

Le cadeau de l'empathie



Atelier d'introduction à la communication consciente ou
Communication NonViolente (CNV)

CAHIER DU PARTICIPANT

www.Communication-Synergie.com

2020-02-24

Programme de formation conçu par :

Erik Pena Salazar, Formateur certifié par le **CNVC**.

Tél : 514-882-8649

Courriel : Erik@communication-synergie.com

Le Centre pour la Communication NonViolente (The Center for Nonviolent Communication, **CNVC**) est l'organisme international qui s'assure de la qualité de son enseignement en certifiant des formateurs sur trois aspects :

- **Compréhension** approfondie du processus de la CNV.
- **Intégration** du processus de la CNV dans son propre développement personnel.
- **Pédagogie**.



L'utilisation du genre non marqué dans les textes vise à alléger la lecture et ne se veut aucunement discriminatoire.

SOMMAIRE

| | |
|--|-----------|
| La communication consciente | 4 |
| L'approche | 5 |
| Objectifs de l'atelier d'introduction | 6 |
| Les étapes du programme complet | 7 |
| Les bénéfices | 8 |
| La conscience chacal | 9 |
| Les 2 grands axes | 10 |
| L'intention : Différencier résultat VS qualité de relation | 10 |
| L'attention : Être présent VS Être perdu dans des pensées | 11 |
| Les 4 ingrédients pour favoriser la connexion | 11 |
| Observations: Distinguer jugements VS faits | 11 |
| Sentiments : Différencier interprétations VS sentiments | 13 |
| Besoins : Reconnaître besoin extrinsèque VS intrinsèque | 15 |
| Demandes : Identifier des moyens concrets VS des vœux pieux ou exigences | 17 |
| Les 3 mouvements et comment les muscler | 18 |
| 1 - L'auto-empathie : Prendre soin de soi | 18 |
| 2 - L'expression authentique : La puissance de la vulnérabilité | 19 |
| 3 - L'écoute empathique : Offrir une qualité de présence | 20 |
| Les 3 mouvements en action : Vers un dialogue conscient | 21 |
| Schéma complet | 21 |
| Semer, cultiver et récolter! | 22 |

La communication consciente

C'est bien plus qu'un outil de communication verbale, c'est un processus visant à créer, entre êtres humains, des relations fondées sur l'empathie, la collaboration et le respect de soi et des autres.

Proposée dès 1960 par le psychologue américain Marshall B. Rosenberg. Elle se base sur les travaux de l'éminent psychologue Carl Rogers et est inspirée par le mouvement de Gandhi.

Ce modèle se base sur le rôle déterminant des mots pour donner des repères clairs et précis permettant de découvrir et défaire les manières de penser, de parler et d'agir qui nous éloignent de nos aspirations profondes.

POURQUOI EST-CE SI EFFICACE ?

C'EST UN MODÈLE DE COMMUNICATION: ÉLÉGANT, CONCRET ET COMPLET

- ✓ TRADUIT TOUT MESSAGE ENVERS SOI OU AUTRUI (ÉVALUATION, REPROCHE, EXIGENCE, CONFUSION, ETC.) EN UNE :
 - OBSERVATION OBJECTIVE DES FAITS ;
 - EXPRESSION LIBRE ET RESPONSABLE DES SENTIMENTS ACTUELS EN JEU ;
 - CONSCIENTISATION DES RESSOURCES INTÉRIEURES ;
 - PROPOSITION D'ACTION PRÉCISES, CLAIRES, CONCRÈTES ET SATISFAISANTES POUR TOUS ;
- ✓ EFFICACE MÊME SI SES INTERLOCUTEURS NE LE CONNAISSENT PAS ;

ERIK PENA SALAZAR, VOTRE FORMATEUR

Erik est un formateur certifié par le CNVC, il a suivi plus de 500 heures et complété les 3 années du programme d'intégration auprès de formateurs certifiés dans l'objectif de transmettre la communication consciente. Il a donné plus de 1200 heures de formation, accompagné des centaines de personnes et plusieurs entreprises.

Diplômé de l'École Polytechnique de Montréal, Erik a œuvré pendant plus de 10 ans au sein d'équipes multidisciplinaires en santé, ingénierie et PME-manufacturières. Cette approche a grandement contribué au développement de sa carrière.

La **communication consciente** ou dialogue authentique ou communication non-violente (CNV), est pratiquée dans plus de 65 pays et touche la vie de centaines de milliers de personnes. [Le Centre pour la Communication NonViolente \(The Center for Nonviolent Communication, CNVC\)](#) est l'organisme international qui certifie des formateurs pour assurer la qualité de son enseignement. Cette approche se propage dans tous les milieux, tant au niveau de l'[éducation](#), des [affaires](#), de la [santé](#) que du développement personnel.

DE NOMBREUX LIVRES DE RÉFÉRENCE:

- ✓ LES MOTS SONT DES FENÊTRES (OU BIEN CE SONT DES MURS)**,
MARSHALL B. ROSENBERG.
- ✓ GUIDE PRATIQUE DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE : A L'USAGE DES DIRIGEANTS ET DE LEURS COLLABORATEURS, IKE LASATER.
- ✓ LES RESSOURCES INSOUÇONNÉES DE LA COLÈRE : APPROCHE DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE, MARSHALL ROSENBERG
- ✓ CESSEZ D'ÊTRE GENTIL SOYEZ VRAI, THOMAS D'ASENBOURG.
- ✓ ETC.

