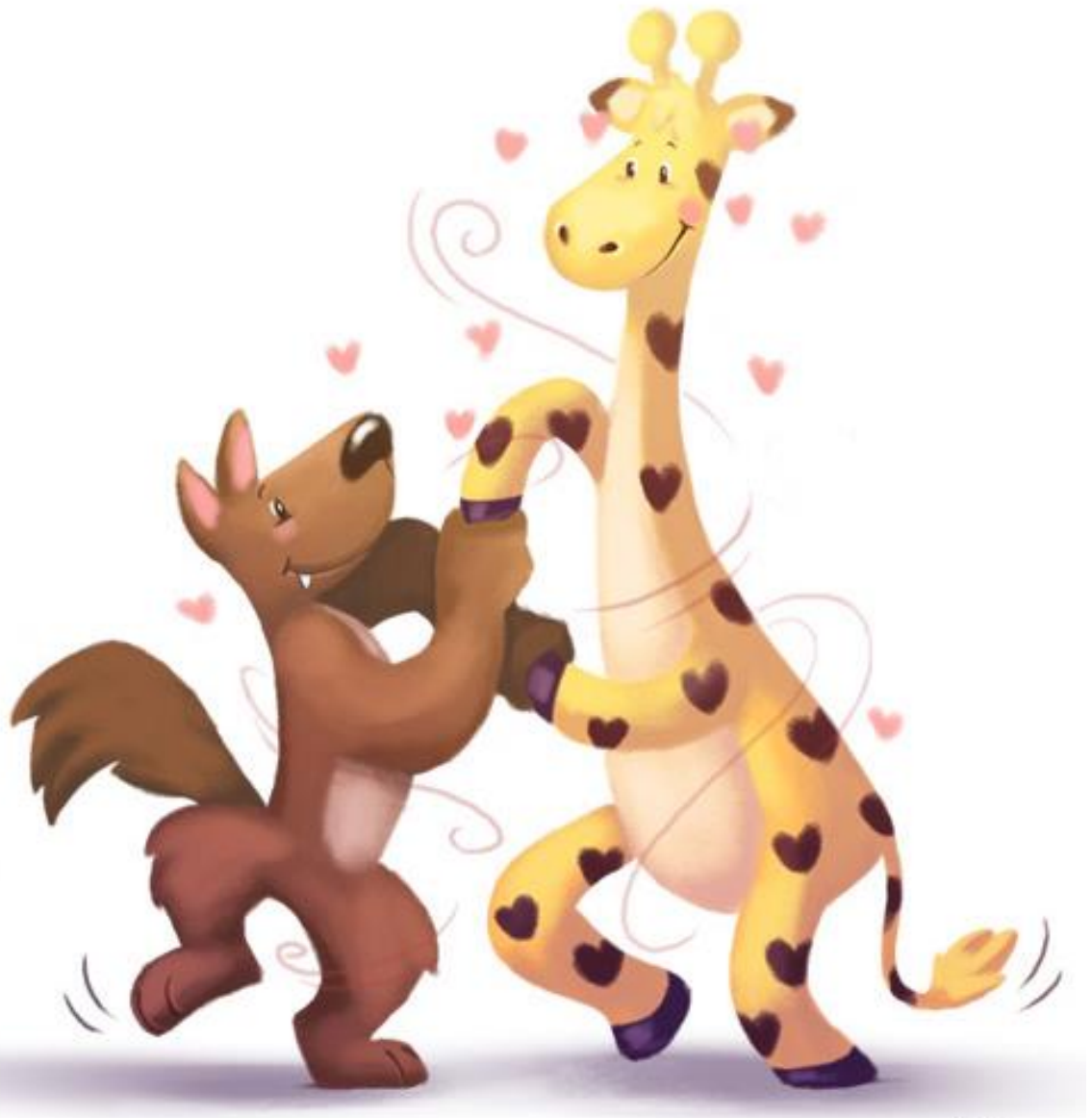


MEMENTO

de la Communication Nonviolente®
selon le processus de Marshall B. Rosenberg



Léti.

réalisé par Isabelle Padovani

Formatrice certifiée du CNVC

Illustrations de Léti Gribouille – cnv-apprentiegirafe.blogspot.fr

Merci à toutes les formatrices et formateurs certifiés qui ont rédigé certains paragraphes de ce Memento !

Tous droits de reproduction réservés – Isabelle Padovani © 2017

Intention de ce document et demande concernant sa diffusion

Ce document a pour intention :

- de faire découvrir le processus de la CNV à des personnes ne sachant pas ce que c'est
- de soutenir la pratique de personnes ayant suivi un ou plusieurs stages de CNV

Il ne saurait en aucun cas se substituer à une formation en CNV avec des formatrices et formateurs certifiés du Centre pour la Communication Nonviolente dont vous trouverez les sites ci-après :

- Le site suisse : www.cnvsuisse.ch
- Le site français : www.cnvformations.fr
- Le site belge : www.cnvbelgique.be

Demande concernant sa diffusion :

Je souhaite que la diffusion de ce document passe uniquement par le formulaire à compléter sur ma page <http://www.cnv-ip.com/#memento-cnv>

Ainsi, si vous l'appréciez et souhaitez le partager à d'autres personnes, merci de ne pas leur transférer le fichier PDF du manuel ou son lien direct de téléchargement, mais de leur communiquer l'adresse de la page leur permettant d'y avoir accès après avoir complété le formulaire : <http://www.cnv-ip.com/#memento-cnv>

Je souhaite vraiment que les personnes qui reçoivent ce Memento aient l'occasion de passer par mon site et d'y découvrir davantage sur la CNV, ainsi que de me faire la demande de recevoir ce Memento : cela fait sens pour moi qu'ils y aient accès à partir de leur élan à le lire, pas que cela leur soit donné directement, sans aucune connexion avec moi, qui en suis l'auteur. Enfin lorsque les personnes passent par mon formulaire, cela donne l'occasion de voir combien de personnes le demandent, ce qui fait joie à mon cœur et me permet de célébrer la diffusion de ce Memento auquel j'ai consacré du temps et de l'énergie...

Par avance, merci pour votre collaboration ! 😊

Isabelle Padovani

Formatrice certifiée du CNVC

La Communication Nonviolente®

selon le processus de Marshall B. Rosenberg

« *La Communication Nonviolente est une philosophie, une attitude et un ensemble d'outils et de concepts. Son objectif principal est de nous faire réaliser que nous sommes tous guidés par le besoin de "préserver et améliorer la qualité et la continuité de notre existence.* » (Marshall Rosenberg)

Marshall Rosenberg (1934 – 2015) a nommé son processus la **Communication Nonviolente** en référence au terme *ahimsa* en sanskrit, qui signifie littéralement « sans violence » et plus précisément, l'état de compassion qui est naturel

lorsque nulle violence n'est présente dans nos pensées ou notre cœur.

