Communiquer avec Bienveillance

METTRE EN PRATIQUE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE DANS SON TRAVAIL ET DANS SON QUOTIDIEN

Avec la Communication Non Violente ®

CNV

Selon le processus de Marshall B. Rosenberg

Et la méthode ESPERE ® de Jacques Salomé

Energie Spécifique Pour une Ecologie Relationnelle Essentielle (ou à l'Ecole)

Avec Bérangère Baglin

Communiquer avec bienveillance
1 rue des pins - 35520 Montreuil le Gast
Tél. : 06.80.81.58.87
Email : berangere@bienveillance.org

N° de SIRET 51364258700010 - APE 8559A
« Prestataire de formation, déclaration d'activité enregistrée sous le **numéro 53 35 09160 35** auprès du préfet de la région Bretagne »

QUE VOUDRAIS-TU ÊTRE PLUS TARD ?
MOI
MEM

COMMUNIQUER AVEC BI ENVEILLANCE

Un art de vivre avec soi-même et avec les autres

Avec la **Communication Non Violente**® **CNV** selon le processus de Marshall B. Rosenberg, Et **la méthode ESPERE** ® de Jacques Salomé (**E**nergie **S**pécifique **P**our une **E**cologie **R**elationnelle **E**ssentielle (ou à l'école).

Elle concerne toutes personnes ayant envie de vivre des relations saines et des communications non violentes. Très concrète, vivante, et applicable immédiatement, elle nous fait explorer comment transmettre nos messages et nos valeurs à nos proches, avec efficacité dans le respect de chacun.

L'intention de la Communication Bienveillante 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.

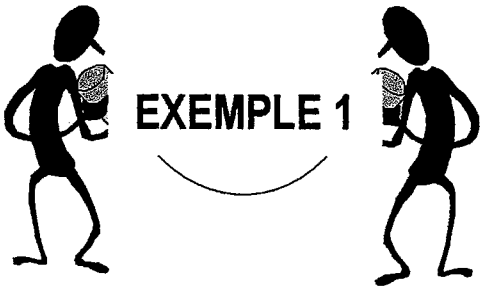
Sa fonction pragmatique propose des repères concrets, des balises, des outils, en suscitant le respect dans les relations plutôt que l'affrontement, la prise de pouvoir ou la dépendance.
Cette méthode repose sur l'accueil des sentiments de chacun, l'écoute empathique, le respect des besoins de soi et de l'autre, des principes tels que la responsabilité en étant partie prenante sur toutes les situations vécues en utilisant le « JE », le respect de soi et de l'autre, le positionnement.

La pédagogie de la communication bienveillante permet à ceux qui la pratiquent de vivre des relations saines, respectueuses, créatives et bienveillantes. Son application améliore la qualité de toute relation : relation à soi, relations entre parents et enfants, relations familiales, relations de couple, **relations professionnelles**, relations au sein de l'école, relations d'aide et d'accompagnement…

L'enjeu de la Communication Bienveillante est de permettre à chacun :

- ✓ de grandir respectueusement,
- ✓ à mieux utiliser les mots pour **se dire** plutôt que recourir à l'usage de la violence,
- ✓ à mieux se confronter à la réalité, au monde personnel ou/et professionnel
- ✓ à mieux se définir à partir des ressentis et sensibilités de chacun,
- ✓ développer sa qualité d'écoute
- ✓ Oser se positionner et savoir dire non
    - Entendre le non de l'autre
    - Oser restituer des messages toxiques (dans la bienveillance) qui ne sont pas bons dans un environnement de travail respectueux de chacun.

La communication bienveillante est un processus qui se vit, c'est une invitation à concentrer notre attention sur le beau qui est en nous et chez les autres.



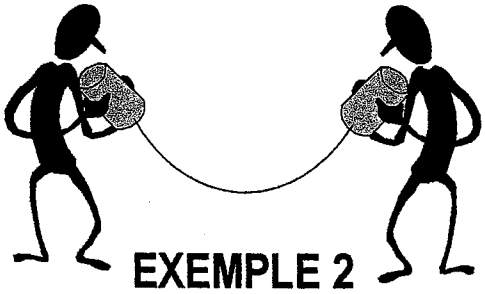
Au lieu de dire :

Un adulte à un autre adulte :
« Vous m'agacez, toute étude que je vous demande est systématiquement rendue en retard, vous n'espérez pas avoir une promotion de la sorte ! »