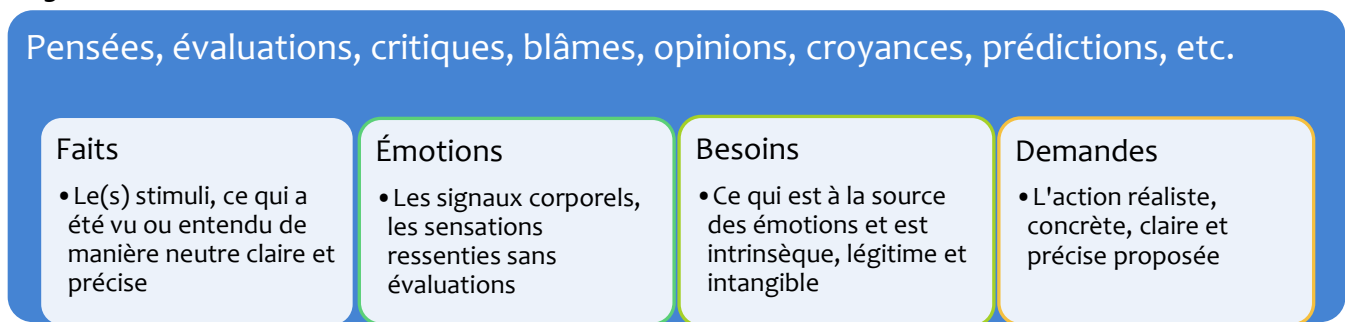
** *Ouvrage de référence pour la formation.*

L'approche

L'approche de la communication consciente ou Communication NonViolente (CNV) du psychologue américain Marshall B. Rosenberg accorde une attention toute particulière aux besoins fondamentaux d'un individu en les mettant à la source de toutes ses croyances, idées, convictions, émotions et comportements.

Ce processus consiste à aider les participants à remplacer leurs pensées aliénantes par une perspective plus intimement liée au réel. De par sa philosophie et ses méthodes, cette approche contribue directement à ce qu'un individu en vienne à se percevoir tel qu'il est et à interpréter son environnement avec plus de réalisme. Ce travail d'introspection, d'expression et d'écoute d'autrui lorsque la personne consent à l'accomplir, exerce progressivement une influence considérable et déterminante sur son bien-être. L'individu se libère alors peu à peu de ces réactions paralysantes. Il change sa stratégie d'action afin qu'elle devienne plus efficace en cohérence avec ses besoins fondamentaux.

Selon cette approche, les émotions et les comportements des gens sont influencés par leur perception des événements. Ce n'est pas la situation elle-même qui détermine ce que les personnes ressentent, mais bien la façon dont elles interprètent la situation. Pour développer une perception plus juste elle propose d'effectuer un travail d'objectivisation rigoureux sur 4 composantes de la réalité comme illustre le diagramme suivant :



S'exercer à distinguer ces 4 éléments de manière objective et rigoureuse derrière nos propres pensées (**conscience de soi, auto-empathie ou introspection**) est un formidable exercice d'attention et d'auto-observation et nous permet d'identifier nos idées irréalistes, reconnaître, comprendre et réguler nos émotions, identifier ce qui nous motive et choisir des comportements en cohérence avec nos besoins et ceux des autres. Parallèlement, nous développons un vocabulaire clair et précis pour exprimer ce que nous ressentons et désirons sans juger ou critiquer (**expression authentique de soi, assertivité**), ce qui maximise les chances de créer de l'ouverture et de la collaboration. De plus, en transposant cette objectivité au moment d'écouter une autre personne (**écoute empathique**), en décelant ce qu'elle vit derrière ce qu'elle dit ou fait, nous développons de la compréhension et sommes moins enclins à prendre ses paroles comme des critiques ou des jugements donnant lieu à une augmentation tangible de la qualité de nos relations.

Objectifs de l'atelier d'introduction

À l'aide d'exposés interactifs, études de cas, exercices pratiques, jeux de rôles et méditation, nous allons :

Expérimenter comment un dialogue axé sur les aspirations profondes favorise un climat harmonieux de collaboration permettant l'émergence de solutions durables et pleinement satisfaisantes.

- COMPRENDRE L'INTENTION ET LES FONDEMENTS DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE ;
 - COMPRENDRE LE RÔLE DE L'ATTENTION ;
- APPRENDRE LES QUATRE COMPOSANTES DE LA CNV QUI FAVORISENT UNE COMPRÉHENSION BIENVEILLANTE.
- MIEUX S'ÉCOUTER :
 - RECONNAÎTRE SES PROPRES ÉMOTIONS ET CE QUI NOUS MOTIVE ;
 - ROMPRE AVEC LES HABITUDES DE PENSER QUI CONDUISENT À L'INSATISFACTION, À L'ANXIÉTÉ ET À LA DÉPRESSION.
- S'EXPRIMER AVEC ASSERTIVITÉ :
 - ENGENDRER OUVERTURE, COMPRÉHENSION ET COLLABORATION EN S'EXPRIMANT SANS JUGEMENTS NI DE CRITIQUES ;
 - FORMULER DES DEMANDES CLAIRES, PRÉCISES ET NÉGOCIABLES POUR AUGMENTER SES CHANCES D'ÊTRE SATISFAITS ;
- MIEUX ÉCOUTER L'AUTRE :
 - DÉSAMORCER LES TENSIONS (CRITIQUES, EXIGENCES, COLÈRE, ETC.) ;
 - ÉCOUTER CE QUE L'AUTRE VEUT VRAIMENT DIRE SANS PERDRE SON ÉNERGIE ;
 - DÉMONTRER SON ÉCOUTE.
- AMORCER ET ENTRETENIR UN DIALOGUE AUTHENTIQUE.

L'IMPORTANT DES DÉFINITIONS

« Entre

Ce que je pense, ce que je veux dire, ce que je crois dire, ce que je dis,

Ce que vous avez envie d'entendre, ce que vous croyez entendre, ce que vous entendez,

Ce que vous avez envie de comprendre, Ce que vous croyez comprendre, ce que vous comprenez...

Il y a dix possibilités qu'on ait des difficultés à communiquer. Mais essayons quand même... »

EXTRAIT DE « L'ENCYCLOPÉDIE DU SAVOIR RELATIF ET ABSOLU » DE BERNARD WERBER.

