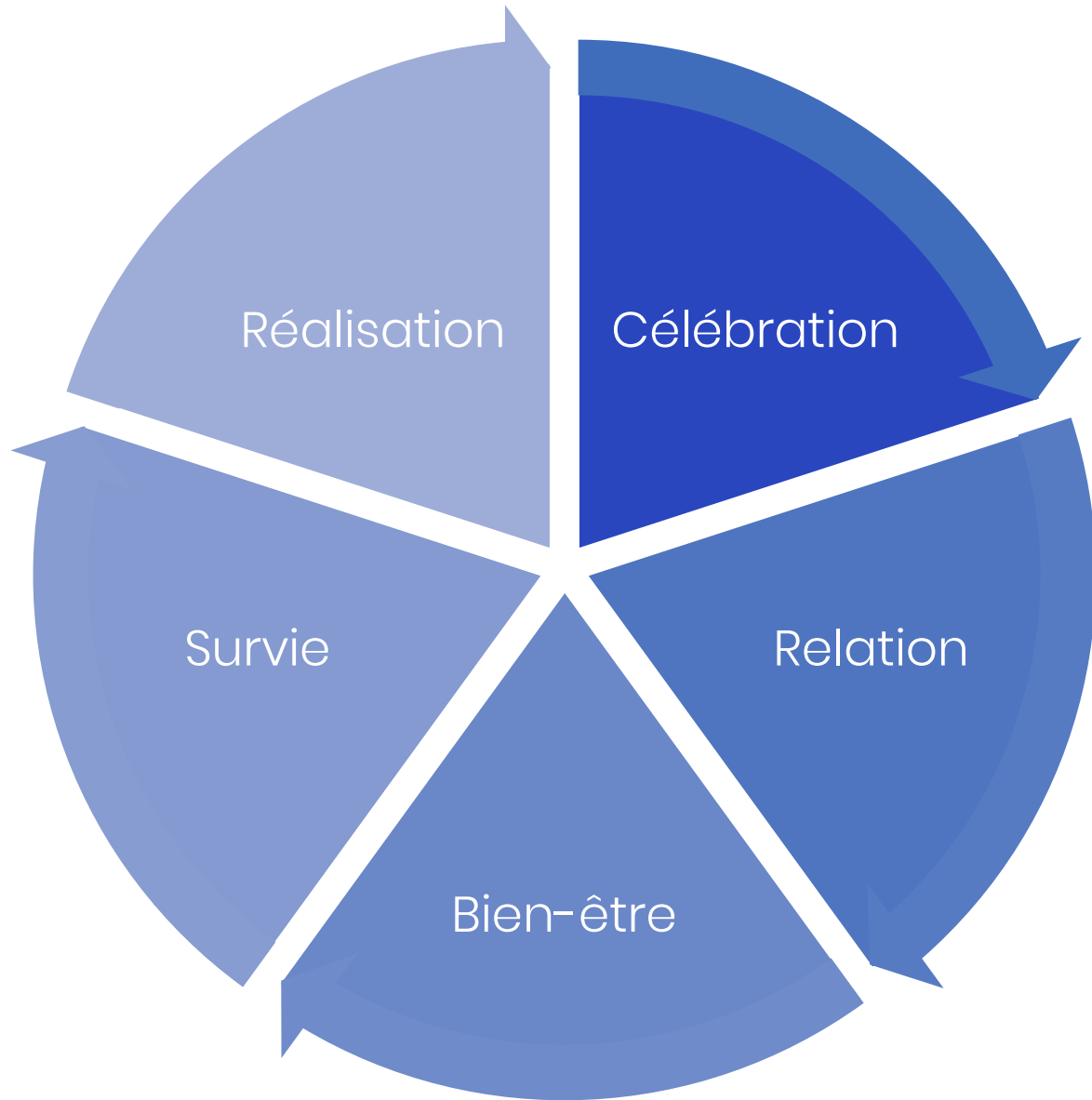
#

EXIGENCE

Un ordre
Parfois déguisée sous une politesse exquise



Lorsque je porte un jugement moralisateur,
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.



LA ROUE
DES BESOINS

LE BESOIN

Force motrice inée
Elan vital
Energie de vie
Aspiration profonde

au service de l'épanouissement de l'être

Universel
Immatériel
Intemporel
Positif
(Je crée ce que je crains)

PLATO

P Une Personne
L Un Lieu
A Une Action
T En rapport avec le Temps
O Un Objet

Il n'y a pas de conflit au
niveau des besoins.

Les besoins co-existent de
manière totalement
sereine et pacifique

La violence nait de la croyance
que l'autre est la cause de notre souffrance.



Les émotions
renseignent sur
les besoins
satisfaits
ou insatisfaits

Tous les humains
partagent les mêmes
besoins
fondamentaux.





