

La communication non violente

LE VERGER
Rétablissement • Santé mentale

Crédits

Ysandre Chassé, étud. B.A., Intervenante services internes, Le Verger

Paola Perdomo, T.T.S., Intervenante services internes, Le Verger

Nathalie Lucas, T.T.S., Intervenante sercices internes, Le Verger

Christophe Tremblay, M.S.S., Directeur général, Le Verger

Pour citer cet outil

Le Verger. (2022). La communication non violente. Le Verger, Centre communautaire en santé mentale.

Table des matières

Avant propos 4
Partie A - Pourquoi utiliser la CNV dans ma vie? 5
La métaphore de la girafe 6
Partie B - La CNV en 4 étapes 7
Partie C - Exercice basé sur un situation passée 8
Partie D - Identifier nos besoins / Introspection 10
Partie E - Liste de contrôle d'une bonne demande 11
En résumé 12
Partie F - Bilan : Qu'est-ce que m'apporte la CNV? 13
Annexe 1 - Pyramide de Maslow 14
Annexe 2 - Liste des besoins 15
Annexe 3 - Liste d'habiletés de communication 16
Références 17

Avant propos

Qu'est-ce que la communication non violente?

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV); UNE APPROCHE DE LA COMMUNICATION RESPECTUEUSE DES AUTRES.

La CNV est une pratique de communication qui invite un échange respectueux de besoins, des valeurs, de sentiments, etc. Ce type de communication encourage les personnes à se lier à leurs émotions, à prendre conscience des peurs, des jugements et des interprétations qui nuisent aux relations interpersonnelles.

La CNV est un processus qui se déroule en quatre étapes. Cela permet de s'exprimer avec le plus de clarté possible ne laissant aucune place à l'interprétation de notre message. Le tout en préservant la qualité de nos relations.

PARTIE A

Pourquoi utiliser la CNV dans ma vie?

Il est des violences qui nous paraissent évidentes : violences physiques, violence des mots qui blessent, conflits... Il est d'autres violences plus ténues et souvent méconnues que la CNV peut nous aider à transformer.

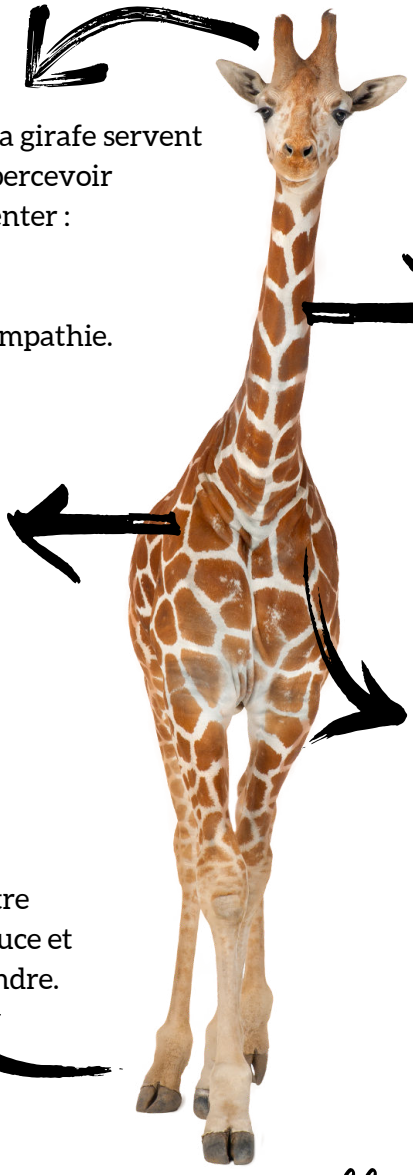
Voici quelques motivations à pratiquer la CNV :

