

Bienvenue
à la formation



« *Du conflit à la
coopération* »

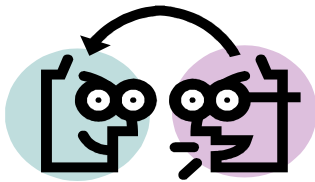


Les bases de la
Communication NonViolente

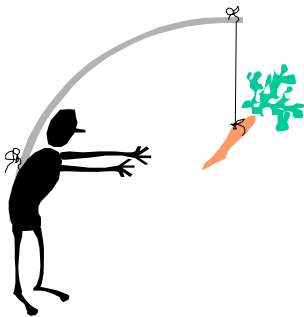


Prenez plaisir à la formation
Sophie Grosjean

Premier tour de cercle :



Mon nom et comment je souhaite
qu'on s'adresse à moi (tutoiement
ou vouvoiement)



Les besoins et intérêts qui m'ont
amené(e) ici



Ce avec quoi je voudrais repartir en
fin de séminaire

Objectifs de cette formation :

A la fin de cette formation,
vous serez capable ...



... de vous écouter et de vous accueillir, avec vos limites



... d'accueillir la parole de votre interlocuteur sous quelque forme qu'elle vienne, et quelle que soit la langue, l'âge, et la culture de ce dernier



... de formuler votre point de vue avec clarté, authenticité et bienveillance



... de susciter l'intérêt bienveillant de vos interlocuteurs, et donc prévenir l'agressivité et la violence de ces derniers

Les quatre étapes de la Communication NonViolente :

Observation

Ce que je vois/j'entends
Les comportements
Les faits



Sentiments

Mes émotions
Mes réactions
émotionnelles

Besoins

Ce dont j'ai besoin et ce
à quoi j'accorde de la
valeur

Demande

Ce que j'aimerais que
l'autre dise ou
fasse



La Communication NonViolente (CNV)

Développée par Marshall ROSENBERG, PhD.

Moi	L' Autre
<p>Prêter attention et exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans jugement, ni reproche</p>	<p>Accueillir avec empathie ce que l'autre dit, sans entendre critique ni reproche</p>
<p>1. Quel événement déclenche l'envie de m'exprimer ?</p>	<p>1. Quel événement déclenche son envie de s'exprimer ?</p>
<p><i>Qu'est-ce que j'observe, sens, entends pense, remémore, ... ?</i></p>	<p><i>Qu'est-ce qu'il observe, sens, entend pense, remémore, ... ?</i></p>
<p>2. Quelles émotions, sentiments sont éveillés en moi</p>	<p>2. Quelles émotions, sentiments sont éveillés en lui</p>
<p><i>Comment je me sens ?</i></p>	<p><i>Comment se sent-il ?</i></p>
<p>3. Quels besoins génèrent ces émotions ?</p>	<p>3. Quels besoins génèrent ces émotions ? ...</p>
<p><i>Qu'est-ce qui en moi a été satisfait ou pas satisfait ?</i></p>	<p><i>Qu'est-ce qui en lui a été satisfait ou pas satisfait ?</i></p>
<p>Exprimer ma demande clairement sans exigence</p>	<p>Entendre sa demande clairement <i>(l'aider à la clarifier si besoin, aller lentement, laisser la demande de côté tant que l'on n'a pas clarifié les besoins jusqu'au bout)</i></p>
<p>4. Quelles actions spécifiques je souhaite voir accomplir maintenant (par moi même ou par l'autre) ?</p>	<p>4. Quelles actions spécifiques souhaite-t-il voir accomplir maintenant</p>
<p><i>Que faire maintenant pour améliorer mon bien-être ?</i></p>	<p>(par lui-même ou par moi) ?</p>
	<p><i>Que faire maintenant pour améliorer son bien-être ?</i></p>

Une communication au service de la vie

*Ou comment exprimer ses émotions,
découvrir ses besoins et formuler une demande
qui permette d'évoluer ?*

La Communication NonViolente, ou CNV, élaborée par Marshall Rosenberg (collaborateur de Carl Rogers) repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes.

Son objectif est de rappeler ce qui est essentiel dans les interactions humaines, et de nous aider à améliorer la qualité de nos échanges et de nos vies.

A travers un travail sur notre manière d'observer, de percevoir et de nous exprimer, le processus ouvre un dialogue sincère, authentique et respectueux. Il nous amène à nous exprimer et à écouter l'autre avec une grande conscience et la qualité de présence et de cœur que nous souhaitons.

La CNV nous invite à être plus conscients de nos perceptions, nos émotions, nos désirs et de nos besoins ; à être précis et sincère dans la manière de nous exprimer tout en portant un regard sur l'autre (et sur soi-même) emprunt de respect et d'empathie.

Cette démarche insiste aussi sur le fait de formuler ce que nous souhaitons dans une situation donnée. C'est justement cette demande exprimée clairement qui devient l'amorce d'une solution ou d'un dialogue réellement constructif et créatif.

C'est un processus en quatre points, un outil simple, très concret et pratique mais aussi très puissant pour améliorer notre relation à autrui et à nous même.

Les outils proposés permettent de garder un équilibre entre soi et l'autre, équilibre nécessaire à un échange authentique, empathique et constructif (autant avec soi-même qu'avec son interlocuteur).

Cette démarche est plus qu'un processus ou un langage, c'est une invitation constante à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous cherchons et qui nous fait du bien ... Une attitude d'être et un Art de Vivre au quotidien.

