



# *Gouvernance Partagée France*

**Travailler ensemble**

**La communication non violente**

Le 26/05/2022

# La Communication non violente

## Les origines



- Selon, Marshall B. Rosenberg, 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'empathie est au cœur de la CNV, entamée dans les années 1970
- Approche centrée sur la personne
- L'expression « non violente » est une référence au mouvement de Gandhi et signifie ici le fait de **communiquer avec l'autre sans lui nuire (Ahimsa)**.
- « The Center for Nonviolent Communication » parle également d'une « communication consciente » dont les caractéristiques principales sont l'empathie, l'authenticité et la responsabilité.

# La Communication non violente

Selon Marshall Rosenberg, instigateur et créateur



- « La Communication Non Violente, c'est la combinaison d'un langage, d'une façon de penser, d'un savoir-faire en communication et de moyens d'influence qui servent mon désir de faire trois choses :
  - me libérer du conditionnement culturel qui est en discordance avec la manière dont je veux vivre ma vie ;
  - acquérir le pouvoir de me mettre en lien avec moi-même et autrui d'une façon qui me permette de donner naturellement à partir de mon cœur ;
  - acquérir le pouvoir de créer des structures qui soutiennent cette façon de donner. »

# La Communication non violente

Selon Marshall Rosenberg, instigateur et créateur



- **Me libérer du conditionnement culturel**
  - porter des jugements sur les choses et les êtres en termes de « vrai » ou « faux », « bon » ou « mauvais », « normal » ou « anormal »...
- **me mettre en lien avec moi-même et autrui**
  - prendre pleinement conscience des sentiments et besoins qui nous habitent et qui, au départ, sont juste « vaguement conscients »
- **donner naturellement à partir de mon cœur**
  - générosité spontanée et volontaire, qui ne provient pas d'une contrainte ou d'une obligation morale extérieure

# La CNV selon David Servan-Schreiber (†2011)



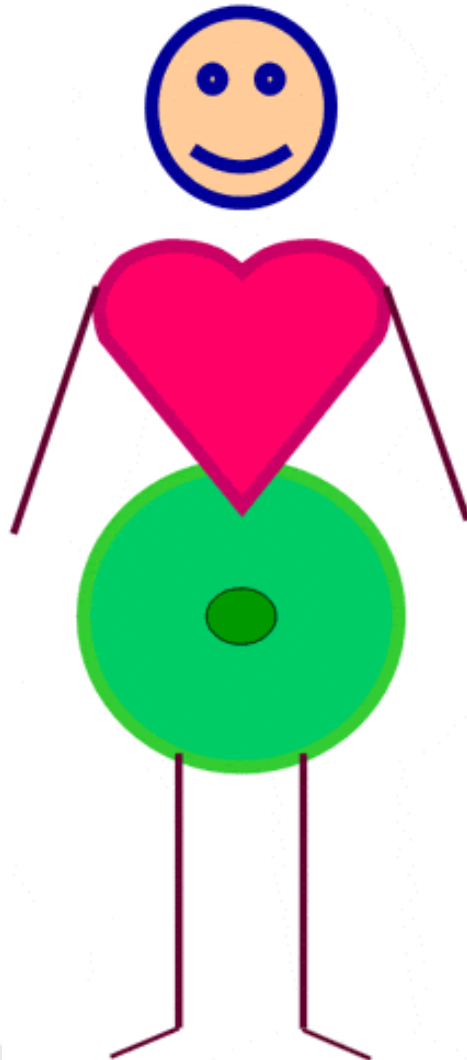
1. Dans son best-seller Guérir, il décrit le processus de la CNV en termes relativement simples.
  - le premier principe : remplacer tout jugement par une observation objective, afin d'éviter les réactions habituelles de son interlocuteur face à une critique.
  - Le second principe : éviter tout jugement sur son interlocuteur pour ne parler que de ce que l'on ressent, l'autre ne pouvant contester cela.
2. L'effort consiste alors à décrire la situation en commençant ses phrases par « je », pour être « dans l'authenticité et l'ouverture »

# Processus de Communication Nonviolente selon Marshall B. Rosenberg



- 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 vers 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 ce dialogue et cette coopération.