- [ ] Je n'ai plus d'espace pour moi.
- [ ] Je n'ose pas m'exprimer, car j'ai peur de blesser l'autre.
- [ ] J'ai des soucis de santé, je me sens stressé, déprimé.
- [ ] Je suis timide, je n'arrive pas à m'affirmer.
- [ ] Je suis démuni face à la violence et à l'agressivité.
- [ ] Je ne sais pas dire non.
- [ ] Je n'arrive pas à faire des choix.
- [ ] Je me laisse embarquer par l'autre et je réalise après que ça ne me convient pas.
- [ ] Je ne vois pas comment obtenir ce que je veux sans être violent ou agressif.
- [ ] Il y a des situations ou je n'arrive pas à écouter les autres, les acceuillir comme j'aimerais.
- [ ] Je me heurte à un mur.
- [ ] Je n'en peux plus de son silence.
- [ ] Je ne comprends pas pourquoi l'autre est agressif.
- [ ] J'ai à gérer des personnalités difficiles, des publics agressifs.
- [ ] J'ai à gérer des personnes en difficultés et je ne sais pas comment m'y prendre.
- [ ] Je vis des conflits et j'aimerais arriver à en sortir.
- [ ] Je suis témoin de conflits et je ne sais pas comment réagir.
- [ ] Je souhaite prévenir le harcèlement moral et la violence au travail.
- [ ] J'ai été victime de harcèlement moral, je voudrais m'en sortir et éviter que ça ne se reproduise.
- [ ] J'exerce un métier dans la relation d'aide et je voudrais enrichir ma pratique.
- [ ] Je suis bénévole dans une association et je voudrais d'avantage de cohérence etre ma mission et mes attitudes personnelles.
- [ ] Je voudrais contribuer au développement durable.
- [ ] Je n'arrive pas à gérer mon temps et mes priorités.
- [ ] Je prends des décisions, mais je ne les tiens pas.
- [ ] Je n'ai pas confiance en moi.

(Keller, 2016, p. 33-34)

Voyez vous d'autres choses pour vous?

La métaphore de la girafe



Les cornes

Couvertes de peau douce, les cornes de la girafe servent d'antennes. Elles permettent de percevoir l'environnement et de représenter :
- Votre intuition;
- Votre sensibilité;
- Votre capacité à éprouver de l'empathie.

Le cou

Le long cou de la girafe symbolise la distance pour observer ce qui vous arrive. Vous ne réagissez plus aux événements à partir de vos seules émotions et interprétations.

Le pelage

Son pelage tacheté vous rappelle votre singularité : N'oubliez pas que vous êtes un être unique!

Le coeur

Elle est le mammifère vivant sur terre qui a le plus gros coeur. Son coeur symbolise :
- La bienveuillance qui vous permet d'écouter, de parler, de penser et d'agir.

Les sabots à talons

Ses sabots à talons illustrent votre capacité à vous affirmer : même douce et bienveillante, la girafe sait se défendre.

(Boselli, 2019, p. 12 et13)

Que devrais-je faire pour avoir une meilleure communication non violente?

Excercice d'introspection

« Contrairement aux idées reçues, la girafe n'est pas muette. Si les humains ne peuvent pas entendre ses rares grognements, les autres girafes les perçoivent depuis très loin. Ainsi, la «langue girafe» représente le langage du coeur, celui qui parle au coeur de chacun et sait se faire entendre dès lors que vous avez ouvert le vôtre.

Le «parler girafe» n'utilise pas forcément les mots, il se comprend dans l'attitude de chacun à donner, à être présent à l'autre dans un élan qui n'attend rien en retour. »

A. Comment pourrais-je appliquer la méthaphore de la girafe ?

_____

_____

B. Quelles étapes de la métaphore pourrais-je améliorer?

_____

_____

PARTIE B
La CNV en 4 étapes

LA PREMIÈRE ÉTAPE : L'OBSERVATION

Lors de cette première étape, le but est d'observer les faits, les situations et/ou les évènements de façon objective et factuelle. Pour ce faire, il est important de parler au JE et d'utiliser un verbe de perception (observé, senti, goûté, entendu, etc.). Ainsi, en CNV on dira;

- J'ai vu (regardé, observé...) un enfant courir après un chien.
- J'ai entendu (écouté,...) mon copain parler à son meilleur ami de notre relation amoureuse.

