

La Communication Non Violente (C.N.V.)

Virginie ROUSSELIN – ATAG

Webinaire – 17 juin 2024 -1h



Demande :

- * Éléments de présentation du concept
- * Comment tu l'utilises dans ton métier
- * Comment tu t'es formée et pourquoi
- * Echanges avec les conseillers

« L'idée n'est pas de former mais de

- présenter les choses,
- donner des notions et que les conseillers intéressés puissent voir comment aller plus loin
- et ce que ces méthodes peuvent leur apporter dans leur métier, sur le périmètre actuel ou celui qu'ils pourraient/voudraient développer ».



1. Pourquoi et comment avons-nous été formées à la C.N.V. ?



Pourquoi la “CNV” à l’ATAG ?



- Parmi les toutes 1^{re} formations suivies
- Cœur de métier = « **Accompagnement relationnel** »
ce qui inclut l'accompagnement des relations interpersonnelles
- **Recherche d'outils de gestion de conflits :**
- Comment intervenir quand les relations sont tendues ? Comment sortir du dialogue de sourds ? Comment sortir des accusations stériles ou des bras de fer « tu as tort / j'ai raison » ? Comment trouver des solutions qui satisfassent chacun ?

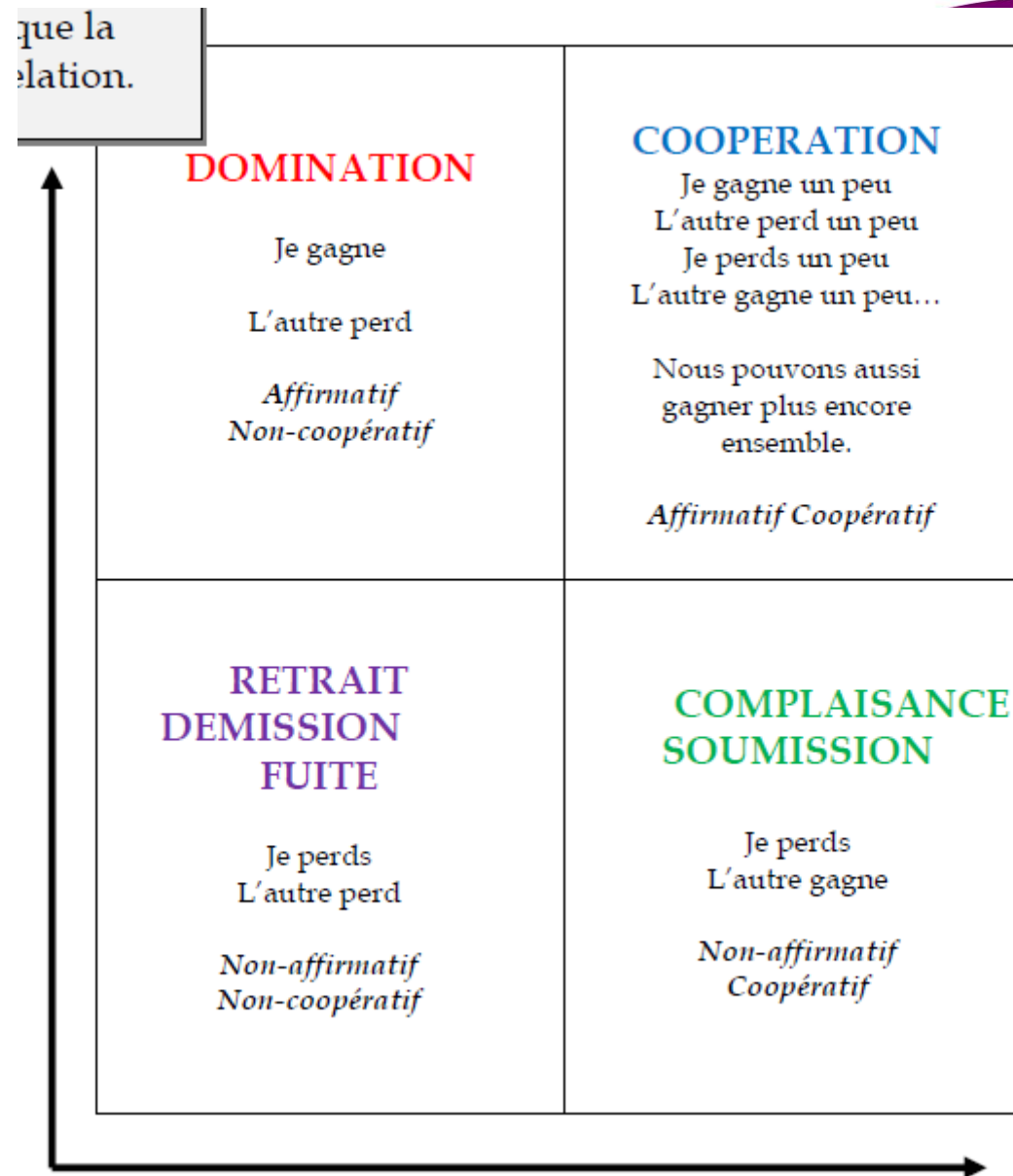


4 positions dans le conflit



Comment
sortir de domination
et soumission ?

Comment
favoriser
la coopération ?

