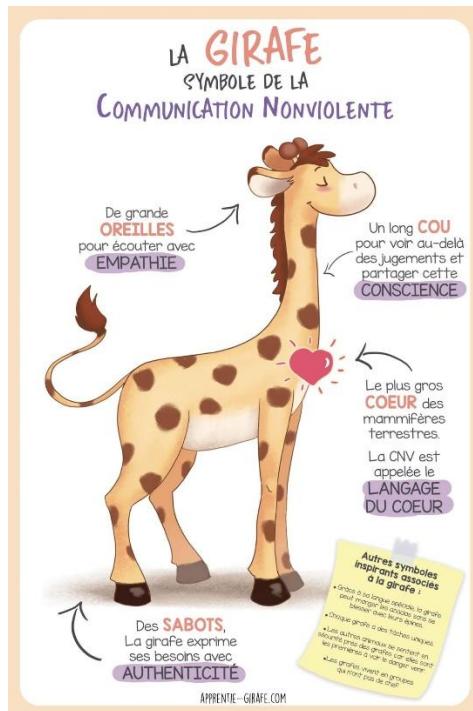


# Guide Pratique de la Communication Non Violente



## Table des matières

<b>1. La CNV : Kesako ?</b>	2
<b>2. La CNV, au service de quoi ?</b>	2
<b>3. Qui était Marshall Rosenberg ?</b>	2
<b>4. Intention en CNV</b>	3
<b>5. Attention en CNV</b>	4
<b>6. Différence entre Intention et Attention</b>	5
<b>7. L'art d'aller sur la colline de l'autre</b>	5
<b>8. Les 3 pièges de la communication et leur impact sur la relation</b>	6
<b>9. OSBD : Les 4 composantes de la CNV</b>	8
<b>10. La 1ère composante de la CNV = séparer observation et évaluation</b>	9
<b>11. La 2nd composante de la CNV = savoir identifier et exprimer ses sentiments</b>	10
<b>12. La 3ème composante de la CNV = identifier les besoins dont découlent nos sentiments</b>	12
<b>13. La 4ème composante de la CNV = Formuler une demande pour ouvrir ou poursuivre un espace de dialogue</b>	14
<b>14. Exercice A : Transformer une exigence en demande CNV</b>	16
<b>15. Exercice B : Appliquer la structure CNV</b>	17
<b>16. Exemple d'application de la CNV en situation réelle</b>	19
<b>17. Conclusion</b>	19

## 1. La CNV : Kesako ?

La Communication NonViolente (CNV) est une approche qui vise à améliorer la qualité des relations et des échanges entre individus. Elle se base sur la conscience de soi, la gestion des émotions, et la compréhension des besoins fondamentaux de chacun.

La CNV propose des outils concrets pour favoriser des interactions harmonieuses et pacifiques, en mettant l'accent sur l'authenticité et le respect mutuel.

---

## 2. La CNV, au service de quoi ?

La CNV est un outil puissant pour favoriser des relations humaines équilibrées et bienveillantes. Elle ne se limite pas à un simple mode de communication, mais sert un objectif plus large : celui de renforcer la connexion avec soi-même et avec les autres.

Elle permet :

- **D'améliorer la relation à soi-même** : en développant une meilleure conscience de ses émotions, de ses besoins et de ses aspirations profondes.
  - **De faciliter les relations interpersonnelles** : en favorisant une communication plus claire, respectueuse et empathique.
  - **De prévenir et résoudre les conflits** : en proposant des alternatives aux jugements, reproches et malentendus.
  - **De favoriser une dynamique de coopération** : en mettant en lumière les besoins communs et en encourageant des solutions co-construites.
  - **D'encourager une posture de responsabilité** : en reconnaissant que chacun est responsable de ses émotions et de ses réactions, sans attribuer systématiquement la cause de son mal-être aux autres.
- 

## 3. Qui était Marshall Rosenberg ?

**Sa biographie :**

Marshall B. Rosenberg (1934-2015) était un psychologue clinicien américain, médiateur, auteur et enseignant, surtout connu pour avoir développé la Communication NonViolente (CNV).

Né à Canton, Ohio, et élevé à Détroit, Rosenberg a été profondément influencé par les violences et le racisme qu'il a observés dans son enfance, notamment lors des émeutes raciales de Détroit en 1943 et par l'antisémitisme qu'il a subi en raison de son nom de famille juif.

Rosenberg a obtenu son doctorat en psychologie clinique de l'Université du Wisconsin en 1961, où il a rencontré Carl Rogers, un psychologue influent qui a eu un impact significatif

BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44

sur son travail. Sa motivation pour développer la CNV est née de ses expériences personnelles et de son désir de trouver des moyens de réduire la violence et de promouvoir la paix. Il a même travaillé comme chauffeur de taxi pour explorer de nouvelles façons d'appliquer ses compétences professionnelles à la réduction de la violence et à la diffusion des compétences de pacification.

En 1984, Rosenberg a fondé le *Center for Nonviolent Communication* (CNVC), une organisation internationale dédiée à la diffusion de la CNV. Il a enseigné la CNV dans plus de 60 pays, travaillant avec divers groupes, y compris des éducateurs, des gestionnaires, des fournisseurs de soins de santé, des avocats, des officiers militaires, des prisonniers, et des responsables gouvernementaux.

