



SOPHIE TREBOZ
COACHING

La Communication Non Violente



SOPHIE TREBOZ
COACHING

CNV : C'EST QUOI ?

La CNV est une façon de penser et de parler qui vise à mettre de la compréhension et du respect mutuel dans les échanges.

Elle aide chacun à se relier avec la partie de soi capable de comprendre avec le cœur et de se faire entendre sans agresser.

Ce type de communication permet d'aborder autrui en restant en accord avec son humanité afin de stimuler la bienveillance en soi et en l'autre.



CNV : LES ORIGINES

La CNV ou communication non violente a été élaborée par **Marshall Rosenberg**.

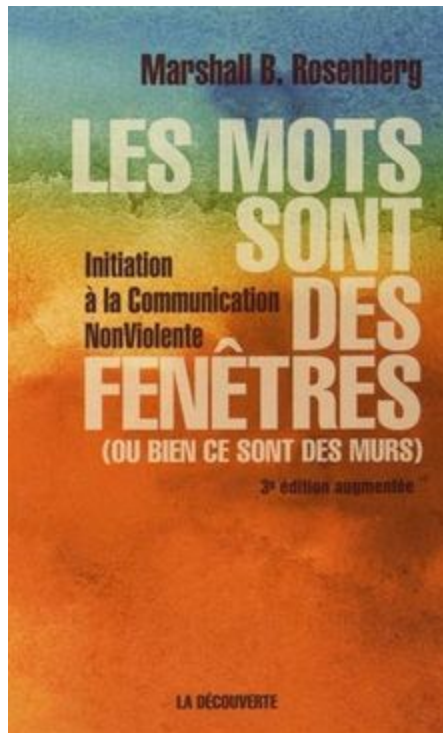
Marshall Rosenberg, né en 1934 est un psychologue américain et le créateur d'un processus appelé « Communication non violente » et le directeur pédagogique du « Centre pour la communication non violente » qui est une organisation internationale à but non lucratif.

En 1961, Marshall Rosenberg a reçu son diplôme de docteur en psychologie clinique à l'Université du Winsconsin.

Il est décédé le 7 février 2015.

En matière de communication, c'est aujourd'hui la méthode la plus aboutie,...en attendant la prochaine bien sûr.





« 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. »



Définition de Thomas d'Ansembourg

Selon Thomas d'Ansembourg, le processus de la CNV vise à aider à éclaircir ce que nous vivons. Il ne s'agit pas de l'empathie en tant que telle, mais elle y donne accès. Il ne s'agit pas non plus d'une simple écoute, mais de « se relier efficacement à soi et à l'autre », c'est-à-dire prendre pleinement conscience de ses propres sentiments et de ceux de l'autre.

Définition de David Servan-Schreiber

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



CNV : LES 3 RÈGLES D'OR

Dans la communication non violente, on va apprendre à dire ce qui ne va pas en respectant *les 3 règles d'or*.

1. Jamais en public
2. Jamais par mail
3. Jamais via une tierce personne



CNV : LES FONDEMENTS

PREMIER FONDEMENT :

Le 1^{er} fondement (et sens de cette démarche) est une intention de bienveillance et la recherche d'une qualité de connexion.

DEUXIÈME FONDEMENT :

Le 2^{ème} fondement est une façon de communiquer visant à servir le premier fondement et il est constitué de 4 étapes :

- Étape 1 : **O**bservation des faits
- Étape 2 : Expression de **S**entiments
- Étape 3 : Expression des **B**esoins (à l'origine des sentiments)
- Étape 4 : Formulation de la **D**emande



LA CNV c'est d'abord exprimer ce qui se passe en soi de façon acceptable pour son interlocuteur.

- Ce que j'**O**bserve qui contribue ou non à mon bien être
- Ce que je ressens (**S**entiments) en relation avec ce que j'observe
- Le **B**esoin qui génère ce ressenti
- Et la **D**emande qui en découle



Ce que j'observe qui contribue ou non à mon bien être

Ne pas confondre **O**bservation avec évaluation
interprétation

jugement

*« Ce qui trouble les hommes, ce ne sont pas
les choses, mais les jugements qu'ils portent
sur ces choses »*

Epictète



CNV : L'OBSERVATION

Savoir formuler des observations c'est :

1. Présenter clairement le contexte ou la situation (qui, quand, quoi, etc)
2. Décrire des faits et non des opinions (ce que j'ai vu, ce que j'ai entendu)
3. Rester sur ses propres perceptions et non sur des généralités (j'ai vu...au lieu de tout le monde peut voir...Ou, je vois clairement au lieu de il est clair que)
4. Parler sans faire de commentaires, sans émettre de jugements moralisateurs, sans critiquer, sans interpréter.