Les étapes du programme complet

Le programme *Le cadeau de l'empathie* est une formation d'introduction à la démarche de la communication consciente ou Communication NonViolente (CNV). **L'objectif premier de cet atelier est d'amener les participants à apprendre cette démarche pour l'utiliser ensuite dans les différentes situations de conflit personnel ou interpersonnel qui se présenteront dans le futur.** Le programme se déroule par étapes et exige de 12 à 16 heures selon le rythme du groupe. Tout au long du processus, l'animateur veille à ce que les participants intègrent le déroulement de la démarche et développent les habilités nécessaires à sa réalisation. Vous trouverez ci-dessous ces étapes et le nombre approximatif d'heures prévues :

| | |
|----------------------------|--|
| Préliminaires (1h) | Présentation des participants et informations sur la formation pour susciter la participation active dans les ateliers. Échanges sur les événements auxquels les participants sont confrontés ou échanges sur leur démarche vers un mieux-être. |
| Les fondements (1h) | Prendre conscience des processus mentaux (la conscience chacal) qui nous éloignent de nos aspirations et causent dépression, anxiété ou ressentiment. Clarification de l' intention de la CNV. Introduction à un modèle du fonctionnement de l'être humain au service de la qualité de la relation. Établir qu'un processus d'observation rigoureux et objectif peut soutenir grandement son propre développement. S'éveiller à l'importance de la maîtrise de son attention . |
| 4 éléments de base (4h) | Distinguer ses pensées et des faits (description de ce qui s'est réellement passé). Apprendre à ressentir et nommer des émotions (ou sentiments). Reconnaître à l'aide du ressenti des vrais besoins fondamentaux . Identifier des actions réalistes, concrètes, claires, précises et négociables (demandes). |
| Les 3 mouvements (4h) | S'écouter d'abord. Développer une introspection (auto-empathie) bienveillante et objective. S'exprimer (expression authentique de soi). Assertivité et bienveillance. Écouter (écoute empathique). Écouter pour comprendre. |
| Le dialogue (2h) | Discerner quel mouvement utiliser pour entretenir un dialogue constructif. Manières de s'approprier de la démarche et conclusion. |

Les bénéfiques

Dans les catégories suivantes, cultiver la communication consciente, c'est choisir de :

Appartenance

- Construire des relations plus vraies, satisfaisantes et harmonieuses en s'appuyant sur l'écoute empathique et la compréhension ;
- Tenir compte de l'humain (avec ses sentiments, ses valeurs et sa vision) de manière valorisante;
- Améliorer nos relations importantes ;
- Se mobiliser en se référant aux valeurs communes clairement exprimées ;
- Féliciter ou faire preuve de gratitude de manière authentique ;
- Recevoir ou demander de la reconnaissance authentique ;
- Créer des ponts entre les cultures et les religions ;

Intégrité

- Faire preuve d'intensité de manière constructive et responsable ;
- Dire NON ou entendre un NON en conservant la qualité de la relation ;
- Conserver sa solidité intérieure face à un message difficile (colère, critique ou reproche) sans influencer la qualité de la relation ;
- Ne pas prendre personnel les propos d'autrui ;
- Conserver son assurance et s'affirmer librement ;
- Faire ses devoirs, ses excuses et apprendre de ses regrets sans tomber dans la honte ou la culpabilité ;
- Éduquer sans punitions ni récompenses ;
- Désamorcer les tensions tout en respectant ses valeurs profondes ;

Connaissance de soi

- Rompre avec les habitudes de pensée qui conduisent à l'insatisfaction, au stress, à la colère et à la dépression ;
- Reconnaître, accueillir et ventiler ses émotions ;
- Être motivé de l'intérieur et savoir clairement ce que l'on veut ;
- Résoudre ses conflits intra personnels ;

Compréhension

- Comprendre avec empathie ;
- Agir selon une perspective plus juste de la réalité ;
- Prendre conscience de l'impact de ses propres paroles, attitudes et actions ;
- Mettre en lumière les mécanismes qui font que des messages ne sont pas reçus comme souhaités ;
- S'exprimer ouvertement et honnêtement, sans émettre de jugement ni de critique ;

Réalisation

- Générer des dialogues constructifs, résoudre des conflits ;
- Co-créer des solutions claires, précises, flexibles et 100% satisfaisantes pour tous ;
- Communiquer efficacement même lorsque l'interlocuteur ne connaît pas ce processus ;
- Clarifier le travail à accomplir ;
- Assumer sa propre responsabilité (guérir la victime) ;
- Donner et se donner du pouvoir ;
- Revitaliser une conversation :

Energie

- Agir avec joie, liberté et abondance ;
- Sauver du temps en améliorant la qualité des relations ;
- Conduire des réunions efficaces ;
- Évaluer le personnel de manière constructive et motivante ;
- Sauver de l'énergie en concentrant son attention là où l'on a le plus de chances de trouver ce que l'on cherche.

La conscience chacal

QU'EST-CE QUE C'EST?

Tous les processus mentaux (pensées, imaginations, représentations, idées, opinions, etc.) qui nous éloignent de nos aspirations :

- Évalue ce qui est bien/mal, correct/pas correct, bon/mauvais selon une autorité externe comme l'éducation ou la religion ;
- Confond ses évaluations et interprétations avec des faits ;
- Croit être responsable des émotions des autres ;
- Croit les autres ou les circonstances extérieures responsables de ses sentiments ;
- Voit certaines émotions comme à éviter et d'autres à rechercher ;
- Croit que son bonheur ou celui des autres dépend de circonstances extérieures ;
- Le sens de sa valeur ou celle des autres dépend de stratégies de louanges/récompenses ou de confirmation externes.

QUEL EST SON IMPACT? « Ce ne sont pas les situations qui nous rendent malheureux. Ce sont nos pensées, nos interprétations, les histoires que nous nous racontons » - E. Tollé ;

- Honte, culpabilité ;
- Ressentiment, violence ;
- Anxiété ;
- Dépression.

COMMENT LA VOIR À L'ŒUVRE?