### **Deux exemples de situations vécues par Rosenberg :**

- **Rwanda** : Il a travaillé avec des groupes au Rwanda après le génocide, aidant les personnes à exprimer leurs besoins et à se reconnecter malgré les profondes blessures émotionnelles et les pertes subies. Il a utilisé la CNV pour faciliter des dialogues entre des personnes qui avaient été en conflit violent, les aidant à trouver des moyens de coexister pacifiquement.
- **Moyen-Orient** : Il a été impliqué dans des efforts de paix au Moyen-Orient, où il a aidé à organiser des ateliers de CNV pour des groupes de différentes origines ethniques et religieuses. Ces ateliers visaient à créer un espace où les participants pouvaient exprimer leurs besoins et leurs sentiments sans jugement, favorisant ainsi une meilleure compréhension mutuelle.

### **Principaux livres de Marshall B. Rosenberg :**

- *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs*
- *Dénouer les conflits par la communication non violente*
- *Parler de paix dans un monde de conflits*

### **Autres livres de références :**

- *Cessez d'être gentil, soyez vrai*
- *Reinventing Organizations*
- *La CNV expliquée aux enfants et aux parents*

## **4. Intention en CNV**

L'**intention** en CNV se réfère à la motivation ou à l'objectif derrière nos actions et nos paroles. Elle répond à la question : "**Pourquoi est-ce que je communique ?**"

- **Objectif** : L'intention en CNV n'est pas de convaincre ou d'avoir raison. Elle vise à **être dans une qualité de relation qui favorise la coopération**. Cela signifie créer un espace où chacun se sent respecté et entendu, permettant ainsi de satisfaire les besoins de tous les participants.
- **Exemples d'intentions modèle CNV :**

- Chercher à comprendre les besoins et les sentiments de l'autre.
- Établir une connexion basée sur le respect et l'empathie.
- Contribuer à un dialogue constructif et collaboratif.
- **Exemples d'intentions modèle habituel :**
  - Vouloir imposer son point de vue.
  - Chercher à dominer ou à contrôler la conversation.
  - Se concentrer uniquement sur la défense de ses propres intérêts.

L'intention en CNV est cruciale car elle détermine l'orientation de la communication et influence la manière dont le message est perçu par l'autre.

---

## 5. Attention en CNV

L'**attention** en CNV concerne la focalisation de notre conscience sur ce qui se passe en nous et chez l'autre durant l'interaction. Elle répond à la question : "**Sur quoi est-ce que je me concentre ?**"

- **Objectif** : L'attention en CNV est dirigée vers l'observation des faits, des sentiments et des besoins, tant chez soi que chez l'autre. Elle implique de **veiller à prendre en compte les Observations, Sentiments, Besoins et Demandes (OSBD) de toutes les personnes impliquées**.
- **Exemples d'attention en CNV :**
  - Observer les actions ou paroles sans jugement.
  - Être conscient de ses propres sentiments et besoins tout en restant ouvert à ceux de l'autre.
  - Reformuler et vérifier ce que l'autre cherche à exprimer.
- **Pièges à éviter :**
  - Se concentrer uniquement sur soi-même et ignorer l'autre.
  - Porter des jugements ou des interprétations hâtives.
  - Se laisser distraire par des pensées ou des émotions non liées à l'interaction présente.

L'attention en CNV permet de rester ancré dans le moment présent et d'éviter les interprétations ou jugements qui peuvent nuire à la communication.

---

## 6. Différence entre Intention et Attention

- **Intention** : C'est le "pourquoi" de la communication. Elle guide nos actions et notre désir de connecter avec l'autre de manière significative.
- **Attention** : C'est le "sur quoi" de la communication. Elle concerne ce sur quoi nous nous concentrons dans l'instant présent, que ce soit nos propres sentiments, les besoins de l'autre, ou les faits observés.

Pour une communication efficace en CNV, l'intention et l'attention doivent être alignées :

- Une **intention positive** (comme vouloir comprendre) doit être soutenue par une **attention focalisée** sur les besoins et sentiments de chacun.
- Une attention mal placée (comme se concentrer uniquement sur soi) peut saboter même les meilleures intentions.

**En résumé, l'intention en CNV définit l'objectif de la communication, tandis que l'attention détermine comment nous nous engageons dans l'interaction.** Les deux sont essentiels pour créer des échanges authentiques et respectueux, en veillant à prendre en compte les OSBD de toutes les personnes impliquées.

## 7. Différence entre Empathie et Sympathie

L'empathie et la sympathie sont souvent confondues, mais elles impliquent des postures très différentes dans la relation à l'autre.

- ◆ **La sympathie** consiste à ressentir de la compassion pour quelqu'un et à partager son émotion, souvent en projetant ses propres ressentis sur la situation. Cela peut amener à vouloir rassurer, consoler ou minimiser la douleur de l'autre en disant, par exemple : « *Ne t'inquiète pas, ça va passer.* »
  - ◆ **L'empathie**, en revanche, est la capacité à comprendre ce que vit l'autre, sans chercher à le consoler ou à résoudre son problème. Il s'agit d'accueillir l'émotion de l'autre sans la juger, en lui offrant un espace d'écoute et de reconnaissance. L'attitude empathique peut se traduire par : « *Je vois que cette situation est difficile pour toi, qu'est-ce que tu ressens exactement ?* »
- 💡 En CNV, l'empathie permet d'établir un lien authentique, tandis que la sympathie risque de ramener l'attention sur soi plutôt que sur l'autre.**

## 7. L'art d'aller sur la colline de l'autre

Marshall Rosenberg utilise souvent l'image de la colline pour illustrer l'importance de l'empathie dans la communication. Imagine que chaque personne voit le monde depuis sa propre colline, avec son paysage unique façonné par son vécu, ses croyances et ses émotions.

