

Rencontre 23 - Thème de la rencontre :

Intégrer les compétences de la Communication Non Violente au management d'équipe

Vendredi 13 septembre 2019 – Chez Link's



Présents : 11

EOZ Mme Chloé SOUCHON

NSK Mme Audrey HINTZY

TITFLEX M. Pierre Gauthron

SUEZ M. Laurent LEVRARD

PALL CORPORATION : Mme Stéphanie JOSEPH

Koezio Sénart M. Vincent GREZES

BCNS M. Bruno CHAUDRUT

SERIMAX M. Stéphane CHEVALIER

SR PHARMA Mme Cécile CORPACE

HD S-ONE : M. Richard CLAIREFOND

SEREC : Mme Marjorie LE SAUX

Absents excusés : 3

AQUATONIC M. Yann BLIN

ŒUVRE FALRET M. Lydie GIBEY

MEDIATREE HOLDING : Mme Laetitia PEREIRA

Invité : 1

FEHR : M. Nicolas Aupoix

Animation : Julien Estier – Animateur GERME groupe Sud Ile de France

> Experte : Nathalie ACHARD

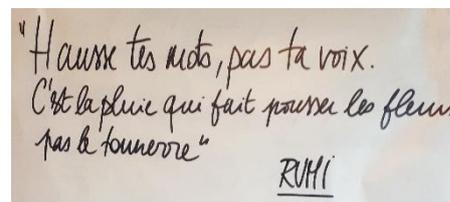
Rédaction : Julien Estier | le 19/09/2019

Préambule

En préambule Nathalie rappelle un préalable important : « *Une journée ne suffit pas pour maîtriser la CNV parfaitement. C'est un processus qui peut prendre de 5 à 7 ans. L'objectif de cette rencontre est de vous donner l'envie de pratiquer la CNV, de vous partager des outils et des techniques et d'expérimenter* ».

Nathalie précise également que la notion de communication non VIOLENTE peut prêter à confusion. Il ne s'agit pas de violence physique ni de violence directe. Le titre CNV peut paraître aujourd'hui inadapté mais c'est ainsi que le protocole est nommé. Nous garderons cette dénomination.

CNV : Définition et principes de base



RUMI (Poète XIIIe siècle). « *Hausse tes mots, pas ta voix, c'est la pluie qui fait pousser les fleurs pas le tonnerre* ».

La Communication Non Violente© appelée CNV a été créée par Marshall D. Rosenberg (Psychologue et psychanalyste qui a travaillé avec Karl Rogers). Marshall D. Rosenberg (MDR) a créé un protocole :

- J'observe ce qui ne contribue pas à la collaboration.
- Puis j'observe ce qui contribue à la collaboration.

MDR proposé d'augmenter notre conscience de ces deux façons de communiquer, puis de faire un choix sur la façon dont on souhaite communiquer. En 1966 MDR crée l'institut national de la communication non violente.

Les principes de la CNV : **Nous sommes tous violents dans la communication.** L'enjeu de la CNV est de la recycler et la comprendre. [Lien avec les neurosciences : 60% des décisions que je prends sont prises par mon cerveau sans qu'il m'informe (intuition, routine). Il y a la volonté et le raisonnable et tout le reste, ce qui n'est pas visible. La CNV tente d'explorer ce non visible.

Tout se passe dans la qualité de la relation à l'autre. Souvent mon idée est prioritaire pour moi je la balance à l'autre. Donc je vais d'abord parler de l'action / de la solution, je risque d'oublier la connexion. L'idée de la CNV : **d'abord créer un pont, une connexion avant l'action ou la solution.**

Être non violent ce n'est pas être un « bisounours » ou être d'accord avec tout le monde ni un « béni oui oui ». Se lancer dans la CNV **c'est développer sa capacité à communiquer de façon authentique et claire. Tout en prenant soin de l'autre.** Ce que je vais dire est important mais ce que l'autre va dire est important aussi, je suis en équivalence.

Question d'un membre : « Si l'autre hausse sa voix on le fait aussi ? » Réponse de Nathalie : « *Non on hausse les mots. Utiliser la violence signifie que je ne sais/peux pas utiliser d'autres moyens que la violence pour communiquer* ».