Les zones de responsabilité

Je peux seulement être responsable de quelque chose que je contrôle

Mes objectifs et
mes intentions
OUI



Mes actes
OUI



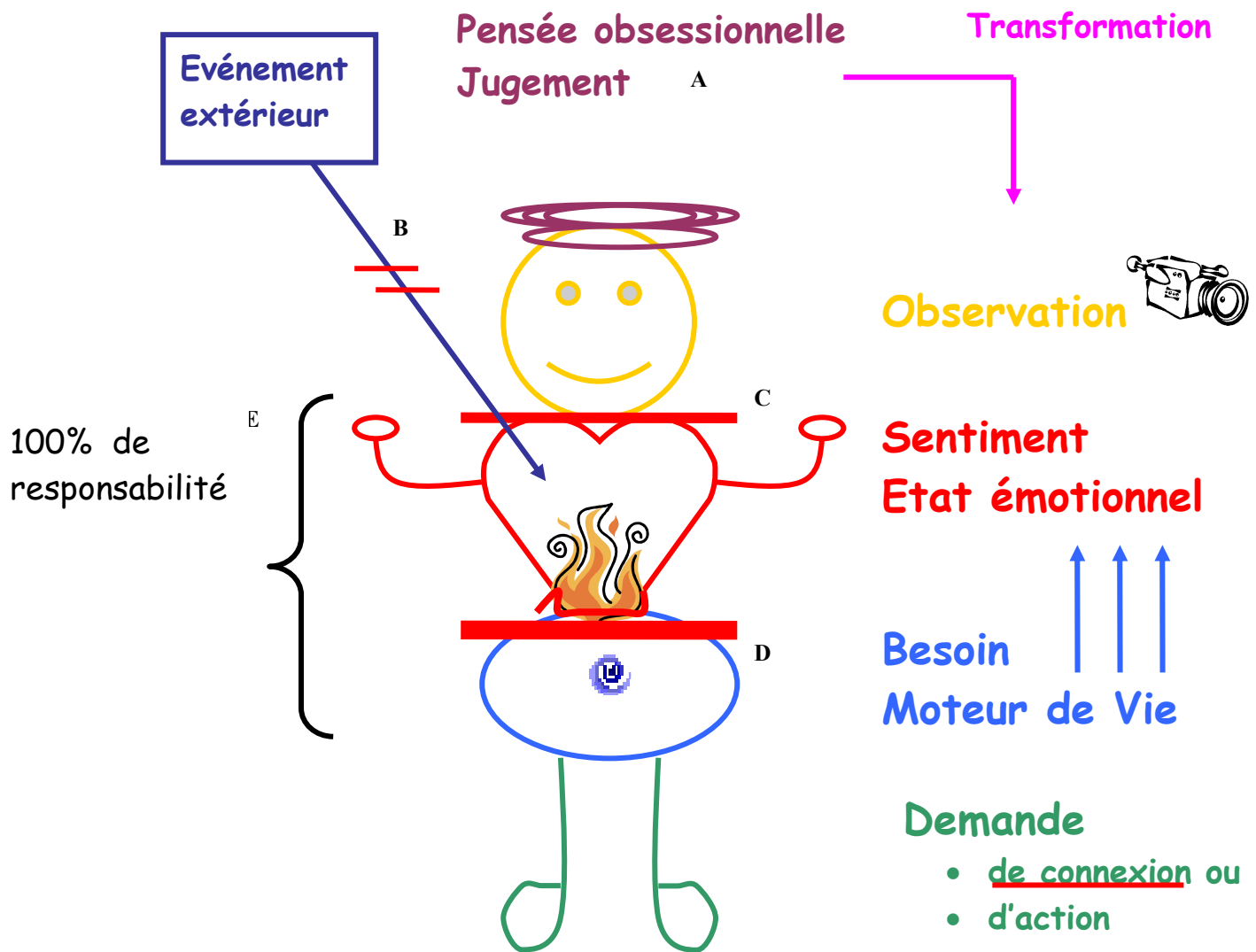
Les réactions des
autres
NON



Comment je réagis
aux réactions des
autres
OUI



Le processus en quatre étapes



A : Les jugements sont autant de témoins lumineux qui s'allument sur notre tableau de bord interne. Ils sont précieux car ils nous invitent à nous arrêter afin d'écouter ce que notre mental cherche à nous dire. Tout le travail de la CNV va consister à transformer ces jugements et interprétations en quatre étapes :

1. L'observation des faits : qu'est-ce qu'une caméra ou un enregistreur audio retiendraient de ce qui se passe et se dit
2. Le sentiment ou état émotionnel : comment je me sens quand je vois et/ou entends cela ?
3. Le besoin ou moteur de Vie, qui est à l'origine de mon état émotionnel
4. La demande. Contrairement à nos habitudes, nous allons privilégier les demandes de connexion avant d'envisager des pistes de solutions (actions)

B : Nous avons souvent l'illusion que le monde extérieur est la cause de nos états émotionnels. Ce faisant, nous donnons la télécommande de notre vie aux autres et perdons tout pouvoir d'action pour nous sortir de situations difficiles et inconfortables, voire très douloureuses.

C et D : Les adultes que nous sommes sont souvent de « gentils morts vivants », coupés de la Vie et d'eux-mêmes ; de nos émotions et de nos besoins

E : Nous sommes 100% responsables de nos émotions et de nos besoins

L'observation - Devinettes :

Quel âge a cette femme ?



Que voyez-vous ?



Exercice 1 : L'observation

Examinez les phrases suivantes et déterminez si elles expriment une observation sans que celle-ci soit mêlée à une évaluation. Si une observation est mêlée à une évaluation, imaginez quelle pourrait être l'observation en tant que telle et réécrivez la phrase de telle façon que l'observation soit expurgée de toute forme d'évaluation.

- a) Mon collègue a claqué la porte de mon bureau sans raison.
- b) Parfois, le patron joue au golf 5 heures dans la journée.
- c) La secrétaire est courtoise avec les clients.
- d) Mes collaborateurs sont très dévoués.
- e) Cet homme est trop qualifié pour le poste qu'il occupe.
- f) Le directeur de mon département ne m'a pas invité à une réunion dont le sujet est dans le cadre de mes compétences.
- g) Ma collègue se pose en victime en permanence.
- h) Mon manager ne réfléchit pas assez à la stratégie de l'entreprise.
- i) Luc me dit que je n'aurai jamais de promotion.