- **Culpabiliser**, se sentir fautif ou inadéquat : « *C'est de ma (ta) faute* » ;
- **Refus de responsabilité**, attribuer son bien-être à des circonstances extérieures, se soumettre : « *il faut que...* », « *je suis obligé de ...* », « *c'est plus fort que moi* » ;
- **Blâmer**, donner à une personne la sensation d'être responsable des faits : " *Tu critiques toujours...* " ; Moraliser ; Éduquer ;
- **Analyser, diagnostiquer, comparer, juger, critiquer**, conseiller, avoir raison, minimiser, blaguer, évaluer, généraliser, complimenter ;
 - Exemples de verbes impliquant une évaluation : « *trainer, paresser, rechigner* » ;
 - Une évaluation binaire de type bon ou mauvais, approprié ou pas, agréable ou désagréable : « *Je ne vaux pas grand-chose* » ;
 - Des prédictions ou croyances sur ce qui aurait dû ou pas se passer ;
 - Une analyse sur le pourquoi des événements ;
 - Une étiquette (positive ou négative) définissant ce qu'est une personne : « *menteur* » ;
 - Croire savoir mieux que l'autre ce qui est bon pour lui même ;
- **Sympathiser**, souffrir avec l'autre ou s'appitoyer sur soi ; Vouloir sauver ;
- **Exiger**, dénigrer, insulter, moraliser, rationaliser, se révolter ;
- **Axer son langage sur le mérite**, récompenser ou punir ;
- **Se faire des images d'ennemis**, prêter de mauvaises intentions, identifier les gens aux rôles assumés : " *C'est un boss, c'est normal; il veut avoir le dessus.* ", " *C'est un ado qui manipule.* ".

Les 2 grands axes

L'intention : Différencier résultat VS qualité de relation

QU'EST-CE QUE C'EST?

C'est choisir de prioriser une qualité de relation avant tout.

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Ce qui rend heureux les être humains est la qualité (et non la quantité) de ses relations, donc, lorsque je la priorise je maximise les chances de créer une ambiance de collaboration et compréhension.
- Le seul but de la communication consciente est d'établir une qualité de relation, exemples :
 - Un climat où chacun agit par le seul élan de contribuer à son propre bien être ou à celui d'autrui.
 - « Je ne veux pas que tu fasses quoique ce soit par culpabilité, honte, peur de représailles ou crainte de critiques. »
- Dès qu'une autre chose est priorisée (un résultat, une action, un sentiment, etc.), les chances de générer de la résistance augmentent.
 - Si mon intention est de faire faire quelque chose, convaincre ou avoir raison je maximise les chances d'engendrer de l'anxiété et de la résistance chez l'autre et moi-même.

COMMENT LA DÉVELOPPER ?

- Prendre un moment pour se demander sincèrement : Quelle est mon intention? (Qu'est ce que je souhaite par-dessus tout en ce moment ?)
- S'assurer de choisir une qualité de relation en s'aidant de la compréhension du fonctionnement de l'être humain au service de la relation suivante :
 - Tout ce que l'on fait est une tentative (efficace ou non) pour être plus heureux ;
 - Ce qui rend heureux un être humain est universel, c'est la connexion à ses aspirations profondes telles que l'amour, la liberté, le sens, etc.
 - Lorsqu'on ne satisfait pas ses aspirations profondes, tôt ou tard, on en paie ou fait payer les conséquences.
 - Les aspirations profondes se manifestent par nos émotions, d'où l'importance de les accueillir au lieu de les refouler.
 - Les autres ou les événements ne sont que des déclencheurs de nos émotions ;
 - Toutes les aspirations sont égales et intrinsèques (on a tout ce qu'il faut en soi) ;
 - Personne d'autre que soi ne peut répondre à ses aspirations (je ne peux pas combler les aspirations des autres) ;
 - Il y a une multitude de moyens différents de manifester une même aspiration.
 - Tous les êtres humains partagent l'aspiration de contribuer au bien-être d'autrui à la condition qu'ils puissent le faire en toute liberté ;
 - On réagit avec soumission ou révolte face à la contrainte ;

L'attention : Être présent VS Être perdu dans des pensées

QU'EST-CE QUE C'EST?

La capacité de prendre conscience d'un objet donné à l'aide de ses sens sans aucune forme d'évaluation.

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Être pleinement attentif au présent permet d'avoir le recul nécessaire pour ne pas se faire emporter par des automatismes ; *Lorsque je suis collé à une réaction émotive je réfléchis moins bien.*
- Être conscient de nos réactions et transformer celles qui ne sont pas appropriées à la situation ; *La simple conscience d'un réflexe permet aux réseaux de neurones qui l'entretiennent de se défaire.*

COMMENT LA DÉVELOPPER?

- Pratiquer une technique de méditation de pleine conscience ; *Ex : Exercice de respiration consciente.*
- Pratiquer la CNV.

Les 4 ingrédients pour favoriser la connexion

Observations: Distinguer jugements VS faits

QU'EST-CE QUE C'EST?

Une description **claire, neutre** et **précise** des faits **pertinents** (tels que vus ou entendus, ou tels qu'enregistrés par une caméra).

- Répond aux questions: Qui? Quand? Où? Quoi? Combien ? À quelle fréquence?
- Faire attention aux adverbes « toujours », « jamais », « souvent », « tout le temps », « rarement », « chaque fois », « beaucoup », car ils peuvent servir à exagérer une situation.

« IL N'EST PAS FIABLE » VS « JEAN EST ARRIVÉ, 2 FOIS, 10 MINUTES APRÈS 19H »

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- S'ancrer à la réalité : Dédramatiser, sortir de nos interprétations, et éliminer les malentendus ;
- Sauver du temps :
 - Circonstancier la situation et permettre de savoir exactement de quoi l'on parle ;
 - Établir une base commune fiable pour la recherche de solutions ;
 - Chacun peut avoir une perception, interprétation, opinion ou réflexion différente sur ce qui est arrivé et nous pouvons tous nous entendre sur une seule description de ce qui est arrivé.
- Augmenter la réceptivité en minimisant les chances de percevoir un message comme une critique ou un blâme ;
- Bâtir la confiance.