# 4 bases essentielles, selon Marshall Rosenberg



Observations

Sentiments

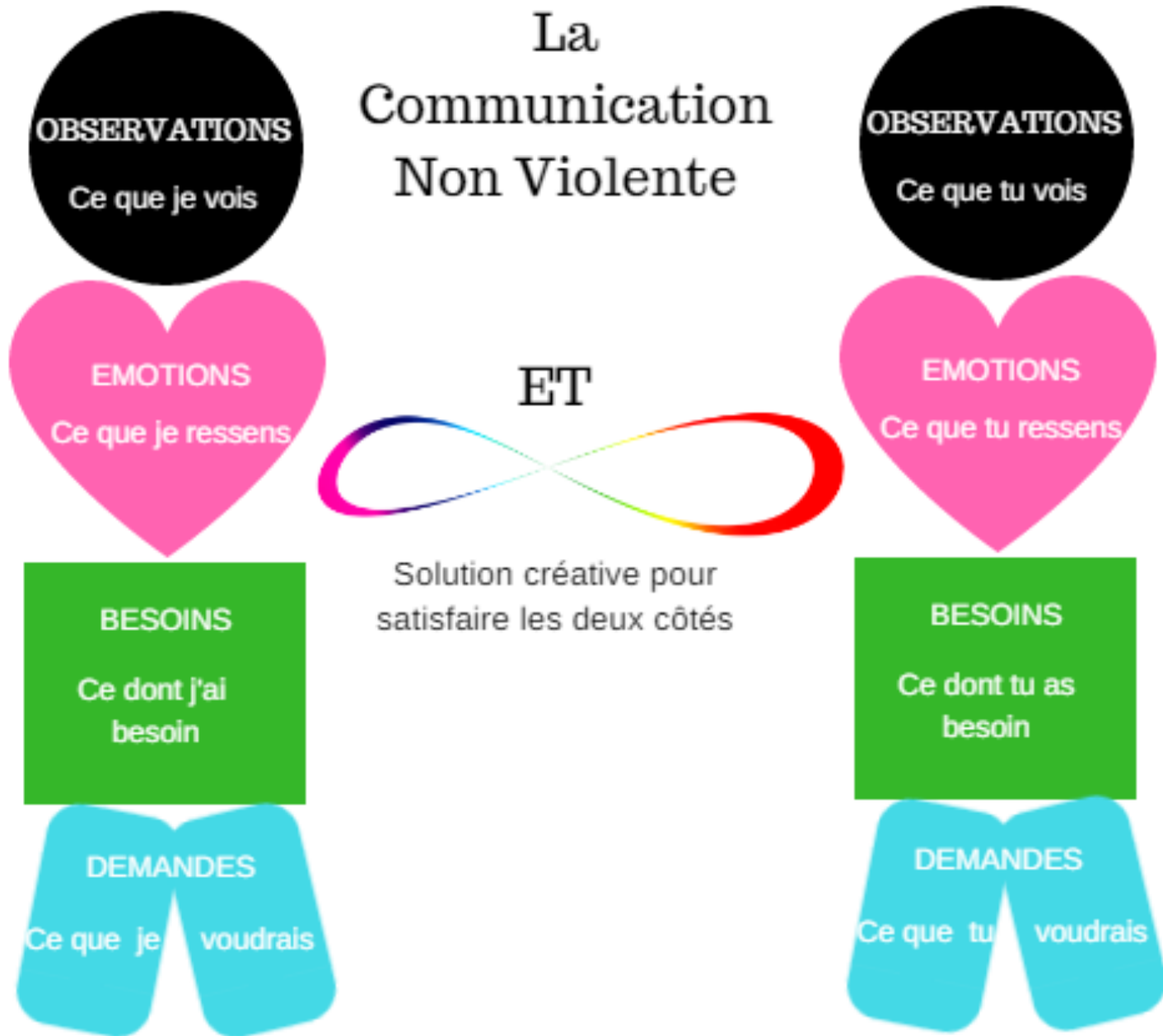
Emotions

Besoins

Demandes

Stratégies - Actions

# La Communication Non Violente







# O comme Observation

- **Observez mais :**
  - ne faites pas de jugement de valeur
  - ne généralisez pas (Biais cognitif de surgénéralisation)
- **La situation :**
  - Anne et Jacques ont RV chez Olivia, amie d'enfance d'Anne, qu'elle s'impatiente de voir après 12 mois de confinement et autres restrictions de pass sanitaire.
  - Anne est prête à partir depuis 10 minutes mais attend Jacques qui n'est toujours pas rentré de son travail et finit par arriver visiblement très contrarié.
- **A éviter de la part d'Anne : ?**
- **Préférez plutôt : ?**