Nous mettons en œuvre
des stratégies différentes
pour satisfaire nos
besoins.



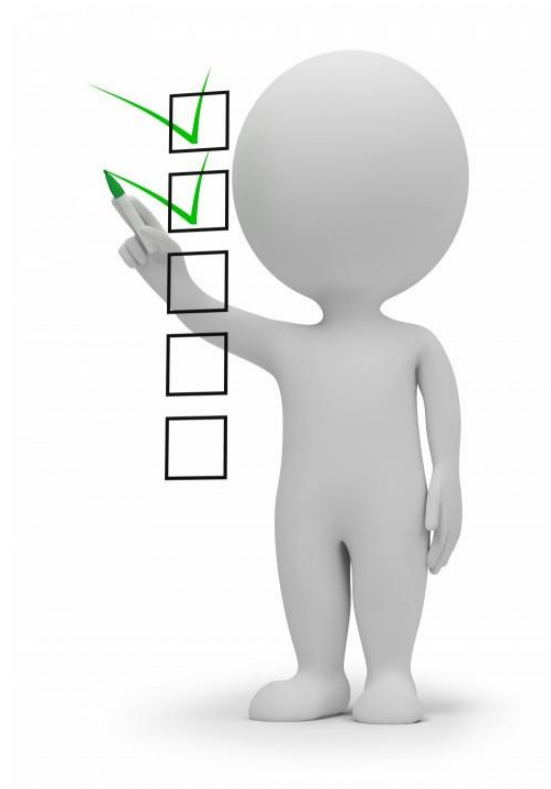
Nos jugements sont
l'expression tragiques
de nos besoins insatisfaits



Les êtres humains tissent des relations d'interdépendance aux travers desquelles ils tentent de satisfaire des besoins.

Les conflits surviennent au
niveau
des stratégies divergentes
pas des besoins.





Nous avons le pouvoir
de faire des choix
conscients fondés sur
la conscience des
besoins.



Juger l'autre
limite mes chances
de voir mes besoins satisfaits.



Interprétation

Critique

Reproche

Étiquette

Diagnostic

Comparaison

Généralisation

Exigence

Humiliation

Culpabilisation

Menace

Manipulation

« Dès qu'un interlocuteur entend une critique,
le différend le plus simple devient
impossible à résoudre. »

Marshall B. Rosenberg
Les mots sont des fenêtres ou bien des murs



Observer consiste à dénouer les fils entre ce que je vois et ce que je ressens.



Les obstacles à l'empathie

7 idées reçues sur l'écoute

Ecouter, ce n'est pas toujours possible

Ecouter, ce n'est pas parler en même temps

Ecouter, ce n'est pas être là et penser à autre chose

Ecouter, ce n'est pas interpréter, ni analyser

Ecouter, ce n'est pas mener une enquête pour savoir tout ce qui nous intéresse

Ecouter, ce n'est pas être d'accord ou complaisant

Ecouter, ce n'est pas perdre de vue nos propres intérêts, valeurs et besoins



Moins on aime
ce qu'une personne fait,
plus c'est important de voir les
besoins qu'elle tente de nourrir.