**👉 Aller sur la colline de l'autre, c'est prendre le temps de voir la situation à travers son regard, sans chercher immédiatement à donner un conseil ou à ramener la**

**conversation à soi.** Cela demande :

- ✓ **D'écouter activement** sans interrompre ni reformuler trop vite avec ses propres mots.
- ✓ **De poser des questions ouvertes** pour approfondir la compréhension des sentiments et besoins de l'autre.
- ✓ **D'accueillir sans jugement**, en évitant les phrases du type « *Moi aussi j'ai vécu ça* » qui recentrent la conversation sur soi.

**💡 En pratiquant cette écoute empathique, on permet à l'autre de se sentir pleinement entendu, ce qui est souvent bien plus puissant que n'importe quel conseil.**

**Point de vigilance :** La CNV n'est pas un ensemble de règles figées, mais un processus basé sur l'écoute empathique de soi et des autres. L'essentiel n'est pas d'appliquer un OSBD parfait, mais de rester connecté à ses émotions et besoins, ainsi qu'à ceux des autres.



## 8. Les 3 pièges de la communication et leur impact sur la relation

Notre communication quotidienne est souvent truffée de **pièges linguistiques** qui alimentent involontairement les tensions et les conflits. Ces automatismes, intégrés dans notre langage, façonnent nos interactions sans que nous en ayons conscience.

### 1. Jugements, étiquettes, critiques et accusations

- Ces formes de communication enferment l'autre dans une définition figée et le privent de toute possibilité d'évolution. Elles alimentent le rejet et le ressentiment.

## ✖ Exemples :

- **Jugements binaires** : "C'est bien / mal, vrai / faux." ; "Ce n'est pas correct !" "C'est un imbécile." ; "Tu es belle" ; "Tu es maladroit"
- **Impressions subjectives** : "J'ai l'impression que tu mens."
- **Comparaisons** : "Tu es moins bon que ta sœur."
- **Reproches et accusations** : "C'est ta faute !" ; "Avec toi, c'est toujours pareil!" ; "Le problème avec toi, c'est que tu es égoïste !"
- **Système de mérite (récompenses/punitions)** : "Si tu fais ça, tu auras une récompense."

## 2. Déni de responsabilité

- Ce mode de communication empêche toute prise de conscience et toute évolution en rejetant la responsabilité sur des causes extérieures.

## ✖ Exemples :

- "On a toujours fait comme ça !"
- "Ce n'est pas de ma faute, j'ai suivi les consignes."
- "Je n'ai pas eu le choix, c'était décidé d'avance."
- "C'est la règle, on ne peut rien y faire."
- "Ce sont les autres qui ont décidé, je n'y peux rien."
- "Ce n'est pas moi, c'est la procédure."

## 3. Ordres et exigences

- Imposer une action sans considération pour les besoins de l'autre génère de la résistance et de la frustration.

## ✖ Exemples :

- "Va te brosser les dents !"
- "Calme-toi !"
- "Tu dois me dire la vérité !"

## 💡 Recentrer la communication sur les besoins

- Plutôt que d'analyser et juger autrui, la **Communication NonViolente (CNV)** propose de déplacer notre **attention** vers :
  - ✓ Nos propres **besoins**.
  - ✓ Les **besoins des autres**, qui peuvent être insatisfaits.

- En reformulant nos propos avec bienveillance et clarté, nous pouvons transformer nos interactions et créer des relations plus apaisées et constructives.**

- Si ma compagne a besoin de plus d'attention que je ne lui en accorde, alors elle est « exigeante et dépendante »*
  - Si en revanche c'est moi qui ai besoin de plus de tendresse...elle devient « lointaine et sensible »...*

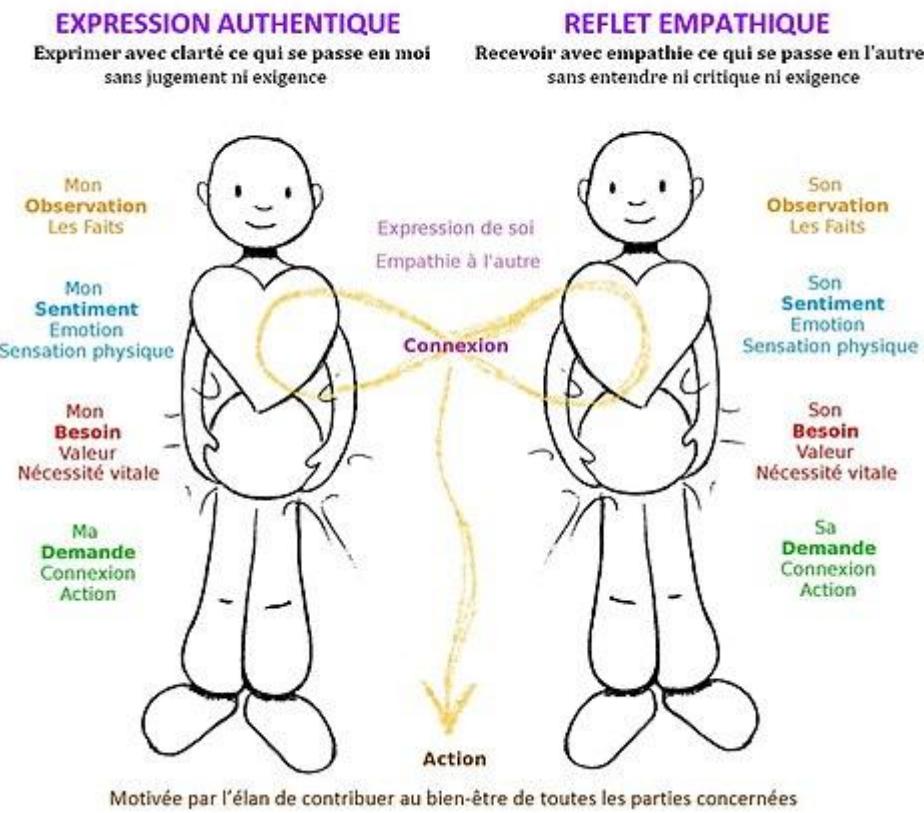
- Si mon collègue est plus attentif aux détails que moi, il est « pointilleux et maniaque »*
  - Si c'est moi qui le suis, il devient « brouillon et inorganisé »*