Proposition

« Quand JE reçois l'étude que je vous ai demandée, avec huit jours de retard, JE me sens énervé, j'aimerai être averti de vos difficultés ... quelle solution peut-on envisager ensemble pour que cela change ? »

Etre dans l'accueil de la situation en évitant, les menaces, la culpabilisation, les injonctions et les disqualifications, parler de SOI et non SUR l'autre



Au lieu de dire :

Un adulte à un autre adulte :

« Vous critiquez systématiquement toute nouveauté, vous êtes un frein à notre relation de travail, à compter de demain vous appliquerez les consignes que cela vous plaise ou non »

Proposition

« Lorsque je remarque que la proposition de ce jour, celle de la semaine dernière et celle du mois dernier sont discutées, JE me sens ralenti dans l'évolution de ma mission, pourrions-nous trouver une solution afin d'harmoniser notre collaboration ? »

Accueil de la situation dans la bienveillance afin de permettre à chacun d'être entendu dans ce qui est vivant chez lui

Les 4 étapes du processus CNV

Exprimer	Ecouter
MOI Prêter attention et exprimer avec clarté ce qui se passe en moi, sans jugement, ni reproche	**L'AUTRE** Accueillir avec empathie ce que l'autre dit, vit, sans entendre ni critique ni reproche
OBSERVATION	
1. Quel événement déclenche l'envie de m'exprimer ? *Lorsque je vois, j'entends, j'observe ...* *Lorsque je me souviens avoir vu, avoir entendu, avoir observé ...*	**1. Quel événement déclenche son envie de s'exprimer ?** *Lorsque tu vois, tu entends, tu observes ...* *Lorsque tu te souviens avoir vu, entendu, observé ...*
SENTIMENT	
2. Quels émotions, sentiments sont éveillés en moi ? *... je me sens ...*	**2. Quels émotions, sentiments sont éveillés en lui ?** *... est-ce que tu te sens ... ?*
BESOIN	
3. Quels besoins génèrent ces sentiments ? *... parce que j'ai besoin de ...*	**3. Quels besoins génèrent ces sentiments ?** *... parce que tu as besoin de ... ?*
DEMANDE	
4. Quelles actions spécifiques je souhaite voir accomplir maintenant ? *(par moi-même ou par l'autre)* Que faire maintenant pour améliorer mon bien-être ? *... et maintenant, est-ce que tu serais d'accord pour ... ?*	**4. Quelles actions spécifiques souhaite-t-il voir accomplir maintenant ?** *(par lui-même ou par moi)* Que faire maintenant pour améliorer ton bien-être ? *... est-ce que tu aimerais que ... ?* *Est-ce que c'est ça ?*

Eléments importants :

- ce processus n'est pas une série de règles, mais bien un guide qui permet de garder l'attention sur ce qui est réellement important pour la personne, en terme de sentiments et de besoins,
- il propose l'écoute empathique de l'autre et de soi, en se centrant sur les besoins qui sont derrière les mots ou comportements qui les accompagnent,
- l'essentiel n'est pas la technique mais l'intention et la qualité de présence et d'authenticité que l'on propose,
- seule la personne elle-même sait ce qu'elle ressent, ses besoins et ce qui améliorerait sa situation ou son bien-être.

Quelques obstacles à la communication :

Notre communication quotidienne est truffée de pièges qui sont souvent des automatismes intégrés dans notre langage et nos comportements à notre insu.

Voici quelques pièges très courants :

Jugements	bien / mal / vrai / faux
Interprétations **Impressions**	j'ai le sentiment que ... j'ai l'impression que ..., je pense que ...
Comparaisons	plus, moins, mieux, meilleur
Etiquettes	je suis / tu es / ils sont comme ci ou comme ça
Généralisation	toujours, jamais, souvent
Dualité	« ou-ou », blanc-noir, oui-mais
Reproches	ma faute, ta faute
Mérites	punition / récompense
Déni de la responsabilité de nos actions	il faut / je dois / tu dois / c'est obligé, normal de
Exigences	menace, culpabilisation
Sacrifices	pour faire plaisir sans y trouver soi-même une forme de plaisir

Ecouter avec empathie c'est aussi éviter de :
moraliser, surenchérir, consoler, conseiller, dévier sur des anecdotes, clore la question, investiguer, expliquer, analyser, corriger...