Marshall disait : « *Le but de la CNV n'est pas d'obtenir ce que nous voulons, mais d'obtenir un lien humain qui permettra à chacun de voir ses besoins satisfaits. C'est aussi simple et aussi complexe que cela.* »

Faire la différence entre « *obtenir ce que je veux* » et « *obtenir un lien humain qui permette à chacun de voir ses besoins rejoints* » requiert de faire la différence entre une **stratégie** et un **besoin**. Les **besoins** sont les forces motrices de la vie qui cherche en nous son épanouissement et nous pousse à agir pour le vivre. Les **stratégies** sont les moyens que nous mettons en œuvre pour nourrir nos besoins.

Marshall ajoutait à ce sujet : « *La CNV est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous recherchons.* »

Or notre conditionnement culturel nous a appris à focaliser notre attention là où nous avons en fait le moins de chances d'obtenir ce que l'on désire : sur les résultats.

Le processus de la CNV nous propose **5 étapes** pour augmenter nos chances de vivre ce que l'on souhaite le plus : La 1^{ère} est de nous rappeler de notre **intention**, les 4 autres nous permettent de porter notre **attention** pour vérifier si ce que nous sommes en train de penser ou d'exprimer est au service de notre intention.



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com

La Communication Nonviolente® :

un art de vivre, avec soi et avec autrui

L'intention de la Communication Nonviolente (CNV) est de **créer une qualité de relation avec soi-même et avec les autres, qui permette de satisfaire les besoins fondamentaux de chacun**, de manière harmonieuse et pacifique.

Ce processus, mis au point par Marshall B. Rosenberg, psychologue clinicien collaborateur de Carl Rogers, vise à rappeler ce qui est essentiel dans les interactions humaines et à améliorer la qualité de nos échanges.

La Communication Nonviolente nous invite à être davantage conscients de nos perceptions, à accueillir et gérer nos émotions, à nous relier à nos besoins et nos motivations. Elle permet de « décoder » dans les messages des autres ce qu'ils veulent vraiment dire, derrière des propos ou des comportements qui nous dérangent au premier abord. Sa force est d'apporter de la clarté par rapport à ce que nous vivons, nous voulons et nous disons.

Ce processus ouvre un **dialogue sincère, authentique et respectueux**. Il nous amène à nous exprimer de façon claire et cohérente, et à écouter l'autre avec une plus grande conscience, une ouverture et une compréhension, avec une **qualité de présence et de cœur**.

Cette démarche insiste aussi sur le fait de **formuler avec précision ce que nous souhaitons**. C'est cette demande, exprimée clairement, qui devient l'amorce d'une solution ou d'un dialogue réellement constructif. Cette approche nous propose d'aller vers de **réels échanges**, vers plus de **coopération** et de **cocréation**, vers le dépassement des conflits dans le **respect** et la **reconnaissance de chacun**.

Elle nous permet de **nous réapproprier la confiance et les ressources intérieures nécessaires pour agir sur notre environnement et reprendre du pouvoir sur nos vies, en interdépendance avec les autres**.

*La Communication Nonviolente est plus qu'un processus ou un langage,
c'est une invitation à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances
de trouver ce que nous cherchons et qui nous fait du bien.*

La Communication Nonviolente®

selon le processus de Marshall B. Rosenberg

UNE INTENTION : créer une certaine **qualité de connexion** envers soi et autrui qui permette à la **compassion** de se vivre dans le **donner** et le **recevoir** de façon naturelle.

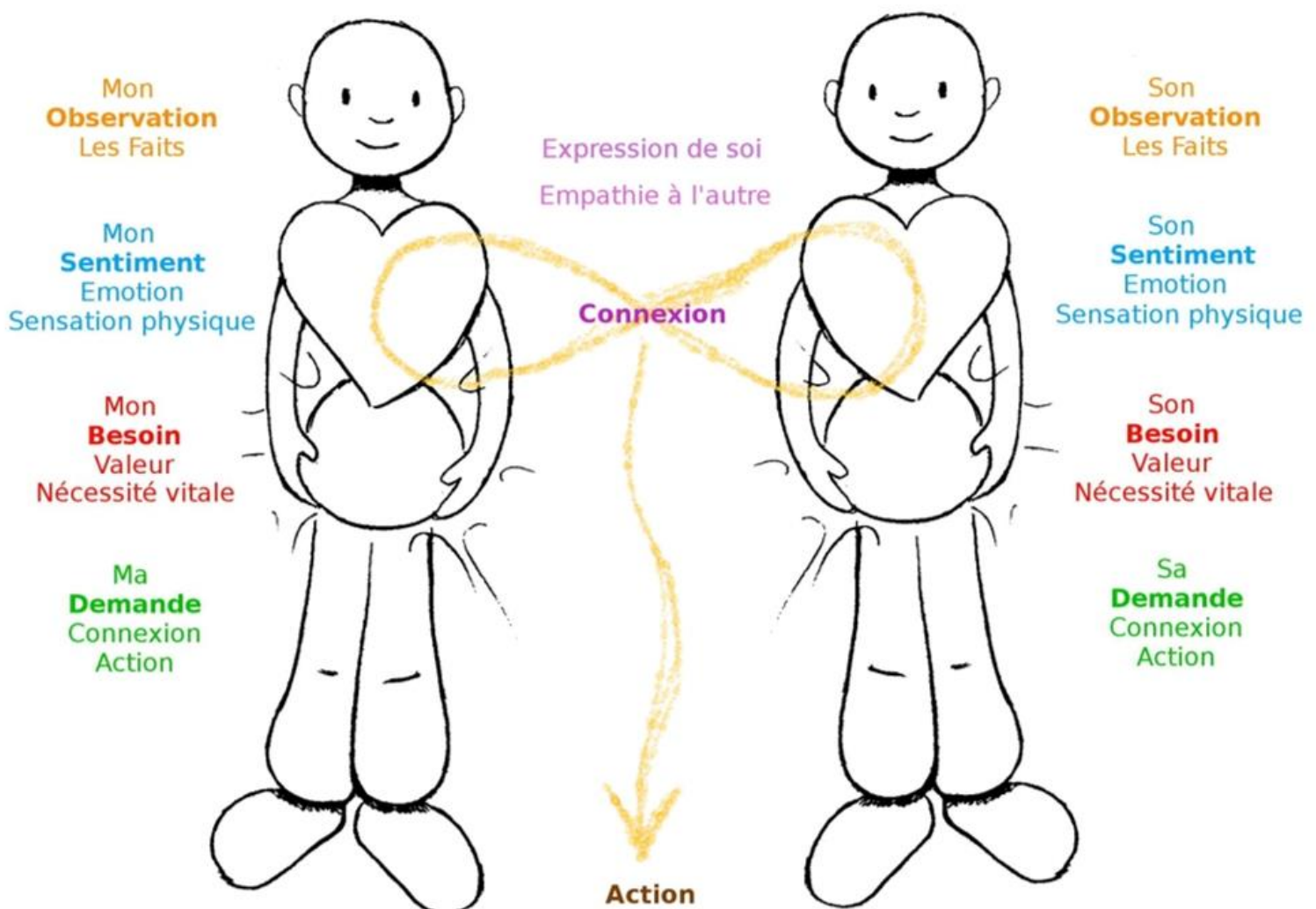
UNE ATTENTION : portée dans l'instant présent sur **quatre points** (OSBD : Observation, Sentiment, Besoin, Demande) permettant de transformer jugements et reproches (de moi ou d'autrui) en connexion de cœur à cœur, elle peut se vivre selon **deux modes** (expression authentique et reflet empathique). Ceci me permet de vérifier d'instant en instant si je suis en train de privilégier la qualité de connexion envers soi ou autrui ou d'avoir mon attention attirée par le résultat que j'aimerais obtenir.

