

BIENVENUE !

Communication Non Violente

Favoriser la coopération et le dialogue

Carole FERREIRA CERCA







INTRODUCTION A LA CNV



S'interroger

- ★ Qu'est-ce qu'il se passe ? Quels sont les faits ?
- ★ Qu'est-ce que je ressens ? Quelle est ou quelles sont mes émotions ?
- ★ Quel est mon besoin non satisfait ?
- ★ J'ouvre la discussion pour trouver une solution et/ou je propose.

OBSERVATION

• observer
les faits

SENTIMENT

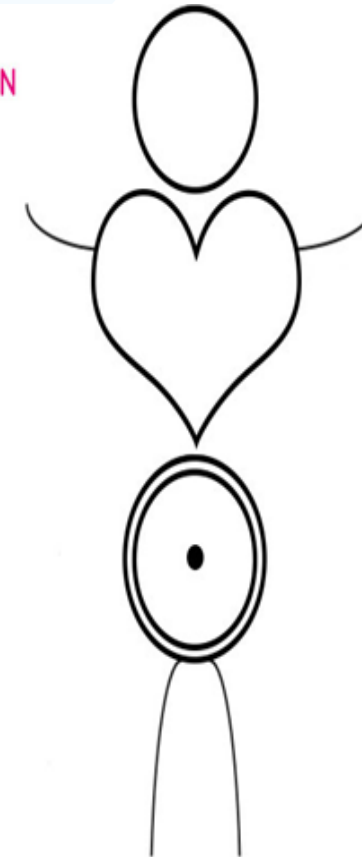
• reconnaître
ses sentiments

BESOIN

• exprimer
ses besoins

DEMANDE

• formuler
sa demande



Le bonhomme OSBD



EXPRIMER SES BESOINS DE MANIÈRE RESPECTUEUSE



1. Utiliser l'observation factuelle (sans juger)

Exprimez ce que vous observez de manière neutre, sans critique ou jugement.

💬 « Je vois que vous avez été en retard 3 fois cette semaine... »

2. Exprimer vos sentiments avec authenticité

Partagez ce que vous ressentez face à la situation, en vous concentrant sur vos émotions, sans accuser.

💬 « ...je me sens stressé(e), parce que je suis inquiet(e) pour la présentation. »

3. Aller à l'essentiel

Identifiez et verbalisez vos besoins sans demander à l'autre de les deviner.

💬 « J'ai besoin que les échéances soient respectées pour pouvoir préparer sereinement. »

4. Faire une demande concrète, réaliste et négociable

Évitez les demandes vagues ou impératives ; préférez une suggestion d'action claire.

💬 « Est-ce que tu pourrais m'envoyer le rapport avant midi demain, pour que je puisse l'intégrer à la présentation ? »

5. Reformuler pour inclure l'autre

Montrez que vous tenez compte des contraintes ou des besoins de l'interlocuteur.

💬 « Je comprends que tu as eu beaucoup de travail cette semaine. Y a-t-il un moyen pour que nous organisions mieux les priorités ensemble ? »

6. Accueillir l'autre avec empathie

Invitez à un échange en restant ouvert à la discussion, même si l'autre n'est pas d'accord.

💬 « Comment vois-tu cette situation ? Y a-t-il quelque chose que je peux faire pour t'aider à avancer ? »

💡 Astuce complémentaire :

Ajoutez une dose d'humour ou de légèreté (quand c'est approprié) pour désamorcer une éventuelle tension. Par exemple : « Si tu m'aides avec ça, je te dois un café éternel ! » 😊

Pratiquons !

OBSERVATION

• observer
les faits

SENTIMENT

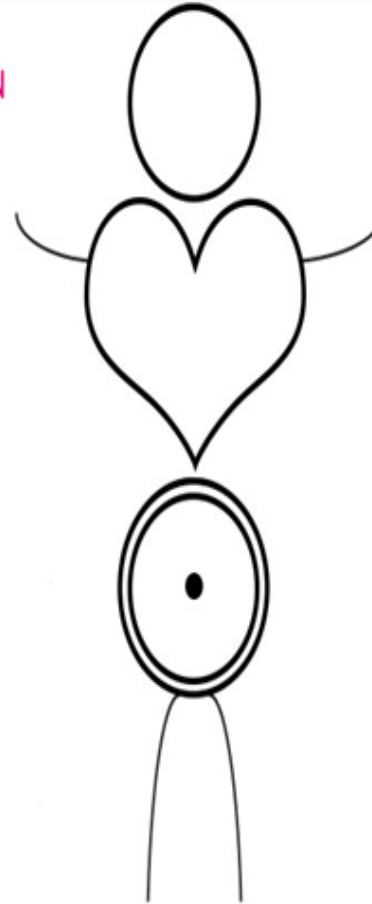
• reconnaître
ses sentiments

BESOIN

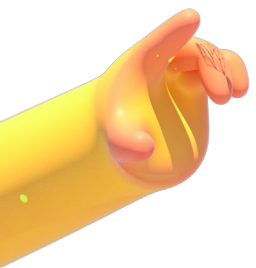
• exprimer
ses besoins

DEMANDE

• formuler
sa demande



Le bonhomme OSBD





RE-CONNAÎTRE SES EMOTIONS



Attention aux évaluations et jugements masqués!

Ex : JE ME SENS ATTAQUÉ... n'est pas l'expression d'une émotion.

Cela peut être :

1. La peur

La peur de ne pas être compris ou de subir des conséquences négatives.

💬 « J'ai peur qu'on me juge ou qu'on m'accuse à tort. »

2. La tristesse

Un sentiment de rejet ou d'exclusion, souvent lié à un manque de reconnaissance ou d'acceptation.

💬 « Je me sens blessé(e), comme si mes efforts ou mes intentions n'étaient pas pris en compte. »

3. La colère

Un sentiment de frustration ou d'injustice, lorsqu'une action ou des paroles semblent injustes ou inappropriées.

💬 « Je suis en colère parce que je perçois ce comportement comme une agression. »

4. La honte ou la culpabilité

Une impression d'être critiqué ou exposé, ce qui peut activer un sentiment de vulnérabilité ou de manque de légitimité.

💬 « Je me sens inadéquat(e), comme si je n'étais pas à la hauteur. »

5. Le doute ou l'insécurité**

Un manque de confiance en soi ou en la relation, générant une sensation d'instabilité.

💬 « Je me sens fragilisé(e), comme si ma position ou mon opinion n'étaient pas respectées. »

PYRAMIDE DE MASLOW

La pyramide
de *Maslow*...

...selon l'idéologie du travail





L'ASSERTIVITÉ



LA DÉFINITION

Exprimer à son interlocuteur ses points de vue, de façon claire et précise,
sans pour autant porter préjudice à la relation =



**1 part
d'écoute de soi**

**1 part
d'écoute de l'autre**



Pour aller plus loin! Ateliers individuels ou collectifs

Je fais un point sur mon Quotient émotionnel!

Je développe ma pratique de la cnv avec des cas concrets

Je découvre mon mode d'emploi avec process communication



LECTURES

Les 50 règles d'or de la CNV
Anne-Laure Bosseli / Larousse

Cessez d'être gentil, soyez vrai!
Thomas d' Ansembourg et Alexis Nouailhat / les éditions de l'homme

Pratiquer la CNV au travail
Françoise Keller / Inter éditions