Pratiquer le processus de la CNV

J'exprime avec honnêteté comment je me sens, sans formuler de reproches ni de critiques	J'écoute avec empathie comment tu te sens, sans entendre de reproches ni de critiques
OBSERVATIONS	
1. Ce que j'observe (vois, entends, me rappelle, imagine – sans y mettre mes évaluations) qui contribue ou non à mon bien-être : *« Lorsque je (vois, entends)… »*	1. Ce que tu observes (vois, entends, te rappelles, imagines – sans y mettre tes évaluations) qui contribue ou non à ton bien-être : *« Lorsque tu (vois, entends)… »* *(parfois omis dans l'écoute empathique)*
SENTIMENTS	
2. Comment je me sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que j'observe : *« Je me sens… »*	2. Comment tu te sens (émotion ou sensation plutôt que pensée) par rapport à ce que tu observes : *« Tu te sens… »*
BESOINS	
3. Ce dont j'ai besoin ou qui touche à mes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille mes sentiments : *« Parce que j'ai besoin de/j'accorde de l'importance à… »*	3. Ce dont tu as besoin ou qui touche à tes valeurs (plutôt qu'une préférence ou une action précise) qui éveille tes sentiments : *« Parce que tu as besoin de/tu accordes de l'importance à… »*
Je demande clairement ce qui pourrait embellir/enrichir ma vie sans que cela soit une exigence	**Je reçois avec empathie ce qui pourrait embellir/enrichir ta vie sans entendre une exigence**
DEMANDES	
4. Les actions concrètes que j'aimerais voir : *« Serais-tu d'accord de… ? »*	4. Les actions concrètes que tu aimerais voir : *« Voudrais-tu/aimerais-tu… ? »*

© Marshall Rosenberg

SENTIMENTS On exprime un sentiment en disant: " Je me sens… "				Sentiments comprenant des interprétations et des jugements *
JOIE	TRISTESSE	PEUR	COLERE	A EVITER
A l'aise	Abattu	Affolé	A vif	Abandonné
Affection (plein d')	Accablé	Alarmé	Agacé	Abusé
Allégresse (plein d')	Affligé	Angoissé	Animosité (plein)	Acculé
Amoureux	Ame en peine (l')	Anxieux	Aversion (plein d')	Accusé
Ardeur (plein d')	Anéanti	Apeuré	Choqué	Attaqué
Béat	Atterré	Appréhension (plein d')	Colère (en)	Bête
Calme	Bouleversé	Bloqué	Contrarié	Blâmé
Charmé	Cafardeux	Craintif	Courroucé	Coupable
Comblé	Chagriné	Danger (en)	Dérangé	Déconsidéré
Compatissant	Consterné	Déboussolé	Ecoeuré	Délaissé
Confiant	Découragé	Déconcerté	En rogne	Détesté
Content de moi	Déçu	Défensive (sur la)	Enervé	Dévalorisé
De bonne humeur	Dégoûté	Désemparé	Enragé	Diminué
Décontracté	Démoralisé	Désorienté	Envieux	Dominé
Détendu	Dépité	Effaré	Exaspéré	Dupé
Dynamisé	Déprimé	Effrayé	Excédé	Ecarté
Emballé	Désabusé	Embarrassé	Excité	Ecrasé
Emerveillé	Désarmé	Ennuyé	Fâché	Etouffé
Emu	Désenchanté	Epouvanté	Furibond	Floué
En extase	Désespéré	Gêné	Furieux	Harcelé
En harmonie	Désolé	Horrifié	Grognon	Humilié
Enchanté	Ecoeuré	Inquiet	Hérissé	Ignoré
Enjoué	Effondré	Méfiant	Horripilé	Incompétent
Enthousiaste	Embarrassé	Paniqué	Hors de moi	Indigne
Espoir (plein d')	Ennuyé	Préoccupé	Indigné	Insulté
Euphorique	Eploré	Soucieux	Insatisfait	Intimidé
Exalté	Las	Surpris	Irrité	Invisible
Excité	Mal à l'aise	Tendu	Jaloux	Isolé
Fier	Malheureux	Terrifié	Mécontent	Jugé
Fou de joie	Maussade	Terrorisé	Rancœur (plein de)	Laissé pour compte
Gai	Mélancolique	Tourmenté	Révolté	Largué
Heureux	Misérable	Tracassé	Suffoqué	Manipulé
Impatient	Morose		Ulcéré	Maltraité
Insouciant	Navré		Vexé	Minable
Joyeux	Peiné			Menacé
Léger	Renfermé			Méprisé
Libéré	Sombre			Mis sous pression
Paisible	Triste			Négligé
Paix (en)	Vide			Nié
Passionné				Nul
Radieux				Pas accepté, pas aimé
Rassuré				Pas cru, pas entendu
Ravi				Pas important
Réconforté				Piégé
Reconnaissant				Rabaissé
Relax				Rejeté
Satisfait				Ridiculisé
Sécurisé				Sali
Serein				Sans valeur
Soulagé				Stupide
Tendre				Trahi