Exercice : Émettre des observations claires, neutres, précises et pertinentes

| Est-ce une description objective? | Oui/Non | Si non, comment le dire objectivement? |
|--|---------|--|
| 1. Claire en fait trop. | | |
| 2. L'approche adoptée est incohérente. | | |
| 3. Hier, Jean était en colère contre moi sans aucune raison. | | |
| 4. Pierre est exceptionnel dans son travail. | | |
| 5. Si tu ne fais pas d'exercice, tu te rendras malade. | | |
| 6. Luc m'a dit que j'étais un imbécile. | | |
| 7. Hier soir, Nancy s'est rongé les ongles en lisant un livre. | | |
| 8. C'est un fait; je veux qu'il soit présent. | | |
| 9. Les banlieusards ne savent pas trouver du stationnement. C'est fou combien ils perdent du temps et nous en font perdre! | | |
| 10. Tu ne parles presque jamais. | | |
| 11. Vous ne saisissez pas l'étendue de mon propos. | | |
| 12. J'ai détesté cette expérience. | | |

Sentiments : Différencier interprétations VS sentiments

QU'EST-CE QUE C'EST?

Ce que l'on ressent physiquement maintenant (dans le présent) sans aucune teinte de jugement ni d'évaluation (ou de hiérarchisation de valeur).

- Leur porte d'entrée sont nos sensations corporelles : chaleur, tension, ventre noué, gorge serrée, etc. ;
- Les sentiments fonctionnent comme un **signal** lumineux sur un tableau de bord; ils renseignent sur soi-même et/ou sur l'autre et invitent à prendre conscience des besoins sous-jacents ;
- Il y a 6 émotions de base (surprise, dégoût, joie, tristesse, peur et colère); leurs nuances déploient des centaines de sentiments. **Voir la liste de sentiments (éviter les « faux » sentiments en rouge).**

« JE ME SENS MANIPULÉ » VS « JE SENS DE LA FRUSTRATION »

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- **Accueillir ou ressentir et accepter les sentiments** (ou charges émotives), au lieu de ressasser des évaluations, permet de les laisser passer (ou digérer) naturellement. Si on reconnaît sa colère par exemple, c'est justement parce que l'on n'est plus en colère.
 - Si on confère plus de valeur à la joie qu'à la tristesse, on court le risque de ne pas offrir à sa tristesse toute l'empathie dont elle a besoin pour livrer la totalité de son enseignement ;
 - Privilégier une catégorie de sentiments c'est se couper d'une partie de notre énergie émotionnelle ;
- **Reprendre son pouvoir (se sentir moins victime).** Plus le langage est libéré de la dépendance à ce que l'autre fait ou ne fait pas plus on peut prendre en main la satisfaction de ses besoins ; Ex. : «Je me sens manipulé, je suis la victime, c'est lui qui doit changer, c'est elle la méchante, etc. ».
 - Faire attention au verbe « sentir », car parfois il exprime ses pensées plutôt que ses sentiments; Ex : « Je sens que je me suis fait avoir. » exprime davantage une pensée qu'un sentiment. En général, « avoir le sentiment » et « sentir que » sont le plus souvent suivis de pensées ou d'opinions.
 - Permet de réduire les risques de confrontation, de résistance, de contradiction, d'argumentation et de fuite chez l'autre et en soi-même.
- Exprimer ses sentiments avec un vocabulaire riche et précis permet de **créer du lien avec les autres**. Si on dit « je me sens bien » par exemple, ça peut vouloir dire « je suis content, enthousiaste, soulagé ».

Exercice : Nommer nos sentiments

| Décrivez vos sensations lorsque vous pensez aux situations suivantes : | Description de ce que je ressens |
|--|----------------------------------|
| 1. Les feux de forêt en Australie. | |
| 2. M. Trump est président. | |
| 3. Je vais rencontrer une personne que j'aime. | |
| 4. Un client qui a dit : _____ | |
| 5. Une nouvelle : _____ | |
| 6. Le moment présent. | |
| 7. | |

Besoins : Reconnaître besoin extrinsèque VS intrinsèque

QU'EST-CE QUE C'EST?

C'est ce qui rend un être humain heureux et épanoui, c'est une aspiration profonde qui nous propulse dans l'immédiat et qui nous concerne uniquement. Exemples : Amour, sécurité, autonomie, créativité, etc.

- Synonymes : ressource intérieure, aspiration profonde, valeur profonde, motivation profonde, besoin vital, besoin universel ou élan de vie.
- Les besoins sont universels et égaux.
- C'est intrinsèque, ce n'est pas quelque chose que l'on peut faire ou toucher. Ça se manifeste par nos sentiments.
- Cette motivation ne dépend d'aucune circonstance extérieure ni de personne ; C'est une source d'énergie qui veut couler sans jamais s'arrêter, ce n'est pas un trou à remplir ;
- Se référer à la liste des besoins pour enrichir son vocabulaire ; Cultiver des formulations telles que "J'ai besoin de..." plutôt que celles comme "j'ai besoin que", qui sont plu souvent suivies par une demande.