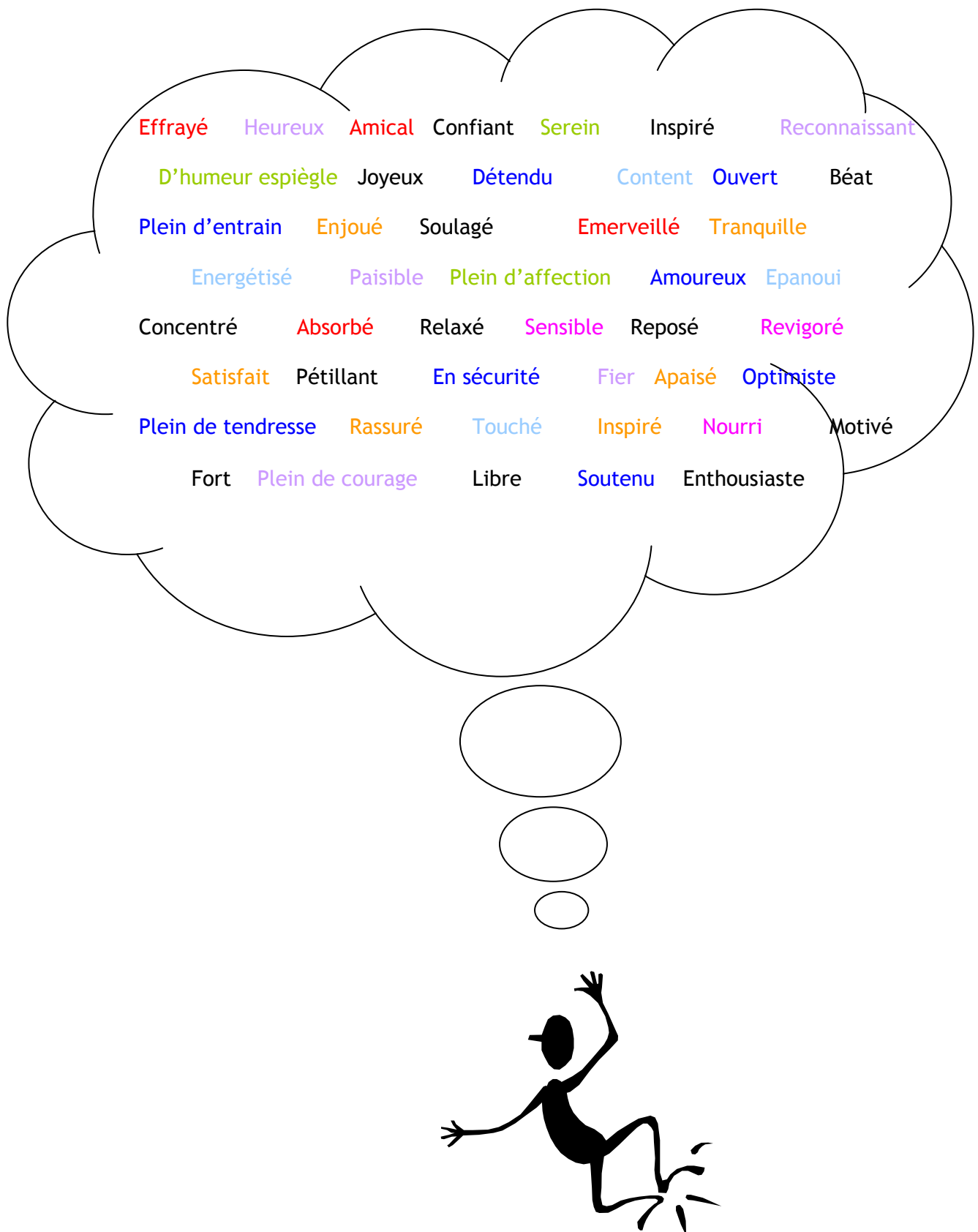
Exercice 2 : Les sentiments



Examinez les phrases suivantes afin de déterminer si les mots expriment un sentiment. Si les mots n'expriment pas un sentiment, imaginez ce que pourrait être le sentiment, l'état émotionnel, et réécrivez la phrase de telle façon que le sentiment soit exprimé par les mots.

- a) J'ai le sentiment qu'il triche.
- b) Je me sens découragé parce que je m'attendais à faire mieux.
- c) Lorsque tu te comportes comme cela, je me sens l'envie d'exploser.
- d) Je me sens rejeté lorsque tu ne me dis pas bonjour le matin.
- e) J'ai le sentiment que mes résultats vont être bons.
- f) Je sens qu'une catastrophe peut arriver à tout instant.
- g) C'est génial de te revoir !
- h) Tu m'ennuies.
- i) J'ai un sentiment d'infériorité par rapport aux autres.
- j) Je me sens abandonné.

Comment nous nous sentons lorsque nos besoins et souhaits sont satisfaits



Comment nous nous sentons lorsque nos besoins et souhaits *ne sont pas* satisfaits



Exercice 3 : Les besoins

Examinez les phrases suivantes afin de déterminer si les mots expriment un besoin. Si les mots n'expriment pas un besoin, imaginez ce que pourrait être le besoin et réécrivez la phrase de telle façon que le besoin soit exprimé par les mots.

- a) Je me sens blessé parce que tu es insensible à mes besoins.

- b) Je suis déçu que tu n'aies pas fait ce que tu avais dit, et j'aimerais que tu me dises quand tu vas le faire.

- c) J'ai besoin que tu passes plus de temps avec moi.

- d) J'ai besoin de plus de temps pour parler que tu ne m'en as accordé.

- e) J'ai besoin de plus de soutien de ta part.

- f) Lorsque je ne suis pas invité aux réunions, je me sens frustré parce que j'ai besoin de contribuer dans la mesure de mes moyens à la bonne marche de cette organisation.

- g) Mais c'est raciste de parler comme cela !

Parler une langue où je suis responsable de mes sentiments et de mes besoins



Chaque phrase du format :

« Je me sens ... parce que **TU** ... »

Mets la responsabilité de mes sentiments sur l'autre personne

Changer les phrases qui vous ont été remises et utiliser la formulation :

Je me sens ...,

Parce que j'ai besoin de ...

Parce que j'aimerais ...

Parce que c'est important pour moi de ...

Parce qu'il est crucial pour moi de ...

Parce que j'adorerais ...

Et complétez les phrases avec votre besoin



Besoin et stratégies



En CNV, le besoin est caractérisé comme suit :

1. Il est **UNIVERSEL**
2. Il est **ABSTRAIT**
3. Il est **NEUTRE** (ni bon ni mauvais)
4. Il n'est **PAS ATTACHE** à :
 - a. une personne ou un groupe de personnes en particulier ;
 - b. une action ;
 - c. un objet.
5. Il y a **36.000 STRATEGIES** (ou solutions) possibles pour combler tout besoin

Quelques-uns de nos besoins, aspirations et motivations profondes

Abri Air Eau Nourriture Expression sexuelle Mouvement Exercice
Protection Autonomie Liberté Réaliser ses rêves Authenticité
Créativité Confiance en soi Sens Intégrité Acceptation
Amour Tendresse Appartenance Appréciation Reconnaissance
Chaleur humaine Compréhension Confiance Contribution au bien-
être des autres Délicatesse Tact Ecoute Honnêteté Sincérité
Transparence Proximité Sécurité affective Avoir une place Respect
Soutien Beauté Harmonie Qualité Connexion Inspiration Ordre
Paix Calme Célébration Douceur Ressourcement Détente
Affection Prise en considération Servir la vie Intimité Réconfort
Aller à son propre rythme Lumière Repos Sécurité
matérielle Partage Stimulation sensorielle Spiritualité
Conscience Accomplissement Réalisation



Exercice 4

Expression authentique de ce qui se passe en moi

1. OBSERVATION

Description « neutre » de la situation à laquelle je me réfère, dénuée de tout jugement, interprétation ou évaluation :

Quand

.....

.....

2. SENTIMENT

Je décris ce que j'éprouve lorsque je revis l'événement mentionné ci-dessus :

je me sens

.....

.....

3. BESOIN

Je cherche les besoins qui ne sont pas satisfaits ou qui sont satisfaits par l'action que j'ai décrite :

parce que j'ai besoin de

.....

.....

.....

Les critères d'une demande prometteuse



Une demande n'est pas prometteuse si ...

- **Il s'agit d'une demande de sentiment plutôt qu'une demande d'action**
« Je veux que tu m'aimes »
- **Elle est vague et abstraite**
« Je veux que tu me prennes au sérieux »
- **Elle contient des comparaisons**
« Je veux que tu sois aussi ordonné que Marc »
- **Elle décrit ce que je ne veux pas**
« Je ne veux pas que tu travailles autant »



Une demande est davantage prometteuse si ...

- Elle est formulée de manière positive
- Elle concerne l'instant présent
- C'est une demande d'action
- Elle est négociable (ce n'est pas une exigence ; je peux entendre un non ou envisager une autre proposition)

La quatrième étape de la CNV : ouvrir ou poursuivre le dialogue avec l'autre par une demande

Après avoir exprimé à notre interlocuteur nos observations, et les sentiments et besoins qui sont liés à la situation, qu'aimerions-nous entendre en retour de sa part ? Qu'est-ce qui nous rendrait la vie plus belle ?

Il y a deux types de demandes :



Les demandes de **connexion** avec l'autre

Réaction :

Comment réagis-tu quand je te dis ça ?

Reformulation :

Peux-tu me dire ce que tu m'as entendu dire ?



Les demandes d'**action**, de **solution** :

Serais-tu d'accord de rester avec moi ce soir ?

Trop souvent, on veut directement passer à l'action, alors que la connexion n'est pas vraiment établie, ou n'est pas celle que l'on croit. On a donc souvent intérêt à **vérifier la qualité de la connexion, avant de proposer une action.**

La demande est exprimée en langage d'action positive, c'est à dire que l'on va demander ce que l'on veut et non ce dont on ne veut plus.