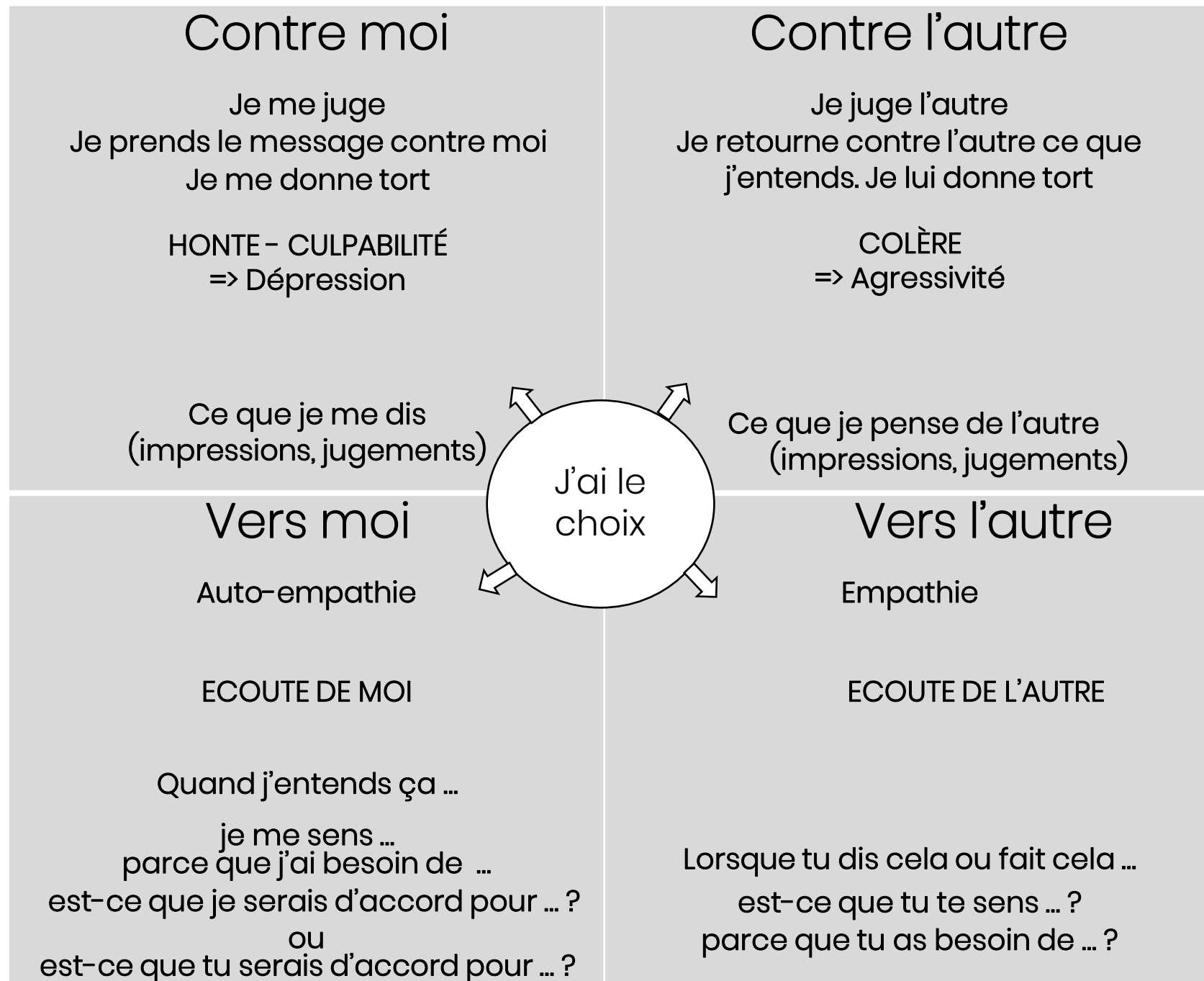
Il n'est pas nécessaire
de savoir qui à fermer la porte
pour pouvoir l'ouvrir.



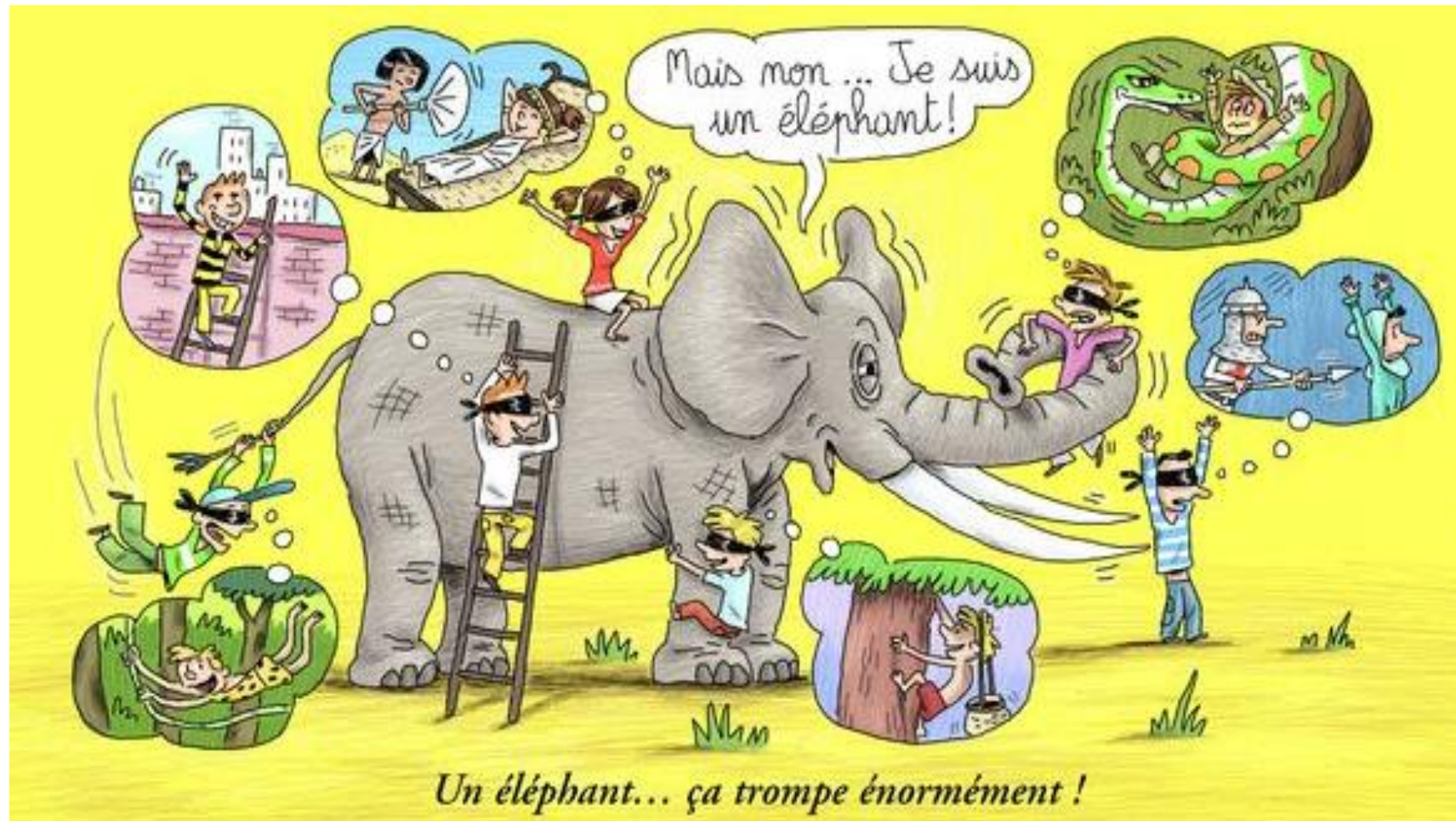
4 façons d'accueillir un message difficile