• Je me sens abandonné
sous-entend "tu m'abandonnes"
(S) profond pourrait être Je me sens
démoralisé, préoccupé, angoissé -
• Je me sens rejeté sous-
entend "tu me rejettes"
le (S) profond pourrait être Je
me sens lassé, triste, désarmé

5

Les besoins sont une énergie vitale qui nous mobilise dans le sens qui va nous faire croître (tendance actualisante).
Ils sont universels (communs à tous les êtres humains), ni bons, ni mauvais, attachés ni à une personne, ni à un objet, ni à une stratégie.

Autonomie

* liberté de choisir ses rêves, ses projets de vie, ses valeurs
* liberté de choisir son plan d'action pour réaliser ses rêves, ses projets de vie, ses valeurs

Célébration

* célébrer la création de la vie et les rêves réalisés
* célébrer le deuil des êtres chers, des ambitions déçues, etc.

Intégrité

* authenticité
* créativité
* estime de soi
* recherche de sens

Jeu

* amusement
* rire

Interdépendance

* acceptation
* amour
* appartenance communautaire
* appréciation
* chaleur humaine
* compréhension
* confiance
* contribution à l'épanouissement de la vie (exercer ses talents au service de la vie)
* délicatesse, tact
* empathie
* honnêteté, sincérité (qui sert notre liberté d'action en nous permettant de tirer les leçons de nos propres limites)
* proximité
* respect
* sécurité (affective, matérielle, etc.)
* soutien

Communion spirituelle

* beauté
* harmonie
* inspiration
* ordre
* paix

Besoins physiologiques

* abri
* air
* eau
* expression sexuelle
* mouvement, exercice
* nourriture
* protection contre les agents qui menacent la vie : virus, bactéries, insectes, animaux prédateurs
* repos
* toucher, contact physique

Identifier les freins à la communication selon Thomas Gordon

Communiquer avec nos enfants n'est pas sans risques ! Dès que nous constatons que notre enfant se trouve confronté à un problème, nous avons tendance à « sauter sur ce prétexte » et à lui prodiguer nos conseils, les fruits de notre expérience, et les questionner plus que de raison pour connaître les moindres détails. En voulant bien faire, nous projetons notre propre image et nous voulons résoudre le problème à sa place.

Cette ceinture de sécurité, cette bouée de sauvetage, la bouclerions-nous, l'accepterions-nous de la part de nos parents, nos amis, nos collègues ? Pas certain.

Au contraire nous nous sentirions contraints, dépossédés. Nous aurions, à juste titre, l'impression d'être manipulés.

Ainsi en va-t-il avec nos enfants. **Nos tentatives d'aide risquent, dans certains cas, de produire l'effet inverse**. Elles peuvent devenir des «obstacles à la communication ».

Clairement identifiés par Thomas Gordon, ces freins sont au nombre de douze.

Donner des ordres, commander

Suscite la résistance, le comportement contraire, enlève de la responsabilité à l'enfant.

Cesse de t'apitoyer sur ton sort. Réagis !

Avertir, menacer

Peut faire naître de la rancœur, de la colère, de la révolte.

Tu ne te feras jamais d'amis, si...

Tu ferais mieux de cesser de t'inquiéter

Moraliser, prêcher

Fait naître un sentiment de culpabilité, peut inciter l'enfant à s'ancrer davantage sur sa position, à se justifier, à se défendre.

La vie n'est pus qu'un jardin de roses...

Tu ne devrais pas te sentir découragé. . .

La patience est une vertu...

Conseiller, donner des solutions

Sous-entend que l'enfant est incapable de résoudre seul ses problèmes. Risque d'infantilisation. Empêche l'enfant de réfléchir et d'inventer ses propres solutions. Risque de conduire à la dépendance ou à la résistance.

Moi, à ta place, je...

Pourquoi ne fais-tu pas...?

Je te suggère de...

Argumenter, persuader par la logique

Provoque une réaction défensive, une contre argumentation. Amène parfois l'enfant à se refermer sur lui-même et à ne plus écouter le message parental. Notre enfant risque de se sentir incapable, inférieur.

Voici pourquoi tu as tort...

