COURS CNV 8

La verbalisation de 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 [illegible]u verbal…

Tu agresses quand…

… je sens que tu me mens…

…tout le temps…

…systématiquement…

Les sous-entendus

égoïste

…je me sens *trahi/e…*

trop

Observer et demander: proces

Communication non violente

Le 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 interrrogative).

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

3. Les besoins qui sont à la source de ses sentiments.

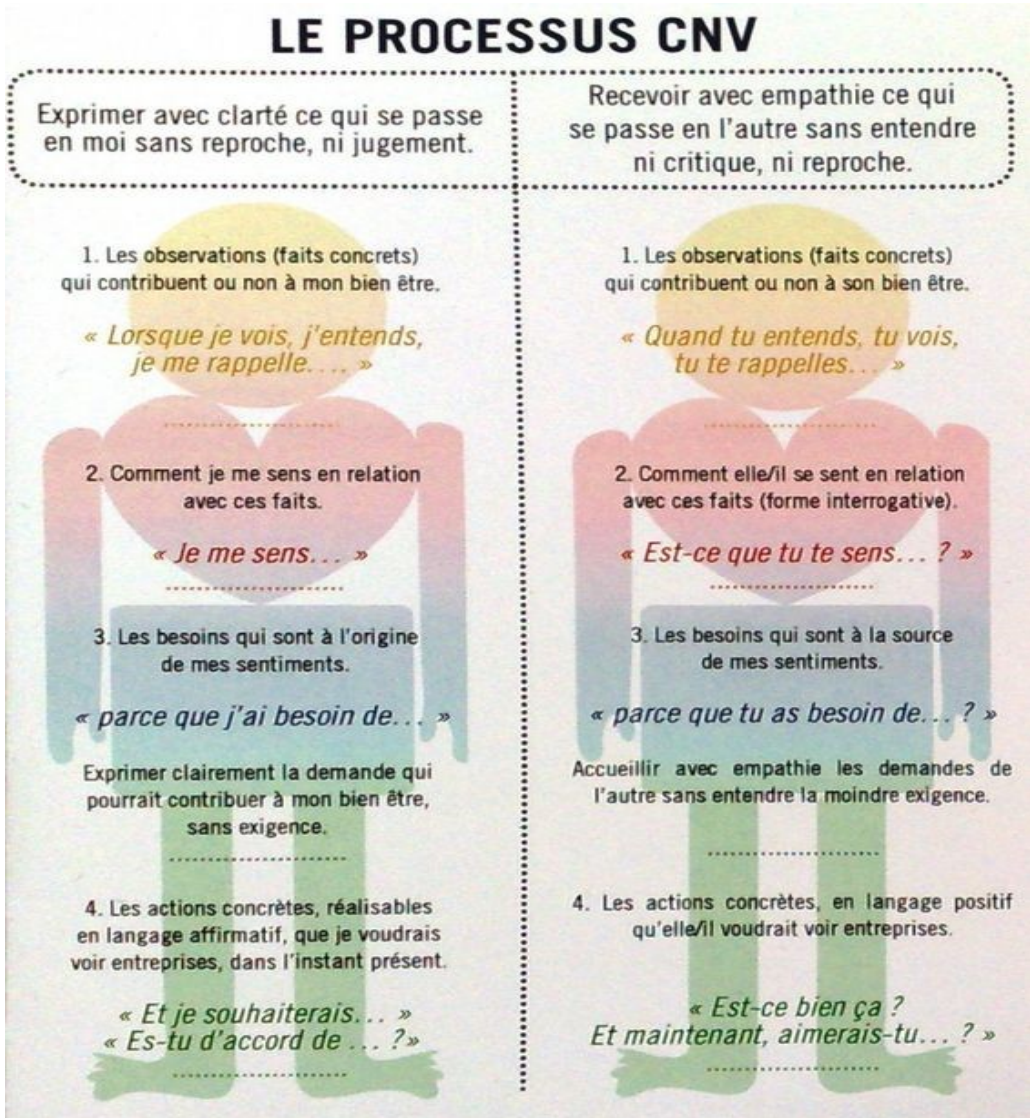
"parce que tu as besoin de... ?"