# O comme Observation

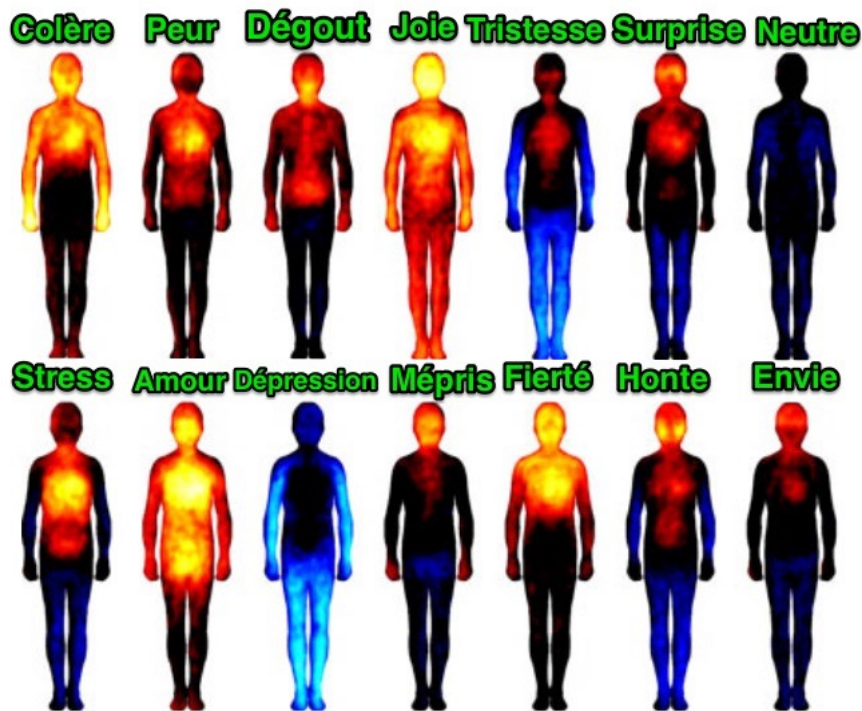


- **La situation :**
  - Anne et Jacques ont RV chez Olivia, amie d'enfance d'Anne, qu'elle s'impatiente de voir après 12 mois de confinement et autres restrictions de pass sanitaire.
  - Anne est prête à partir depuis 10 minutes mais attend Jacques qui n'est toujours pas rentré de son travail et finit par arriver visiblement très contrarié.
- **A éviter :**
  - « Tu es tout le temps en retard »
  - « Tu fais toujours la tête quand nous rencontrons mes amies ».
- **Préférez plutôt :**
  - « Nous avons rendez-vous à 18H. Il est 18H15. Cela bouscule mon emploi du temps. J'aurais aimé être averti de ton retard pour pouvoir m'organiser et prévenir Olivia. »
  - J'ai l'impression que tu es contrarié. Que se passe-t-il ?»

