

Outil T31.3

auteur : B. Boudey
Organisation : GIP-FAR
date : 28/05/2019

E3. Réguler les attitudes et comportements

Guide de communication non violente

Petit guide présentant la méthode de communication non violente de Marshall B. Rosenberg. Cette méthode permet d'établir une communication respectueuse pour désamorcer notamment les conflits.

Définition de la communication non violente

La Communication Non violente (ou CNV) est un **outil de communication**, inspiré des travaux de Carl Rogers et de la pensée de Gandhi qui a pour objectif de créer entre les êtres humains une **relation basée sur l'empathie, l'authenticité, la compassion, la coopération harmonieuse** et le **respect** de soi et des autres. Elle a été étudiée et formalisée par **Marshall B. Rosenberg** et peut servir notamment à la gestion de conflit dans un groupe d'apprenants.

Elle est basée sur le principe énoncé par M. Rosenberg selon lequel, « *Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait.* »

La Communication Non Violente est un outil de communication, principalement verbal permet notamment :

- d'être en **meilleure relation avec les autres et avec soi-même**,
- de **mieux comprendre ses besoins profonds**
- et de **prendre en charge**, de manière autonome et responsable, les **divers aspects de sa propre vie**.

Elle s'appuie sur l'expression des faits et des sentiments, associés à une situation, sur l'expression de ses ressentis et émotions, sur le respect de ses besoins fondamentaux et la capacité à faire une demande à autrui dans le but d'entretenir une bonne relation.

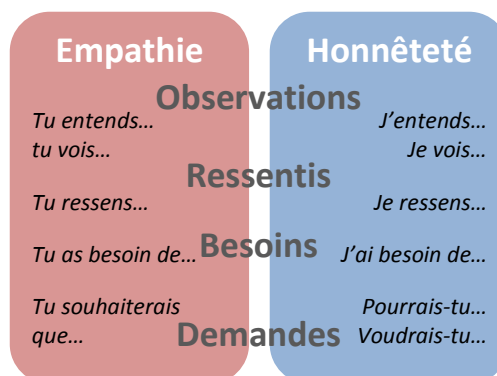
Les usages de la Communication non Violente

Le processus de Communication Non Violente peut être utilisé de 3 manières dans une logique d'empathie et d'honnêteté.

1. **communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi** (auto-empathie)
2. **communiquer vers l'autre** d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message
3. **recevoir un message de l'autre**, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer.

Pour que ce processus favorise réellement la coopération et le dialogue, cela suppose :

- une **attention au moment présent**
- une **intention claire** de favoriser le **dialogue** et la **coopération**.



Les étapes de la Communication non Violente





La Communication Non violente est un processus en 4 étapes.

Face à un stagiaire exprimant une désapprobation, une colère, des émotions, ou tout propos réactif, cette méthode est très utile pour l'aider et s'aider soi-même à communiquer et à faire une demande claire sans jugement ni reproche. Quelques phrases clés peuvent faciliter le processus.

Etape

Exemples de phrases clés

Etape 1 : Observation

Quels sont les faits ?

Il s'agit dans un premier temps de décrire les faits en s'attachant comme un caméraman aux informations reçues par les sens, ce que l'on a vu, ce que telle ou telle personne a fait, sans présager de ses intentions, sans interprétation.

Cette étape est réalisable s'il on a vraiment envie de communiquer positivement, sans être dans un rapport de force.

Pourrais-tu me dire ce qu'est ce qui s'est passé exactement ?

Pourrais-tu me dire ce que tu as vu, entendu ?

Pourrais-tu décrire ce que tu as vu, toi de ton côté ?

Quand tu parles de ... (reprendre les mots) qu'as-tu observé / entendu ?

Etape 2 : Les ressentis et émotions

Dans cette deuxième étape il s'agit de décrire les ressentis et émotions que la situation a provoqués. Pour cela on peut utiliser toute la palette des émotions qui peuvent être activées en soi : joie, peur, colère, tristesse, frustration, jalousie, injustice, curiosité, surprise...

Les sentiments et émotions peuvent être positifs (joie, enthousiasme,...) ou plus négatifs (peur, colère,...)

Cette étape est parfois un peu difficile car certaines personnes peuvent être réservées ou pudiques pour exprimer à haute voix leurs ressentis.

Qu'est-ce que cette situation a provoqué en toi ?

Quand tu as vu / entendu cela, qu'est-ce que tu as ressenti ?

Qu'est-ce que tu éprouves dans cette situation ? (Pour aider éventuellement à mettre des mots)

Quand tu as vu / observé cela, est-ce que tu as pu ressentir (type d'émotion) ?

Proposer éventuellement une liste de mots clés pour identifier les sentiments éprouvés.

Etape 3 : Les besoins

Dans cette troisième étape il s'agit d'identifier l'origine de nos sentiments et ressentis. C'est une étape cruciale et la plus difficile. Elle s'appuie sur l'idée que les comportements, actes, paroles de l'autre sont les facteurs déclenchants de nos réactions, mais n'en sont pas la cause.

Elle suppose un retour sur soi pour descendre et identifier le besoin qui n'a pas été satisfait. Il s'agit d'associer nos émotions à nos besoins et les reconnaître ce qui passe souvent par le fait de sortir d'un jugement de l'autre ou de soi-même.

J'ai entendu que cette situation a provoqué telle émotion chez toi. Peux-tu identifier ce dont tu avais besoin dans cette situation et qui n'a pas été satisfait ?

Au-delà de l'émotion qu'a suscitée en toi la situation, peux-tu identifier ce dont tu as besoin ?

Proposer éventuellement une liste de mots clés pour définir le besoin non satisfait.

Etape 4 : La demande

Dans cette dernière étape, il s'agit d'exprimer l'action concrète qui permettra de répondre au besoin exprimé dans l'étape 3.

Il s'agit donc de formuler une demande en étant sincèrement conscient de l'objectif qui la motive en soi et en sachant que notre intention n'est pas de changer les autres et leurs comportements pour qu'ils se plient à notre volonté.

Exemples de formulation de demande

Lorsqu'il s'est passé ceci, j'ai ressenti cela. Je me rends compte que j'ai besoin de... pourrais-tu s'il te plait... ?

Quand je vis ceci... je ressens cela... et j'ai besoin de Pourriez-vous... ?

J'ai senti ceci... en faisant/voyant cela... . Je voudrais être sûr que... Pourriez-vous faire / dire / telle ou telle chose... ?