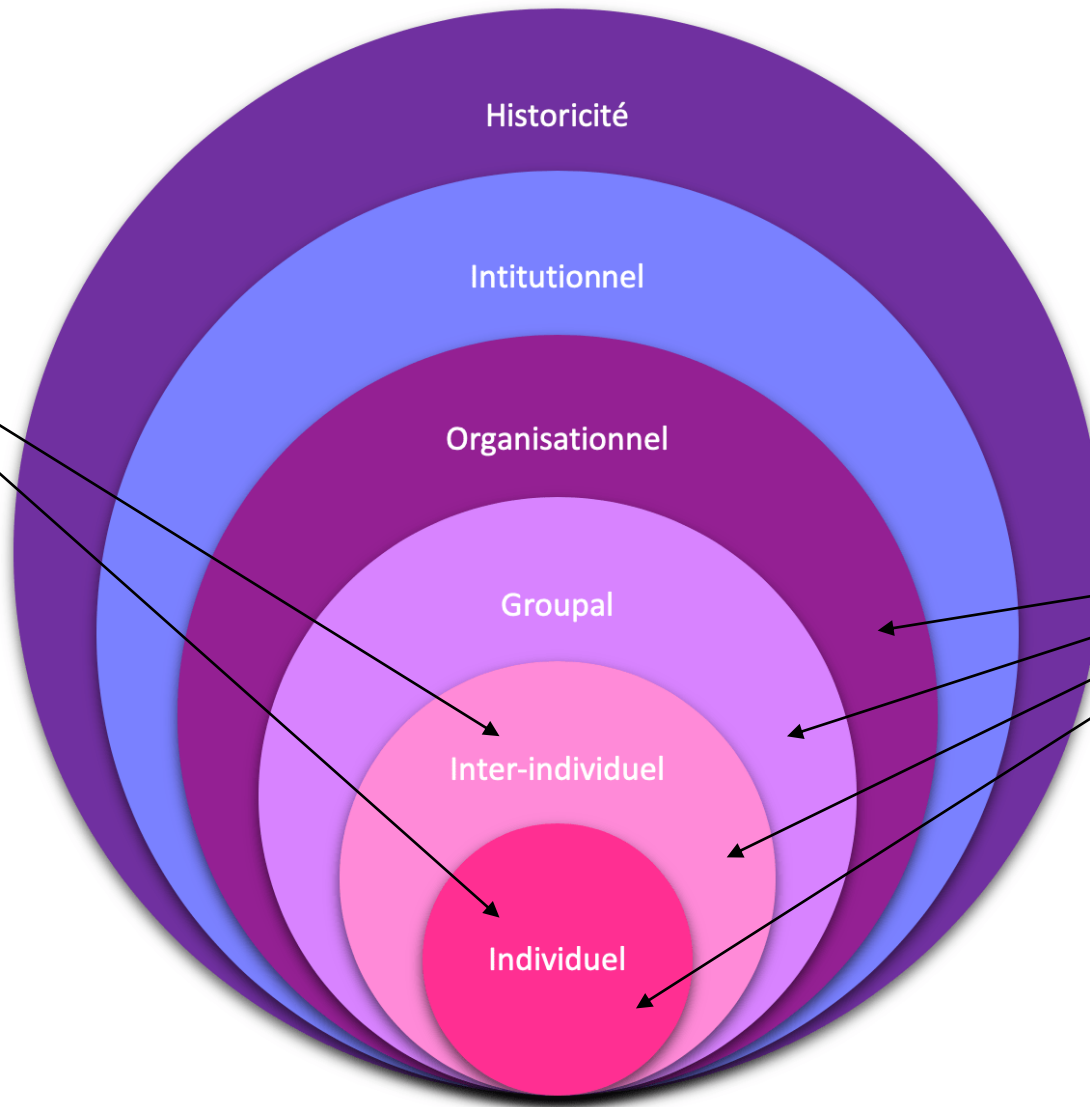


Niveaux d'Ardoino



CNV

Travail sur soi
et
Travail sur la
relation



TOB



2. Quelques éléments de présentation de la C.N.V.



“CNV”



- **Marshall B. Rosenberg** (1934-2015 USA)
- Psychologue de formation
- Surtout médiateur et fondateur de la CNV
- Engagé contre l'antisémitisme, le racisme, le sexisme, et toute forme de ségrégation,
- Motivé par la recherche de méthodes pour désamorcer les conflits à l'école et dans le monde
- **CNV = Communication NonViolente**
- Philosophie de paix
- et de manière plus prosaïque, approche de la communication pour permettre une meilleure compréhension entre les individus et plus de coopération



Postulats de M.B. Rosenberg.



D'après lui,

- La nature humaine profonde nous porte à aimer, donner et recevoir dans un esprit de bienveillance.
- Mais certaines de nos façons de penser et de parler nous coupent de cette « bienveillance » naturelle
- Toute la démarche CNV vise donc à nous défaire de nos habitudes néfastes, à (ré)apprendre à nous connecter à nous-mêmes et aux autres, à sortir du langage chacal et ...



Sortir du langage chacal et ... opter pour le langage girafe



Langage “chacal”



- C'est notre manière habituelle de nous exprimer
- Celle que nous avons apprise dès notre enfance.
- Il s'agit d'un mode de communication basé sur les jugements, les exagérations, les généralisations, la volonté d'avoir raison et le reproche à l'autre (c'est ta faute)

Langage “girafe”

- Gros cœur : langage de la bienveillance, de l'intention positive,
- Long cou : langage de la prise de hauteur et de la conscience.