LA DEUXIÈME ÉTAPE : LES ÉMOTIONS

Lors de cette deuxième étape, le but est de clarifier les émotions qui sont vécues. Pour ce faire, il vous incombe de vous poser la question "Qu'est ce que je ressens là maintenant ?" et de :

- Identifier vos émotions/sentiments
- Ressentez-les pleinement
- Prenez de la distance par rapport à elles
- Respirez !

LA TROISIÈME ÉTAPE : LES BESOINS

Lors de cette troisième étape, le but est de comprendre et d'exprimer ces besoins. Pour ce faire, il faut commencer par se poser la question "Quel est mon besoin ?". Vous pourrez trouver une liste de besoin pour vous aider à l'annexe 1. Lorsque l'on prend conscience de notre besoin, il est important de les communiquer aux autres. Pour ce faire, il faut parler au JE.

Avec la CNV, il est important de prendre en compte les besoins des autres également. Chaque être humain a des besoins et il est important de les écouter également. Ainsi, lorsqu'une personne exprime ses besoins, il est important de :

- Écouter vraiment les besoins de l'autre sans intention et sans interprétation;
- Demandez-vous "Quelle est son aspiration derrière ce qu'il me dit?" ou "Quel besoin cherche t-il à nourrir?";
- Ne croyez pas que vous devez nourrir les besoins de l'autre.
- Respecter les besoins des autres et les siens.

LA QUATRIÈME ÉTAPE : LA DEMANDE

Lors de cette quatrième étape, le but est vous permettre d'exprimez à l'autre une demande claire, bienveillante, positive et négociable qui contribuerait à rétablir votre bien-être en assouvissant vos besoins.

Lorsque vous communiquer une demande, il est important de se rappeler qu'elle est adressée à une personne en particulier. Cette personne peut être :

- Vous même
- Un autre : Conjoint, ami, voisin, collègue, passant, etc.
- Des autres : Un groupe, un collectif, une institution, etc.
- La vie : La chance, la destinée, l'univers, le devin, etc.

***Notez que la demande ne veut pas dire qu'elle sera répondue selon vos attentes.**

PARTIE C

Exercice basé sur une situation passée

APPRENDRE À PARTIR DES SITUATIONS DÉSAGRÉABLES

L'exercice suivant vous propose un modèle de fiche pour identifier les 4 étapes de la communication non-violente sur soi afin de mieux s'exprimer devant une situation difficile de communication. Ces fiches sont tirées de l'ouvrage ***Pratiquer la communication non violente : Passeport pour un monde où l'on ose se parler en sachant comment le dire*** par Keller, F., & La Tour du Pin, A. de. (2016).

Choisissez un moment qui a été désagréable pour vous aujourd'hui ou dans votre semaine, quelle que soit l'importance de ce moment. Quelqu'un a fait ou dit quelque chose qui ne vous a pas plu.

Pensées :
Prenez le temps d'accueillir vos pensées. Repérez les pensées négatives de la situation

Étape 1 : L'observation
Souvenez-vous précisément de ce qui a déclenché cette situation désagréable : Qui était-là ? Quelles sont les paroles, les gestes, les attitudes qui ont stimulé chez vous des sentiments désagréables?

Étape 2 : Les émotions
Repérez les sentiments désagréables qui vous habitent maintenant lorsque vous vous souvenez de la situation.

Étape 3 : Les besoins

Vos pensées négatives et vos sentiments désagréables sont des indicateurs que des besoins ne sont pas satisfaits. Entraînez-vous à les repérer, à les nommer et à les accueillir. Les besoins que vous repérez ne sont pas directement en lien avec la situation. Prenez du temps pour goûter au fait que ces besoins ont de la valeur, qu'ils sont légitimes et précieux pour vous.