Croire
ce qui se vit

Entendre
ce qui se dit

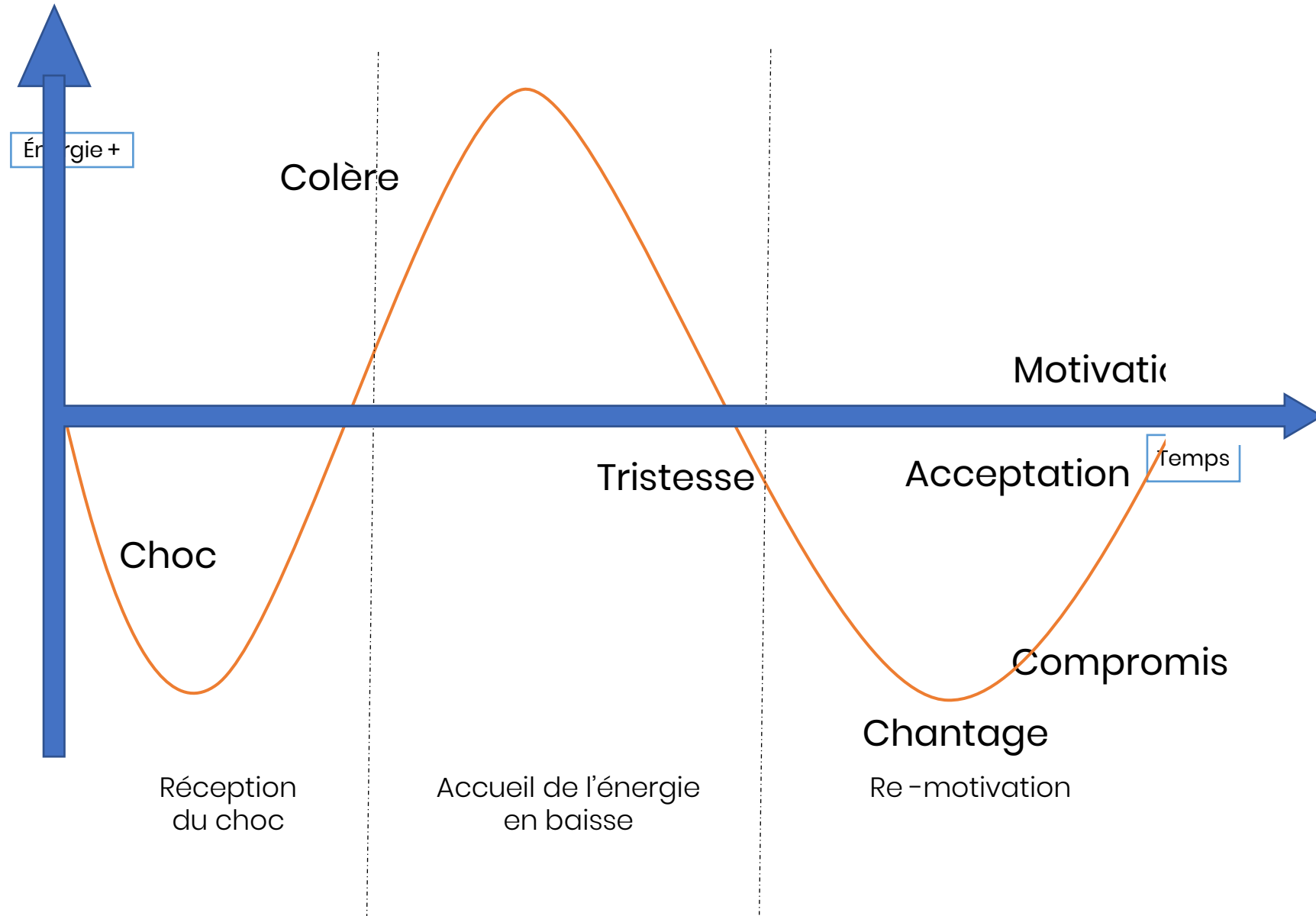






Les aveugles
et l'éléphant
Chacun sa représentation

Accueillir les tensions relationnelles

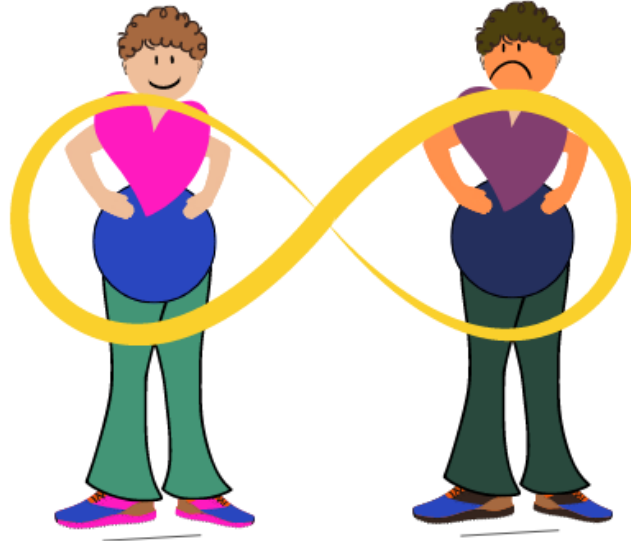


EMPATHIE	J'ai les moyens de t'écouter	J'ai de l'espace en moi pour accueillir ce que tu vis. Je me relie en conscience à tes sentiments et à tes besoins
EXPRESSION AUTHENTIQUE	J'ai les moyens de m'exprimer	J'ai conscience en cet instant, de mes besoins satisfaits et insatisfaits et je te les exprime sans reproche, ni critique.
AUTO-EMPATHIE	J'ai les moyens de m'écouter	J'ai conscience qu'en cet instant, j'ai des jugements. Plutôt que te les jeter dessus, je prends du temps pour voir de quels besoins il me parlent.
