

Section 02 : La méthode de la Communication Non-Violente (CNV)

1. Description

Au cours de cette section, nous aborderons, à travers deux séquences de formation, la démarche de la Communication Non-Violente (CNV).

La première séquence sera consacrée à la compréhension de la CNV en la définissant, et en explorant en détail ses principes ainsi que la philosophie qui la sous-tend.

Nous mettrons essentiellement en lumière, à partir de diverses activités, les quatre étapes fondamentales du processus de la CNV, symbolisées par la métaphore de la girafe et du chacal.

Au cours de la deuxième séquence, l'accent sera mis sur la pratique avancée de la CNV, en nous focalisant particulièrement sur la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande). Les participants seront immergés dans diverses activités pratiques, comprenant des exercices de reformulations verbales, des analyses de pratiques et des mises en situation.

Ces deux séquences offriront aux participants une immersion dans les principes et les applications pratiques de la CNV, les préparant ainsi à intégrer cette approche dans leurs interactions quotidiennes pour favoriser des relations empathiques et une communication positive.

2. Tableau des ressources

Connaissances (Savoirs)	Habiletés (Savoir-faire)	Attitudes (Savoir-être)
Les participants acquerront des connaissances relatives à la méthode de la Communication Non-Violente (OSBD) : • Ses principes fondamentaux ; • Sa philosophie ; • Son processus.	Les participants seront capables de/d' : • Comprendre le processus de la CNV ; • Identifier les étapes de la CNV ; • Appliquer la méthode de la CNV dans des contextes variés.	• Favoriser l'empathie, l'écoute attentive et le respect mutuel.

3. Indicateurs d'acquisition

- Les participants comprennent le processus de la Communication Non-Violente ;
- Les participants appliquent la méthode OSBD.

4. Séquences d'apprentissage

4.1 La communication non violente

4.1.1 Objectif

A la fin de cette séquence, les participants seront capables de/d' :

- Définir la CNV ;
- Identifier les étapes du processus CNV.

4.1.2 Activités proposées

4.1.2.1 *Activité N° 1 : Pourquoi la Communication Non-Violente ?*

▪ **Support** :

**Pourquoi la
Communication NonViolente ?**

- J'ai été frappé par le rôle déterminant du langage et de l'usage que l'on fait des mots. J'ai depuis lors défini un mode de communication, d'expression et d'écoute qui nous permet d'être généreux et de trouver un contact vrai avec nous-mêmes comme avec autrui, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. C'est ce que j'appelle la Communication NonViolente (...). Car bien que nous puissions avoir l'impression que notre façon de parler n'a rien de violent, il arrive souvent que nos paroles soient source de souffrance pour autrui et pour nous-mêmes.

Marshall B. Rosenberg

https://cpe.ac-dijon.fr/IMG/pdf/cnv_ppt.pdf

*Marshall B. Rosenberg est psychologue américain et le fondateur de la méthode CNV.

- **Consigne** : Lisez le texte ci-dessus, et répondez aux questions suivantes :

Question 1 : L'auteur décrit la Communication Non-Violente (CNV) comme :

- a. Une méthode pour imposer sa volonté.
- b. Un moyen de communication, d'expression et d'écoute généreux.
- c. Un outil pour ignorer les sentiments des autres.

Question 2 : Quel est le fait important qui a déclenché chez l'auteur l'idée de créer la méthode CNV ?

.....

.....

.....

.....

.....

Question 3 : Est-ce que les attitudes suivantes lors d'une communication définissent ou non une Communication Non-Violente ?

Attitudes	Oui	Non
• Je classe mon interlocuteur dans une catégorie (selon le sexe, l'origine, etc.).		
• Je nie les qualités de mon interlocuteur.		
• J'affecte à mon interlocuteur la responsabilité de ma colère.		
• Je m'évalue par rapport à mon interlocuteur.		
• J'emploie un « Tu » accusateur à l'adresse de mon interlocuteur.		