CNV & Cerveau

L'Insécurité

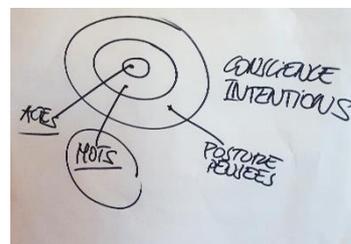
Quand on se sent en insécurité ; notre cerveau nous offre 3 stratégies instinctives :

La Fuite, l'attaque ou la tétanie/évitement (Comme le caméléon : se confondre pour éviter le danger Nathalie rappelle que si l'évitement devient systématique/ se généralise, c'est la voie vers la dépression. De la même façon, si la fuite est systématique, c'est la voie du déni.

Dans ces cas de figure, à l'issue de cette rencontre il faut que quelqu'un gagne et qu'un autre perde. Ces 3 modes représentent le mode binaire. Cela vient de notre cerveau, on sait déjà le faire. La CNV stipule que nous allons devoir apprendre à écouter ce que l'autre a à dire avec curiosité / intérêt / tendresse. En évitant la relation gagnant / perdant.

Intervention d'un membre : « *je n'ai pas augmenté la voix et cela a mis l'autre en insécurité/colère, il me dit : tu n'hausse jamais la voix etc. comme s'il l'attendait* ». Réponse de Nathalie : « *Pour beaucoup, le conflit est une connexion, c'est une manière maladroite de manifester de l'amour/l'intérêt. Il y a dans ces moments-là, une impuissance à trouver d'autres stratégies. Il faut jauger la bonne distance avec les personnes. La posture d'écoute active et bienveillante peut créer chez l'autre une insécurité* ». Je serais tentée de lui répondre : « *Donc tu aimerais que je te rentre dedans ? mais je ne le ferai pas mais je verbalise j'accueille* ». Accueillir ne veut pas dire accepter.

CNV : 3 niveaux de violence



Premier niveau de la violence : les actes.

La non-violence : Je prends la décision de ne pas frapper l'autre

Deuxième niveau : les mots.

Je vais faire attention aux façons de parler, les éléments de langage

Troisième niveau : la posture, les pensées, tout ce qui ne s'entend pas.

C'est le comportemental.

Comment je travaille ma posture ? Je dois augmenter ma conscience et avoir de la clarté sur mes intentions. Je dois m'interroger sur le pourquoi je rentre en communication, pourquoi je fais les choses. Et cela va nourrir ma posture.

Exemple : Quand un militant se lève à 3 heures pour distribuer des tracts à des personnes qui ne s'intéressent pas, quelle est mon intention ? sauver le monde ? Parce que j'ai besoin de m'affirmer / d'être aimé / de vivre de l'appartenance à un groupe ? Il est important de travailler sur les intentions.

CNV : Les différenciations clés

Rappel de Nathalie : Nous allons en voir 4 sur les 28 existantes.

1 – L’observation qui n’est pas le jugement (différent du jugement, interprétation généralisation).

Jugement : ce qui ne contribue pas à une communication pacifique.

L’observation, c’est la proposition de la CNV pour développer la coopération.

Pour expérimenter les limites du jugement : prendre un papier et y écrire ce que je pense des gens. Au bout de $\frac{3}{4}$ jours prenez votre papier et faites le point sur la différence.

Le jugement est omniprésent et c’est un réflexe. Lorsque je suis dans un endroit et que je décide de m’asseoir, ce n’est jamais au hasard.

Jugement : résultat de mon éducation, histoire, croyances etc.

Tout cela est normal il faut en avoir conscience.

2 – L’interprétation

« *Si je tape du pied : vous vous dites elle est stressée, nerveuses impatiente etc...* » précise Nathalie.

Quand il se passe quelque chose, j’ai besoin d’interpréter pour me positionner.

Je vais compiler les informations en fonction de mon vécu.

Ex : « *Tu as une sale gueule* »

La CNV est une invitation à ralentir, ne pas être dans l’action / réaction.

Démarche qui se positionne à l’inverse de notre société.