## 9. OSBD : Les 4 composantes de la CNV

La **Communication NonViolente** repose sur quatre piliers essentiels permettant une communication plus fluide et respectueuse :

### La Communication NonViolente

4 étapes, 2 modes



BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44

## 10. La 1ère composante de la CNV = séparer observation et évaluation.

### 💡 Pourquoi ?

Si nous mélangeons **observation et évaluation**, nous avons **peu de chances d'être entendus**. Notre interlocuteur risque de se sentir **jugé, critiqué ou évalué**, ce qui peut le conduire à **se fermer au dialogue**. 🚫🚫

**Nous percevons le monde à travers nos cinq sens :**

👉 Chaque comportement, parole ou réaction est influencé par ce que nous **voyons, entendons, ressentons ou expérimentons**.

Mais nos perceptions sont souvent **biaisées** par nos expériences passées, nos croyances et nos jugements.

➡ Résultat ? Notre manière de communiquer peut être **altérée**, nous poussant à réagir de manière **impulsive ou défensive**.

### ✖ Clé de la CNV : distinguer observation et interprétation

L'un des principes fondamentaux de la **Communication NonViolente (CNV)** est d'apprendre à **distinguer l'observation factuelle de l'interprétation subjective**.

Plus nous parvenons à **décrire une situation de manière neutre et objective, sans y mêler de jugements**, plus nous favorisons un **échange ouvert et constructif**.

### 💡 Un "stimulus" en CNV

Un "**stimulus**" désigne un fait **observable** qui déclenche une **émotion ou une réaction**, révélant un **besoin sous-jacent non satisfait**. 🤭 \*

### 📌 Exemple :

✗ "Tu ne m'écoutes jamais quand je parle !"

✓ "Quand je te parle et que tu regardes ton téléphone en même temps, je ressens de la frustration, car j'ai besoin d'attention et d'écoute."

### 💡 Pourquoi ça fonctionne mieux ?

- La **première version** contient un reproche généralisant ("*jamais*") et une **interprétation** qui risque de braquer l'interlocuteur. 🚫✋
- La **seconde version**, en revanche, se concentre sur **une observation factuelle** (le téléphone) sans jugement et met en avant **les émotions et besoins réels** 💬 ❤️.

En appliquant cette approche, on facilite un **échange respectueux et constructif** !

## 11. La 2nd composante de la CNV = savoir identifier et exprimer ses sentiments.

### 💡 Pourquoi ?

Développer un vocabulaire riche pour **décrire précisément nos émotions** permet de **mieux communiquer avec les autres**, d'éviter les malentendus et **de désamorcer les conflits**.

### 🧠 Nos émotions ne sont pas nos pensées

Nos **émotions et ressentis** sont distincts de nos pensées. Ils s'expriment à travers **des sensations corporelles** et nous renseignent sur **nos besoins** :

- Sont-ils **comblés** ?
- Ou au contraire **frustrés** ? 😞

**Le problème ?** Nous avons rarement appris à **identifier et verbaliser nos émotions** ! Pourtant, **mettre des mots sur nos ressentis** permet d'instaurer **un climat de confiance et d'authenticité**.

### 🌟 Les émotions : ni positives, ni négatives... elles sont des messagères !

**Ne tuez pas le messager ! Toutes les émotions ont une utilité.** Certaines sont agréables, d'autres inconfortables, mais **aucune n'est "négative"**.

Elles servent à **éclairer un besoin satisfait ou insatisfait**.

### 📌 Exemple :

**La colère** n'est pas une "mauvaise émotion" ! Elle alerte sur le fait que notre **besoin de justice n'est pas satisfait** ⚖️.

**Plutôt que de les juger, apprenons à écouter nos émotions !** Elles sont des **indicateurs précieux** pour mieux comprendre ce qui se passe en nous.

### ⌚ Précision et clarté dans l'expression des émotions

En CNV, il est essentiel **d'enrichir notre vocabulaire émotionnel** pour éviter **les approximations** qui peuvent être mal interprétées.

**⚠ À noter :** L'expression "*Je sens que...*" ne désigne **généralement pas** une émotion, mais une **pensée ou une interprétation**.