Besoin prioritaire :

Repérez le besoin qui vous semble prioritaire ici et maintenant.

Étape 4 : La demande

A. Essayez de voir comment vous pouvez répondre à votre besoin.

B. Quels moyens vous pouvez prendre pour combler vos besoins ?

C. Repérez les ressources et vos proches qui pourraient collaborer à répondre à vos besoins.

Bilan :

A) Comment vous sentez-vous maintenant ?

B) Si cet exercice vous a fait du bien, pourquoi ne le feriez-vous pas à un autre moment?

PARTIE D

Identifier nos besoins / Introspection

L'exercice suivant vous propose une série de questions pour permettre de faire une introspection en lien avec nos besoins. Ces fiches sont tirées de l'ouvrage **Climbing Maslow's Pyramid** par King, P. W. (2009).

<u>Vous pouvez retrouver la pyramide de Maslow en annexe 1 ainsi qu'une liste de besoins supplémentaires en annexe 2.</u>

Voici une liste de questions qui nous permettront de faire de l'introspection de soi dans le but de nous aider à cibler nos besoins.



PARTIE E

Liste de contrôle d'une bonne demande

LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE DEMANDE SELON ANNE-LAURE BOSELLI (2019)

1. Votre demande est concrète et porte sur une action ou une parole précise que vous attendez.

2. Elle vise le besoin prioritaire à cet instant, ce qui est important pour vous ici et maintenant.

3. Elle est exprimée de façon positive, vous dites ce que vous voulez et non ce dont vous ne voulez pas.

4. Elle est réaliste et réalisable, évaluée de votre point de vue en toute bonne foi.

5. Elle est négociable et laisse la place à l'autre, à sa réponse, à une marge d'ajustement.

6. Elle est relative et concerne l'instant présent : il n'y a pas d'absolu, il n'y a pas de ''pour toujours'', elle est circonstanciée.

7. Enfin, elle est formulée au présent. Ex : Est-ce que tu es d'accord pour ramasser les feuilles dans le jardin d'ici samedi ?

Exercise basé sur une solution future :

1e étape : Racontez les faits, de manière neutre, tel qu'ils se sont produits.
2e étape : Exprimez vos sentiments : « Je me suis senti(e) découragé(e), fatigué(e) »... Prenez soin de ne pas accuser l'autre. N'employez pas des termes tels que « blessé (e) trahi(e), agressé(e), accusé(e)... » qui mettent l'autre en cause.
3e étape : Décrivez vos besoins non satisfaits dans la situation présente.
4e étape : Énoncez clairement vos demandes, celles qui vous permettraient de satisfaire vos besoins.

Exemple:

À éviter	À privilégier
Ça fait dix fois que je plis le linge, tu fais jamais rien dans cette maison !	Il y a beaucoup de linge non plié (Observation), je me sens énervé.e et triste (Sentiment) parce que j'ai besoin d'ordre et de me sentir épaulé.e (Besoins). Pourrais-tu s'il te plait plier le linge ce soir ? (Demande)

(Muller, 2020)

À vous de jouer!

En résumé...

La CNV peut être utilisée dans plusieurs contextes.

Avec les autres, elle peut être utilisée, entre autre, quand:

- Vous avez quelque chose de difficile à dire, car la charge émotive est forte
- Vous devez dire non ou poser vos limites
- Vous souhaitez clarifier une situation
- Vous voulez restaurer le dialogue après une dispute
- Vous voulez comprendre le comportement de quelqu'un et dépasser vos jugements

Avec vous même, elle peut être utilisée, entre autre, quand :

- Vous avez besoin de reconnecter avec vous-même
- Vous ressentez une tension comme une angoisse ou un énervement
- Vous êtes tenté de réagir sous le coup d'une forte émotion
- Vous voulez comprendre ce qui vous arrive

En CNV, il y a certains comportement à éviter comme:

- Juger l'autre
- Faire des reproches
- Exiger des autres qu'ils changent ou fassent ce que nous voulons
- Interpréter les faits et les gestes (toujours clarifier lorsque nous avons un doute)
- Utiliser le chantage affectif et la culpabilisation

PARTIE F

Bilan : Quest-ce que m'apporte la CNV?