CNV : L'OBSERVATION

EXERCICE : Savoir citer des faits sans y ajouter d'évaluation

Déterminez si les phrases suivantes constituent une observation dénuée d'évaluation. Si ce n'est pas le cas, imaginez ce que pourrait être une observation pure :

1. Tu es tout le temps devant l'ordinateur
2. Dans nos réunions, tu parles trop
3. Ce matin, tu es parti en laissant ton assiette sur la table
4. Tu agresses tout le monde pour rien
5. Tu es trop mère poule avec les enfants
6. Hier tu as frappé ta petite sœur
7. Le soir, Luc a le cafard



CNV :

CORRECTION: sans dire le fait, sans y ajouter d'évaluation

L'OBSERVATION

Déterminez si les phrases suivantes constituent une observation dénuée d'évaluation. Si ce n'est pas le cas, imaginez ce que pourrait être une observation pure :



1. Tu es tout le temps devant l'ordinateur à Hier, tu as utilisé l'ordinateur pendant 5 heures



2. Dans nos réunions, tu parles trop à Dans la réunion de ce matin, tu as parlé pendant 40 mn et les 2 autres personnes ont disposé de 10 mn



3. Ce matin, tu es parti en laissant ton assiette sur la table



4. Tu agresses tout le monde pour rien à Tu a dit à midi que nous sommes tous en train de te pourrir la vie



5. Tu es trop mère-poule avec les enfants à Tu vérifies le sac à dos de notre fils de 16 ans avant chacun de ses départs en voyages d'études



6. Hier tu as frappé ta petite sœur



7. Le soir, Luc a le cafard à Luc pleure chaque soir



CNV : LES SENTIMENTS

Nos sentiments fournissent des informations importantes sur notre degré de bien-être.

Exprimer ses sentiments plutôt que ses pensées.



CNV : LES SENTIMENTS

Exprimer son ressenti, ce n'est pas exprimer ses pensées !

On évite d'exprimer son ressenti pour de multiples raisons : Sentiments inopportuns, d'une densité inadaptée, au mauvais moment, incontrôlables, parce qu'ils rendent responsables vis-à-vis de l'autre...

Culturellement, en entreprise, on a appris à ne pas exprimer ses sentiments car ils montrent « une faiblesse » en nous.

Des études ont montré que nous sommes en proie constante à des sentiments ou émotions qui changent toutes les 40 secondes à l'exception du chagrin qui dure plus longtemps. Alors même si nous réprimons nos sentiments, ils sont là.

Nos sentiments peuvent être déclenchés par des facteurs extérieurs, mais leurs origines sont à l'intérieur de nous.

Il est donc nécessaire de développer un vocabulaire adapté, et voici une liste pour nous aider.



CNV : LES SENTIMENTS



CE QUE JE RESENS EN RELATION AVEC CE QUE J'OBSERVE

Voici une liste de mots pour exprimer notre ressenti :

Abattu	Contrarié	Épuisé	Peiné
A cran	Découragé	Fatigué	Perplexe
Accablé	Déçu	Fragilisé	Pessimiste
Affligé	Défait	Hésitant	Réticent
Agacé	Dégoûté	Hostile	Soupçonneux
Amer	Démoralisé	Inquiet	Sous pression
Anéanti	Démotivé	Irrité	Stupéfait
Angoissé	Déprimé	Las	Submergé
Anxieux	Désespéré	Mal à l'aise	Tendu
A plat	Déstabilisé	Malheureux	Terrifié
Attristé	Distant	Mécontent	Vexé
Blessé	Ecoeuré	Méfiant	
Bloqué	Effondré	Nerveux	



CNV : LES SENTIMENTS

EXERCICE : Dans les situations suivantes, quels sont les sentiments possibles ?