### ♦ Exemples de confusion :

✗ "Je sens que tu te moques de moi."

✗ "Je sens que tu me mens."

→ Ces phrases traduisent **une supposition** sur l'autre, plutôt qu'un ressenti personnel.

### 📌 Exemple de reformulation en CNV

✗ "Je me sens ignoré(e)." ⚠ (Interprétation du comportement de l'autre)

✓ "Je ressens de la tristesse lorsque je parle et que je n'ai pas de réponse, car j'ai besoin de me sentir écouté(e)." ❤️ 🎧

BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44

**💡 Pourquoi c'est plus efficace ?**

- ✓ Elle exprime un **ressenti authentique** au lieu d'une interprétation.
- ✓ Elle met en lumière un **besoin clair** (écoute, reconnaissance).
- ✓ Elle favorise un **dialogue ouvert** et non défensif.

En appliquant cette approche, **on facilite des échanges plus sincères et constructifs !**

*Alphabétisation émotionnelle : une échelle d'intensité des émotions*

JOIE	DÉGOÛT	COLÈRE	PEUR	TRISTESSE
Sérénité	Aversion	Irritation	Appréhension	Souci
Contentement	Ecoeurement	Agacement	Nervosité	Chagrin
Enthusiasme	Répugnance	Enervement	Crainte	Déprime
Euphorie	Répulsion	Fureur	Angoisse	Abattement
Jubilation		Rage	Terreur	Affliction
			Panique	Détresse

## 12. La 3ème composante de la CNV = identifier les besoins dont découlent nos sentiments.

### 💡 Prendre la responsabilité de ce que nous ressentons

Face à un message négatif, **nous avons le choix** :

1. **Nous juger fautif** 😞 ("C'est de ma faute, je suis nul.le.")
2. **Rejeter la faute sur les autres** 😡 ("C'est lui/elle qui exagère !")
3. **Identifier nos propres sentiments et besoins** 🤔 ("Je ressens de la frustration, car j'ai besoin de clarté.")
4. **Identifier les sentiments et besoins derrière le message de l'autre** 💪 ("Il/elle est peut-être en colère parce qu'il/elle a besoin d'être entendu.e.")

### 🔑 Nos besoins : le moteur de nos actions et aspirations

**Pourquoi sont-ils essentiels ?**

Les **besoins** sont au cœur de ce qui nous anime. Ils nous permettent de :

- ✓ Grandir 🌱
- ✓ Évoluer 💡
- ✓ Nous épanouir ☀️

Comme ils sont **universels**, nous pouvons les identifier plus facilement et mieux comprendre **ce qui nous motive...** et ce qui motive les autres.

### 👉 Mais attention !

Un **besoin** ≠ une action précise. Il ne dépend ni d'une **personne**, ni d'une **situation particulière**.

C'est pourquoi, en **Communication NonViolente (CNV)**, on distingue :

- **Les besoins** (*ce qui est essentiel pour nous*)
- **Les stratégies** (*les moyens concrets que nous mettons en place pour y répondre*)

Les conflits viennent souvent des stratégies adoptées pour satisfaire un besoin, et non des besoins eux-mêmes.

➡ Reconnaître cette différence permet d'ouvrir un espace de compréhension et de créativité dans nos relations.

### ✳️ Exprimer un besoin plutôt qu'une exigence

✗ "J'ai besoin que tu m'écoutes." (**Ceci est une demande spécifique, pas un besoin fondamental.**)

✓ "Je ressens de la solitude et j'ai besoin d'échange. Serais-tu disponible pour m'écouter quelques minutes ?"