EXPRESSION AUTHENTIQUE

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi
sans jugement ni exigence

REFLET EMPATHIQUE

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre
sans entendre ni critique ni exigence



Motivée par l'élan de contribuer au bien-être de toutes les parties concernées

Dessin réalisé par Célia Portail - celiaportail.blogspot.com

L'Observation



Observer consiste à dénouer les fils de ce que je vois et de ce que je pense.

Dessin de Léti Gribouille : cnv-apprentiegirafe.blogspot.fr

La plupart du temps, nos observations sont mélangées à des pensées, des jugements, déformées par notre imagination et des interprétations liées aux empreintes du passé. Ce mélange risque de générer de la réactivité et de la fermeture dans le dialogue, de retomber dans le jeu de « qui a tort, qui a raison ». Marshall Rosenberg dit à ce propos : « *Dès qu'un interlocuteur entend une critique, le différend le plus simple devient impossible à résoudre.* »

C'est pourquoi le processus de la CNV nous invite à formuler les observations d'une manière la plus neutre possible en décrivant des faits : action, parole, souvenir, etc... sans opinions ou interprétations.

Dans une discussion, **faire une observation factuelle permet donc de poser une base commune** à partir de laquelle on va pouvoir ensuite exprimer nos sentiments et nos besoins. Pour soi-même, différencier nos observations de nos jugements permet de retrouver un début de calme intérieur, en voyant juste « ce qui est » plutôt que mon commentaire sur ce qui est.

Les ressentis

Messagers des Besoins

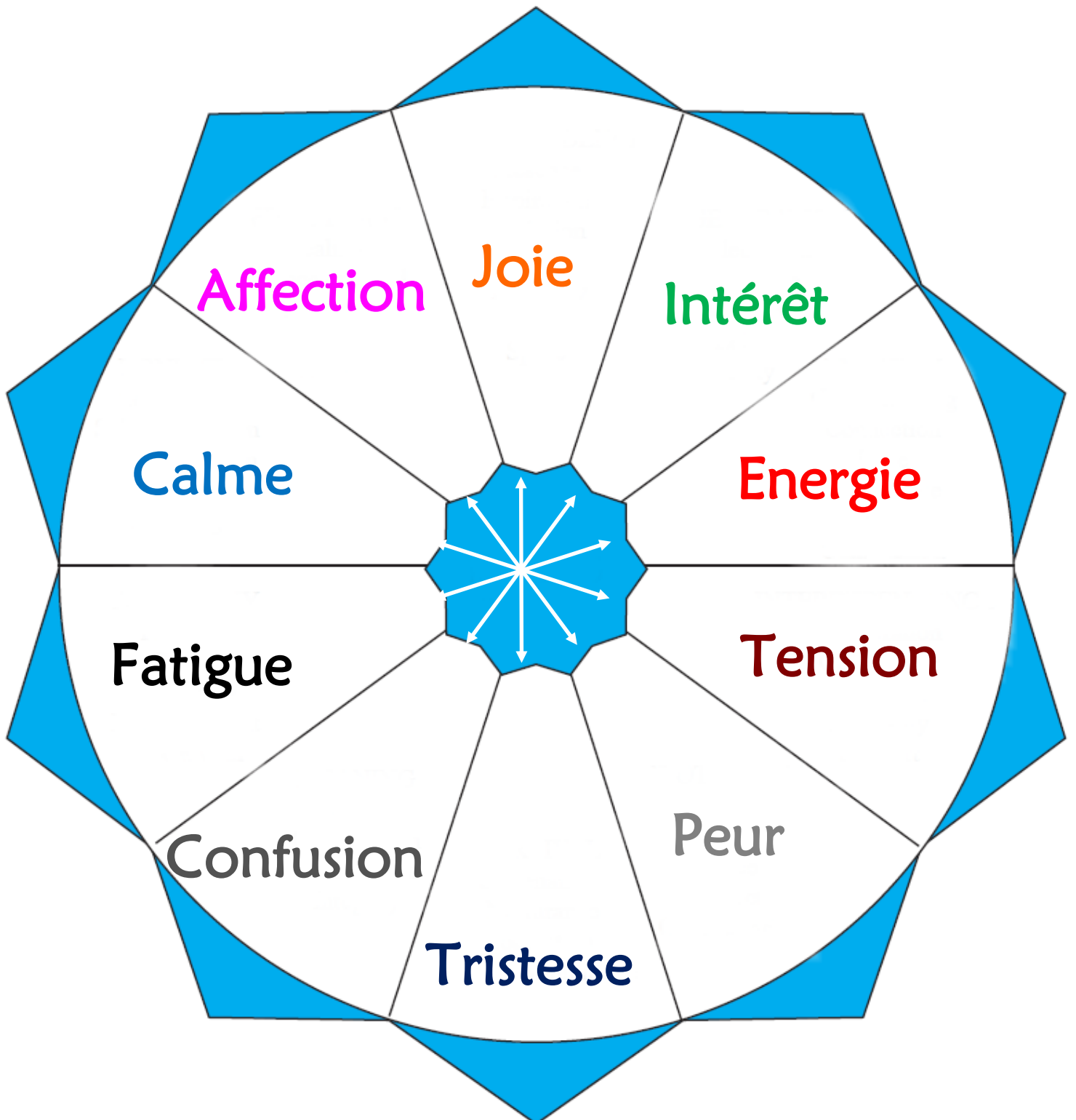
Le terme qu'utilisait Marshall pour désigner la deuxième étape du processus de la CNV était « feelings » : ce mot désigne en anglais divers ressentis, qu'il s'agisse de sentiments, d'émotions ou de sensations. Le milieu CNV francophone a privilégié le terme « Sentiments » pour traduire « Feelings ». Dans ce document, j'ai fait le choix d'utiliser le terme de « Ressentis » qui me semble englober davantage toute cette zone de notre perception distincte de nos pensées et utilisant le corps comme moyen d'expression du message de besoins rejoints ou non. Les ressentis nous sont très utiles, qu'ils soient agréables ou non, car **ils nous donnent des informations sur la satisfaction ou la frustration de nos besoins**. En effet, ils sont directement issus de nos besoins vitaux, sociaux, personnels, tels que la survie, la sécurité, le respect, la compréhension, la participation, le lien, l'affection, etc. Or souvent, nous n'avons pas appris à les identifier, ni à les exprimer, ce qui est précieux pour nous relier avec authenticité à notre interlocuteur et contribuer à créer un climat de confiance. La Communication Nonviolente nous invite donc à enrichir notre vocabulaire quotidien pour les repérer et les exprimer d'une **manière simple et précise**.