DEMANDE DE SOUTIEN	J'ai les moyens de demander du soutien	Je suis rempli de mes jugements et j'ai conscience que je n'ai pas assez d'espace pour m'écouter. Je demande de l'aide pour clarifier.
VIOLENCE	AGRHH !!!	Je n'ai plus aucun espace en moi. J'emploi la force, les jugements, les reproches et les exigences pour me faire entendre.

L'échelle de
ma disponibilité

J'apprécie bien plus mes
interlocuteurs quand je
n'entends pas ce qu'ils
pensent.

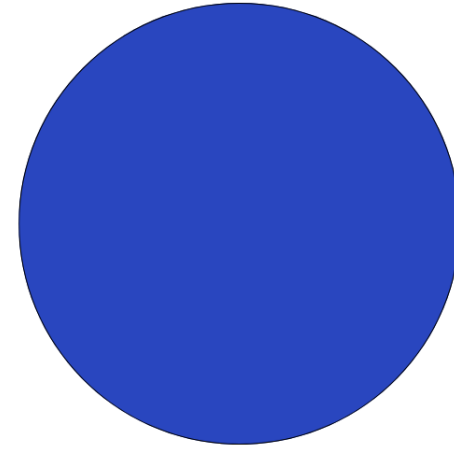
J'ai appris à me limiter à
entendre ce qui est dans
leur cœur, sans me laisser
prendre au piège de ce qui
est dans leur tête.



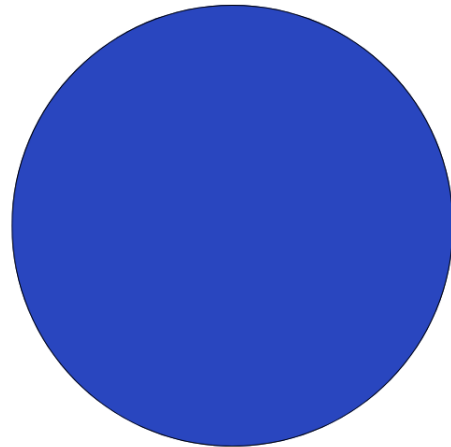
L'art du dialogue

Les besoins d'autrui
m'importent
autant que les miens.