# S comme Sentiment



- Exprimez ce que vous ressentez, partagez vos émotions.
- Par exemple : « Quand j'entends ces mots,
  - je me sens rabaissé et triste. »
  - « Je suis triste,... »



Source : chercheurs finlandais

# B comme besoin



- Derrière chaque émotion, se cache un besoin satisfait (sentiment positif) ou insatisfait (sentiment négatif).
- Les besoins sont à la base de la CNV car :
  - « les jugements portés sur autrui sont des expressions détournées de nos propres besoins inassouvis ».
  - Exemple :
    - On ne peut rien te dire => ne pas être compris
    - Tu veux toujours avoir raison => se sous estimer
- Les identifier, c'est s'inscrire dans une action réparatrice.

# B comme besoin

source : « les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) »



- **Autonomie**

- Choisir nos rêves, nos buts, nos valeurs
- Choisir des stratégies pour concrétiser nos rêves, nos buts, nos valeurs

- **Célébration**

- Célébrer la vie et la réalisation de nos rêves
- Célébrer nos pertes : la perte des êtres proches, la non-réalisation de nos rêves, etc. (le deuil).

- **Intégrité**

- Authenticité
- Créativité
- Sens
- Estime de soi

- **Interdépendance**

- Acceptation
- Appréciation
- Proximité
- Communauté
- Considération
- Contribution à l'enrichissement de la vie
- Sécurité émotionnelle
- Empathie
- Honnêteté
- Amour
- Réassurance
- Respect
- Soutien
- Confiance
- Compréhension

# B comme besoin

source : « les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) »



- **Nourriture sur le plan physique**

- Air
- Nourriture
- Mouvement, exercice
- Protection contre les formes de vie menaçantes : virus, bactéries, insectes, animaux prédateurs
- Repos
- Expression sexuelle
- Abri
- Toucher
- Eau

- **Jeu**

- Amusement
- Rire

- **Communion d'esprit**

- Beauté
- Harmonie
- Inspiration
- Ordre
- Paix

# D comme Demande



- **Il s'agit d'exprimer une demande.**
  - **N'attendons pas que les autres devinent nos besoins, exprimons-les.**
  - **Ainsi nous évitons de porter des jugements hâtifs autant que faux sur ceux qui nous entourent.**

# Les 4 accords toltèques : *la loi de la liberté personnelle* (Don Miguel Ruiz, neurochirurgien devenu chaman)



- **Accord 1 : Que votre parole soit impeccable**
  - supprimer les paroles méchantes ou dévalorisantes qui visent les autres comme nous-même
- **Accord 2 : Ne jamais prendre les choses personnellement**
  - S'accorder de l'importance, se prendre au sérieux, ou faire de tout une affaire personnelle, voilà la plus grande manifestation d'égoïsme, puisque nous partons du principe que tout ce qui arrive nous concerne,
- **Accord 3 : Ne jamais faire de suppositions**
  - Chaque fois qu'on fait des suppositions, qu'on prête des intentions à autrui, on crée des problèmes
  - Préférer questionner
- **Accord 4 : Faites toujours de votre mieux**





# La langue Girafe de la CNV



## POUR PRATIQUER LE PROCESSUS DE LA **Communication Non Violente**

### 1. OBSERVATIONS

Ce que je vois, ce que j'entends, ce que je sens, ce dont je me rappelle...