Elle nous permet également de conscientiser que la cause de nos ressentis n'est jamais ce que fait quelqu'un ou ce qui se passe : **la cause de nos ressentis sont nos besoins**. S'ils sont rejoints, nous avons des ressentis que nous percevons comme agréables ; s'ils ne sont pas rejoints, nous avons des ressentis que nous percevons comme désagréables.

Notons que, dans le vocabulaire courant, l'expression « *je sens que...* » ne traduit pas un ressenti mais généralement une interprétation, une évaluation ou une croyance, alors que « *je me sens...* » est plus souvent l'expression d'un ressenti véritable (attention cependant aux évaluations masquées - voir page 12 - qui utilisent ce début de phrase).



La Roue des Ressentis



Ressentis que nous éprouvons lorsque nos besoins sont rejoints

Calme	Affection	Joie	Intérêt	Energie
à l'aise	amical	allègre	absorbé	animé
aligné	amour (plein d')	amusé	admiratif	ardeur (plein d')
allégé	amoureux	au septième ciel	alerte	aventureuse (d'humeur)
apaisé	appréciation (plein d')	aux anges	attentif	bien éveillé
béat	attendri	bonne humeur (de)	bien disposé	courage (plein de)
calme	attiré	content de soi	captivé	déchainé
centré	avenant	égayé	concentré	élan (plein d')
comblé	bouleversé	emballé	curieux	électrisé
complet	câlîne (d'humeur)	émerveillé	ébahi	en effervescence
confiant	charmé	émoustillé	ébloui	énergie (plein d')
confortable	compatissant	enchanté	en attente	enflammé
cool	ému	enivré	encouragé	enthousiasmé
décontracté	en adoration	enjouée (d'humeur)	époustouflé	entrain (plein d')
délassé	enchanté	épanoui	éveillé	excité
délivré	gratitude (plein de)	euphorique	expectative (dans l')	en expansion
détaché	passionné	exalté	fasciné	exubérante (d'humeur)
détendu	porté à aider	excité	impatient	fluide
habité	proche	extatique	impliqué	frémissant
insouciant (d'humeur)	reconnaissant	fier	inspiré	fringant
léger	sensibilisé	fou de joie	intéressé	galvanisé
nourri	sensible	gai	intrigué	gonflé à bloc
paisible	tendresse (plein de)	grisé	mobilisé à...	grandi
plein	touché	heureux	ouvert	optimiste
radouci		hilaré	passionné	pétillant
rassasié		humeur espiègle (d')		pimpant
rasséré		joie (débordant de)		puissant
rassuré		jubilant		radieux
réconforté		liesse (en)		rafraîchi
relaxé		plaisir (avoir du)		ragailardi
serein		ravi		ravigoté
soulagé		réjoui		rayonnant
sûr de moi		satisfait		régénéré
tranquille		transporté de joie		regonflé
				remonté
				requinqué
				revigoré
				satisfait
				stimulé
				surexcité
				vibrant
				vie (plein de)
				vivifié

Ressentis que nous éprouvons lorsque nos besoins ne sont pas rejoints

Peur	En tension	Tristesse	Confusion	Fatigue
affolé	à cran	abattu	abasourdi	à bout
ahuri	agacé	accablé	bouleversé	apathique
angoissé	agité	affligé	chamboulé	blasé
anxieux	alarmé	aigri	choqué	défait
apeuré	amer	âme en peine (l')	confus	élan (sans)
appréhension (plein d')	animosité (plein d')	amer	consterné	endormi
craintif	aversion (avoir de l')	atterré	curieux	éprouvé
dégoût (plein de)	bloqué	attristé	débordé	épuisé
ébranlé	contrarié	blessé	déboussolé	éreiné
effaré	courroucé	cafardeux	déchiré	explosé
effrayé	crispé	catastrophé	déconcerté	fatigué
en détresse	dégoûté	chagrine (d'humeur)	décontenancé	fourbu
épouvanté	dérangé	coeur brisé (avoir le)	démonté	indolent
gardés (sur mes)	divisé	déchiré	démuni	inerte
glacé de peur	dubitatif	découragé	dépassé	las
horrifié	écartelé	déçu	dérouté	lessivé
inquiet	écoeuré	défait	désappointé	léthargique
intimidé	en colère	démoralisé	désarçonné	lourd
paniqué	enervé	dépité	désarmé	marre (en avoir)
paralysé	enragé	déprimé	désemparé	moulu
perturbé	exaspéré	désabusé	désorienté	paresseux
pessimiste	excédé	désenchanté	déstabilisé	ramolli
pétrifié	fâché	désespéré	distrait	rompu
piteux	fébrile	désolé	ébahi	souffrant
prudent	furieux	détaché	embarrassé	terrassé
renfermé	grognon	dévasté	embêté	
réserves (plein de)	haineux	effondré	embrouillé	
réserve (sur la)	horrifié	ému	ennui (plein d'ennui)	
réticent	horripilé	fragile	ennuyé	
sceptique	hors de moi	humeur noire (d')	envieux	
secoué	incommodé	malheureux	estomaqué	
sensible	insatisfait	mélancolique	étonné	
soucieux	irrité	morose (d'humeur)	étourdi	
soupçonneux	jaloux	mortifié	frustré	
submergé	massacrante (d'humeur)	navré	géné	
sur le qui-vive	maussade (d'humeur)	peiné	hésitant	
terrifié	mécontent	résigné	honteux	
terrorisé	méfiant	seul	impatient	
trouille (avoir la)	nerfs (sur les)	sombre (d'humeur)	impuissant	
vidé	nerveux	taciturne	inconfortable	
vigilant	piqué au vif	tremblant	incrédule	
vulnérable	préoccupé	triste	indécis	
	rancœur (plein de)	troublé	indifférent	
	remonté	vulnérable	insensible	
	ressentiment (plein de)		instable	
	saturé		interdit	
	sous pression		interloqué	
	submergé		intrigué	
	suspicieux		mal à l'aise	
	stressé		médusé	
	sur la défensive		pantois	
	tendu		partagé	
	tiraillé		perplexe	
	tourmenté		sceptique	
	ulcéré		sidéré	
	vexé		stupéfait	
			surpris	
			troublé	