Les raisons de faire ce que quelqu'un demande



Par joie de contribuer

J'aime contribuer à enrichir la vie en général et celle des personnes qui m'entourent en particulier



Par culpabilité et honte

Je me considère responsable des sentiments des personnes qui m'entourent



Par peur et inquiétude

J'ai peur que, si je ne fais pas quelque chose, je vais devoir affronter des conséquences désagréables pour moi



Par obéissance

Je le fais parce qu'une autorité m'a dit de le faire

Les quatre manières d'écouter



Les oreilles de chacal vers l'extérieur

Quelque chose ne va pas chez l'autre personne

Colère



Les oreilles de chacal vers l'intérieur

Quelque chose ne va pas chez moi

Honte, culpabilité, dépression



Les oreilles de girafe vers l'extérieur

Qu'est-ce que l'autre personne ressent et de quoi a-t-elle besoin ?

Compassion, empathie pour l'autre



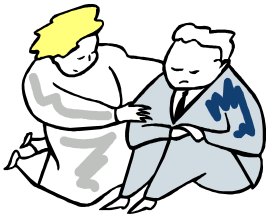
Les oreilles de girafe vers l'intérieur

Qu'est-ce que je ressens et de quoi ai-je besoin ?

Compassion, empathie pour moi-même

L'empathie

L'empathie n'est pas :



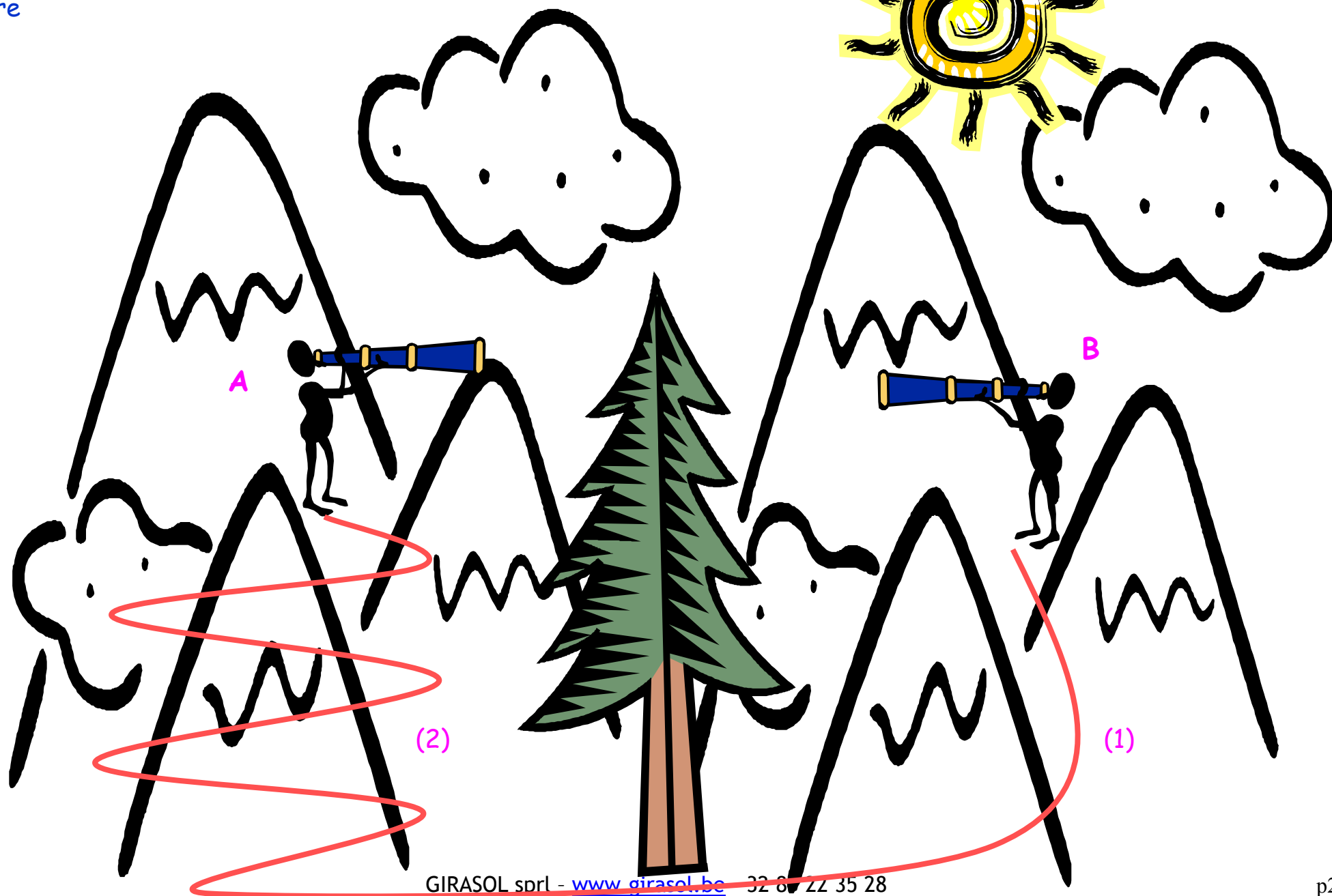
- Conseiller (tu devrais ...)
- S'apitoyer (oh, pauvre !)
- Dramatiser (mais c'est terrible !)
- Investiguer (ça t'arrive souvent ?)
- Analyser, diagnostiquer
- Consoler (ça va s'arranger)
- Sympathiser (je suis bien d'accord !)
- Dévier (ça me rappelle ...)
- Eviter (allons au cinéma, ça passera)
- Une technique

L'empathie est :



- Faire le cadeau de sa présence à l'autre
- Une attitude d'accueil inconditionnel, 100% à l'autre, ici et maintenant