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 ?***



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:

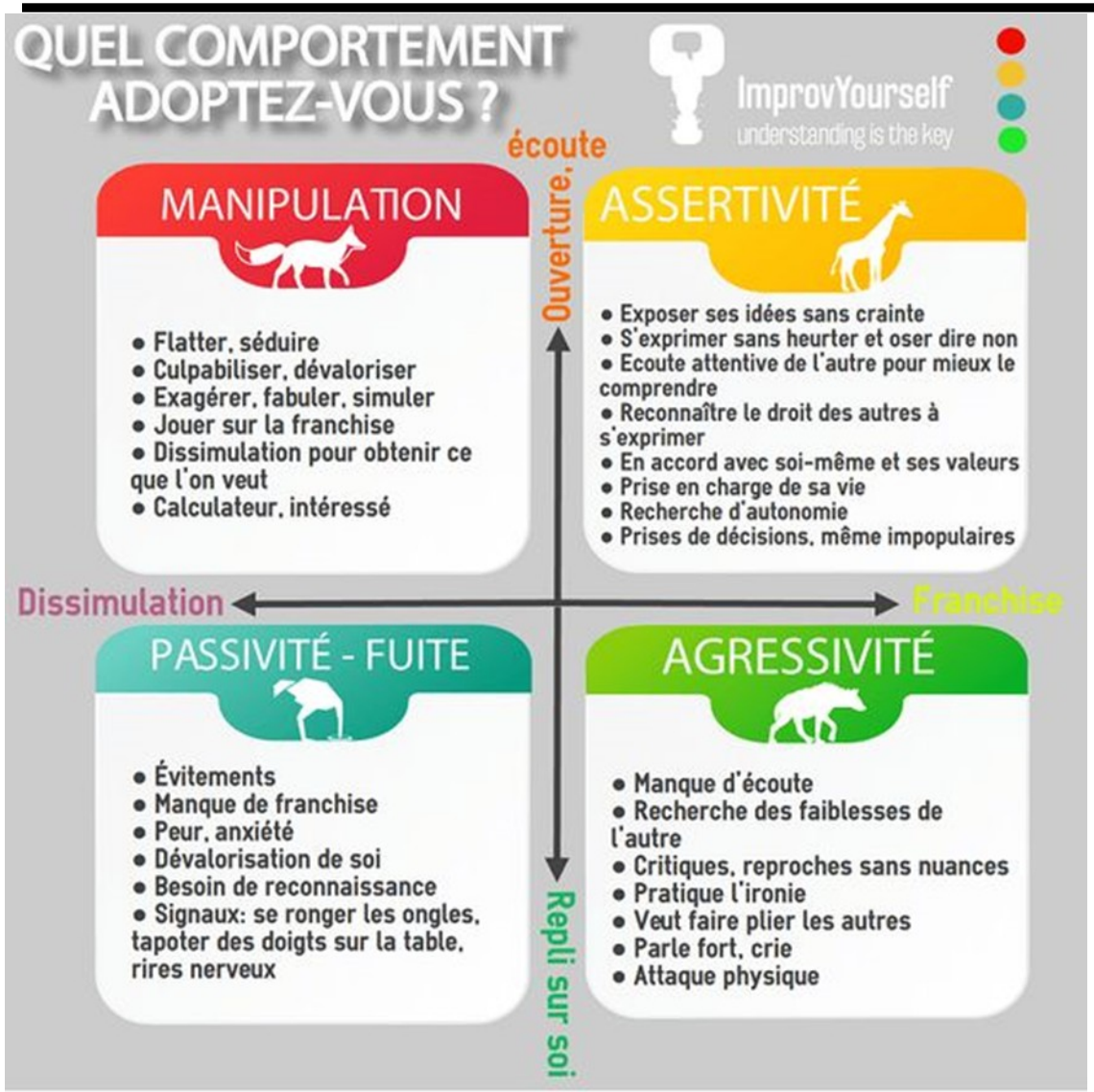
Dans dossier cours 8 Muni:

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

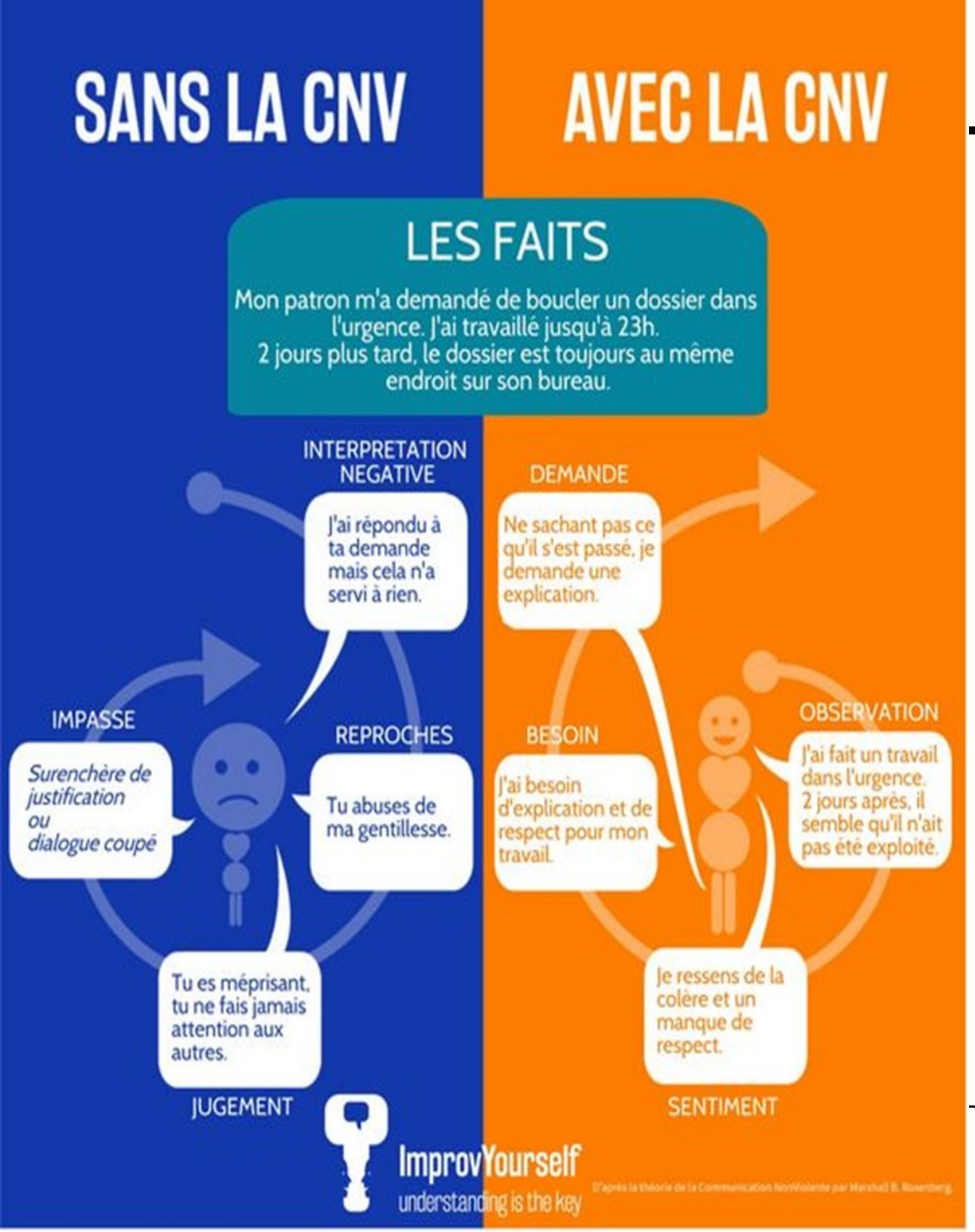
Fiche complexe détaillée du processus CNV Spiralis