Il n'y a pas de conflit au
niveau des besoins.



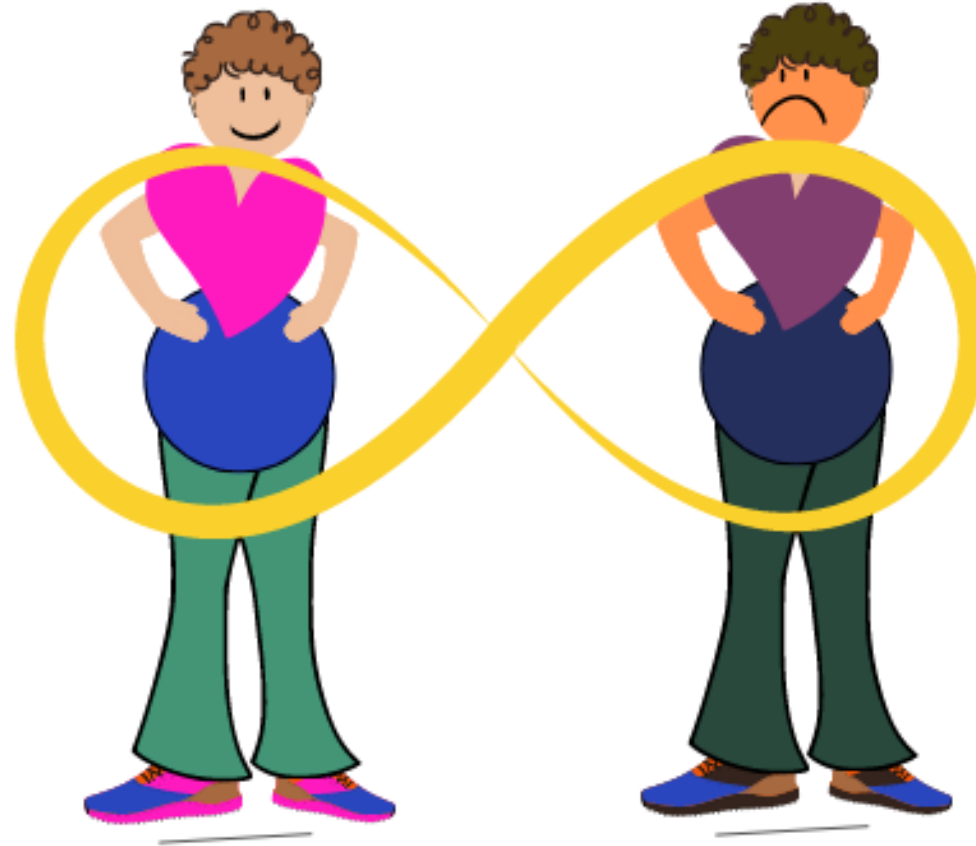
Les besoins co-existent de
manière totalement
sereine et pacifique



S'entendre

Être d'accord

Intention ?



Auto-
empathie

Expression
authentique

Ecoute
empathique

Gratitude

4 Types de demandes

Tu as 5 minutes pour qu'on parle ?

Disponibilité

C'est comment pour toi d'entendre ça ?

Connexion

Je ne suis pas sûre d'avoir été claire. Si tu me dis ce que tu as compris je vais pouvoir préciser ma pensée.

Reformulation

Est-ce que tu serais ok de faire cela (décrire précisément l'action) ou pas ?

Action

Auto- empathie

L'art de s'aligner
sur mes valeurs et
mon élan de vie

Clarifier et accueillir
ce qui se passe en
moi maintenant.

Ecoute empathique

J'écoute avec l'humilité
de ne pas savoir
ce que vit l'autre

Ecouter avec bienveillance

ce qui se passe en l'autre,

sans entendre

ni critique,

ni reproche

Expression authentique

Dire ce que j'ai
dans le cœur
plutôt que
sur le cœur

Exprimer avec clarté

ce qui se passe

en moi maintenant,

sans exigence

ni reproche,

ni jugement.

Gratitude

Dire ma reconnaissance
ou une appréciation.

Célébrer le fait que
la vie ou les autres
contribuent à
la satisfaction
de nos besoins

DEMANDE

C

Concret

R

Réalisable

A

Actuelle

P

Positive

O

Ouverte à
la
discussion

Exprimer de la reconnaissance ou une appréciation à soi ou à une personne à l'aide de la CNV

Carburant dont nous avons besoin pour entretenir l'estime de nous-même, nourrir nos besoins de reconnaissance et garder l'élan face aux situations plus difficiles.