« J'AI BESOIN QUE TU ME RESPECTES » VS « JE SUIS ENTRAIN DE M'AFFIRMER »

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Prise de responsabilité. **Gagner de la maturité émotive.** Les besoins constituent la cause des sentiments. Si les paroles et les actes d'autrui peuvent réveiller un sentiment, sa cause est un besoin. Porter notre attention vers nos besoins permet de légitimiser ses sentiments. Cette revalorisation permet aux sentiments de devenir une source d'énergie et de dégorger des charges émotives accumulées. En ce sens, « Un jugement est une expression maladroite de besoins » ;
- **Contacter ses ressources intérieures** c'est reconnaître ses sentiments et les besoins sous-jacents (nous avons tout ce qu'il nous faut en nous). Toucher à nos motivations profondes. Inversement, lorsque l'on va à l'encontre de nos besoins, quelqu'un en paie le prix : soi-même et\ou l'autre ;
- **Mieux se comprendre et comprendre l'autre.** Être clair et concis. Se laisser toucher par une humanité commune.
- **Retrouver son pouvoir.** Le drame est à nos portes quand nous prenons nos demandes comme des besoins. Lorsqu'il y a confusion, j'augmente mes chances de vivre dans le manque (il existe des centaines de manières de manifester un même besoin), je deviens dépendant d'une personne particulière ou d'une action particulière (mon bonheur ne dépend pas de ce que les autres font ou ne font pas) ou j'augmente mes chances d'engendrer le conflit (il n'y a pas de conflit de besoins) ;

Exercice : Nommer nos besoins

| Si vous dites: | Quels pourraient être le sentiment et le besoin sous-jacents? | |
|--|---|---------------|
| | <i>Sentiment</i> | <i>Besoin</i> |
| 1. J'ai besoin d'une pause de 15 minutes. | | |
| 2. Je manque d'estime. | | |
| 3. J'ai besoin que tu me respectes. | | |
| 4. Elle prend toujours plus de temps que n'importe qui. | | |
| 5. Les gens qui ont besoin d'une thérapie feraient bien d'aller voir un professionnel. Quand c'est si grave, nous ne pouvons rien faire ici! | | |
| 6. C'est ennuyeux! | | |
| 7. Tout ce blabla intello me rend fou. | | |
| 8. | | |
| 9. | | |

Demandes : Identifier des moyens concrets VS des vœux pieux ou exigences

QU'EST-CE QUE C'EST?

C'est les les moyens que nous mettons en place pour manifester (ou satisfaire) nos besoins ET qui répondent aux 6 critères suivants : **positif, réaliste, concret, clair, précis** et **négociable**.

- Synonymes : manières de faire, stratégies, ententes, actions, stratégies ou solutions.
- C'est ce qui contribue à embellir notre vie et qui est :
 - **Positif** : Ce que l'on veut, pas ce que l'on ne veut pas, éviter "*je ne ferai plus jamais cela*";
 - **Réaliste et concret** : Des actes que l'autre puisse entreprendre plutôt que des formulations vagues comme "*Prouve-moi que tu m'aimes*" ou "*Aide-moi*";
 - **Clair et précis** : "*Voudrais-tu déjeuner avec moi lundi à 8AM chez Cora?*". S'adresse à quelqu'un de précis : serais-tu d'accord et non « on »;
 - **Négociable** : Laisse le choix car c'est une solution parmi tant d'autres :
 - "*Serais-tu d'accord de...?*" et non pas "*je veux que tu...*";
 - Un refus est accueilli en considérant les besoins de l'autre au lieu d'être interprété comme un rejet ou avec des critiques pour ne pas avoir répondu à la demande.
 - Concerne l'**instant présent** : Éviter des formulations comme «**dorénavant**, il devrait, elle est censée, je mérite, j'ai raison, j'ai le droit»;
- Il y a trois types de demandes :
 - **Demandes d'action** : adressées à soi-même ou aux autres. Ex : « *Serais-tu d'accord de + action?* », « *Je me propose d'appeler le 911.* ».
 - **Demandes de reformulation** : pour répondre à un besoin de clarté ;
Ex : « *Pourrais-tu me dire dans tes mots ce que tu as compris de ce que je viens de dire?* »
Au besoin, peut être suivie de : « *Je te remercie. Je constate que je ne me suis pas exprimé aussi clairement que je l'aurais voulu. Je vais donc réessayer.* »
 - **Demandes de sincérité** : pour répondre à un besoin de connexion (on veut savoir ce que l'interlocuteur ressent). Ex : « *Comment reçois-tu ce que je viens de dire?* », « *Qu'est-ce que ça te fait d'entendre ça?* », « *Quel est ton degré de confort par rapport à ce que je viens de dire?* ».

« JE SERAI PLUS BIENVEILLANT » VS « AIMERAIS-TU QUE JE T'ÉCOUTE EN SILENCE 5 MIN? »

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Formuler des demandes, c'est se donner le droit d'exister et prendre l'entière responsabilité de ses besoins.
- C'est offrir en cadeau à l'autre une occasion de contribuer à notre bien-être.
- Respecter les 6 critères ci-haut mentionnés augmente nos chances d'être satisfaits en permettant de :
 - Clarifier et préciser ce que nous souhaitons pour notre bien-être.
 - Conscientiser les « vœux pieux » ou « attentes vagues, non-dites ou irréalistes » (les autres ne peuvent ni deviner, ni faire l'impossible).
 - Sortir de l'exigence en s'assurant que je ne confonds pas mes besoins avec mes demandes et que j'ai l'ouverture de tenir en compte aussi les besoins des autres.

Les 3 mouvements et comment les muscler

1 - L'auto-empathie : Prendre soin de soi

QU'EST-CE QUE C'EST? *Inspiré de Jean-Philippe Faure, août 2005*

Qualité d'acceptation inconditionnelle et de connexion envers soi-même.

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Voir clairement la situation et trouver ses propres réponses.
- Accéder à son intelligence émotionnelle. (Être à l'écoute de son corps, vivre et digérer ses émotions).
- Se connaître intimement, transformer ses automatismes et résoudre ses conflits intérieurs.

COMMENT LA DÉVELOPPER?

Désidentification :

- Mettre l'accent sur le développement de sa capacité d'écoute (peu importe l'objet écouté). Sans objectif précis; seul ce qui survient dans l'instant présent est le fil conducteur. Rechercher un résultat retarde l'aboutissement d'un cycle d'écoute. Les jugements, pensées, tensions physiques ou toutes autres formes de résistances sont aussi importants à observer que les sentiments et les besoins ;
- Le faire à voix haute peut être très aidant. Les mots ne sont pas utilisés pour comprendre, mais pour créer une connexion profonde avec ce qui est vivant; le silence est d'or. Naturellement, une lenteur dans les mots s'installe ainsi qu'un temps d'arrêt et des silences ;
- Utiliser le langage de la désidentification pour prendre le recul nécessaire pour observer ses conditionnements aliénants et choisir de s'en détacher: "**Quelque chose en moi se dit ... , lorsque ça voit ... cette partie se sent ... parce qu'elle a besoin de ... et ça aimerait ...**".

