
COURS CNV 8

La verbalisation La reformulation

*« Il faut se changer soi-même
ou changer l'ordre du
monde »
René Descartes (1696-1750)*



Nous avons observé des formulations dans des contextes divers mais appartenant aux situations de la vie quotidienne.

Nous savons que dans l'expression je dois identifier le besoin déclaré ou caché pour répondre à la demande.

Nous avons également observé que certaines formulations pouvaient contenir une évaluation ou jugement exprimés de façon plus subtile et dirigeant la verbalisation dans le sens d'une critique ou d'un reproche.

Le langage non verbal peut lui aussi être important et parfois signifier le contraire du contenu verbal...

Tu agresses quand...

... je sens que tu me mens...

... tout le temps...

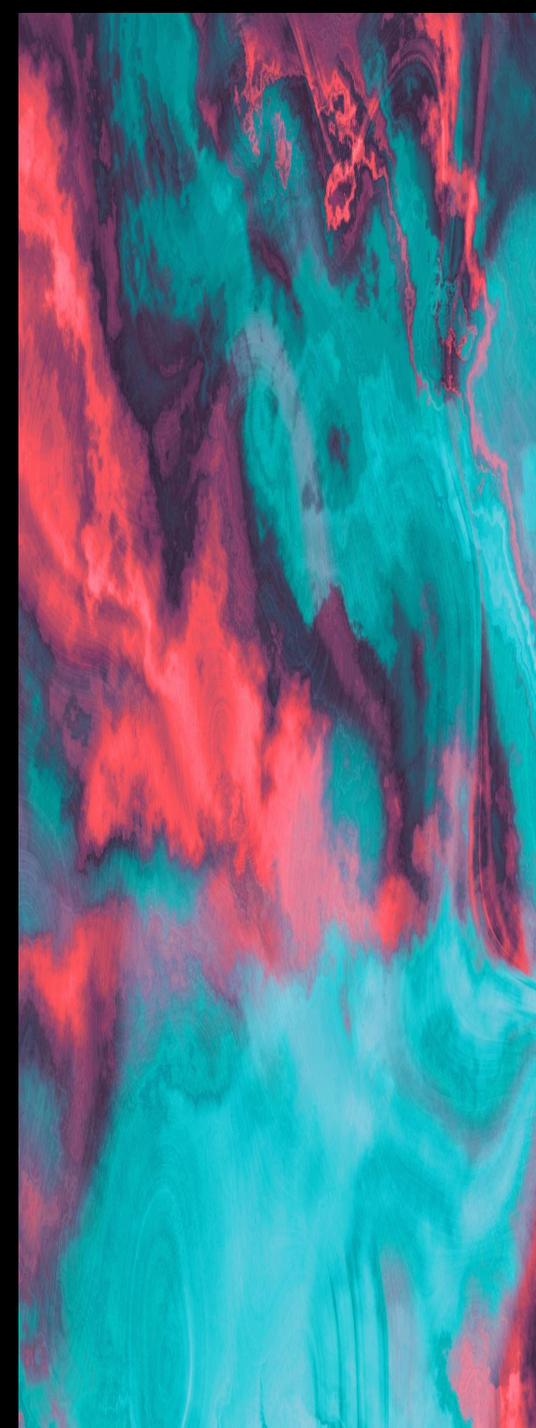
... systématiquement...

Les sous-entendus

égoïste

... je me sens trahi/e...

trop



Communication non violente

Le processus

Observer et demander: 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...?"

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 ?

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... ? »



Pratique:

- Par groupes de deux ou trois, vous choisirez un contexte parmi ceux proposés et une situation conflictuelle classique/quotidienne.
- Votre objectif est de formuler une demande en respectant le processus CNV expliqué et illustré juste avant. Vous pouvez pour le vocabulaire vous aider des fiches situées dans le dossier 8 du matériel pédagogique.
- Dans un premier temps vous constituerez un dialogue illustrant un échange qui ne respecte pas la CNV.
- Tour de table pour écouter les dialogues et partager les impressions
- Dans un second temps vous allez reprendre le dialogue 1 et avec l'aide des exemples essayer de le transformer au mieux avec le processus de la CNV
- Tour de table pour écouter le second dialogue et partager les impressions
- Bilan des observations

Contextes proposés/ situations/personnages

- 1. Lieu de travail: retards répétés/ employé et supérieur**
- 2. École/ surveillant élève/ dégradation de matériel**
- 3. Famille/sortie de nuit/ enfant et parent**
- 4. Commerce/client et vendeur/réparation/ remplacement ou remboursement d'un achat**

5. Couple/ silence/ partenaires

6. Voisins d'immeuble/ bruits nocturnes répétés/ les voisins

Vous échangerez entre vous en français bien sûr afin de sortir de votre zone de confort et de pratiquer la patience et la bienveillance envers celui qui sait /ou celui qui croit savoir/ comme envers celui qui ne sait pas!