L'EMPATHIE : descendre de ma montagne pour découvrir la réalité de l'autre

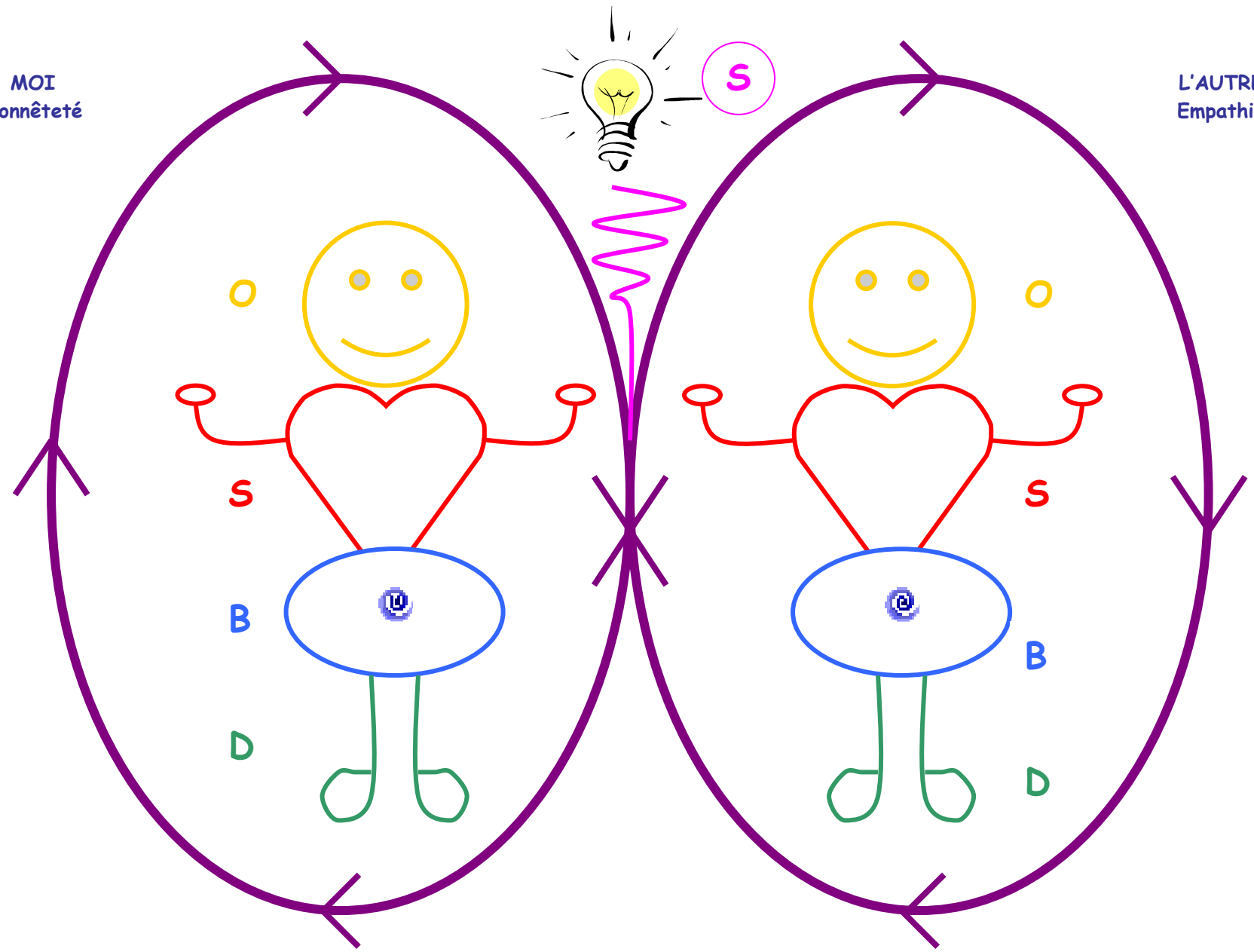


Légende :

- **A** et **B** sont deux personnes différentes, qui perçoivent chacune la réalité sous un angle et à travers un prisme différents. Ce prisme varie en fonction du vécu et de l'histoire personnelle de chacun. C'est un peu comme si nous avions chacun une paire de lunettes avec laquelle nous observons le monde qui nous entoure ;
- A travers sa lunette, **A** observe un arbre ombragé ;
- **B**, quant à lui, observe un arbre ensoleillé ;
- **A** et **B** perçoivent donc une réalité différente, alors qu'on pourrait croire a priori qu'ils se trouvent tous deux devant une situation similaire ;
- Aucun des deux n'a raison ou tort ; ils détiennent tous deux leur propre vérité ;
- Si **B** souhaite donner de l'empathie à **A**, cela nécessite qu'il ait l'humilité de descendre de sa montagne (1) pour monter sur la montagne de **A** (2) et observer la réalité de ce dernier. On voit que, s'il est relativement facile de descendre, il est beaucoup plus ardu de parcourir le chemin sinueux qui mène jusqu'à l'autre.

MOI
Honnêteté

L'AUTRE
Empathie



Légende :

- **Moi** - je m'exprime complètement et honnêtement :
 - O = observation : « Quand je pense à ... » ou « Quand tu dis que ... »
 - S = sentiment : « ... je me sens ... »
 - B = besoin : « ... parce que j'ai besoin de ... »
 - D = demande : « Qu'est-ce que ça te fait ... » ou « Comment te sens-tu ... lorsque je te dis ça ? »
- **L'autre** - répond quelque chose, et à partir de sa réponse, je vais lui donner de l'empathie :
 - O = observation : « Quand tu dis ça ... »
 - S = sentiment : « ... Est-ce que tu te sens ... »
 - B = besoin : « ... parce que tu as besoin de ... »
 - D = demande : « ... ? » ou « Est-ce que c'est ça ? »
- Le nombre de boucles à gauche et/ou à droite est indéterminé. On fait autant de boucles que nécessaire pour que les deux parties se soient complètement exprimées et aient été complètement entendues ;
- C'est alors que la solution (S) jaillit d'elle-même, respectueuse des besoins de chacun, et souvent bien loin des solutions obsessionnelles auxquelles les deux personnes étaient accrochées au départ.

Ecoute empathique de ce qui se passe en l'autre

1. OBSERVATION

Description « neutre » de la situation à laquelle je me réfère, dénuée de tout jugement, interprétation ou évaluation.

Quand tu dis cela

.....

.....

.....

.....

2. SENTIMENT

J'essaie de trouver, je devine le sentiment probable de l'autre lorsque je me mets à se place dans la situation à laquelle il ou elle se réfère :

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

.....

.....

.....

.....

3. BESOIN

Je devine et je propose quels besoins ne sont pas satisfaits en relation avec la situation :

... parce que tu as besoin de

.....

.....

.....

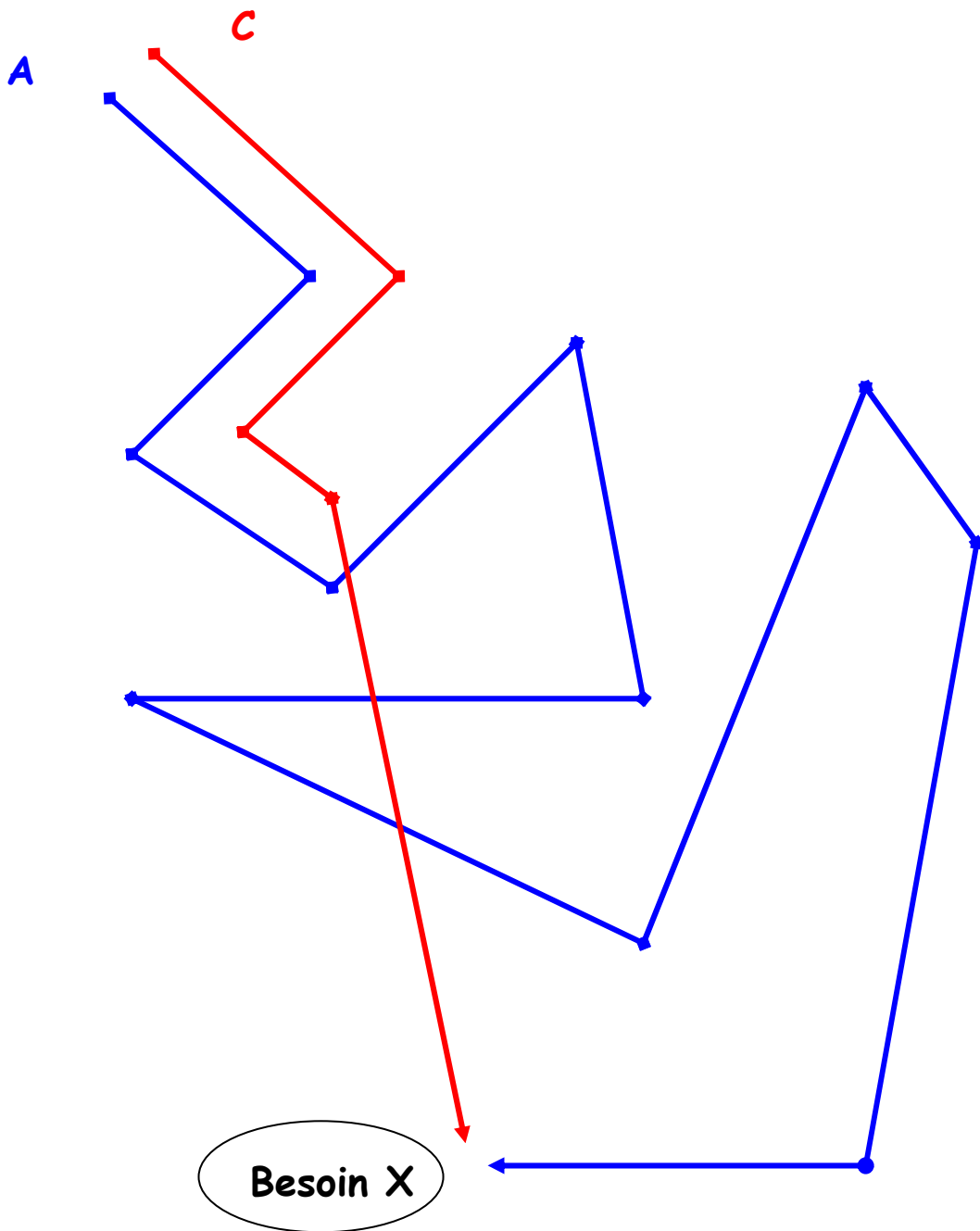
.....