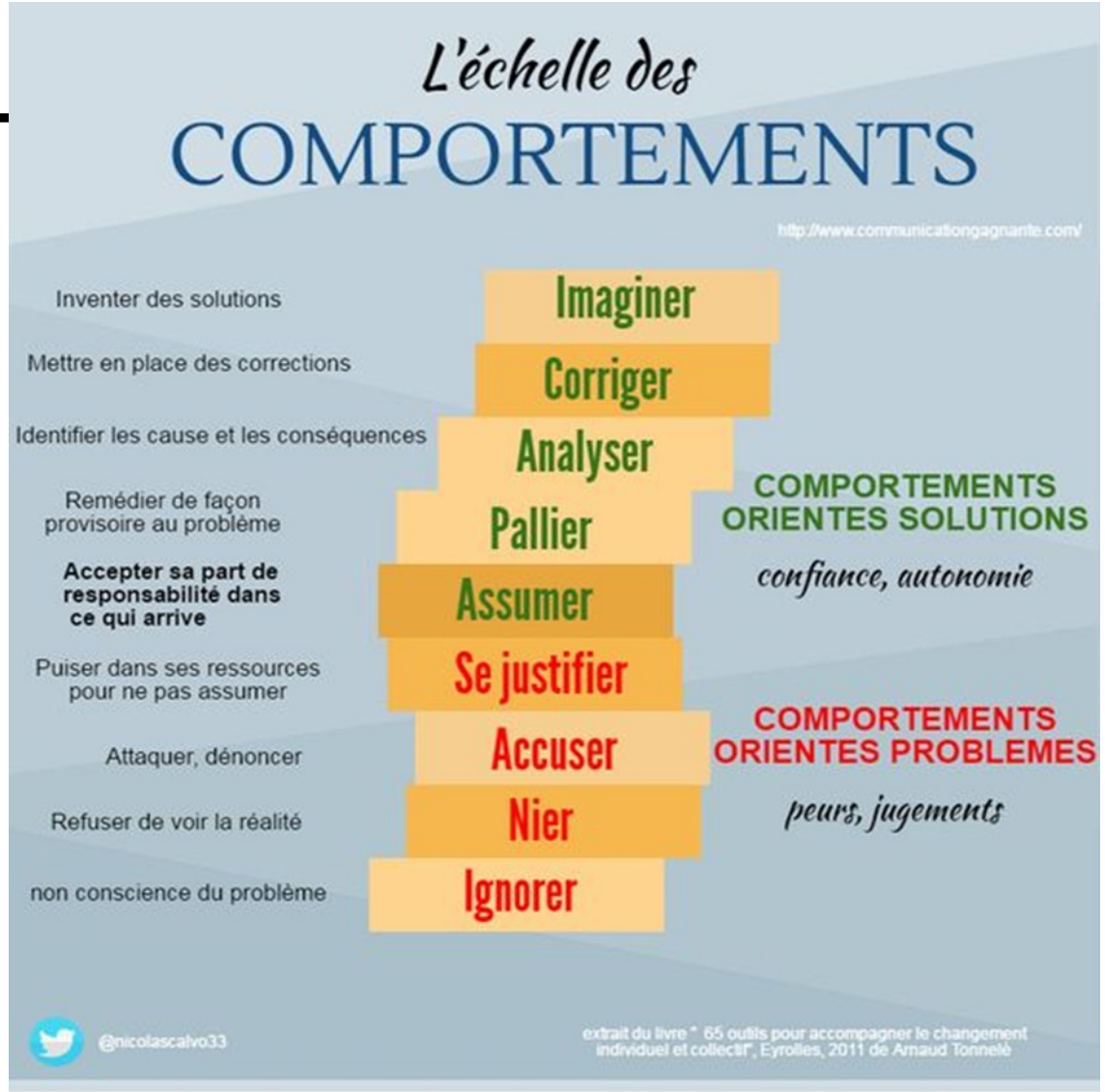
La CNV
J'ai un problème avec mon voisin... On dirait qu'il n'aime pas les enfants! Chaque fois que FLEUR joue dehors, il CRIE!
DE MON TEMPS, LES ENFANTS ÉTAIENT ÉDUQUÉS... ÇA FILAIT DROIT!
UN ALLER-RETOUR ET ON N'EN PARLAIT PLUS!
C'EST COMME LES ENFANTS DE L'AUTRE LÀ... RAMAZI... HABAZI... JE NE SAIS QUOI... ILS SONT COMBIEN LÀ-DEDANS?
ET ÇA TOUCHE LES ALLOCS À TOUS LES COUPS!
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!
JE SUIS UNE GIRAFE... J'OBSERVE AVEC DISTANCE, MES OREILLES BIEN DROITES
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, VU QUE JE M'OCCUPE D'EUX TOUTE LA SEMAINE, C'EST BIEN POUR MOI QU'ILS JOUENT DEHORS
ET ELLE EST OÙ LEUR MÈRE?
C'EST DIFFICILE, ON CROIT QU'ON SE MET EN SITUATION DE FAIBLESSE PARFOIS
ELLE EST À STOCKHOLM POUR SON BOULOT, JE CROIS QU'ELLE S'ÉCLATE!
4 JE DEMANDE CLAIREMENT, SANS IMPLICITE, SANS EXIGER
VOUS POUVEZ LES LAISSER JOUER ENCORE 1 HEURE?
RMLB... BIEN SÛR
HEY, PAPA! REGARDE CE QUE FARID A APPORTÉ
WAOUH, C'EST UNE TROUSSE DE DOCTEUR?
UNE VRAIE, EN PLUS!
C'EST DR RABHAZI, LE VOISIN, IL EST CHIRURGIEN
IL EST CHIRURGIEN, LUI J'AURAIS PU LE RAJOUTER... MAIS NON
ON RESTE BIENVEILLANT
OSBD POWER
le Cil Voit