Evaluations masquées (Ressentis mêlés à des pensées)

Ces mots sont souvent employés comme ressentis alors qu'ils sont en réalité un **mélange de ressentis et de jugements ou d'interprétations** sur soi ou autrui : le risque en les utilisant est que nous ne prenons pas la responsabilité de ce que nous ressentons et que l'autre risque d'entendre un reproche de notre part.

Ce faisant, nous diminuons notre pouvoir de nous rendre la vie belle car :

- ayant perdu de vue que nos besoins sont la cause réelle de nos ressentis (ce que fait l'autre n'est que le stimulus), **nous nous retrouvons démunis, impuissants** face à ce qui est
- **nous perdons la bonne volonté de l'autre** à rejoindre nos besoins

abandonné	laissé pour compte
abusé	largué
acculé	manipulé
arraché	materné
attaqué	minable
bête	menacé
blâmé	méprisé
bluffé	minorisé
coupable	mis sous pression
déconsidéré	négligé
délaissé	nié
détesté	nul
dévalorisé	pas accepté
diminué	pas aimé
dominé	pas cru
dupé	pas entendu
écarté	pas important
écrasé	pas voulu
escroqué	piégé
étouffé	piétiné
floué	protégé
foulé aux pieds	rabaissé
harcelé	refait
humilié	rejeté
ignoré	ridiculisé
inadéquat	sali
incompétent	sans valeur
incompris	stupide
indigne	surmené
insulté	trahi
intimidé	trompé
invisible	utilisé
isolé	vaincu
jeté	violé
jugé	volé

Les Besoins

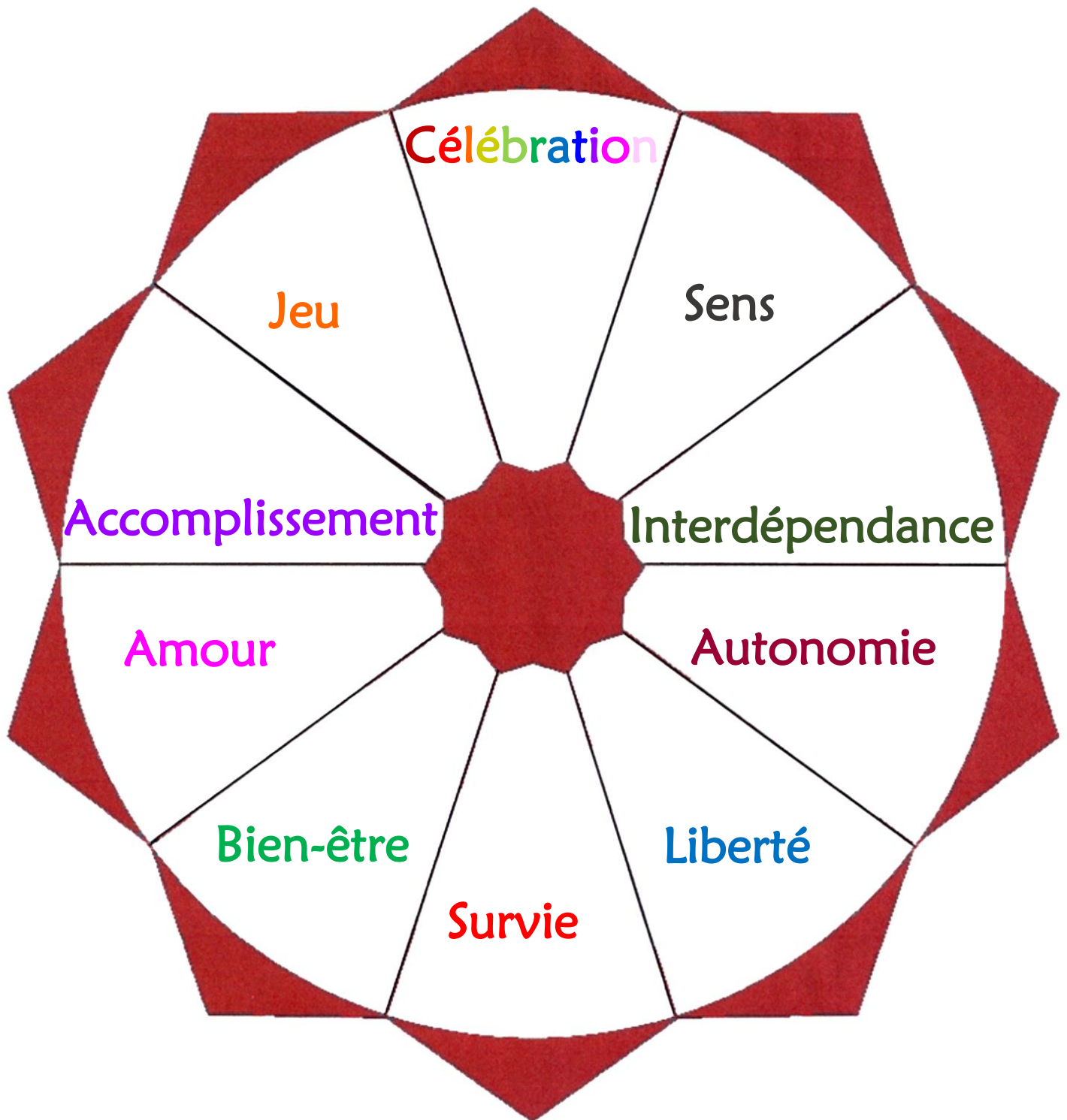
Forces motrices innées nous mobilisant pour agir de manière à soutenir la croissance et l'épanouissement de la Vie.

Les besoins sont universels et ne font pas référence à une personne spécifique faisant quelque chose de spécifique.



Mes jugements vers l'extérieur m'invitent à prendre conscience de mes besoins à l'intérieur.

La Roue des Besoins



Les Besoins

Forces motrices innées nous mobilisant pour agir de manière à soutenir la croissance et l'épanouissement de la Vie.