Les faits démontrent, prouvent que...

Oui, mais...

Juger, critiquer, blâmer

L'enfant est a priori stupide, « nul », ce qui coupe la communication et risque de créer des micros mythes : « De toutes façons, je suis maladroit, c'est ainsi et je ne peux pas faire autrement. »

Ce que tu dis est faux.

Tu es nul.
Tu ne sais pas t'y prendre.

Complimenter, approuver
On verra plus loin l'usage qu'il faut faire du compliment. Peut être perçu, si utilisé à mauvais escient, comme du paternalisme, une façon hypocrite et détournée d'obtenir tel comportement.
Tu as raison, ce prof est nul.
Tu es génial ! Tu as toujours raison.

Humilier, ridiculiser
L'enfant peut ne pas se sentir aimé avec le danger de détruire son estime de lui-même. Provoque souvent des ripostes verbales et fait « monter » la température émotionnelle.
Superbe ton 2/20. Si, je t'assure. Tu as fait de ton mieux, surtout ne change rien.

Psychanalyser, diagnostiquer
Notre enfant peur se sentir frustré, mis à nu, découvert. Risque de rupture de communication par peur.
Ton problème à toi...
Je comprends, tu es maladroit de naissance

Rassurer, consoler
Sentiment provoqué chez le jeune: l'incompréhension. Rassurer ne limite pas le danger parce que cela ne prend pas en compte la situation vécue par l'enfant.
Ne t'inquiète pas. Ça ira mieux.
Viens faire un câlin, mon grand

Enquêter, questionner
Pour éviter de répondre à « l'inquisition » parentale, les jeunes utiliseront des réponses évasives, dilatoires voire mensongères. Risque d'anxiété.
Qui... Comment... Pourquoi, Qu'as-tu fait ?

Dévier, blaguer, esquiver
Notre enfant peut croire que ses problèmes sont le fruit de son imagination, qu'ils sont banals, insignifiants, sans importance.
Parlons d'autre chose...
Ce n'est pas un problème

Il n'est pas question pour nous de nous priver de ces outils de communication parfois pertinents. Il faut simplement rappeler que dans certaines situations, ils peuvent devenir contreproductifs. Comment le savoir ? Il suffit de regarder notre enfant et ses réactions. S'il se ferme, si son regard fuit, si le rouge lui monte au visage - signe d'émotion - ou si son visage se glace, il faut changer immédiatement de registre. Quitte à en reparler plus tard ?

[redacted]

«BIBLIOGRAPHIE »
Communication Bienveillante

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) : introduction à la communication non-violente, Marshall B. Rosenberg, La découverte, 2005.

La communication non-violente au quotidien, Marshall B. Rosenberg, Jouvence, 2003, (les pratiques jouvence).

Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Être avec les autres en restant soi-même Thomas d'Ansembourg, Les Éditions de l'Homme, 2001

Etre heureux n'est pas nécessairement confortable Thomas d'Ansembourg, Les Éditions de l'Homme

Quand la girafe danse avec le chacal : les quatre temps de la communication non violente, Serena Rust, Jouvence, 2008, (les maxi pratiques).

Petit cahier d'exercices de communication non violente, Anne Van Stappen, Jean Augagneur (ill.), Jouvence, 2010, (petit cahier).

Petit cahier d'exercices de bienveillance envers soi-même, Anne Van Stappen, Jean Augagneur (ill.), Jouvence, 2009, (petit cahier).

L'empathie, le pouvoir de l'accueil : au coeur de la communication non violente, Jean-Philippe Faure, Céline Girardet, Jouvence, 2003.

Pour ne plus vivre sur la planète Taire : une méthode pour mieux communiquer, Jacques Salomé, Albin Michel, 2004.

T'es toi quand tu parles : jalons pour une grammaire relationnelle, Jacques Salomé, Pocket, 2005, (pocket évolution).

Si je m'écoutais... je m'entendrais, Jacques Salomé, Sylvie Galland, Les éditions de l'homme, 2003.

Transformer sa colère et répondre positivement aux émotions Carole Vidal-Graf, Serge Vidal-Graf, Jouvence, 2010, (les maxi pratiques).

L'intelligence du cœur d'Isabelle Filliozat, Editions Lattès

A voir sur internet :

http://blog.bienveillance.org/

http://nvc-europe.org/SPIP/ **Non-violence actualités : site du centre de ressources sur la gestion non-violente des relations et des conflits**

http://www.nonviolence-actualite.org/