4. DEMANDE :

Je vérifie si ce que j'ai cru comprendre et deviné correspond plus ou moins à la réalité de mon interlocuteur/trice

C'est bien ça ?

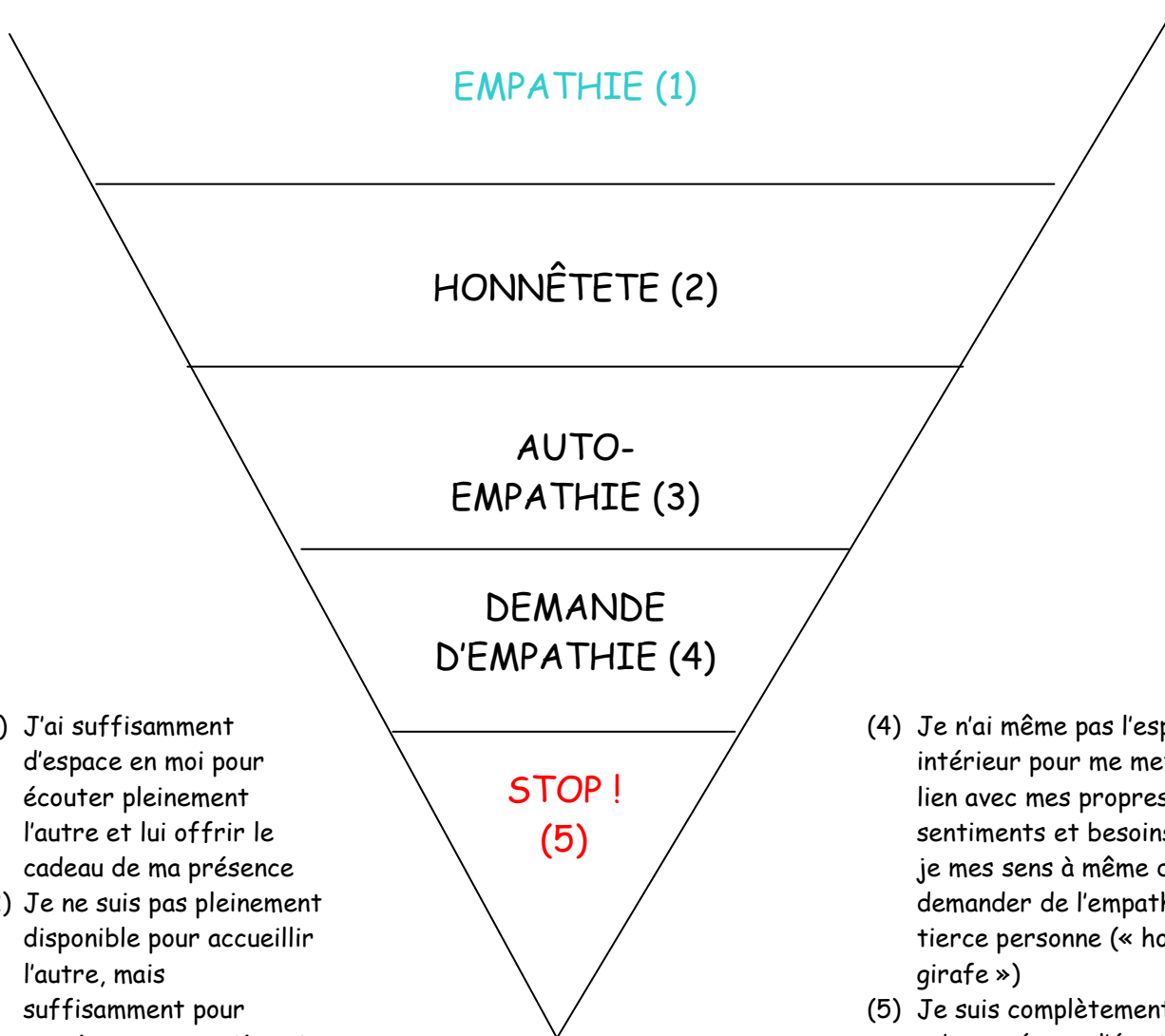
L'EMPATHIE (2)



Si A est la personne qui reçoit de l'empathie (Accompagnée) et C la personne qui en donne (Coach), on voit sur ce schéma qu'« offrir le cadeau de sa présence à l'autre » signifie *l'accompagner* là où elle va, même si elle n'emprunte pas, selon nous, le chemin le plus court pour arriver à un même résultat (Besoin X).

L'ESPACE INTERIEUR (1)

Il s'agit de l'espace dont je dispose à l'intérieur de moi pour accueillir l'autre (une autre personne ou une autre partie de moi). On pourrait aussi parler de *disponibilité* (en temps, en énergie, etc).