Cette liste propose seulement des pistes pour la reconnaissance des besoins qui peuvent animer un être humain.

Les mots tentent de rapporter le précieux de notre vécu intérieur : puissions-nous toujours privilégier le contenu au contenant et nous rappeler qu'aucune liste de mots ne peut se substituer à la connexion avec notre vérité intime en prenant le temps de laisser émerger les mots qui s'ajusteront au mieux avec notre expérience intérieure (et ne sont peut-être pas dans cette liste, ni dans aucune liste !).

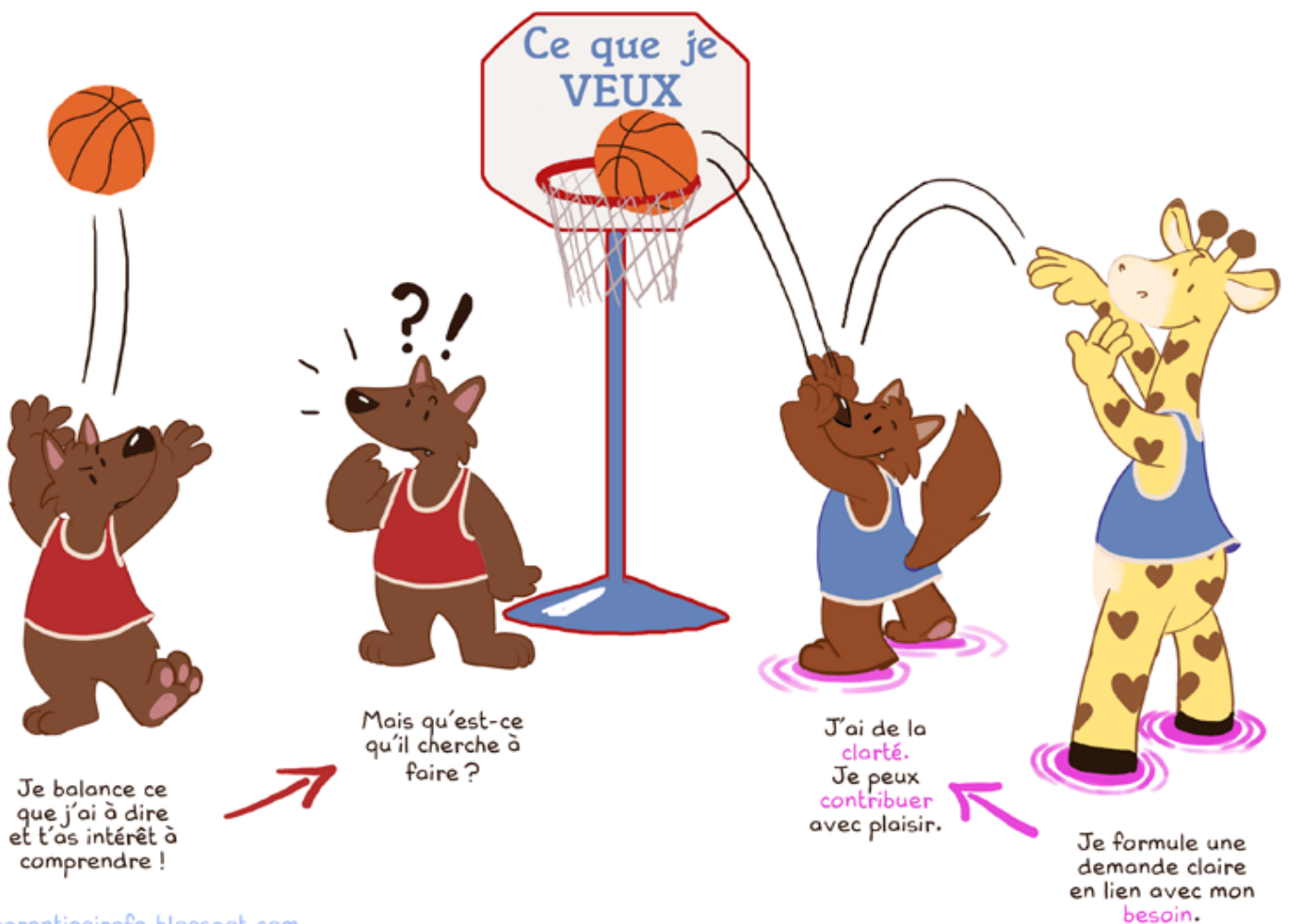
Survie	Bien-être	Liberté	Affection / Relation	
abri	beauté	affirmation de soi	acceptation	écoute (en donner/en recevoir)
air	calme	appropriation de son pouvoir	accueil	empathie
alimentation	confiance en son discernement	autonomie	amour	équité
chaleur	confort	choisir (les moyens de vivre nos choix)	appréciation	expression sexuelle
exercice	défolement	choisir (ses valeurs, rêves, buts)	apprivoisement	harmonie
évacuation	détente	connaitre	attention	inspiration
hydratation	émerveillement	expression	authenticité	intimité
lumière	espace	intégrité	bienveillance	partage
mouvement	fiabilité	spontanéité	chaleur humaine	présence
préservation	guérison		communication	proximité
repos	intensité		compassion	réciprocité
reproduction	jeu, récréation		complicité	réconfort
respiration	harmonie		compréhension	reconnaissance
se sentir vivant	loisir		confiance	respect
sécurité	stimulation sensorielle		connexion	sécurité relationnelle, stabilité
vitalité, énergie	tranquillité		considération	sensibilité
	harmonie		contact	simplicité
	intégration (temps d')		délicatesse	soin
	légèreté		donner / recevoir	soutien
	ouverture		douceur	tendresse
	rythme		échange	toucher
	ressourcement			voir / être vu
	simplicité			
	unicité			

Les Besoins (suite)

Participation	Sens	Réalisation	Célébration
appartenance	acceptation de soi	accomplissement	communier
contribution	avoir confiance en sa capacité à réaliser ses rêves et aspirations	apprentissage	de la vie
collaboration	clarté	beauté	des deuils & pertes
concertation	cohérence, adéquation		des réalisations
coopération	connaissance de soi	connaissance de soi	fêter
inclusion	connexion à soi	créativité	honorer
interdépendance	dignité	croissance	rendre grâce
partager une vision commune	espoir	découverte	
partenariat	lucidité (voir ce qui est)	efficacité (faire le meilleur usage de son temps et de son énergie)	
se sentir à sa place	ordre, structure, repères	épanouissement	
soutien	préservation temps & énergie	espoir	
tolérance	sens de sa propre valeur	évolution	
	sens, signification de sa vie	exploration	
	simplicité	finalité	
		inspiration	
		intégrité	
		ordre, repères	
		paix	
		présence (à soi, à ce qui est)	
		sérénité	

La Demande

Demander clairement à l'autre ce qui me rendrait la vie plus belle c'est augmenter mes chances d'obtenir ce que je veux et offrir à l'autre une occasion de contribuer à embellir ma vie.



cnv-apprentiegirafe.blogspot.com

La Demande

L'étape de la demande a pour objet de nous permettre de nous « rendre la vie belle ».