« La Communication NonViolente ne dit pas qu'il est « mal » de parler en mode chacal, et qu'il « faut » parler girafe.

Elle invite à prendre conscience que dans notre rapport à nous-même et aux autres, nous sommes parfois sur un mode chacal, parfois sur un mode girafe.

Elle nous propose un **processus de conscientisation**, nous permettant d'aller plus souvent vers un mode **d'interaction gagnant-gagnant** (dans lequel les besoins de chacun·e sont pris en compte). »

(site CNVfrance.fr)



Comment développer le “Langage girafe” ?



- Remplacer les accusations en « TU » par l'expression de ce qui se passe en moi, ce que « JE » ressens
- Remplacer les jugements, les généralisations et les interprétations par l'observation stricte des faits,
- Aller chercher dans une situation conflictuelle, tendue, les besoins sous jacents non satisfaits,
- Assumer l'entière responsabilité de ses besoins sans en faire le reproche à l'autre
- Apprendre à exprimer des demandes claires

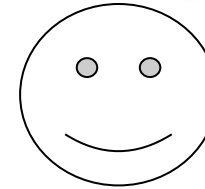


- D'où la démarche « OSBD »

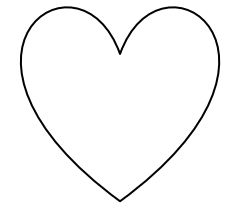
Les 4 étapes OSBD



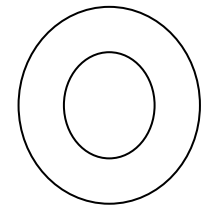
1. O = Observer sans évaluer, sans juger,
« les faits rien que les faits »



2. S = Sentiment, émotion =
Identifier et nommer les sentiments que je ressens



3. B = Besoin
Identifier et nommer quel est le besoin sous jacent
« besoin de » n'est pas « besoin que tu »



4. D = Demande claire et sans exigence



Le bonhomme CNV

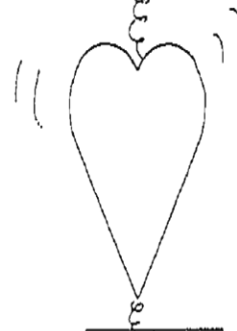
Place centrale des émotions et des besoins



J'exprime avec clarté
ce qui se passe en moi
sans reproche, jugement,
ni interprétation.