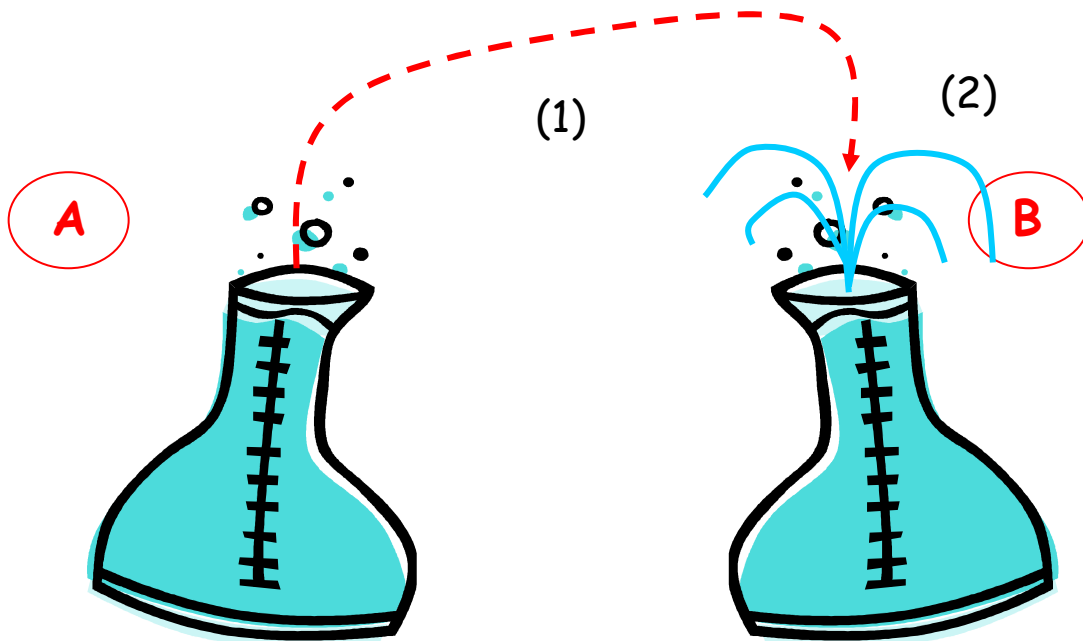


- (1) J'ai suffisamment d'espace en moi pour écouter pleinement l'autre et lui offrir le cadeau de ma présence
- (2) Je ne suis pas pleinement disponible pour accueillir l'autre, mais suffisamment pour exprimer mes sentiments et mes besoins
- (3) Je suis incapable de dire ce qui se passe en moi honnêtement, mais je peux me donner de l'empathie

- (4) Je n'ai même pas l'espace intérieur pour me mettre en lien avec mes propres sentiments et besoins, mais je me sens à même de demander de l'empathie à une tierce personne (« hot line girafe »)
- (5) Je suis complètement submergée par l'émotion ou je n'ai aucune disponibilité en temps et en énergie pour traiter le problème, et je choisis de remettre cet échange à plus tard.

L'ESPACE INTERIEUR (2)

On peut également représenter l'espace intérieur dont nous disposons par la métaphore des vases :



Si A et B sont tous deux submergés par leurs émotions ou totalement indisponibles (« STOP » dans le schéma du cône), on peut les comparer à deux vases pleins. Une seule goutte de plus et le vase déborde ...

Que se passe-t-il dès lors si B propose de donner de l'empathie à A ?

A va exprimer ce qui l'habite à B (1) ... Et comme B ne dispose d'aucun espace intérieur pour recevoir ce que A souhaite lui dire, son vase déborde (2), et ce n'est un cadeau pour personne !

Il est donc important d'être en *CONSCIENCE* de l'espace intérieur dont nous disposons avant de proposer de l'empathie à quelqu'un. Donner de l'empathie n'est pas une fin en soi. Vérifions toujours si nous disposons de suffisamment d'espace au préalable !



Le processus en résumé

<ol style="list-style-type: none">1. Lorsque je vois, entends, remarque, me souviens, imagine...2. je me sens3. parce que J'AI besoin de4. et j'aimerais maintenant que	<ol style="list-style-type: none">1. Quand tu vois, entends, remarques, te souviens, imagines ...2. est-ce que tu te sens3. parce que TU as besoin de ?4. Est ce que c'est bien cela ?
---	--

Éléments importants

- Ce processus n'est pas une série de règles, mais bien **un guide** qui permet de garder l'attention sur ce qui est réellement important pour la personne.
- Le processus permet de **proposer de l'empathie**, d'écouter en se centrant sur l'autre, en le suivant tout en l'aidant à rester focalisé là où il peut trouver quelque chose d'important.
- L'important n'est pas la technique mais **l'intention et l'authenticité**. Seule la personne elle-même sait ce qu'elle sent, quels sont ses besoins et ce qui améliorerait la situation ou son bien-être.

Formes de communication à éviter :

- les jugements, les étiquettes
- les interprétations
- les comparaisons
- les exigences, les ordres, la manipulation, la menace, la culpabilisation (une demande peut être acceptée ou refusée).
- tout langage refusant le choix
- tout langage refusant la responsabilité de nos actions, sentiments et pensées

Proposer de l'empathie c'est aussi éviter de : moraliser, surenchérir, consoler, conseiller, dévier sur des anecdotes, clore la question, interroger sans fin, expliquer, corriger, ...

« Dire Merci » en utilisant la CNV
Exprimer notre gratitude à nous même et à autrui

1. Vis-à-vis de nous même: se donner au moins trois appréciations par jour

- L'observation : ce que j'ai dit ou fait

.....
.....
.....

- Comment je me sens quand j'y repense, et que je me souviens (ou que j'imagine) la réaction de l'autre personne

.....
.....

- Et quels besoins sont satisfaits en moi par cette action

Bien prendre le temps de se mettre en lien avec tous les besoins qui ont été satisfaits, ne pas hésiter à consulter la liste des besoins. On est souvent surpris et émus de constater le nombre de besoins qui ont pu être satisfaits, par quelque chose en apparence « banal » .

.....
.....

2. Vis-à-vis de quelqu'un qui, dans le présent, a dit ou fait quelque chose qui a enrichi notre vie : chaque jour, chercher au moins 2 appréciations à donner

- L'observation : ce que cette personne a dit ou fait

.....
.....
.....

- Comment je me sens quand je repense à cette action

.....
.....

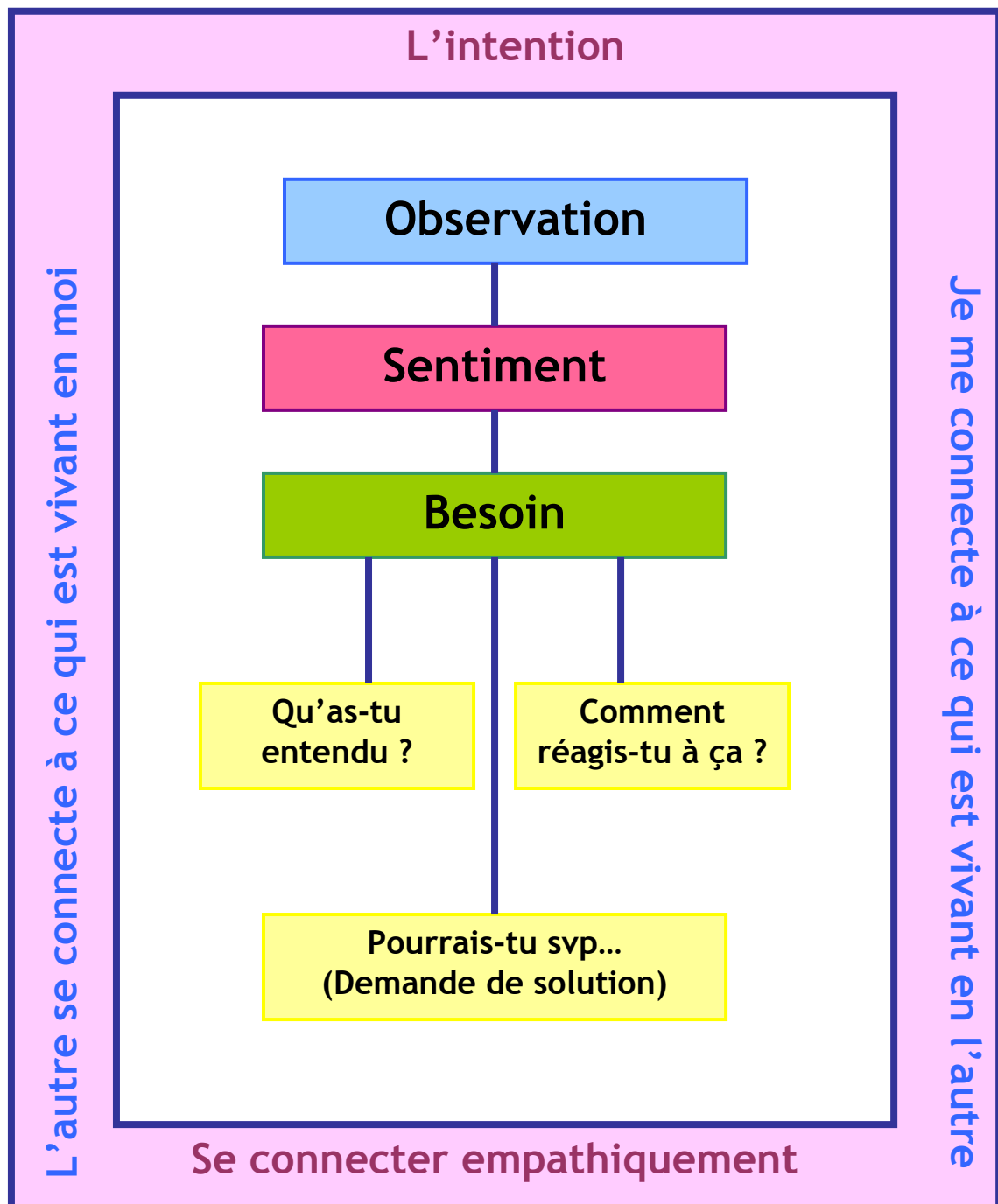
- Et quels besoins sont satisfaits en moi par cette action