1.Comment je me sens face à la CNV?

2. Quel a été l'aspect qui m'a plus marqué?

3. Quel(s) aspect(s) sont le plus difficiles pour moi avec la CNV?

3.1 Pourquoi?

3.2 Qu'est-ce que je peux faire pour rendre cela plus facile?

4. Quel est l'observation générale sur ma communication avec les autres?

5. Quel(s) action(s) pourrai-je continuer à mettre en place dans mon quotidien pour m'aider à répondre sainement à mes besoins?

6. Quel(s) satisfaction(s) puis-je observer dans mes rapports avec les autres?

7. Pourquoi, la CNV est un outil important dans ma communication avec les autres?

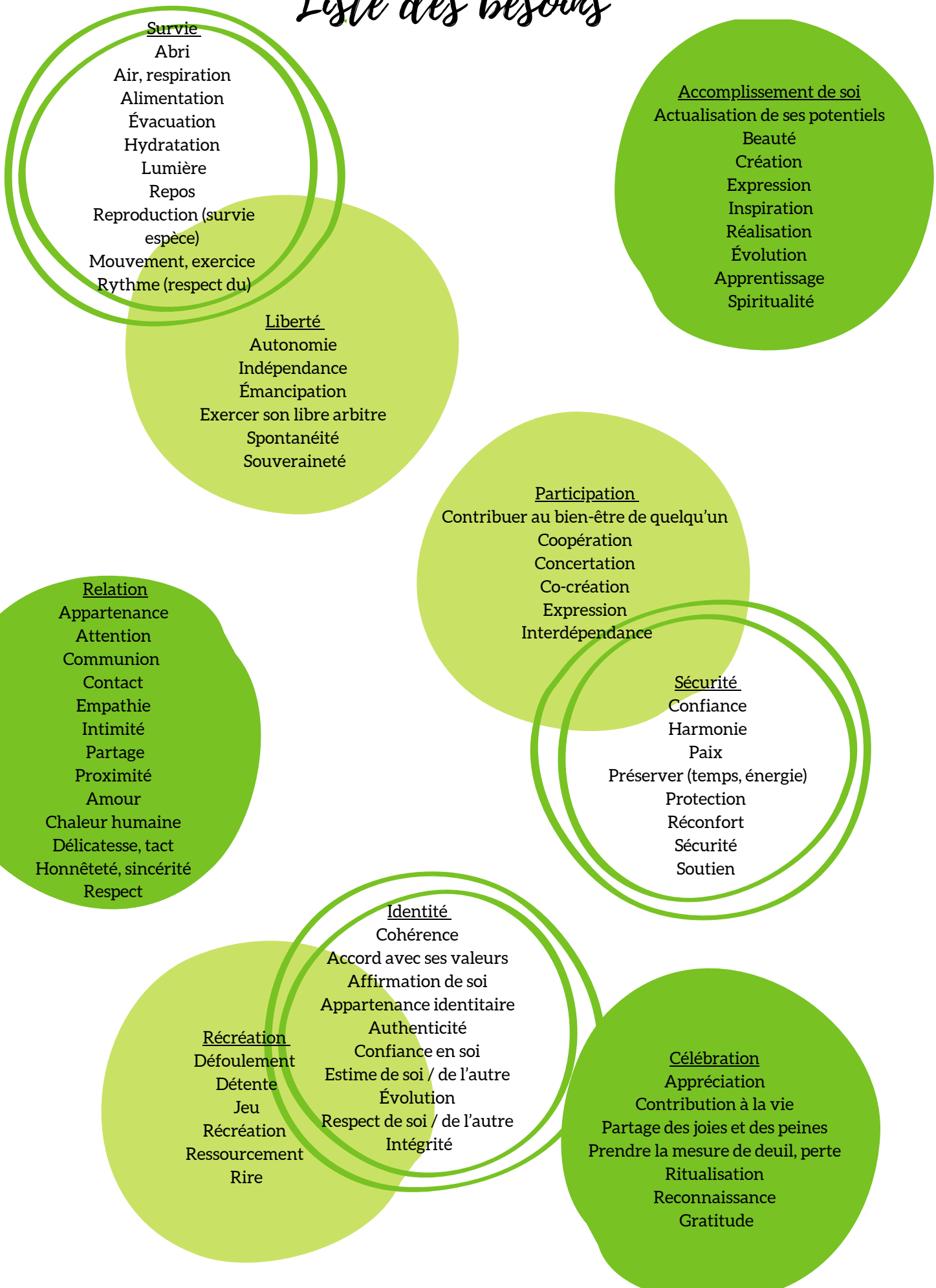
ANNEXE 1

Pyramide de Maslow



ANNEXE 2

Liste des besoins



ANNEXE 3

Liste d'habiletés de communication

Exprimer des sentiments positifs :

- Regardez la personne
- Dites-lui ce qu'elle a fait qui vous a fait plaisir
- Dites-lui comment vous vous êtes senti

Faire une demande positive :

- Regardez la personne
- Dites-lui ce que vous aimeriez qu'elle fasse
- Dites-lui comment vous vous sentiriez

Exprimer des sentiments négatifs :

- Regardez la personne avec une expression faciale sérieuse
- Dites-lui ce qu'elle a fait qui vous a bouleversé / contrarié
- Dites-lui comment vous vous êtes senti
- Suggérez comment cela pourrait être prévenu dans le futur

L'écoute active :

- Regardez la personne qui parle
- Hochez la tête
- Posez des questions qui permettent de clarifier ce qui est exprimé
- Récapitulez / paraphrasez ce que vous avec entendu
- Attendez que la personne ait fini de parler avant de répondre

Compromis et négociation :

- Regardez la personne