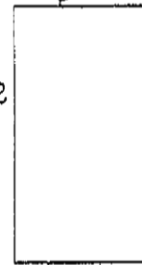
le comportement, les événements que j'observe
qui contribuent à mon plaisir ou à ma peine
et qui déclenchent mon envie de m'exprimer : « *Quand je vois (entends)...* »



comment je me sens
en relation avec ces actions,
quelles émotions sont éveillées :

« *je me sens...* »

Je prends la responsabilité de
ce que je ressens



les besoins personnels, désirs, valeurs
qui sont à l'origine de mes sentiments :

« *parce que j'ai besoin...* »

« *parce que c'est important pour moi de..* »

J'exprime ma demande
clairement
et sans exigence.

ce que je voudrais maintenant,
les actions concrètes que je voudrais
voir entreprises :

« *et j'aimerais que tu (vous)...* »



où je veux aller

Les 4 étapes OSBD

= 4 axes d'apprentissage !!!!



1. O = Observer sans évaluer, sans juger,

« les faits rien que les faits », ne pas généraliser, rejeter les « toujours et jamais »

2. S = Sentiment, émotion

Être à l'écoute de soi, de ses émotions, faire le lien entre sensation (nœud dans la gorge, mal au ventre, mains moites) et émotions
Développer un vocabulaire des émotions, un nuancier

3. B = Besoin

Faire la distinction entre besoin et stratégie // Entre « besoin de » et non « besoin que tu »

4. D = Demande claire

Demander sans exiger, en étant clair, et ouvert à la discussion



Et concrètement ????

OSBD = pas une recette,
d'abord « je dis O, puis S puis B puis D » : NON !



Au moins 3 façons d'utiliser la CNV

1. **Moi avec moi** = Outil d'auto empathie = pour faire le point moi avec moi = sorte de liste check up
2. **Moi vers toi** = j'ai quelque chose à te dire, comment je te le dis pour augmenter mes chances d'être compris
3. **Toi vers toi** = quelque chose ne te va pas, je te questionne avec OSBD = outil d'empathie



Comment exprimer à l'autre ce qui se passe pour moi?

Avant de m'exprimer,
clarifier ce qui se passe
en moi

Vérifier la disponibilité de l'autre
pour lui parler



Accueillir mes jugements, mes
reproches

1- Observation : De quoi s'agit-il?
Quel est le fait précis?

1 – Quand tu....

2- Sentiment : Comment je
me sens?

2 – Message « Je » : Je me
sens...

3- Besoin : De quoi ai-je
besoin?

3- Ce qui est important pour moi,
c'est..

4- Demande : Ce que j'aimerais
maintenant

4- Dire ce que je voudrais,
plutôt que ce que je ne veux
pas: Je te propose...



Avec quelle INTENTION ?



« La CNV est souvent présentée à l'aide de la méthode qui consiste à suivre les 4 étapes OSBD,

Mais en fait, ce qui est dit est beaucoup moins important que l'intention qu'on y met.

Parce que si l'intention est que l'autre fasse ce que l'on veut, il ne s'agit pas de communication non violente. [...]

L'intention, en fait, c'est très différent. **Notre intention est de créer avec l'autre personne une certaine qualité d'énergie qui fera en sorte que les besoins des deux personnes seront satisfaits** et que tout ce qu'elles se donneront mutuellement le sera fait de bon gré. »

(M B Rosenberg)



Limites de la CNV



Approche très simple et très puissante, mais ...