La CNV ralentit tout. Au fur et à mesure ça va de plus en plus vite

1^{er} pas : AOIR LA CONSCIENCE DE SES HABITUDES

3 – Les généralisations

« *Tous les hommes sont / toutes les femmes sont...* »

Nous faisons tous des généralisations (c’est une généralisation d’ailleurs...) pour nous sécuriser.

Nous on est des « A ». Eux ce sont des « B », ça me sécurise. Je n’ai pas à aller à la rencontre de l’autre et de sa diversité. « *C’est normal que tu fasses ça car tu as tel âge / tu viens de telle région...* » C’est le premier pas de la discrimination.

CNV : L’observation

« *L’être humain n’est pas en capacité d’être 100% objectif* ».

L’observation c’est ce que l’on peut partager le plus en commun.

Exemple (schéma) dans un verger il y a un pommier et deux voisins. Une partie du pommier est à l’ombre l’autre est bien ensoleillée. Un matin B téléphone à A : « *les pommes sont mures* ». A dit : « *tu plaisantes elles ne sont pas mures ce n’est pas la peine qu’on se déplace* » B : « *donc tu ne me fais pas confiance* » etc... Bref ça se termine en conflit.

Là je ne suis pas en observateur. L’observateur c’est le médiateur, c’est se mettre au pied de l’arbre, de voir ce qui se passe pour chacun ou chacune. **Ma perception est autant valable que celle de l’autre.** Sinon je me mets en décalage et j’entretiens la violence de la communication. L’observation c’est l’accueil inconditionnelle de ce que l’autre voit.



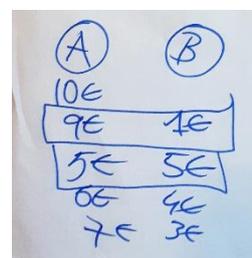
CNV : L'observation : suite

Schéma 2 / Schéma avec le 6 par terre, l'un voit 6 l'autre voit 9 : c'est le principe du point de vue. L'assertivité : c'est dire que je vois 6 mais aller également prendre le temps d'aller voir ce qui se passe chez l'autre. Si je ne fais pas l'effort : soumission/rébellion, (surtout si en plus je suis en situation de pouvoir). Remarque : si l'un cède, la conséquence pourra se déclencher plus tard sur autre chose. Si l'autre cède, il rejette ce qui a construit ses croyances, son éducation....

L'observation : Est-ce que tu peux me dire ce que tu vois ? L'observation, c'est être en capacité de ne pas tenir compte de ses évaluations. Mon évaluation est juste que pour moi car elle dépend de mon contexte, de mon histoire etc. Ce n'est pas une vérité.

CNV : Le jeu de l'ultimatum / La punition

Jeu mis en place dans les années 70. Deux personnes A et B. On donne 10 euros à A. Puis l'on dit à A : Tu vas faire une proposition à B. Si B est ok alors tu auras le différentiel. Si B dit non, personne n'aura d'argent. Sur le papier, la logique rationnelle : A prend 9 euros, B prend 1 euros. Car de manière froide ces deux personnes gagnent de l'argent. Mais personne n'accepte cette proposition. Celle qui fonctionne à 90% c'est 5/5, c'est l'altruisme intéressé. Je sais qu'en donnant la moitié je sais que B va accepter. Cela fonctionne encore à 6/4 mais quand c'est 7/3 les statistiques baissent. Si je suis B et que je ne prends pas les 3 euros je me pourris et je punis l'autre. (Hypothèse de départ, les deux connaissance les règles, il n'y a pas de raison que B ait de l'argent).



	A	B
10€	9€	1€
5€	5€	5€
0€	4€	7€
7€	3€	

Principe de CNV : Quand je suis en colère je me puni moi même

Une citation de Mandela partagée par Nathalie : « *ce qui se fait pour moi sans moi se fait contre moi* » exemple de déclinaison : Tu ne comprends pas maintenant mais tu comprendras plus tard. (je peux avoir raison certes...). Je peux me punir pour faire reconnaître mon individualité. « J'ai froid, habille-toi ».

Si je me donne les moyens et que je donne les moyens à l'autre d'adhérer à mon projet je facilite l'adhésion. Adhésion VS convaincre. Je ne cherche plus à convaincre, je n'ai plus de projet sur l'autre, mais avec l'autre. Je ne cherche pas à l'amener à un endroit qui est bon pour moi.