1. Vous venez de casser un verre
2. Vous apprenez qu'un pétrolier a coulé et que son fioul s'est répandu partout
3. On vous annonce que vous êtes reçu(e) à un examen important
4. Votre partenaire vous dit qu'il(elle) vous aime
5. Votre responsable vous exprime son mécontentement par rapport à votre dernier compte rendu



LES SENTIMENTS INTERDITS

ÉVALUATEURS

Je me suis senti

- Abandonné
- Agressé
- Attaqué
- Bafoué
- Contraint
- Délaisé
- Déconsidéré
- Exploité
- Ignoré
- Incompris
- Indésirable
- Laisseé pour compte
- Malmené
- Manipulé
- Menacé
- Méprisé
- Négligé
- Pas apprécié
- Pas entendu
- Pas vu
- Persécuté
- Piégé
- Rabaissé
- Rejeté
- Trahi
- Trompé
- Utilisé
- Vaincu

...par mes collègues



CNV : LES BESOINS

**Exprimer ce qui se passe en nous en relation avec notre ressenti :
nos besoins**

- Formulés de manière positive
- Partagés par tous
- Liés à nos sentiments du moment

« Si nous ne sommes pas conscients du lien entre nos besoins et nos sentiments, nous limitons souvent la cause de ces derniers aux seules actions des autres »

Marshall B. Rosenberg



CNV : LA DEMANDE

**Et enfin, « demander ce que j'aimerais recevoir » pour
me rendre la vie plus belle**

**Demander plutôt qu'exiger et conserver des relations
d'égal à égal**



CNV : LA DEMANDE

La demande s'exprime par rapport au besoin.

Attention de ne pas cacher une exigence derrière la demande car celle-ci engendrera de la rébellion ou de la soumission.

Pour discerner la demande de l'exigence, observez attentivement la réponse de l'autre, s'il vous répond « non » alors les jeux de pouvoir s'instaurent et les rapports ne sont plus d'égal à égal.

L'exigence va générer du conflit.

La seule demande possible est celle fondée sur le respect des intérêts mutuels.



CNV : LA DEMANDE

La demande doit répondre à 6 critères :

1. Elle s'adresse à quelqu'un de précis
2. Elle concerne l'instant présent
3. Elle est concrète
4. Elle est exprimée en langage positif (pas de négation)
5. Elle est réalisable
6. Elle laisse le choix



LA CNV

Demande

Ma demande

Besoins

Ce dont j'ai besoin

Sentiment

Ce que j'ai ressenti

Observer

Ce que j'ai observé factuellement
que j'apprécie ou non



LA CNV

Demande

Et je te demande...

Besoins

Car j'ai besoin...

Sentiment

Je ressens, je me sens...

Observer

Quand,
lorsque...



LA CNV : EXEMPLE

D

J'apprécierais vraiment que tu penses à mentionner aussi ma participation à l'avenir

B

Car j'ai besoin de me sentir utile et contributif

S

Je me suis senti découragé

O

Lors de la dernière réunion, tu as valorisé le travail de Pierre sur le dossier et tu n'as pas évoqué ma contribution



LA CVN

DEMANDER POUR OBTENIR

Faites votre liste de demandes et inspirez vous des exemples pour appliquer l'OSBD.



POUR CONCLURE

Dans votre communication :

1. Un réflexe que vous aviez déjà et que le cours a conforté
2. Un réflexe nouveau
3. Un réflexe que vous laissez tomber



LES SENTIMENTS RESSENTIS DESAGREABLES

Abattu	Blessé	Découragé	Ecœuré	Inquiet	Nerveux	Soupçonneux
A cran	Bloqué	Déçu	Effondré	Irrité	Paniqué	Sous pression
Accablé	Bouleversé	Défait	En colère	Las	Paralysé	Stupéfait
Affligé	Cafardeux	Dégoûté	Énervé	Mal à l'aise	Peiné	Submergé
Agacé	Contrarié	Démoralisé	Épuisé	Malheureux	Perplexe	Tendu
Amer		Démotivé	Fatigué	Mécontent	Pessimiste	Terrifié
Anéanti		Déprimé	Fragilisé	Méfiant	Réticent	Vexé
Angoissé		Désespéré	Hésitant			
Anxieux A		Déstabilisé	Hostile			
plat		Distant				
Attristé						



LES SENTIMENTS RESSENTIS AGREABLES

À l'aise	De bonne humeur	Favorable	Optimiste
Confiant	Détendu	Gai	Positif
Calme	Dynamique	Gonflé à bloc	Proche
Curieux	Décontracté	Heureux	Satisfait
Concentré	En confiance	Impliqué	Utile
Concerné	Encouragé	Intéressé	
Content	Enthousiaste		
Contributif	Épanoui		





SOPHIE TREBOZ

*Coach Certifiée
Animatrice Yoga du Rire*

06 68 24 35 12



SOPHIE TREBOZ
COACHING