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.2.2 Activité N° 2 : Girafe ou Chacal ?

- **Support** : Pour mieux expliquer la communication non violente, Marshall B. Rosenberg propose une métaphore avec deux animaux opposés : la girafe qui représente une communication basée sur le cœur, la compassion et la bienveillance, et le chacal représentant la critique, le jugement et l'agression. Sa méthode CNV consiste à passer d'une communication « chacal » à une communication « girafe ».



- **Consigne** : Examinez le support ci-dessus, et complétez le tableau suivant pour distinguer la communication « Girafe » de la communication « Chacal » :

Expressions	Com. « Girafe »	Com. « Chacal »
1. <i>Voilà ! Tout est dit. J'ai raison, et toi, tu as tort.</i>		
2. <i>Quand j'ai entendu que tu te moquais de moi derrière mon dos, je me suis senti blessé car j'ai besoin d'être accepté tel que je suis... Serais tu d'accord pour en discuter quelques minutes ?</i>		
3. <i>Tu es paresseux. Tes notes sont nulles.</i>		
4. <i>J'aime être à l'heure, et j'apprécie que les autres le soient.</i>		
5. <i>Quand je vois tes résultats, je crains que l'examen ne soit un peu difficile à passer.</i>		
6. <i>Ne parle pas d'une manière si générale.</i>		

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.2.3 *Activité N° 3 : Processus de la Communication Non-Violente (CNV)*

- **Consigne** : En vous basant sur le texte ci-dessous, choisissez la bonne réponse pour chaque énoncé proposé :

LES 4 PILIERS DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

L'efficacité de la CNV tient ensuite dans 4 étapes simples qui la composent :

1. Observer la situation (O) : cette étape implique d'apprendre à distinguer l'évaluation de l'observation. Cela consiste à remplacer généralisations et jugements par une description circonstanciée et précise des faits.
2. Reconnaître le sentiment (S) : il s'agit ici de prendre conscience du ressenti provoqué par la situation précédente, et de le nommer en utilisant tout le registre du vocabulaire affectif.
3. Identifier le besoin (B) sous-jacent : prendre conscience et verbaliser le besoin qui engendre le sentiment permet en retour de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour le satisfaire.
4. Exprimer une demande (D) négociable : l'objet de la demande est d'expliquer dans un langage clair les actions que nous aimerions voir mener pour satisfaire le besoin.

En complément de ce processus qui s'applique à soi, la CNV a été enrichie par M. B. Rosenberg par une autre dimension : l'empathie. Elle nous apprend alors à accorder, dans le dialogue, le temps et l'espace dont l'autre a besoin pour s'exprimer et se sentir compris.

<https://blog.capitecorpus.com/cnv-outil-gerer-conflits-etablir-dialogue-constructif-bienveillant-interlocuteur/>

Quelle est la première étape des 4 Piliers de la Communication Non Violente (CNV) ?

- a. Reconnaître le sentiment (S)
- b. Observer la situation (O)
- c. Identifier le besoin (B)
- d. Exprimer une demande (D)

Qu'est-ce que l'étape "Reconnaître le sentiment (S)" implique ?

- a. Déterminer les moyens pour satisfaire un besoin.
- b. Nommer et prendre conscience du ressenti provoqué par la situation.
- c. Verbaliser le besoin sous-jacent.
- d. Expliquer dans un langage clair les actions souhaitées.

Que signifie l'étape "Identifier le besoin (B) sous-jacent" ?

- a. Prendre conscience de la situation.
- b. Remplacer les jugements par une description précise des faits.
- c. Déterminer les moyens pour satisfaire un besoin.
- d. Nommer et prendre conscience du ressenti.

Quel est l'objectif de l'étape "Exprimer une demande (D) négociable" ?