.....
.....

3. Vis-à-vis de quelqu'un qui, dans le passé a dit ou fait quelque chose qui a enrichi notre vie

Idem 2, à faire de temps en temps

Le cadre de la CNV



Les mots représentent un très faible pourcentage des éléments présents dans une communication. LE plus important, c'est notre intention ; l'énergie qui nous porte lorsque nous nous adressons à notre interlocuteur et l'objectif (officiel ou caché) que nous poursuivons. Si cet objectif est autre que chercher à améliorer la qualité de la relation, mieux vaut ne PAS employer le processus de la Communication NonViolente.

Evaluation et clôture



Ce que j'ai appris / conscientisé de plus important ...



Ce que je vais mettre en œuvre à la suite de cette formation ...



Ce que je veux vous dire à tous (gratitude et deuil) ...

Réponses aux exercices proposés en pages 10, 11 et 14

Exercice 1 - Observations (O) et évaluations (E)

- a) E (« sans raison »)
- b) E (« parfois »)
- c) E (« courtoise »)
- d) E (« dévoués »)
- e) E (« trop qualifié »)
- f) E (« dans le cadre de mes compétences »)
- g) E (« se pose en victime » et « en permanence »)
- h) E (« assez »)
- i) O (si ce sont vraiment les mots prononcés par Luc)

Exercice 2 - Les sentiments

- a) « J'ai le sentiment que » équivaut à dire « je pense que ». Ce n'est donc pas un sentiment. On pourrait dire : « Quand je le vois mettre une carte dans sa poche, je me sens choquée ... »
- b) OK
- c) « Je me sens écoeurée », ou « dégoûtée »...
- d) « Rejeté » implique un « rejeteur », et le risque est grand que la personne prenne cela contre elle. Mieux vaudrait dire quelque chose comme : « je me sens seul », ou « triste »...
- e) « J'ai le sentiment que » équivaut à dire « je pense que ». Ce n'est donc pas un sentiment. On pourrait dire : « je me sens rassuré », ou « confiant »...
- f) Idem qu'en (a) et en (e). On dirait plutôt : « je suis inquiet », ou « insécurisé »...
- g) « C'est génial » est un jugement de valeur, qui n'indique pas comment je me sens. On pourrait dire : « Je suis ravi », ou « heureux », ou encore « réjoui »...
- h) L'autre n'a pas le pouvoir de m'ennuyer ! Mieux vaudrait dire : « lorsque tu dis (ou fais) ..., je me sens agacé (ou énervé...) »
- i) Idem qu'en (a), (e) et (f). On pourrait dire : « je me sens peu confiant », ou « insécurisé »...
- j) « Abandonné » implique qu'il y ait un abandonneur, et comme en (d), le risque est grand que la personne prenne cela contre elle. Mieux vaudrait dire : « je suis triste », ou « je me sens seul »...

Exercice 3 - Les besoins

- a) « Parce que tu... » n'est pas un besoin universel, car il est attaché à une personne en particulier. On dirait plutôt : « Je me sens triste parce que j'ai besoin de compréhension » (dans le sens « être compris »)
- b) Idem. « Que tu ... ». L'autre n'a pas le pouvoir de nous décevoir. On dirait par exemple : « Quand je pense que tu m'as dit avant-hier que tu tondrais la pelouse aujourd'hui, et que je constate que tu ne l'as pas fait, je suis déçue car j'ai vraiment besoin de respect des engagements »
- c) Idem de nouveau. On dirait plutôt : « Je me sens seule et j'ai besoin de compagnie et de partage. Serais-tu d'accord de passer un peu de temps avec moi à tel moment ? »
- d) Le temps est un moyen et non un besoin. On dirait plutôt : « besoin de faire les choses à mon rythme » ou « j'ai besoin d'écoute »
- e) « De ta part » est de trop ; ça met à nouveau la pression sur mon interlocuteur, qui pourrait croire qu'il est le seul à même de contribuer à combler mon besoin de soutien. On dirait plutôt : « J'ai besoin de soutien ». On peut ensuite envisager de demander à la personne : « serais-tu d'accord de m'aider ? » (pour une action précise et déterminée dans le temps)
- f) « A la bonne marche de cette organisation » est de trop, car alors mon besoin est rattaché à une personne (morale ici) en particulier, et le besoin par conséquent n'est plus universel.
- g) « C'est raciste » est un magnifique jugement de valeur, qui va sans doute nous indiquer que « lorsque tu dis (que les Japonais sont tous misogynes, par exemple), je me sens vraiment choquée parce que j'ai besoin de tolérance et d'ouverture »

Bibliographie



- D'ANSEMBOURG Thomas « Cessez d'être gentil, soyez vrai »
« Etre heureux, ce n'est pas nécessairement confortable »
"Being genuine. Stop being nice, start being real"
- FAURE Jean-Philippe « L'empathie, le pouvoir de l'accueil »
« Eduquer sans punitions, ni récompense »
- KLEIN et GIBSON "What's making you angry"
- LEU Lucy « Manuel de Communication NonViolente. Guide pratique »
- MYERS Wayland « Pratique de la Communication NonViolente »
- ROSENBERG Marshall « Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la CNV »
« La CNV au quotidien »
« Dénouer les conflits par la Communication NonViolente »
« Une éducation au service de la vie »
« Dénouer les conflits par la Communication NonViolente »
"Getting past the pain between us"
"The heart of social change - How to make a difference in your world"
"Practical spirituality"
"We can work it out - Resolving conflicts peacefully"
- ROSENBERG, KLEIN et GIBSON « Nous arriverons à nous entendre » suivi de
« Qu'est-ce qui vous met en colère? »