Échelle émotionnelle
Spirale ascendante
Spirale descendante
1 Joie connaissance autonomisation liberté amour appréciation
2 Passion
3 Enthousiasme
4 Croyance d'une attente positive
5 Optimiste
6 Espoir
7 Satisfaction
8 Ennui
9 Pessimisme
10 Frustration Irritation impatience
11 Sentiment d'écrasement
12 Déception
13 Doute
14 Inquiétude
15 Blâme
16 Découragement
17 Colère
18 Vengeance
19 Haine rage
20 Jalousie
21 Insécurité culpabilité indignité
22 Peur peine dépression Impuissance victime
www.christianekolly.ch



Langage girafe	Langage chacal
Je reconnais l'existence d'un choix	**Je nie l'existence d'un choix**
Je choisis de, je veux, je peux, il y a de nombreuses possibilités pour répondre aux besoins	Je dois, il faut, je ne peux pas, il n'y a qu'une seule possibilité…
J'ai une impression d'abondance	**J'ai une impression de rareté**
Il y a assez pour tous si nous partageons, on peut satisfaire les besoins de tous, c'est toi et moi	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	**J'évalue et je juge**
Je vois, j'entends, je me rappelle	Voici ce qui s'est passé…tu es trop, il est idiot,…
Je prends la responsabilité de mes sentiments et de mes besoins	**Je fais des reproches aux autres et à moi-même**
Je me sens…parce que j'ai besoin…	Je me sens … parce que tu …
Je demande ce que je voudrais	**J'exige**
Voici ce que j'aimerais, si tu es d'accord	Tu dois…si tu ne le fais pas…
J'écoute avec empathie	**J'écoute de manière sélective**
Est-ce que tu te sens… ? Parce que tu as besoin … ?	Je suggère, je fais la leçon, je débats, je résous, j'analyse.
Source : « Parents respectueux, enfants respectueux » de Sura Hart et Victoria Kindle Hodson	





powered by
Piktochart
make information beautiful