- a. Prendre conscience du ressenti provoqué par la situation.
- b. Expliquer dans un langage clair les actions souhaitées pour satisfaire le besoin.
- c. Observer la situation et distinguer l'évaluation de l'observation.
- d. Verbaliser le besoin sous-jacent.

En plus des 4 étapes, quelle dimension a été ajoutée à la CNV par M. B. Rosenberg ?

- a. La méfiance.
- b. L'humour.
- c. L'empathie.
- d. L'indifférence.

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.1.3 Synthèse de la séquence

Au cours de cette séquence dédiée à la Communication Non-Violente (CNV), les participants ont exploré cette approche principalement verbale qui vise à établir des échanges constructifs en favorisant l'empathie, la compréhension mutuelle et le respect. Cela sans doute contribue à l'amélioration des relations interpersonnelles et à la résolution efficace des conflits, grâce notamment au pouvoir des mots « Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) », écrivait le père fondateur de cette démarche Marshall Rosenberg.

La séquence a abordé le symbolisme inhérent à la CNV, illustré par la métaphore de la girafe et du chacal (Il n'y a pas de jugement de valeur dans le choix de ces animaux). La girafe représente la personne en situation de communication non-violente, alors que le chacal symbolise la violence présente dans les situations de communication. L'apprentissage de la CNV consiste à passer d'une communication "chacal" à une communication "girafe".

Les participants ont également exploré les étapes clés de la CNV, symbolisées par le processus OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande). Ces étapes visent à promouvoir une communication non-violente en encourageant l'observation objective sans jugement, l'expression des émotions sans évaluation, la compréhension des besoins sans stratégie, et la formulation de demandes claires sans exigence.

En résumé, cette séquence a fourni aux participants une compréhension approfondie de la CNV, qui leur permettra d'intégrer cette approche dans leurs interactions quotidiennes, favorisant ainsi des relations positives et une communication efficace.

4.2 Pratique avancée de la méthode de la Communication Non-Violente

4.2.1 Objectif

A la fin de cette séquence, les participants seront capables de/d' :

- Appliquer la méthode OSBD dans diverses situations.

4.2.2 Activités proposées

4.2.2.1 Activité N° 1 : Identification des étapes de la méthode de la CNV (OSBD)

- **Consigne** : Reconstituez la bande dessinée en ordonnant les vignettes de manière à refléter les quatre étapes de la Communication Non-Violente. Numérotez chaque vignette pour indiquer la séquence appropriée.

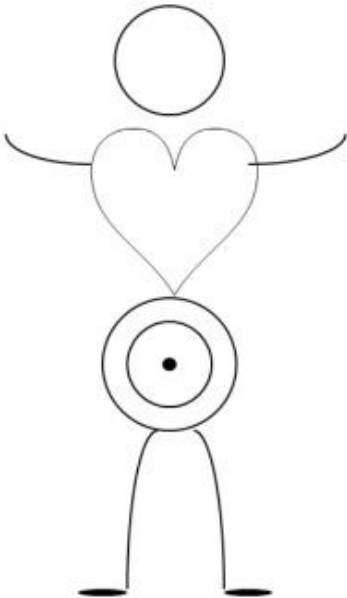
BD réalisée par : Le Cil Vert	La CNV			
J'exprime mes Sentiments sans jugement, sans volonté de dire ce que j'aimerais faire MOI, QUAND J'ÉTAIS PETIT, J'AIMAIS BIEN JOUER DEHORS AVEC MES AMIS	Je Demande clairement, sans implicite, sans exiger VOUS POUVEZ LES LAISSER JOUER ENCORE 1 HEURE? RMLB!!! BIEN SÛR	JE SUIS UNE GIRAFE!!! J'Observe avec distance, mes oreilles bien droites	L'ÉCOUTE EMPATHIQUE: J'essaie d'être détaché, j'essaie d'éprouver de la compassion NON, PARCE QUE C'EST COMME TOUS CES SYRIENS QUI NOUS ENVAHISSENT!	J'exprime mes Besoins EN PLUS, VU QUE JE M'OCCUPE D'EUX TOUTE LA SEMAINE, C'EST BIEN POUR MOI QU'ILS JOUENT DEHORS ET ELLE EST OÙ LEUR MÈRE?