- Pas si facile à mettre en œuvre
- Surtout avec des personnes peu à l'écoute de leurs propres émotions et peu outillées en vocabulaire
- Nécessite beaucoup d'entraînements et de piquûres de rappel car il s'agit de changer en profondeur nos manières de penser et communiquer



Etre humble avec la CNV



La CNV est d'abord un « pas de côté » pour

- Prendre conscience de nos pratiques qui nuisent à un vrai dialogue,
- Les limiter
- Avoir une intention positive,
- Analyser des situations difficiles,
- Essayer de faire différemment.



Complémentarité avec l'Élément Humain de Will Schutz



Avec la CNV :

**On aide à faire exprimer les ressentis et les besoins
« les tensions viennent de besoins non satisfaits »**

Et

Avec l'approche l'EH de W. Schutz :

**On aide à faire raconter les films que chacun se fait
de la situation et les peurs sous jacentes
« les tensions viennent de peurs que l'autre réveille
chez moi »**



Complémentarité avec l'Élément Humain de Will Schutz



Besoin d'exister // Peur d'être ignoré

Besoin de contrôler, de maîtriser // Peur d'être humilié

Besoin d'appartenance // Peur d'être rejeté



Différents niveaux d'ouverture de Will Schutz



-1	INCONSCIENCE DENI	Je ne vois pas que j'ai un problème (avec toi)
0	RETENTION CENSURE	Je sais, je vois qu'il y a un problème mais je ne te le dis pas je choisis de ne pas dire
1	ACCUSATION Reproches, doléances tournées vers l'autre	Je te fais des reproches « le tu qui tue »
2	RESSENTIS Peur, colère, tristesse, joie, surprise, dégoût	Ce qui se passe pour moi... Ce que je ressens c'est ...
3	FAITS Objectifs, circonstanciés et précis	...parce que ...
4	INTERPRETATION Le film que JE me fais de la situation, l'histoire que JE me raconte	...j'ai l'impression que TU penses que JE suis ...
5	PEUR SOUS JACENTE	...et ça active ma peurd'être ignoré /rejeté /humilié...



4. Quand et comment j'utilise la CNV aujourd'hui ?



Quand et dans quelles situations ?



- Un peu tout le temps !!!!!
- Et pas que en situation conflictuelle
- Outil de base de mes techniques de questionnement et de ma posture



Utilités de la CNV en situation d'accompagnement

- **En entretien individuel** : aider l'accompagné à clarifier et nommer ce qu'il vit et ce qu'il désire
- **En entretien collectif** : aider les différentes parties à mieux se comprendre



Utilités de la CNV en situation d'accompagnement



En tant qu'accompagnateur :

En autoempathie : Pour faire un check up avec moi-même, sur ce que je ressens, ce qui peut me gêner dans telle ou telle situation, la demande que je peux me faire ou faire aux personnes accompagnées

En face à face : Pour dire clairement ce qui se passe pour moi aux accompagnés sans accusation ni reproche et sans leur faire porter la responsabilité de mes besoins



Utilités de la CNV en situation d'accompagnement



En tant qu'accompagnateur :

Exemple :

« je constate que vous avez repoussé notre rdv à plusieurs reprises (O)

cela me gêne et m'inquiète (S)

Parce que j'ai besoin de clarté (B) (d'être rassuré ?)

Et donc j'aimerais savoir si le travail vous convient réellement et si vous souhaitez continuer ou le stopper (D)»



CNV et transmission



Une étape pleine d'affects et d'émotions
Qui peuvent créer des tensions cédants / repreneurs
Et complexifier la communication ...

D'où l'utilité de la CNV pour

- Aider chacun-e à être au clair avec ce qu'il-elle vit
- L'aider à trouver les mots pour le dire à l'autre
- Favoriser une plus grande empathie
- Augmenter les chances de se comprendre mutuellement entre cédants et repreneurs



4. Pour aller plus loin



Livres ...



Marshall Rosenberg « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) »

Thomas d'Asembourg « Cessez d'être gentil, soyez vrai ! »

Anne Van Stappen « Petits cahiers d'exercice »

Et nombreuses conférences,
vidéos sur le net ...

Exemple : <https://cnvfrance.fr/ressources-videos/>



Formations ...

- CNV de manière générale : nombreux organismes de formation (IFMAN, ACNV, etc)
- CNV en agriculture : GAEC et Sociétés, Resolia ...



Vos questions ?