### 💡 Pourquoi c'est plus efficace ?

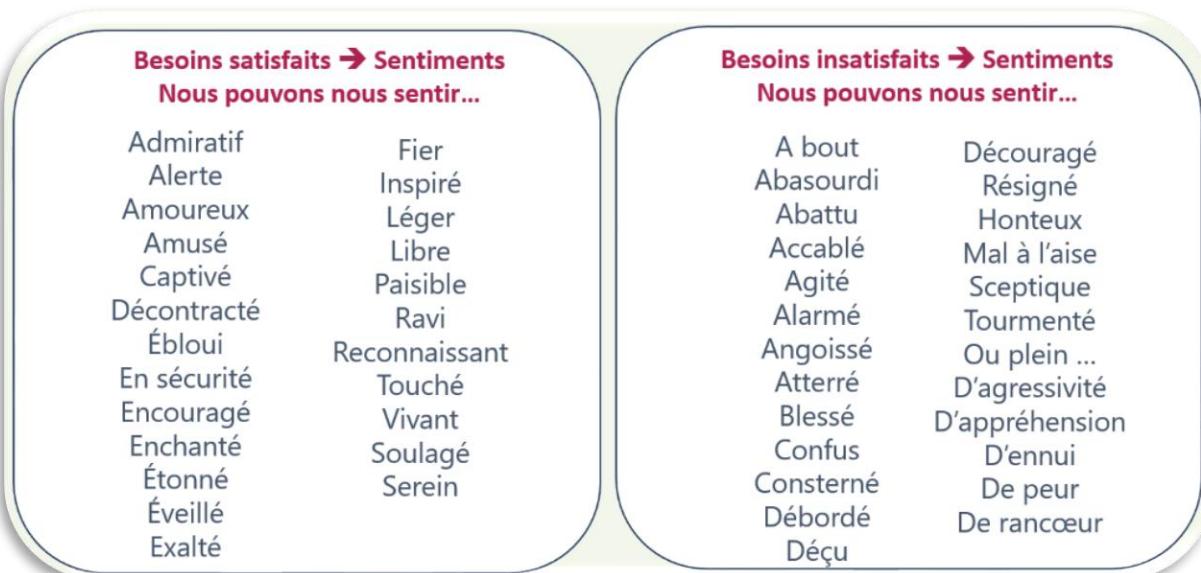
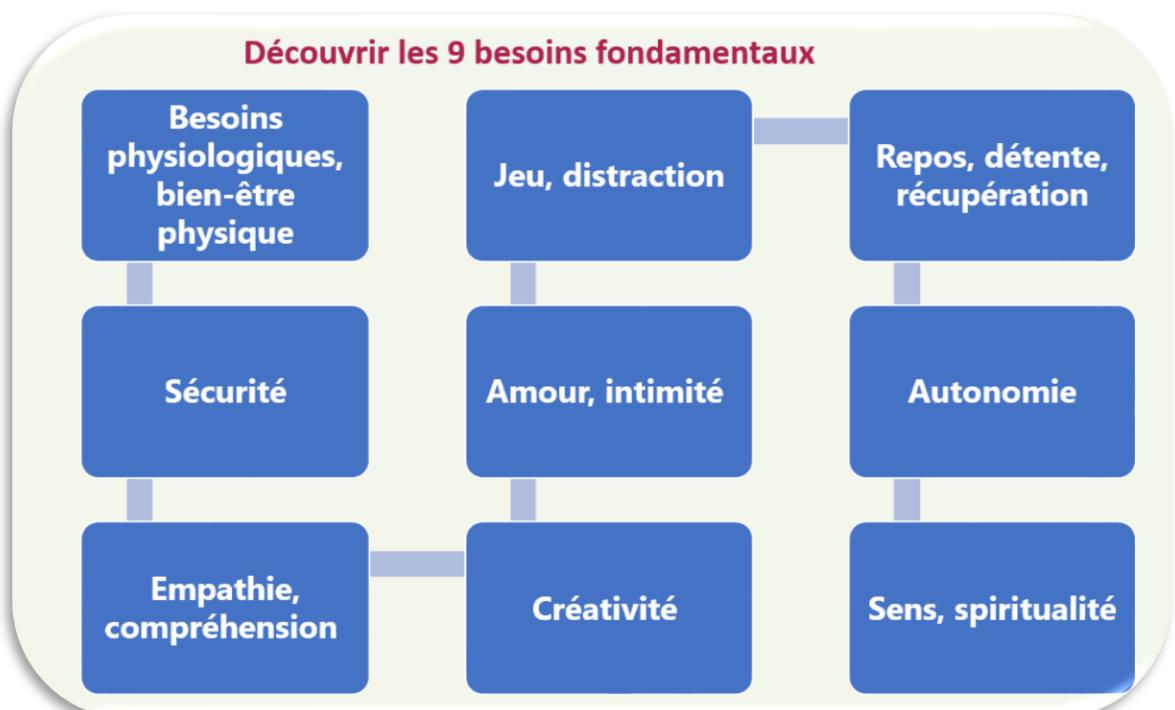
- Cela **exprime un besoin clair** sans mettre de pression sur l'autre.
- Cela **ouvre la discussion** et favorise une réponse libre et authentique.

## ● Les 3 grandes familles de besoins selon Marshall Rosenberg

Marshall Rosenberg distingue trois grandes catégories de besoins :

1. **Besoins de subsistance** : nourriture, eau, air, sommeil, sécurité...
2. **Besoins relationnels** : amour, respect, appartenance, compréhension, confiance...
3. **Besoins de spiritualité** : sens, contribution, harmonie, connexion à quelque chose de plus grand que soi...

**En identifiant clairement nos besoins, nous pouvons mieux comprendre nos émotions et améliorer nos relations !**



### 13. La 4ème composante de la CNV = Formuler une demande pour ouvrir ou poursuivre un espace de dialogue

 "Est-ce que tu serais d'accord pour... ?"

Une demande en Communication NonViolente (CNV) est un moyen d'exprimer ce qui pourrait nous aider à répondre à un besoin insatisfait.

Après avoir partagé nos observations, nos ressentis et nos besoins, il est essentiel de se poser la question :

- **Qu'attendons-nous concrètement** de notre interlocuteur ?
- **Qu'est-ce qui pourrait améliorer la situation** pour nous ?

 **Le piège ?** Nous avons souvent tendance à passer directement à l'action sans vérifier que l'autre a bien compris notre intention.

 **Résultat ?** Notre demande peut être perçue comme une exigence ou une contrainte, ce qui risque de fermer le dialogue.

#### Les deux types de demandes en CNV

##### 1. Les demandes de connexion

Objectif : vérifier que le message est compris et que la relation est préservée avant d'envisager une action.

##### 2. Les demandes d'action

Objectif : proposer un changement concret, tout en laissant une marge de liberté à l'autre.