A cet effet, lorsque nous utilisons le processus de la Communication Nonviolente, nous veillons à terminer notre phrase par une demande.

Il s'agit de préciser ce que nous attendons :

- a) telle parole, ou
- b) telle action

C'est ainsi que la demande va nous permettre de mettre en acte quelque chose pour permettre, si ce n'est l'assouvissement immédiat de notre besoin, au moins sa reconnaissance.

Les deux questions que je suis invité à me poser avant de faire une demande à autrui :

- *Qu'est-ce que j'aimerais que l'autre fasse ?*
- *Pour quelle raison est-ce que je veux que l'autre fasse ce que je lui demande ?*

Avant d'exprimer une demande, je suis invité à vérifier :

- *que je n'ai plus d'image d'ennemi dans la tête*
- *que je me sens disposé à privilégier la qualité de connexion par rapport au résultat.*

Si ce n'est pas le cas, il me sera utile de recevoir de l'empathie, de moi-même ou de quelqu'un autre, avant d'aller vers l'autre.

C'est en effet la qualité de connexion qui va permettre l'ouverture et la créativité nécessaires pour pouvoir reconnaître et satisfaire les besoins de chacun.

Pour qu'une demande permette la transformation d'une situation, dans le respect de nos besoins et de ceux de l'autre, **elle découle logiquement du besoin prioritaire du moment.**

Une demande :

- concerne l'instant présent
- s'adresse à quelqu'un
- est concrète
- est exprimée en langage positif : je demande ce que je veux et non ce que je ne veux pas
- est réaliste et réalisable, de mon point de vue
- propose une démarche pas à pas (pour le moment et pas pour toujours)
- est négociable : j'accepte que l'autre puisse me dire « non »

Nous distinguons deux sortes de demandes en CNV : celles qui visent à établir ou à vérifier la connexion avec l'autre (demande de reformulation et demande de connexion) et les **demandes visant à une action.**

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.

DEMANDES VISANT A VERIFIER LA QUALITE DE CONNEXION AVEC L'AUTRE :

1. La demande de reformulation :

Elle sert à vérifier si j'ai été suffisamment clair, si j'ai réussi à me faire comprendre d'une manière qui me satisfait :

« *Est-ce que tu veux me redire avec tes propres mots ce que tu as compris de ce que je viens d'exprimer (pour que je puisse vérifier si j'ai été clair) ?* »

2. La demande de connexion

Elle sert à vérifier si le courant passe entre mon interlocuteur et moi, si la qualité du lien est fluide ou s'il est nécessaire que je mette encore de l'attention à démontrer que ce lien m'importe davantage que le résultat auquel j'aspire

« *Est-ce que tu serais d'accord de me dire comment tu te sens à propos de ce que je viens de te dire / ce que cela réveille en toi ?* »

ou

« *Est-ce que tu entends ce que je te dis comme un reproche (ou : un ordre ? un jugement ? une exigence ?) »*

Des demandes de connexion particulières pour soutenir le lien :

- a. Est-ce que tu veux bien me dire ce qui te retient de me répondre « oui » ?
- b. Est-ce que tu veux bien me dire quels besoins t'empêchent d'acquiescer à ma requête ?
- c. Pourrais-tu me dire comment je pourrais exprimer ma demande sans que tu entendes une exigence ?
- d. Pourrais-tu me dire ce que tu as entendu qui t'amène à croire qu'être d'accord avec ma demande ne répondrait pas à tes besoins ?
- e. Est-ce que tu veux bien me dire si tu es d'accord pour explorer d'autres options pour résoudre ceci autrement qu'en répondant oui à ta stratégie ?
- f. Voudrais-tu me dire si tu imagines d'autres stratégies qui répondraient à nos besoins à tous les deux ?
- g. Je tiens à être sûr que nous pouvons aller de l'avant dans ce projet de manière efficace : peux-tu me dire ce qui t'importe le plus ?
- h. Peux-tu me dire ce que je peux faire pour te prouver que je te comprends / que je saisis ce qui t'importe / que je veux trouver une solution qui te va ?

LA DEMANDE D'ACTION :

Lorsque je suis rassuré sur la qualité du lien entre mon interlocuteur et moi, je peux lui demander s'il est disposé à faire telle ou telle chose pour moi ou avec moi.

« *Juste maintenant, est-ce que tu serais d'accord pour ...* »

A noter, une demande pouvant tout particulièrement rejoindre notre besoin d'appréciation :

"*Pourrais-tu me dire une chose que j'ai faite et que tu apprécies ?* »

Lorsque nous exprimons une demande, nous sommes invités à vérifier qu'il y a dans l'intonation comme dans l'intention, un réel point d'interrogation, témoin de notre ouverture à entendre un « non ».

Mon interlocuteur aura la preuve que ma demande est véritablement une demande (et non une exigence) au respect compréhensif (empathie) que je serai capable de lui manifester s'il ne fait pas ce que j'espérais de sa part.

Des repères pour les quatre étapes

Observation, Ressenti, Besoin, Demande

Marshall dit, à leur sujet : « *Loin d'être une recette figée, la CNV s'adapte à toutes les variétés possibles de situation, de même qu'aux styles personnels et culturels de chacun. Et bien que, pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes.* »

J'aime rappeler cela, car beaucoup de personnes croient que la CNV consiste à s'exprimer en utilisant ces 4 composantes, alors qu'elles sont là avant tout comme **repères internes** nous permettant de faire certaines différenciations-clefs permettant de vivre l'intention de la CNV. Les critères suivants pourront vous permettre de faire au mieux ces différenciations-clefs...