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.2.2 Activité N° 2 : Reformulation de phrases selon le processus de la CNV

- **Support** :

Le bonhomme OSBD



- Faire une Observation** et non un jugement
- Exprimer un Sentiment** et non une évaluation
- Exprimer son Besoin** et non une stratégie
- Faire une Demande** et non une exigence

Page 7 – © Kaley Group - www.kaley-consulting.com - 28 rue du Docteur Finlay 75015 PARIS, Tel +33 (0)1 60 48 26 20

KELEY group

- **Consigne** : Utilisez les quatre étapes de la Communication Non-Violente : Observation, Sentiment, Besoin et Demande (Voir support ci-dessus) pour reformuler les phrases proposées, en vous inspirant de l'exemple ci-dessous :
- **Exemple** : Phrase initiale : "C'est ta faute si le projet a échoué !"
- **Reformulation CNV** : « Quand le projet n'a pas abouti, je me sens déçu. J'aimerais comprendre ce qui s'est passé du point de vue de chacun, pour que nous puissions apprendre de cette expérience et éviter de reproduire ces erreurs. »
- **Voici les 4 étapes OSBD** :
 - ✓ Quand le projet n'a pas abouti, (**Observation**)
 - ✓ Je me sens déçu. (**Sentiment**)
 - ✓ J'aimerais comprendre ce qui s'est passé du point de vue de chacun, (**Besoin**)
 - ✓ Pour que nous puissions apprendre de cette expérience et éviter de reproduire ces erreurs. (**Demande**)

Phrases initiales (Pas de communication non violente)	Reformulations CNV (Communication non violente)
1. Vous ne travaillez pas bien en groupe, c'est toujours le même problème !	
2. Tu es toujours en train de bavarder en classe, c'est insupportable !	
3. Je me sens agacé quand tu ne rends pas tes devoirs à temps.	
4. Arrêtez de vous chamailler pendant la récréation, cela perturbe les autres élèves !	

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.2.3 *Activité N° 3 : Analyse de pratiques enseignantes.*

- **Consigne** : Examinez attentivement les deux situations fournies. Identifiez celle qui intègre la méthode de Communication Non-Violente (CNV) et relevez les quatre étapes clés de cette méthode dans cette situation spécifique.

Situation 1 :

Durant la réunion d'équipe pédagogique, un enseignant décrit les comportements spécifiques d'un élève en sa classe qui créent un environnement difficile pour ses camarades. Il évite les jugements généraux et se concentre sur des observations factuelles.

L'enseignant indique qu'il se sent préoccupé, et exprime ses émotions de manière ouverte.

Il identifie son besoin de maintenir un environnement propice à l'apprentissage des élèves. Mais, il comprend les besoins sous-jacents de l'élève et essaie de trouver des solutions satisfaisantes.

L'enseignant propose de convoquer les parents de l'élève, et de discuter en privé avec eux.

Situation 2 :

Au cours d'une rencontre avec les parents d'un élève, un enseignant a décrit scrupuleusement le comportement de l'élève en classe qu'il juge inadmissible. Il reconnaît les inquiétudes des parents, mais il leur incombe la responsabilité de la situation. Enfin, il exige d'eux qu'ils trouvent rapidement une solution.

.....

.....

.....

.....