La punition développe une compétence : comment éviter la punition, elle ne va pas être à l'origine d'un changement profond et elle est coutante.

(A la suite d'une fausse manipulation mes notes s'arrêtent ici). La suite du compte rendu est créée à partir des notes des participants). Merci à Stéphane CHEVALIER pour ses notes précieuses.

Reformulation

" la combination
personnelle " le HARASSER

2 Sentiments

≠ Sentiments mêlés de peur
/ émotions mélangées

La stimulus n" pas la cause
↳ Je responsable de l'événement de l'état que je suis.

↳ " le tu qui tue " je cultive le reproche

↳ Je suis responsable de ce que je pense de de

Qu'il est = je suis en commande

et que je suis responsable

Mieux
Idée
de ce
1 " Ma mère
2 " Je suis responsable
3 " J'assume la responsabilité que je reprends

↳ l'acte
= l'instance

car je suis responsable de cet état

Accepte le " ET " plutôt que ou ou mais
On peut avoir plusieurs émotions (ex: je suis irrité et triste.)

La logique génère la responsabilité de ne pas être en capacité
de ne le contourner en fait ne peut pas l'atteindre.

Spécification de la mission et exigences

Le mettre en relation avec le besoin

Le développement

Appréhension des besoins
Je dis non à un acte.

Demande ≠ exigence

En corrélation d'attente le non
C'est qui va de ce besoin
C'est le besoin de la population.



Besoin de politique
Besoin que

Besoin ≠ stratégie

que je pense
ce je fais quelque chose.

Appréhension des besoins
pour un autre besoin

pour faire un autre besoin
pour faire un autre besoin

qui s'applique à une
demande

quand j'ai ces
je ne suis pas comme cela
je ne suis pas comme cela
général la demande
(il y a ce que tu veux)

pour une stratégie explicite

un besoin pour avoir plusieurs stratégies
personnes stratégiques pour un même besoin