Partager régulièrement sa gratitude est une manière naturelle de prévenir l'épuisement personnel et professionnel.

La CNV nous aide à le faire de manière puissante, dans la seule intention de célébrer et non de manipuler.

L'AMI SECRET

OBSERVATION Quand je vois, j'entends, je me souviens que tu dis ou tu fais

.....
(Très précisément, les faits, où ? quand, ? Quoi ? Comment?)

SENTIMENT

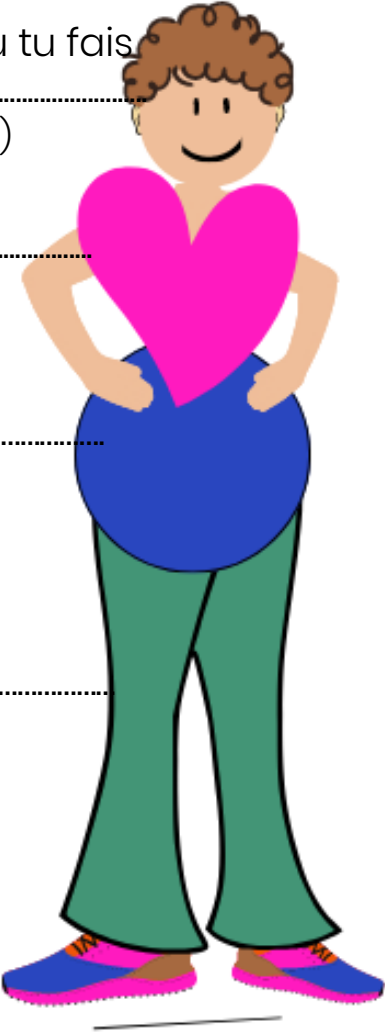
je me sens

BESOIN

Parce que j'aime vivre.....

**DEMANDE
DE
CONNEXION**

C'est comment pour toi d'entendre ça ?
ECOUTE EMPATHIQUE.....



La violence est la manifestation de
l'impuissance et du désespoir de quelqu'un
qui est si démuni qu'il pense que ses mots
ne suffisent plus pour se faire entendre.
Alors il attaque ou agresse !

Marshall B. Rosenberg

Survie

Abri
Air, respiration
Alimentation
Evacuation
Hydratation
Lumière
Mouvement
Protection
Repos
Reproduction (survie de l'espèce)
Respect de mon rythme

Sécurité

Confiance
Harmonie
Paix
Préservation du temps et de l'énergie
Protection
Réconfort
Sécurité affective
Sécurité matérielle
Soutien

Participation

Contribuer au bien-être ou à l'épanouissement de soi et de l'autre
Coopération
Concertation
Co-création
Connexion
Expression
interdépendance

Célébration

Appréciation
Contribution à la vie des autres et de la mienne
Partage des joies et des peines
Prendre la mesure du deuil et de la perte d'une occasion, d'une affection, d'un rêve
Ritualisation
Reconnaissance
Gratitude

Sens

Clarté
Comprendre
Discernement
Orientation
Signification
Transcendance
Unité
Communion

Récréation

Défolement, détente
Jeu
Récréation
Ressourcement rire

Liberté

Autonomie
Indépendance
Emancipation
Exercice de son libre arbitre
Spontanéité
Souveraineté

Besoins relationnels

Amour
Appartenance
Attention
Chaleur humaine
Communion
Compagnie
Contact
Délicatesse, Tact
Empathie
Honnêteté, sincérité
Intimité
Partage
Proximité
Respect

Identité

Cohérence, accord avec ses valeurs
Affirmation de soi
Appartenance identitaire
Authenticité
Confiance en soi
Estime de soi et de l'autre
Evolution
Respect de soi et de l'autre
Intégrité

Accomplissement de soi

Actualisation de ses potentialités
Apprentissage
Beauté
Création
Expression
Inspiration
Réalisation
Choix de ses projets de vie, valeurs, opinions, rêves
Evolution
Spiritualité

Transcendance

Amour
Beauté
Conscience
Communion
Harmonie
Inspiration
Joie
Lâcher-prise
Ordre
Paix
Sacré
Sagesse
Sérénité
Silence
Simplicité
Spiritualité
Unité

CNV Liste de quelques besoins fondamentaux

SERENITE

calme
serein
tranquille
détendu
paisible
apaisé
soulagé
sensible
absorbé
concentré
en confiance
satisfait
relaxé
centré
béat
zen
détaché
rassuré
comblé
confiant
ouvert
inspiré
rasséréné
centré
à l'aise
décontracté
confortable

JOIE

gai
heureux
léger
en expansion
excité
joyeux
frémissant de joie
de bonne humeur
satisfait
ravi
réjoui
plein de courage
reconnaissant
confiant inspiré
soulagé
rassuré
touché
épanoui
gonflé à bloc
béat
hilare
transporté de joie
en effervescence
en extase