### 2. EMOTIONS

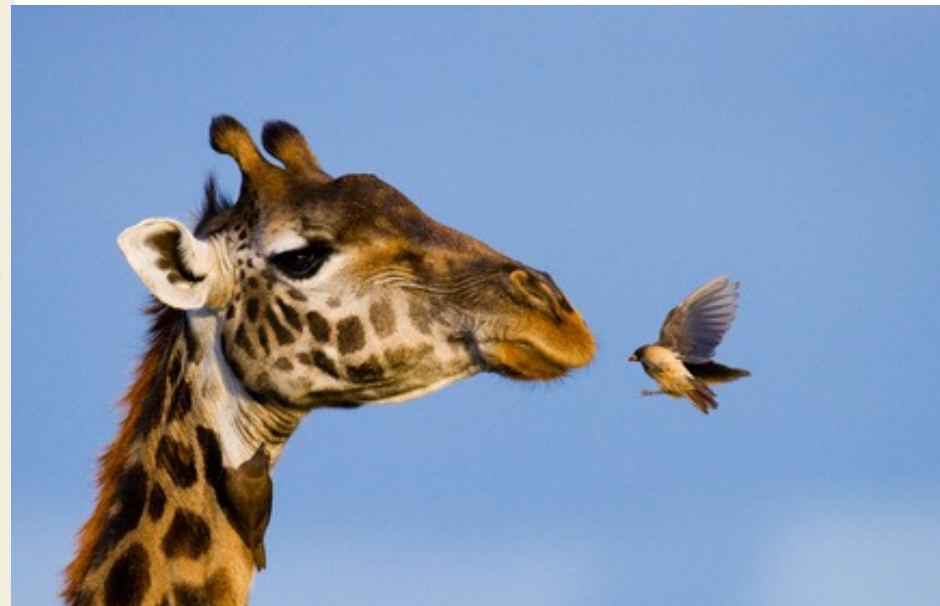
Comment je me sens (émotions, sentiments) : "Je ressens de la colère/ peur/ tristesse/ joie/ surprise..."

### 3. BESOINS

L'énergie vitale exprimée sous forme de besoins, de valeurs, de désirs, d'attentes ou de pensées qui font naître les sentiments : "Ce dont j'ai besoin ou ce qui touche à mes valeurs"

### 4. DEMANDES

Les actions concrètes et positives que j'aimerais voir : "Serais-tu prêt.e à... ?/ Je te demande de..."



# Mise en pratique de la CNV - régler un désaccord

1. Point de départ : une frustration, un désaccord ou un conflit que vous avez vécu récemment
2. Comment faire ?

## POUR PRATIQUER LE PROCESSUS DE LA **Communication Non Violente**

### **1. OBSERVATIONS**

Ce que je vois, ce que j'entends, ce que je sens, ce dont je me rappelle...

### **2. EMOTIONS**

Comment je me sens (émotions, sentiments) : "Je ressens de la colère/ peur/ tristesse/ joie/ surprise..."

### **3. BESOINS**

L'énergie vitale exprimée sous forme de besoins, de valeurs, de désirs, d'attentes ou de pensées qui font naître les sentiments : "Ce dont j'ai besoin ou ce qui touche à mes valeurs"

### **4. DEMANDES**

Les actions concrètes et positives que j'aimerais voir : "Serais-tu prêt.e à... ?/ Je te demande de..."

# Mise en pratique de la CNV - régler un désaccord



- **1e étape** : Commencez par raconter les faits, de manière neutre, tel qu'ils se sont produits.
- **2e étape** : Exprimez vos sentiments :
  - « Je me suis senti(e) découragé(e), fatigué(e) »...
  - En prenant soin de ne pas accuser l'autre.
  - N'employez donc pas des termes tels que « trahi(e), agressé(e), accusé(e)... » qui mettent l'autre en cause.
- **3e étape** : Dans la mesure où vos sentiments correspondent à des besoins satisfaits ou non, décrivez vos besoins non satisfaits dans la situation présente.
- **4e étape** : Et enfin, énoncez clairement vos demandes, celles qui vous permettraient de satisfaire vos besoins.