Cela s'appelle le mentoring dans sa conception asiatique et non dans celle souvent hiérarchisée diffusée plus communément.

Matériel complémentaire:

Dans dossier cours 8 Muni:

Fiche de vocabulaire pour les sentiments avec évaluation et sentiments liés aux besoins

Fiche complexe détaillée du processus CNV Spiralis

La CNV

J'ai un problème avec mon voisin!!! On dirait qu'il m'aime pas les enfants! Chaque fois que FLEUR joue dehors, il **CRIE!** 



1 L'ÉCOUTE EMPATHIQUE: J'essaie d'être détaché, j'essaie d'éprouver de la compassion
NON, PARCE QUE C'EST COMME TOUS CES SYRIENS QUI NOUS ENVAHISSENT!



2 J'EXPRIME MES SENTIMENTS SANS JUGEMENT, SANS VOLONTÉ DE DIRE CE QUE J'AIMERAIS FAIRE
MOI, QUAND J'ÉTAIS PETIT, J'AIMAIS BIEN JOUER DEHORS AVEC MES AMIS

3 J'EXPRIME MES BESOINS EN PLUS, VO QU'JE M'OCCUPE D'EUX TOUTE LA SEMAINE, C'EST BIEN POUR MOI QU'ILS JOUENT DEHORS
ET ELLE EST OÙ LEUR MÈRE?



4 JE DEMANDE CLAIREMENT, SANS IMPLICITE, SANS EXIGER
VOUS POUVEZ LES LAISSER JOUER ENCORE 1 HEURE?
RMLB!!! BIEN SÛR



QUEL COMPORTEMENT ADOPTEZ-VOUS ?



ImprovYourself
understanding is the key



écoute

Ouverture

MANIPULATION



- Flatter, séduire
- Culpabiliser, dévaloriser
- Exagérer, fabuler, simuler
- Jouer sur la franchise
- Dissimulation pour obtenir ce que l'on veut
- Calculateur, intéressé

ASSERTIVITÉ



- Exposer ses idées sans crainte
- S'exprimer sans heurter et oser dire non
- Ecoute attentive de l'autre pour mieux le comprendre
- Reconnaître le droit des autres à s'exprimer
- En accord avec soi-même et ses valeurs
- Prise en charge de sa vie
- Recherche d'autonomie
- Prises de décisions, même impopulaires

Dissimulation

Franchise

PASSIVITÉ - FUITE



- Évitements
- Manque de franchise
- Peur, anxiété
- Dévalorisation de soi
- Besoin de reconnaissance
- Signaux: se ronger les ongles, tapoter des doigts sur la table, rires nerveux

AGRESSIVITÉ



- Manque d'écoute
- Recherche des faiblesses de l'autre
- Critiques, reproches sans nuances
- Pratique l'ironie
- Veut faire plier les autres
- Parle fort, crie
- Attaque physique

Repli sur soi

Langage girafe

Langage chacal

Je reconnais l'existence d'un choix

Je choisis de, je veux, je peux, il y a de nombreuses possibilités pour répondre aux besoins

Je nie l'existence d'un choix

Je dois, il faut, je ne peux pas, il n'y a qu'une seule possibilité...

J'ai une impression d'abondance

Il y a assez pour tous si nous partageons, on peut satisfaire les besoins de tous, c'est toi et moi

J'ai une impression de rareté

Il n'y en a pas assez pour tout le monde, on ne peut pas satisfaire les besoins de tous, c'est toi ou moi

J'observe et j'exprime

Je vois, j'entends, je me rappelle

J'évalue et je juge

Voici ce qui s'est passé...tu es trop, il est idiot,...

Je prends la responsabilité de mes sentiments et de mes besoins

Je me sens...parce que j'ai besoin...

Je fais des reproches aux autres et à moi-même

Je me sens ... parce que tu ...