GAIETE

égayé
enjoué
plein d'énergie
revigoré
enthousiaste
plein d'entrain
rafraîchi
stimulé
d'humeur espiègle
plein de vie
vivifié
exubérant
étourdi
aventureux
émoustillé
pétillant
admiratif
alerte
amusé
attendri
attentif
aux anges

AMOUR

amical
sensible
plein d'affection
empli de tendresse
plein
d'appréciation
compatissant
reconnaissant
nourri
en expansion
ouvert
émerveillé
plein de gratitude
INTERET
curieux
intrigué
captivé
ébloui
bouleversé
éveillé
mobilisé
passionné
fasciné
électrisé

SURPRISE

ébahi
étonné
surpris
ET ENCORE ...
bien disposé
délivré
ému
en sécurité
enchanté
encouragé
exalté
léger
libre
ragaillard
rassasié
régénéré
regonflé
remonté
sûr de soi
surexcité

CNV Liste de quelques émotions agréables

TRISTESSE

navré
peiné
mélancolique
sombre
découragé
désabusé
en détresse
déprimé
d'humeur noire
consterné
démoralisé
désespéré
dépité
seul
impuissant sur la
réserve
mécontent
malheureux
chagriné
cafardeux
blessé
abattu
Débordé

FATIGUE

épuisé
inerte
léthargique
indifférent
ramolli
las
dépassé
impuissant
lourd
endormi
saturé
sans élan
rompu
DEGOUT
dégoûté
écoeuré

PEUR

alarmé
apeuré
angoissé
anxieux
inquiet
effrayé
gêné
transi
tendu
sur ses gardes
bloqué
craintif avec la
trouille
TERREUR
terrifié
horrifié
glacé de peur
paniqué
terrorisé
épouvanté

SURPRISE

stupéfait
perplexe
sidéré
choqué
effaré
dépassé
abasourdi
ébahi
hésitant
démuni
désorienté
décontenancé
étonné
intrigué

COLERE

en colère
enragé
exaspéré
agacé
contrarié
nerveux
irrité
qui en a mare
amer
plein de
ressentiment
horripilé
crispé
ulcéré
excédé

FUREUR

furieux
hors de soi enragé
(fou) furieux
CONFUSION
perplexe
hésitant
troublé
inconfortable
embrouillé
tirailé
partagé
déchiré
embarrassé
embêté
mal à l'aise
frustré
méfiant
bloqué
agité
ET ENCORE ...
fragile
vulnérable
ahuri
impatient

CNV Liste de quelques émotions désagréables

Ces mots sont des pièges car ils nous mettent dans la dépendance en nous retirant la responsabilité de ce que nous ressentons. Au lieu de parler de ce que nous ressentons, ces mots expriment implicitement : *ce que nous pensons que les autres nous font (ex. abandonné, humilié) / *nos jugements sur nous même, ce que nous pensons être (ex. nul) / *les jugements que nous imaginons que les autres portent sur nous (ex. incompetent). Nous éviterons d'utiliser des expressions telles que «je sens que tu ...», «j'ai le sentiment que...» qui expriment une pensée (ce que je crois ou ce que je crains) et non ce que je ressens.

ACCUSATION

Accusé
Blâmé
Coupable
Entraîné
Fautif
Jugé
Pris en faute
Surchargé

TROMPERIE

Dupé
Escroqué
Exploité
Floué
Manipulé Piégé
Refait
Roulé
Trahi
Trompé
Utilisé

ATTAQUE

Acculé
Agressé
Agrippé
Arraché
Attaqué
Bousculé
Écrasé
Harcelé
Insulté
Menacé
Mis sous pression
Offensé
Piégé
Pressuré
Provoqué
Surchargé
Surmené
Vaincu
Violé

DÉVALORISATION

Bête
Déconsidéré
Dévalorisé
Diminué
Inadéquat
Incapable
Incompétent
Indigne
Intimidé
Minable
Nul
Pas important
Sans valeur
Stupide

DOMINATION

Bridé
Contraint
Coincé
Dominé
Étouffé
Forcé
Foulé aux pieds
Humilié
Maltraité
Materné
Méprisé
Mis en cage
Obligé
Persécuté
Piétiné
Protégé
Rabaissé
Ridiculisé
Sali

REJET

Abandonné
Délaissé
Détesté Écarté
Ignoré
Incompris
Indésirable
Invisible (pas vu, pas entendu)
Isolé
Jeté
Rejeté
Laisse pour compte
Largué ° Négligé
Nié
Pas accepté
Pas apprécié
Pas cru

CNV Liste des évaluations masquées