- Exprimez votre point de vue
- Écoutez le point de vue de l'autre personne
- Répétez ce que vous avez entendu
- Suggérez un ou des compromis

Demander un temps d'arrêt / une pause

- Indiquez que la situation est stressante
- Exprimez à la personne que cela interfère avec une bonne communication
- Dites-lui que vous devez partir pour un moment

(Traduit de MacFarlane, 2001, p. 66)

Références

Aurélie Baquet. (2018, janvier 1). *Mieux communiquer : La méthode CNV ou Communication Non Violente*.https://www.passeportsante.net/.

Boselli, A-L. (2019). *Les 50 règles d'or de la Communication Non Violente*. Larousse.

Gingras, M.È. (2019). *Protection de son intégrité physique et psychologique en contexte d'intervention*. JFDÉditions.

Keller, F. (2017). *Découvrir la communication nonviolente*. InterÉditions.

Keller, F., & La Tour du Pin, A. de. (2016). *Pratiquer la communication non violente : Passeport pour un monde où l'on ose se parler en sachant comment le dire* (2e éd). InterÉditions.

MacFarlane, M. M. (2001) *Family Therapy ans Menthal Healt : Innovations in Theory and Practice*. Routledge

Maillard, C. (2020, 3 janvier). Qu'est-ce que la Communication non violente ? *Psychologies*. https://www.psychologies.com/Therapies/Toutes-les-therapies/Psychotherapies/Articles-et-Dossiers/Qu-est-ce-que-la-Communication-non-violente

Muller, M. (2020, 8 avril) Communication non violente: les bases. *Les défis des filles zen*. https://les-defis-des-filles-zen.com/communication/communication-non-violente-les-bases

Rosenberg, M.B. (1999). *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. La Découverte.

