

## PRÉVENIR L'INTIMIDATION >> LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE (CNV)

---

« La violence est l'expression tragique de besoins non satisfaits. C'est la manifestation de l'impuissance et/ou du désespoir de quelqu'un qui est si démuni qu'il pense que ses mots ne suffisent plus pour se faire entendre. Alors il attaque, il crie, il agresse... »

- Marshall B. Rosenberg

---

### Voici quelques exemples de violence relationnelle

#### VIS À VIS DE SOI

1. Ne pas prendre soin de soi dans l'écoute de
  - ses besoins
  - ses sensations
  - ses sentiments
  - ses talents
2. Se juger (« Je n'ai pas de patience! »)
  - se dévaloriser
  - se culpabiliser
3. Ne pas oser partager
  - ses joies
  - ses peines
4. Être dans l'exigence (« Je dois », « il faut »)
5. Ravalier ses mots (« À quoi bon parler de moi, ça n'intéresse personne »)

#### VIS À VIS D'AUTRUI

1. Juger, critiquer
2. Entretenir une pensée binaire (vrai ou faux, bien ou mal)



3. Nier sa responsabilité
4. Exiger, obliger, menacer
5. Manquer de temps et de disposition pour écouter l'autre
6. Donner des conseils non sollicités
7. S'emballer, s'énerver contre l'autre
8. Nier sa capacité de choix

### Qu'est-ce que la communication non-violente?

La communication non-violente est un outil de communication utile dans la résolution de conflits interpersonnels. Elle est pertinente dans des contextes de groupes autant que lors d'échanges à deux. Cette façon d'entrer en relation se base sur le **respect, l'empathie et l'ouverture**. Cette technique vise à bonifier les liens entre les individus tout en promouvant la responsabilisation. Les interlocuteurs avec qui nous souhaitons pratiquer la CNV n'ont pas besoin de connaître cet outil pour que des retombées positives soient possibles.

### Nous pouvons réagir à un message de 4 façons

1. Retourner la violence vers soi : je tourne contre moi ce que j'entends, je me sens fautif (culpabilité, honte, dépression)
2. Retourner la violence vers l'autre : je rejette la faute sur l'autre, c'est moi qui ai raison (colère)
3. Faire preuve d'auto-empathie, je peux alors exprimer ce que je vis avec sincérité en faisant part de ce que j'observe et de ce que je ressens (comment je me sens?)
4. Chercher à percevoir les sentiments et les besoins derrière le message de l'autre (je tourne ma bienveillance envers l'autre)

Pour que ce processus favorise réellement la coopération et le dialogue, cela suppose une intention claire de favoriser le dialogue et la coopération ainsi qu'une attention au moment présent.



## L'intention

- Qu'est-ce que je veux vraiment? (direction, perspective)
- Qu'est-ce que j'ai envie de vivre ou d'offrir?
- Ne concerne que soi. Ce n'est pas un résultat.
- Il faut une intention sincère pour entendre les besoins. Entendre ne veut pas dire y répondre.

## L'attention

- C'est la présence attentive, une caméra qu'on déplace sur l'autre quand il nous parle.

## Les quatre étapes de la CNV :

- **Observation** : Décrire la situation de façon objective (qu'est-ce qui a déclenché ma réaction? Ce sont des faits observables.)
- **Sentiments** : Exprimer les émotions et sentiments déclenchés par cette situation ( ≠ Pensées)
- **Besoin** : Identification des besoins liés à ces sentiments. Derrière chaque sentiment, il y a un besoin (Besoin ≠ stratégie)
- **Demande** : Formuler une demande en vue de satisfaire ces besoins (formulée de façon positive, concrète et réalisable). La demande est le lieu de négociation, une stratégie pour satisfaire un besoin.

## Critères de la demande

1. Elle s'adresse à quelqu'un de précis
2. Elle concerne l'instant présent (précision dans le temps ce soir ≠ dorénavant)
3. Elle est concrète (action précise ≠ abstraite)
4. Elle est exprimée en langage positif (pas en négation)
5. Elle est réalisable
6. Elle laisse le choix (es-tu d'accord ≠ je veux que)



## Types de demande

- La demande de reformulation : demander en ses mots, ce qu'il a compris de notre message
- La demande de connexion/feedback : demander à l'autre comment il se sent par rapport à ce qu'on lui dit
  - Exemple : "Qu'est-ce que tu penses de tout ça? Dans quel état ça te met?". Il s'agit de vérifier son impact sur l'autre.
- La demande d'action : Offrir une situation où ensemble on peut bâtir nos stratégies et que les 2 soient satisfaits = faire une proposition
  - Exemple : Maintenant, je souhaiterais qu'on prenne nos agendas pour fixer un rendez-vous/ que tu ranges ta vaisselle avant demain matin.

## Sources :

Le Groupe Conscientia. (2018, 2 et 3 juin). Notes prises en formation : *Introduction à la communication consciente* [notes de formation].

Rosenberg, M. (2013). *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*. Jouvence.

Van Stappen, A. (2017). *Je pratique la communication non-violente*. Jouvence.