Je demande ce que je voudrais

Voici ce que j'aimerais, si tu es d'accord

J'exige

Tu dois...si tu ne le fais pas...

J'écoute avec empathie

Est-ce que tu te sens... ? Parce que tu as besoin ... ?

J'écoute de manière sélective

Je suggère, je fais la leçon, je débats, je résous, j'analyse.

Source : « Parents respectueux, enfants respectueux » de Sura Hart et Victoria Kindle Hodson

SANS LA CNV

AVEC LA CNV

LES FAITS

Mon patron m'a demandé de boucler un dossier dans l'urgence. J'ai travaillé jusqu'à 23h. 2 jours plus tard, le dossier est toujours au même endroit sur son bureau.

INTERPRETATION NEGATIVE

J'ai répondu à ta demande mais cela n'a servi à rien.

DEMANDE

Ne sachant pas ce qu'il s'est passé, je demande une explication.

IMPASSE

Surenchère de justification ou dialogue coupé

REPROCHES

Tu abuses de ma gentillesse.

BESOIN

J'ai besoin d'explication et de respect pour mon travail.

OBSERVATION

J'ai fait un travail dans l'urgence. 2 jours après, il semble qu'il n'ait pas été exploité.

Tu es méprisant, tu ne fais jamais attention aux autres.

JUGEMENT

Je ressens de la colère et un manque de respect.

SENTIMENT

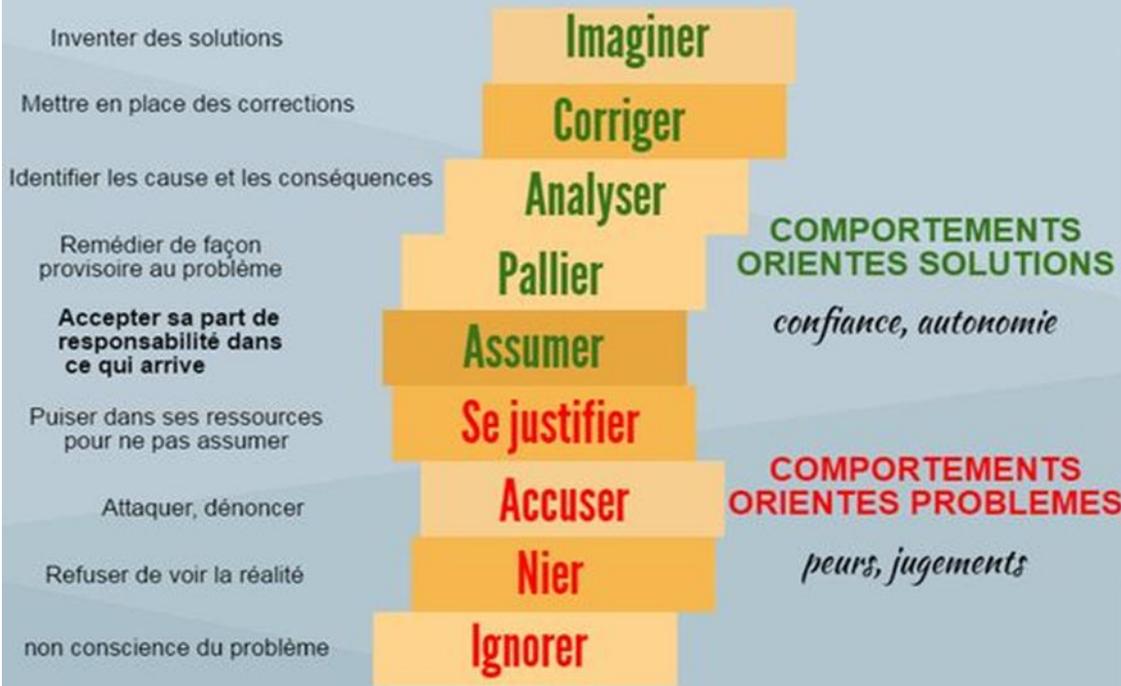


ImprovYourself
understanding is the key

D'après la théorie de la Communication Non-Violente par Marshall B. Rosenberg.

L'échelle des COMPOURTEMENTS

<http://www.communicationgagnante.com/>



@nicolascalvo33

extrait du livre " 65 outils pour accompagner le changement individuel et collectif", Eyrolles, 2011 de Arnaud Tonnelé