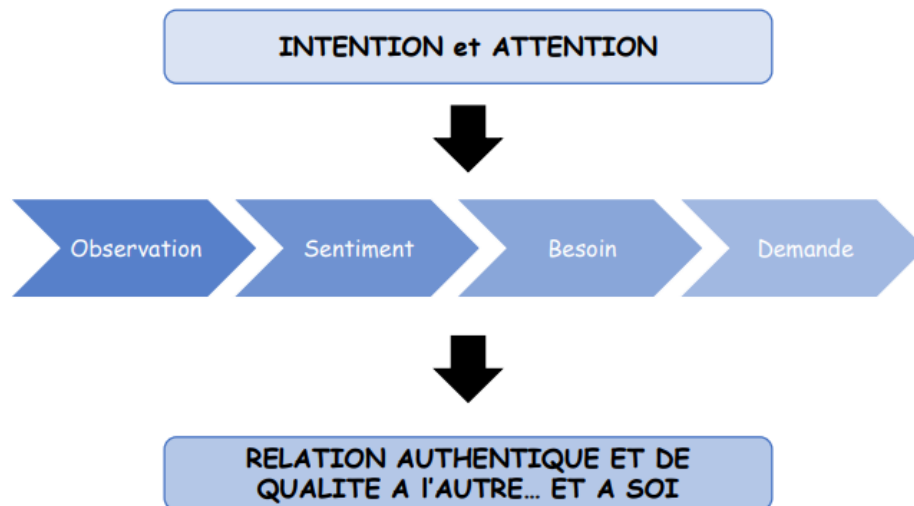
.....

.....

NB) Pour vérifier vos réponses, consultez la section « Corrigés » de ce document.

4.2.3 Synthèse de la séquence

Dans cette séquence dédiée à la pratique avancée de la Communication Non-Violente, les participants sont immergés dans l'approfondissement de la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande), élaborée par le psychologue américain Marshall Rosenberg dans les années 70 du siècle dernier. Cette méthode vise à faciliter les échanges constructifs en mettant l'accent sur l'empathie, la compréhension mutuelle et le respect.



Les participants ont été engagés dans diverses activités, notamment des reformulations verbales, des mises en situation et des analyses de pratiques enseignantes. Ces activités pratiques ont permis aux participants de renforcer leur capacité à appliquer la méthode OSBD dans des contextes variés. L'objectif avoué était d'affiner leurs compétences dans l'utilisation avancée de la CNV.

L'assimilation de cette méthode et son intégration dans les pratiques quotidiennes offriront indéniablement aux enseignants formés une meilleure écoute de soi-même et des autres, ainsi que la capacité à créer des interactions respectueuses et constructives avec les élèves, les collègues et les parents.

En s'appropriant cette approche, les enseignants seront mieux outillés pour établir une communication positive au sein de leur communauté éducative.

5. Évaluation des apprentissages

- **Support** : Dialogue entre un enseignant et son élève (ci-dessous).
- **Contexte** : Une élève n'a pas participé activement en classe récemment. L'enseignant souhaite aborder la situation avec elle.
- **Consigne** : Lisez attentivement le texte ci-dessous et répondez aux questions proposées.

L'enseignant : Tu n'as pas participé en classe ces derniers jours. C'est vraiment décevant. Pourquoi ne contribues-tu pas davantage ?

L'élève : Je ne sais pas, je ne me sens pas trop motivée en ce moment.

L'enseignant : Tu devrais vraiment faire plus d'efforts. C'est important de participer en classe.

L'élève : D'accord, je vais essayer.

L'enseignant : Tu devrais vraiment comprendre que ton manque de participation affecte le reste de la classe.

L'élève : Je vais essayer de participer plus, d'accord.

L'enseignant : Tu devrais également travailler plus sérieusement sur tes devoirs. C'est important pour ta réussite future.

L'élève : Oui, je vais essayer de faire mieux.

En vue d'améliorer cette interaction en intégrant les principes de la Communication Non-Violente (CNV) :

1. Relevez les éléments qui pourraient être perçus comme des jugements, des critiques, ou des conseils directs.

.....

.....

.....

.....

2. Proposez des alternatives aux expressions utilisées par l'enseignant pour favoriser une communication plus empathique et collaborative.

.....

.....

.....

.....