#### Les critères d'une demande efficace

Pour être constructive, une demande doit être :

- ✓ **Claire et formulée** dans le présent (*ce qui peut être fait maintenant, et non une règle pour toujours*).
- ✓ **Adressée à une personne** spécifique (*éviter les attentes vagues*).
- ✓ **Concrète et observable** (*plutôt que "sois plus respectueux", dire "serais-tu d'accord pour me laisser finir avant de répondre ?"*).
- ✓ Formulée en **langage positif** (*exprimer ce que l'on souhaite et non ce que l'on refuse*).
- ✓ **Réalisable** (*tenir compte de ce qui est possible pour l'autre*).
- ✓ **Ouverte à la négociation** (*accepter que l'autre puisse dire "non" sans que cela soit perçu comme un rejet*).

#### Avant de faire une demande, vérifions...

- Avons-nous encore une perception négative de l'autre ? (*Si oui, mieux vaut prendre du recul avant d'exprimer la demande.*)
- Sommes-nous prêts à privilégier la relation plutôt qu'un résultat immédiat ?

**C'est la qualité de la connexion qui permet d'ouvrir le dialogue et de trouver des solutions satisfaisantes pour chacun.**

BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44

## Exemple de reformulation d'une demande en CNV

- "Arrête de m'interrompre quand je parle !" (exigence et formulation négative)
- "Quand je parle et que je suis interrompu(e), je me sens frustré(e) car j'ai besoin d'être écouté(e). Est-ce que tu serais d'accord pour me laisser terminer avant de répondre ?"

### Pourquoi c'est plus efficace ?

Elle exprime un besoin sans être autoritaire.

- Elle donne une possibilité de choix à l'autre.
- Elle facilite un dialogue respectueux et apaisé.

## ■ Types de demandes en CNV et exemples

### 1. Les demandes de connexion

 Objectif : vérifier la compréhension et l'état émotionnel de l'autre.

Vérifier la compréhension

- "Peux-tu reformuler ce que tu as compris pour que je sois sûr(e) d'avoir été clair(e) ?"
- "Comment perçois-tu ce que je viens de dire ?"

Connaître la réaction de l'autre

- "Comment te sens-tu par rapport à ce que je viens de partager ?"
- "Qu'est-ce que cela te fait d'entendre ça ?"

Explorer ensemble

- "Serais-tu d'accord pour qu'on cherche ensemble des solutions ?"
- "As-tu un point de vue ou un ressenti à partager sur ce sujet ?"

### 2. Les demandes d'action

 Objectif : proposer une action concrète, tout en laissant une liberté de choix.

Encourager la coopération

- "Penses-tu que nous pourrions essayer cela ?"
- "Serais-tu prêt(e) à tester cette idée et me dire comment tu la ressens ?"

Demander des suggestions

- "Aurais-tu des solutions en tête ?"
- "As-tu déjà vécu une situation similaire ?"

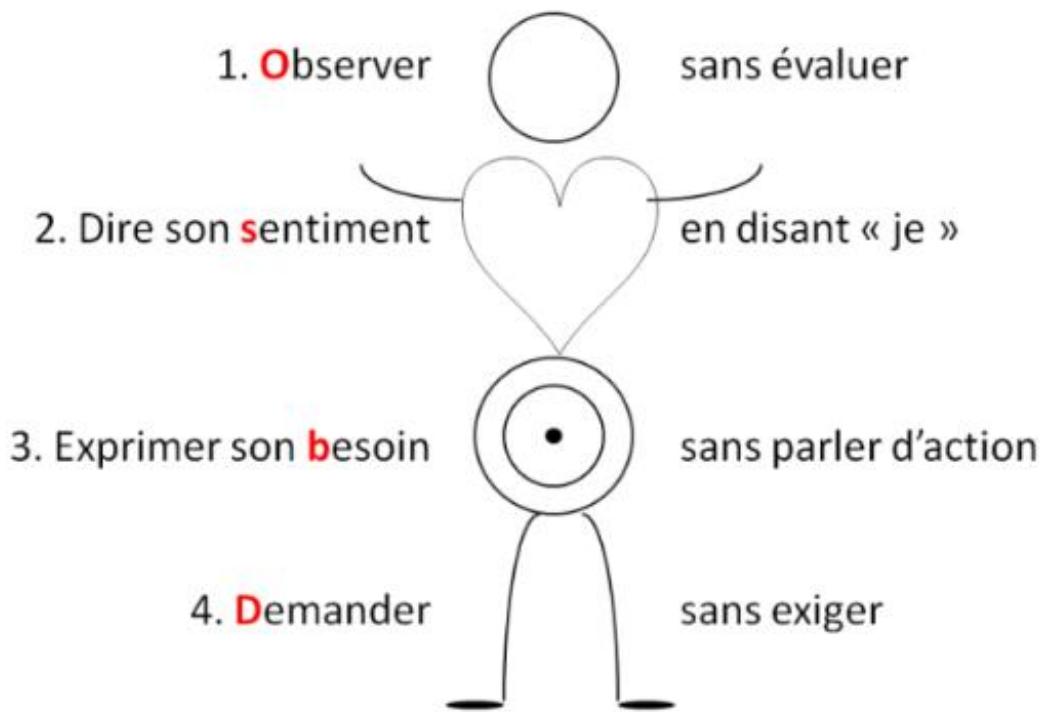
Clarifier l'intention

- "Est-ce que tu perçois ma demande comme une invitation ou comme une exigence ?"