5 critères pour l'Observation

- ① Fondée sur mes 5 sens physiques
- ② Pourrait être enregistrée par une caméra vidéo/audio
- ③ Montrer le film, pas les sous-titres !!!
- ④ Sans jugement, interprétation, supposition
- ⑤ J'en suis responsable

4 critères pour le Ressenti

- ① Centré sur soi (Je ME sens > < Je sens que...)
- ② Sans jugement, interprétation, supposition
- ③ J'en suis responsable
- ④ Est le messager d'un besoin rejoint ou non

7 critères pour le Besoin

- ① Sans forme
- ② Universel
- ③ Détaché d'une personne en particulier
- ④ Détaché d'un moment, d'un lieu en particulier
- ⑤ Détaché d'un objet
- ⑥ Détaché d'une action
- ⑦ 36000 solutions possibles pour le nourrir

7 critères pour la Demande

- ① Maintenant
- ② Spécifique
- ③ Concrète
- ④ Réalisable
- ⑤ Négociable (ce n'est pas une exigence, j'accepte que l'autre me dise « non »)
- ⑥ Rejoint un besoin
- ⑦ Exprimée en langage d'action positif :
je demande ce que je veux et non ce que je ne veux pas

Rappel des différents types de demande :

CONNEXION

REFORMULATION

"Pourrais-tu me redire avec tes mots ce que tu m'as entendu dire ?"

RESSENTI

"Comment te sens-tu après m'avoir entendu te dire ça ?"

ACTION

- ① Divers Besoins : "Est-ce que tu serais d'accord pour ?"
- ② Besoin de Clarté : "Pourrais-tu me dire ... information ?"
- ③ Besoin d'Appréciation : "Pourrais-tu me dire une chose que j'ai faite et que tu apprécies ?"

Des mots pour les quatre étapes

Observation, Ressenti, Besoin, Demande

Lorsque l'on commence à pratiquer la CNV, on découvre une nouvelle manière de percevoir, puis on se familiarise avec un nouveau vocabulaire, celui des sentiments et des besoins : reste encore à pouvoir les **exprimer avec fluidité** ! Vous trouverez ci-après une liste non exhaustive des locutions pouvant être utilisées pour introduire les quatre étapes O, S, B, D.

EXPRESSION AUTHENTIQUE (CANAL JE)		REFLET EMPATHIQUE (CANAL TU)
OBSERVATION		
Lorsque j'entends...		Lorsque tu entends...
Lorsque je vois...		Lorsque tu vois...
Lorsque j'observe...		Lorsque tu observes...
Lorsque je me rends compte...		Lorsque tu te rends compte...
Lorsque je pense que...		Lorsque tu penses...
Lorsque j'imagine...		Lorsque tu imagines...
Lorsque que je me souviens...		Lorsque tu te souviens...
Lorsque je me dis...		Lorsque tu (te) dis que...
RESSENTI		
Je me sens...		Est-ce que tu te sens...
J'éprouve...		Eprouves-tu...
Je ressens...		Ressens-tu...
J'ai un sentiment de...		As-tu un sentiment de...
C'est ... qui m'habite...		Es-tu habité par...
BESOIN		
Parce que j'ai besoin de...		Parce que tu as besoin de...
Parce que j'aspire à...		Parce que tu aspirés à...
Parce que je valorise...		Parce que tu valorises...
Parce que c'est important pour moi de...		Parce que c'est important pour toi de...
Parce que je tiens énormément à...		Parce que tu tiens énormément à...
Parce que c'est joyeux pour moi de vivre...		Parce que c'est joyeux pour toi de vivre...
Parce que j'apprécie...		Parce que tu apprécies...
Parce que j'ai un idéal de...		Parce que tu as un idéal de...
Parce que je crois en ...		Parce que tu crois en ...
Parce que ce qui donne du sens à ma vie c'est...		Parce que ce qui donne du sens à ta vie c'est...
Parce que je me sens nourri par...		Parce que tu te sens nourri par...
Parce que je m'épanouis dans...		Parce que tu t'épanouis dans...
Parce que cela nourrit mon sens de...		Parce que cela nourrit ton sens de...
Parce que c'est une question de... pour moi		Parce que c'est une question de... pour toi ?
Parce que c'est... qui en jeu pour moi...		Parce que c'est... qui est en jeu pour toi ?
Parce que c'est en rapport avec mes valeurs de...		Parce que c'est en rapport avec tes valeurs de...
Parce que... me tient à cœur		Parce que... te tient à cœur ?
Parce que... me rend heureux		Parce que... te rend heureux ?
Parce que... m'est précieux		Parce que... t'est précieux ?
Parce que... compte beaucoup pour moi		Parce que... compte beaucoup pour toi ?
DEMANDE		
Est-ce que tu serais d'accord pour me dire en tes termes ce que je viens de t'exprimer ?		Et maintenant, qu'aimerais-tu ?
J'aimerais que tu me dises comment tu te sens après m'avoir entendu...		Et maintenant, que pourrais-tu faire pour ?
Et maintenant, j'aimerais...		Qu'est-ce qui pourrait concrètement contribuer à...
Est-ce que tu serais d'accord pour... ?		Qu'est-ce qui pourrait te nourrir, côté...
Est-ce que tu voudrais bien... ?		Qu'est-ce qui pourrait être un premier pas vers le nourrissage de ton besoin de... ?

Pour aller plus loin avec la CNV...

Le Club CNV : www.club-cnv.com

Le Club que j'anime sur Internet, dans lequel vous pouvez, en devenant membre (adhésion gratuite), bénéficier de :

- o accès illimité aux **Podcasts** de présentation de la Communication Nonviolente réalisés par Isabelle
- o accès illimité au **Forum privé** de ce site, où vous pourrez échanger avec d'autres membres du Club, poser des questions à Isabelle et découvrir des tas d'infos réservées aux membres du Club CNV
- o accès en avant-première à toutes les informations sur les **formations en ligne** et aux inscriptions

Les formations en CNV

Ce petit Memento a pour seule intention de soutenir vos premiers pas dans la pratique de la CNV au quotidien.

Il ne saurait se substituer à la qualité de ce que vous pourrez vivre dans un stage de Communication Nonviolente animé par des formatrices et formateurs certifiés du CNVC.

Vous trouverez ci-après les liens vers les sites francophones des formatrices et formateurs certifiés du CNVC proposant des formations :

- o Le site suisse : www.cnvsuisse.ch
- o Le site français : www.cnvformations.fr
- o Le site belge : www.cnvbelgique.be

Les livres sur la CNV

Vous trouverez sur cette page une **bibliographie complète de la CNV** pour les ouvrages parus en français et en anglais : http://bit.ly/Biblio_CNV

Les vidéos sur la CNV

J'ai créé deux playlists sur ma chaîne YouTube, spécialement sur la CNV.

Voici leurs adresses :

- o Vidéos de Marshall B. Rosenberg : <http://bit.ly/VideosMarshall>
- o Mes vidéos sur la CNV : <http://bit.ly/VideosCNV-IP>

Je vous souhaite tout le meilleur dans la pratique au quotidien de l'art de vivre proposé par la Communication Nonviolente !

De tout cœur,

Isabelle Padovani

Formatrice certifiée du Centre pour la Communication Nonviolente