# La langue Girafe n'est pas une langue

Texte de Marshall B. Rosenberg



J'ai assisté à ce moment de communication extraordinaire alors que j'arrivais dans une salle d'attente d'une gare routière de San Francisco. C'était une salle bondée, il y avait foule. Dès que j'ai pénétré dans cette salle d'attente, j'ai immédiatement perçu que quelque chose de merveilleux s'y déroulait. C'est dans le regard d'un enfant de trois ans, assis sur les genoux de sa mère, que je l'ai vu. J'ai regardé de l'autre de la pièce, pour voir ce qu'il regardait : c'était une orange. Cette orange était posée sur les genoux du fermier immigrant qui avait juste terminé son repas. Il venait de mettre les vieux papiers dans un cornet brun. Il était sur le point de commencer à peler son orange pour la manger. Il se trouve qu'il a levé les yeux et a croisé le regard de l'enfant. **L'enfant n'a pas dit: « Quand je vois ton orange, je me sens très affamé, et j'ai vraiment le besoin d'être nourri ; j'aimerais que tu me dises si par hasard tu serais d'accord de partager un morceau de ton orange avec moi juste maintenant ; naturellement, je ne voudrais pas que tu le fasses, à moins que tu puisses le faire avec joie ; s'il te plaît, abstiens-toi si, par hasard, il y a un peu de peur, de culpabilité ou de honte dans ta motivation**

».

# La langue Girafe n'est pas une langue



Le garçonnet n'a rien dit de tout cela. Et en même temps il a dit tout cela... avec ses yeux. Et quand ce fermier l'a compris, il n'a pas répondu: « Si je comprends bien, tu as faim ». Et néanmoins il l'a dit, avec son regard. Il s'est levé, il a marché en direction de l'enfant et a eu une magnifique conversation avec sa mère, non verbalement. Il ne lui a pas dit: « Quand je vois les yeux de ton enfant tournés vers moi, j'ai des sentiments mélangés : je ressens de la joie à la possibilité d'exercer ma générosité et, en même temps, je ressens aussi de l'appréhension, parce que j'aimerais être sûr que mon geste ne va pas contrarier tes projets concernant ce que tu veux faire manger à ton enfant aujourd'hui. Ainsi j'aimerais savoir si tu me donnes la permission de donner cette orange à ton fils ? » Il n'a pas dit cela... et pourtant il l'a dit. Et la mère n'a pas répondu : « Je vois, au mouvement que tu fais avec ton orange, que tu tiens vraiment à l'offrir ».

# La langue Girafe n'est pas une langue



Elle n'a rien dit de tel... et pourtant si. Quand l'homme est arrivé devant l'enfant, il s'est incliné avec beaucoup de courtoisie, a embrassé l'orange et l'a tendue au petit garçon. Je dois dire que j'ai eu beaucoup de chance, car le seul siège resté libre dans cette salle d'attente, se trouvait à côté de celui de cet homme. Je me suis donc assis à côté de lui et lui ai dit: « J'ai été très touché de voir la façon dont vous avez donné votre orange à ce petit garçon ». Je n'avais pas encore maîtrisé la langue girafe aussi bien que lui, les mots m'étaient encore nécessaires ! Il a été sensible au fait que je reconnaisse sa générosité. J'ai ajouté: « Ce que j'ai particulièrement aimé, c'est la façon dont vous avez embrassé l'orange avant de lui la tendre ». Il a réfléchi un instant et il était très sérieux quand il m'a répondu: « J'ai presque 70 ans et s'il y a une chose que j'ai très bien apprise, c'est de ne jamais rien donner, à moins de le donner du plus profond de son coeur ».

welalin diolch **tak** blagodaram  
**dank je** grazzi **gràcies** barka  
enkosi **děkuji** misaotra kam sah hamnida gratias ago **paldies** **gràçie**  
**thank you** murakoze **nanni** mochchakkeram **açiù**  
tenki **gracias** dhanyavadagalu **mercé**  
shukriya **teşekkür ederim** **spas** mersi  
ngiyabonga **mauruuru** **MERCI** **bedankt** sobodi  
**arigatô** **rahmet** akun  
**danke** **obrigado** **rahmat** go raibh maith agat  
manana **dziękuję** mamnun **terima kasih** tanemirt **xièxie**  
faafetai lava **hvala** **didi madloba** **asante** **nandri mahalo** dhanyavad **taiku**  
bayarlalaa **chokrane** **trugarez** **dankon** **dakujem** **tapadh leat**  
sukriya **grazie** **toda** **kiitos**  
mauruuru chnorakaloutoun **sagolun** **takk**  
vinaka **mèsi**  
djere dieuf **tack**  
tau **dankie**  
obrigada