### 🔍 À retenir !

- 💡 Une demande en CNV doit toujours être :
  - ✓ Ouverte (*laisse une marge de manœuvre à l'autre*).
  - ✓ Concrète (*on sait précisément ce qui est demandé*).
  - ✓ Négociable (*formulée comme une question, et non une exigence*).
- Laisser à l'autre la possibilité de dire OUI ou NON librement est la clé d'une demande réussie en CNV ! 😊

### Le bonhomme « OSBD »



### 14. Exercice A : Transformer une exigence en demande CNV

**Objectif :** Reformuler des phrases autoritaires ou vagues en **demandes claires, négociables et bienveillantes**.

#### 👉 Transformez ces phrases en véritables demandes selon la CNV

✗ *Phrase initiale (exigence ou critique)* ➔ ✅ *Phrase reformulée en demande CNV*

✗ "J'aimerais que tu sois plus respectueux."

➔ ✅ "Quand tu me coupes la parole, je ressens de la frustration parce que j'ai besoin d'écoute. Serais-tu d'accord pour me laisser terminer avant de répondre ?"

- ✗ "Tu devrais arrêter de me couper la parole."**
- ✓ "Quand je parle et que je suis interrompu(e), je ressens de la frustration car j'ai besoin de pouvoir aller au bout de mes idées. Peux-tu attendre que je termine avant de répondre?"
- ✗ "J'ai besoin que tu sois à l'heure."**
- ✓ "Nous avons convenu de nous voir à 10h, et j'aimerais qu'on puisse commencer à l'heure. Serais-tu d'accord pour arriver à l'heure demain ?"
- ✗ "Je veux que tu sois plus impliqué dans notre projet."**
- ✓ "Je ressens de la frustration en voyant que certaines tâches ne sont pas prises en charge, car j'ai besoin de collaboration. Comment pourrais-tu contribuer davantage au projet ?"
- ✗ "Ce serait bien que tu fasses un effort."**
- ✓ "Quand je vois que certaines tâches ne sont pas réalisées, je ressens du stress car j'ai besoin de clarté sur notre répartition des rôles. Serais-tu d'accord pour que nous définissions ensemble une meilleure organisation ?"

- ✗ "Tu me manques."**
- ✓ "Je ressens de la tristesse car j'ai besoin de partager plus de moments avec toi. Serais-tu d'accord pour qu'on se planifie un moment ensemble cette semaine ?"

- ✗ "Parle-moi calmement."**
- ✓ "Quand tu lèves la voix, je ressens de l'inconfort parce que j'ai besoin d'un échange apaisé. Serais-tu d'accord pour parler d'un ton plus calme ?"

### Rappel CNV

- ✓ **Une bonne demande est :**
- ✓ **Claire et concrète** (*facilement compréhensible*).
  - ✓ **Négociable** (*l'autre peut répondre librement, sans pression*).
  - ✓ **Formulée en langage positif** (*on exprime ce que l'on veut, pas ce que l'on refuse*).
  - ✓ **Liée à un besoin** (*elle vient répondre à un ressenti profond et légitime*).

En appliquant ces principes, nous **créons un climat de confiance et facilitons la coopération !** 

---

## 15. Exercice B : Appliquer la structure CNV

- ◆ **Observation** : Décrire la situation sans juger
- ◆ **Émotion** : Exprimer son ressenti
- ◆ **Besoin** : Identifier le besoin insatisfait
- ◆ **Demande** : Formuler une action claire et négociable

**Exemple : Tu m'as mis la honte devant le client !**

### **Description de la situation**

*"Lors de la réunion avec notre client, tu as dit à plusieurs reprises que tu n'étais pas d'accord avec la stratégie que je proposais."*

### **Expression de l'émotion**

*"Je me suis senti contrarié que tu fasses cela."*

### **Besoin exprimé**

*"J'ai besoin d'être reconnu comme un interlocuteur crédible par notre client."*

### **Proposition de solution**

*"Je te propose qu'à partir de maintenant, nous prenions un temps en amont de nos réunions pour bien nous aligner sur la stratégie"*

## 16. Exemple d'application de la CNV en situation réelle

👉 Face à une situation délicate, voici comment la CNV peut aider à formuler une demande de manière efficace et respectueuse.

### Situation observée

- ✗ "Tu n'as pas porté ton casque deux fois cette semaine, ce n'est pas responsable !"
- ✓ "Quand j'observe que tu n'as pas porté ton casque 2 fois cette semaine, je ressens de la colère, car j'ai besoin de pouvoir te faire confiance et d'être sûr que chacun est en sécurité. Serais-tu d'accord pour t'engager à porter ton casque chaque jour ?"

### Pourquoi c'est plus efficace ?

- ✓ On décrit la situation sans jugement.
- ✓ On exprime une émotion et un besoin clair.
- ✓ On propose une solution ouverte à la discussion.

## 17. Conclusion

En adoptant la **Communication NonViolente**, nous améliorons la qualité de nos relations, nous privilégions l'écoute mutuelle, et nous favorisons des échanges plus fluides et authentiques. ❤️

→ À vous de jouer ! Expérimitez ces principes au quotidien et observez la différence dans vos interactions.





## Mes Notes

### BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44



## Mes Notes

### BLOB

10 rue des Néfliers - 44300 Nantes | [www.blobconseilformation.fr](http://www.blobconseilformation.fr)

Tél. 06 72 30 68 47 | Mail : [clementine@blobconseilformation.fr](mailto:clementine@blobconseilformation.fr)

SARL au capital de 2000€ | SIRET: 981 330 970 00014 | NAF 7022Z | N° de déclaration d'activité: NDA 52 44 10914 44