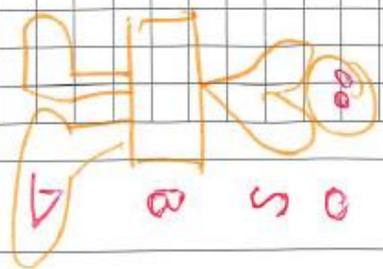
mesure
stratégie

Appréhension des besoins
listes
des besoins
listes
des besoins
coaching

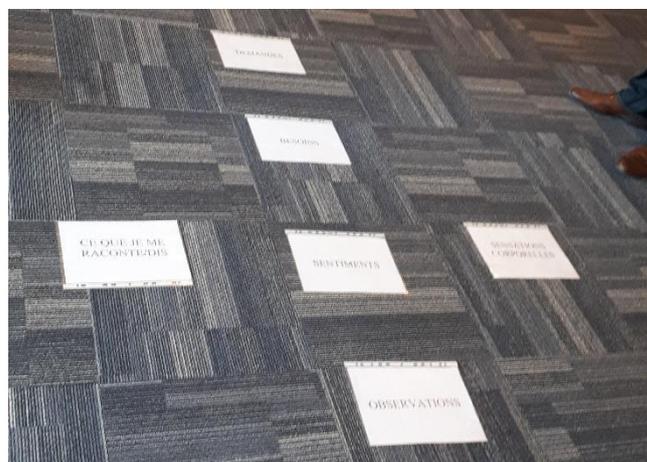
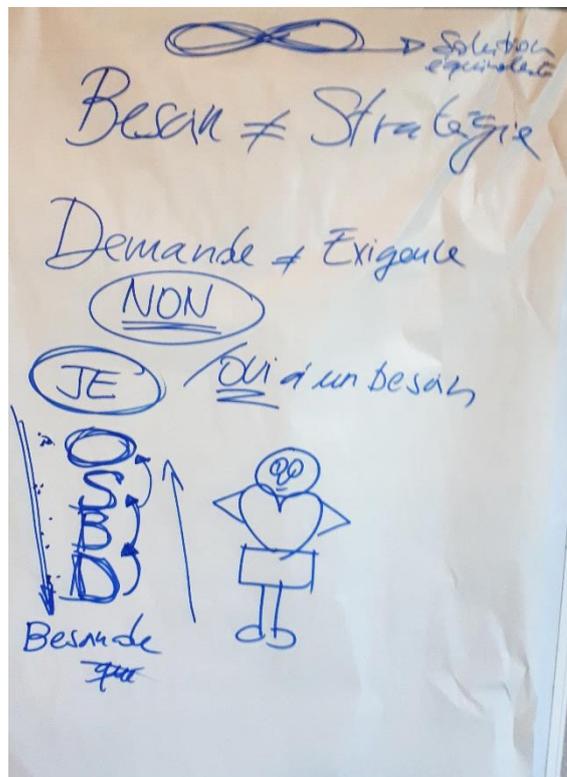
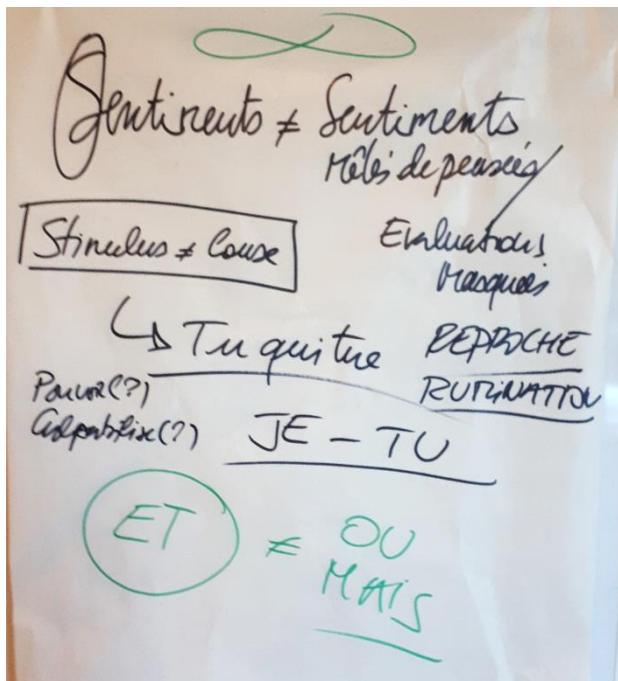
1. Demande de réaction = je prend la parole
à l'autre

2. Demande de reconnaissance

3. Demande d'attention = je prépare pour
mon besoin



CNV : Schémas du paperboard



DEMANDE
Ce que je me dis

BESOIN
SENTIMENT

Sensations Corporelles
OBSERVATION

+ Sources, lectures et autres informations

Voici aussi donc le livre de Marshall Rosenberg pour aller plus loin :

[http://www.editionsladecouverte.fr/catalogue/index-Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs -9782707143815.html](http://www.editionsladecouverte.fr/catalogue/index-Les_mots_sont_des_fenêtres_ou_bien_ce_sont_des_murs_-9782707143815.html)

Quelques vidéos de Marshall Rosenberg lui-même :

<http://www.communicationbienveillante.eu/referencescnv/videos-de-marshall-rosenberg/>

Une vidéo Tedx qui nous offre une démonstration merveilleuse de la puissance de la vulnérabilité:

http://www.ted.com/talks/brene_brown_on_vulnerability?language=en

Le livre sur le cerveau reptilien et ses stratégies de survie :

<http://livre.fnac.com/a1958861/Catherine-Aimelet-Perissol-Comment-appivoiser-son-crocodile>

Serge Marquis, Pensouillard le Hamster

<https://www.youtube.com/watch?v=gz6XDfzZMGM>

Pourquoi le cerveau veut ignorer certaines choses

<https://www.actes-sud.fr/catalogue/societe/le-syndrome-de-lautruche>

Miki Kashtan et toute son oeuvre

<http://thefearlessheart.org>

Et le site de l'association de Communication Non violente :

<http://cnvfrance.fr>

Un article sur la colère

<https://baynvc.org/reclaiming-anger/>

PJ mises à disposition :

+ *La liste des sentiments*

+ *La liste des besoins*