Désintrication :

- Se donner du temps représente une preuve de l'intérêt que l'on se porte à soi-même ;
- Être aussi attentif à ses pensées, ses observations, ses sentiments, ses besoins qu'à ses demandes :
 - Décrire ses observations avec le minimum de mots fournissant le maximum de précisions ;
 - Ressentir et accepter ses sentiments. Nommer ce ressenti de façon à rester en contact avec lui;
 - Se laisser toucher par ses besoins, nommer ce que son corps est en train de divulguer par l'intermédiaire du ressenti corporel : "*Quel besoin suis-je entrain de vivre maintenant?*" (en s'ouvrant à ce que l'on peut se donner à soi-même de l'intérieur) :
 - En contact avec un besoin un regain d'énergie est ressenti ;
 - En prenant conscience d'un « faux besoin », Ex : "*reconnaissance*", je peux me poser la question : "*qu'est-ce que ça m'apporterait de recevoir cette reconnaissance?*";
 - Laisser une demande émerger, **Positive, Réaliste, Concrète, Claire, Précise et Négociable** :
 - S'assurer que l'on peut accueillir un refus avec empathie, sans le percevoir comme un rejet et sans critiquer l'autre de ne pas répondre à sa demande ;
 - Vérifier en soi-même si d'autres solutions sont envisageables, car si ce qui est demandé apparaît comme la seule réponse possible au besoin exprimé, alors il s'agit d'une exigence ou d'une limite et l'autre risque de se soumettre ou de se révolter.
- Tenter d'écouter une partie à la fois ;
- Utiliser une marelle peut être aidant ou le faire par écrit ;

2 - L'expression authentique : La puissance de la vulnérabilité

QU'EST-CE QUE C'EST?

Se manifester avec authenticité, non-jugement, responsabilité et clarté. (Oser être soi.)

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Créer du lien et s'amener dans la relation (exister).
- Générer de la compréhension, de la confiance et susciter de la collaboration.
- Augmenter sa satisfaction.

COMMENT LA DÉVELOPPER? En se donnant de l'auto-empathie et en se référant au tableau ci-dessous.

- Vérifier avec sa "petite voix intérieure" si l'essentiel pour soi a été dit et si ça génère de l'ouverture ;
- S'exprimer en 40 mots et moins pour conserver l'attention de mon interlocuteur. Plus de mots peuvent indiquer que l'on a besoin de plus d'auto-empathie, «*Suis-je en train de mettre la responsabilité de mon état émotionnel ou de mes besoins sur l'autre?*» ;
- Se souvenir que même si son expression est sincère, il est possible que l'interlocuteur l'entende comme une critique ou une exigence. En effet, «*plus un individu a été critiqué, puni ou culpabilisé pour ne pas s'être plié à la volonté d'autrui, plus il risque d'en porter la trace dans toutes ses relations et d'entendre une exigence dans la moindre demande.*» - Marshall B. Rosenberg.
- Commencer en nommant son intention.

| | Expression de soi (sans critique ni reproche) |
|--|---|
| Observations : claires, neutres, précises et pertinentes (page 11) | Quand je vois <u>O</u> ... Quand je me rappelle <u>O</u> ... Lorsque j'entends <u>O</u> ... Lorsque j'aperçois <u>O</u> ... |
| Sentiments : (page 13) Tristesse, colère, dégoût, peur, joie, surprise ... À éviter: Attaqué, utilisé, etc... | En ce moment, juste là quelque chose en moi se sent <u>S</u> une partie en moi se sent <u>S</u> ... |
| Besoins (ou ressources intérieures) : (page 15) Estime, sens, sécurité, appartenance, créativité ... | ... parce que ça a besoin de <u>B</u> car ça aspire à <u>B</u> car ça rêve de <u>B</u> car ça a à coeur <u>B</u> ... |
| Demande : (page 17) précis, réaliste, positif, négociable (je peux prendre un non) | ... serais-tu d'accord pour <u>D</u> ? ... Qu'est-ce que tu dirais <u>D</u> ? ... je te propose de <u>D</u> ? ... ça te convient si <u>D</u> ? |

3 - L'écoute empathique : Offrir une qualité de présence

QU'EST-CE QUE C'EST?

Attention à ce qui habite l'autre avec bienveillance, non jugement et intérêt.

EN QUOI C'EST IMPORTANT?

- Conserver ses propres énergies. *Chaque fois qu'on ouvre la bouche, on ne parle que de soi-même ;*
- Créer un espace qui aide à désamorcer des charges émotionnelles (critiques, exigences, colère, silence, etc.)
- L'écoute est une des ses aspirations les plus négligées ; *Lorsqu'on a besoin d'écoute, on ne peut pas écouter ;*

COMMENT LA DÉVELOPPER?

- 3 conditions : Suis-je disponible intérieurement? En ai-je l'élan? Est-ce que ça fait du sens pour moi?
- **C'est surtout offrir une qualité de présence :**
 - On ne cherche aucun résultat, ni à amener l'autre quelque part; On ne tente ni de le changer, ni de l'éduquer; le fil conducteur de la connexion est ce qui survient dans l'instant présent.
 - On n'offre pas de l'empathie à "l'histoire", mais bien à ce que la personne vit en la racontant ;
 - Le silence est d'or. Pas d'efforts : il ne s'agit pas de trouver les "bons" sentiments ou besoins ;
- Laisser l'autre s'exprimer. Pour lui signaler que l'on est avec lui, de temps en temps, lui offrir un reflet empathique, c'est-à-dire, dénué de tout jugement ;

| | Écoute empathique (reflets sans jugement) En ce moment ... juste là ... |
|---|--|
| Observations 5 % du temps (page 11) | Quand tu vois que <u>O</u> ... Quand tu te rappelles que <u>O</u> ... Lorsque t'entends que <u>O</u> ... Lorsque t'aperçois que <u>O</u> ... |
| Sentiments : (page 13) Tristesse, colère, dégoût, peur, joie, surprise ... À éviter: Attaqué, utilisé, etc... | ... est-ce que quelque chose en toi se sent <u>S</u> ?... ... une partie de toi se sent <u>S</u> ?... ... il y a une <u>S</u> en toi ?... |
| Besoins (ou ressources intérieures) : (page 15) Estime, sens, sécurité etc. | ... parce que ça a besoin de <u>B</u> ?... ... car ça a à coeur <u>B</u> ?... ... car ça aspire à <u>B</u> ?... ... car ça tient vraiment à <u>B</u> ?... |
| Demande 5% du temps (page 17) précis, réaliste, positif, négociable (peut prendre un non) | ... c'est pour cela que tu suggères de <u>D</u> ? ... par conséquent tu te proposes de <u>D</u> ? |

Les 3 mouvements en action : Vers un dialogue conscient

CHOISIR À CHAQUE INSTANT UN DES TROIS MOUVEMENTS :

1. **Auto-empathie** (page 18) : C'est s'accueillir amicalement en silence.
Essentiel : PRÉSENCE À SES PROPRES SENTIMENTS ET BESOINS.
KATA (exercice pour renforcer) de la **marelle en 6 étapes**.

2. **Expression authentique** (page 19) : C'est oser être soi ou parler avec son coeur.
Essentiel : EXPRIMER SES SENTIMENTS ET BESOINS.
KATA en 4 étapes et demandes de reformulation : « *Quand j'entends des phrases comme "c'est pas bon", je me sens triste car j'ai besoin de compréhension, es-tu d'accord de me faire des recommandations sur les éléments à améliorer une fois que j'aurai terminé ma présentation?* », « *Dans tes mots, voudrais-tu me résumer ce que j'essaie de dire?* »

3. **Écoute empathique** (p. 20) : C'est une attitude d'accueil inconditionnel.
Essentiel : PRÉSENCE AUX SENTIMENTS ET BESOINS D'AUTRUI :
Demande de connexion et KATA en 2 étapes : « *Qu'est-ce que ça te fait d'entendre ça?* », puis, « *Est-ce que quelque chose en toi sent de la colère? parce que ça a besoin de clarté ?* ».

Schéma complet



Attention

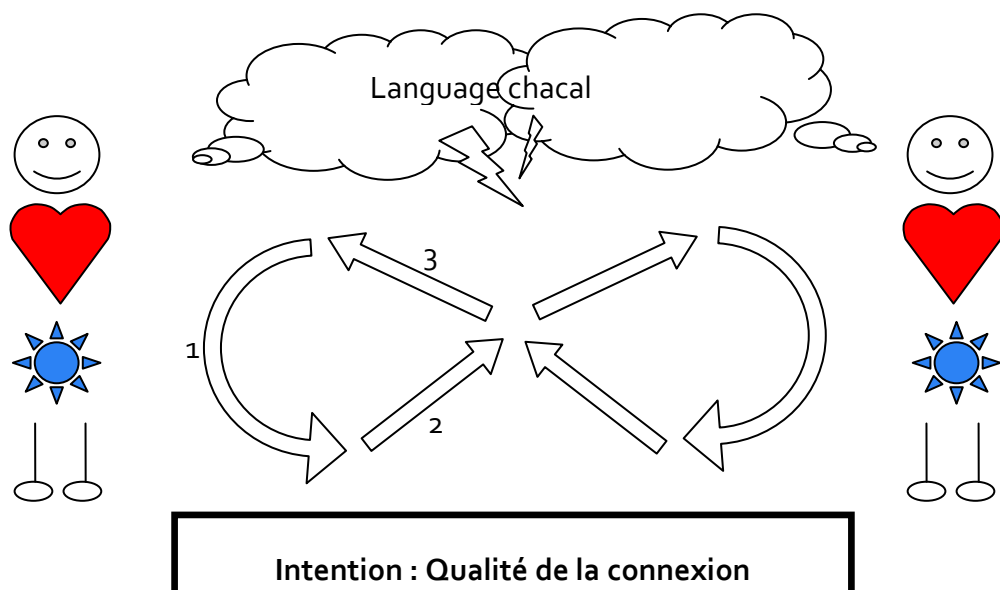
Observations

Sentiments

Besoins

Demandes

1- Auto-empathie 2- Expression authentique 3- Écoute empathique



Semer, cultiver et récolter!

Sensibilisation

- Présentations des fondements de la CNV.
- Présentation du cœur de la CNV.

MINI-INTRODUCTION



- Thèmes variés, sur demande.
- Survol du programme pour répondre à vos questions et rencontrer les animateurs.

CONFÉRENCE



- Animations pour soutenir l'esprit d'équipe.
- Rencontres pour surmonter un défi particulier (Lac-à-l'épaule).
- Animations de réunions avec des sujets sensibles.

ANIMATIONS



Formations

- Atelier de 12 heures .
- Apprendre les éléments de base et les trois mouvements d'un dialogue conscient,

INTRODUCTION



- 3 ateliers de 12 heures.
- Écoute de soi
- Expression authentique
- Écoute empathique

APPROFONDISSEMENT



- Laisser aller le cadre de référence pour ne conserver que l'esprit de la CNV.
- Plusieurs thèmes.
- Durées variables.

INTÉGRATION



Cultiver à son rythme

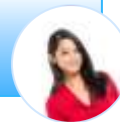
- Soutien d'équipes.
- Résolution de conflits.
- Groupes de pratique.
- Médiation.

EN GROUPE



- Pratiques silencieuses.
- Méditation et auto-empathie le plus possible.
- Coaching et accompagnement.

INDIVIDUEL



Votre animateur demeure disponible pour répondre à vos questions, par téléphone ou par courriel. Ce fut un plaisir.