

Les **50 règles d'or**  
de la  
**Communication  
Non Violente**

Anne-Laure BOSELLI



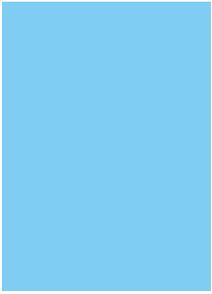
LAROUSSE

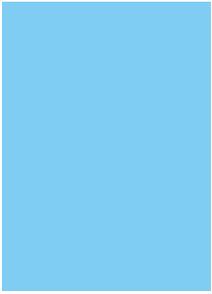
LES MINI LAROUSSE

Les 50 règles d'or  
de la  
communication  
non-violente

Anne-Laure Boselli

LAROUSSE  
21 rue de Valenciennes 75231 Paris Cedex 02







.....

**règles d'or des 50 règles d'or**

de la **de la**  
communication

non-violente



Anne-Laure Bassett



10 rue de Valenciennes 75013 Paris France 01 42 42 42 42

1. Identificarea și descrierea	8
2. Scopul proiectului și obiectivele	9
3. Fundamentarea teoretică	10
4. Metodologia cercetării	19
5. Rezultatele obținute	19
6. Concluzii și recomandări	19
7. Bibliografia	19
8. Anexele	19
9. Informații suplimentare	19
10. Alimentația și nutriția	19
11. Alimentația și nutriția	19
12. Alimentația și nutriția	19
13. Alimentația și nutriția	19
14. Alimentația și nutriția	19
15. Alimentația și nutriția	19
16. Alimentația și nutriția	19
17. Alimentația și nutriția	19
18. Alimentația și nutriția	19
19. Alimentația și nutriția	19
20. Alimentația și nutriția	19
21. Alimentația și nutriția	19
22. Alimentația și nutriția	19
23. Alimentația și nutriția	19

24. Paratavakum	52
25. Libros de los siglos XVIII y XIX	53
26. Documentos de la época	54
27. Documentos de la época	55
28. Documentos de la época	56
29. Documentos de la época	57
30. Documentos de la época	58
31. Documentos de la época	59
32. Documentos de la época	60
33. Documentos de la época	61
34. Documentos de la época	62
35. Documentos de la época	63
36. Documentos de la época	64
37. Documentos de la época	65
38. Documentos de la época	66
39. Documentos de la época	67
40. Documentos de la época	68
41. Documentos de la época	69
42. Documentos de la época	70
43. Documentos de la época	71
44. Documentos de la época	72
45. Documentos de la época	73
46. Documentos de la época	74
47. Documentos de la época	75
48. Documentos de la época	76
49. Documentos de la época	77
50. Documentos de la época	78
51. Documentos de la época	79
52. Documentos de la época	80
53. Documentos de la época	81
54. Documentos de la época	82
55. Documentos de la época	83
56. Documentos de la época	84
57. Documentos de la época	85
58. Documentos de la época	86
59. Documentos de la época	87
60. Documentos de la época	88
61. Documentos de la época	89
62. Documentos de la época	90
63. Documentos de la época	91
64. Documentos de la época	92
65. Documentos de la época	93
66. Documentos de la época	94
67. Documentos de la época	95
68. Documentos de la época	96
69. Documentos de la época	97
70. Documentos de la época	98
71. Documentos de la época	99
72. Documentos de la época	100



---

## Sensibilisez-vous

à la CNV

RESPECT

La communication non-violente (CNV)  
est une approche de la communication  
respectueuse de soi et des autres.

La CNV modélisée par Marshall B. Rosenberg

(né le 4 1918), un psychologue américain, est une  
pratique qui invite à communiquer dans le respect  
des besoins, des valeurs et des sentiments de cha-

cun. Elle encourage à se référer à ses émotions et  
à prendre conscience des peurs, des jugements  
et des interprétations qui nuisent aux relations.

La CNV en bref, c'est :

- un **processus** de communication ;
- une **méthodologie** de connaissance et de trans-  
formation de soi ;
- un **art d'écrire** centré sur l'authenticité et l'équi-  
té des relations ;
- une **philosophie** qui renvoie les opportunités  
dans le respect des valeurs et des aspirations de  
chacun.



## Familiarisez-vous

avec ce processus

Le CMV repose sur un processus en quatre étapes

qui vous permet d'élucider votre vécu et  
tout en préservant la qualité de la relation.

Le principe consiste à dénouer les quatre points

du processus OSBD : afin de comprendre ce qui  
se passe en vous, d'identifier nos émotions et en-  
timents, de les exprimer, de les questionner et d'ap-  
procher sans appréhension ni réactivité excessive.

Vous pouvez alors demander à l'autre ce qui  
contribue à votre bien-être. Vous êtes également  
en capacité d'entendre ses demandes.

### LE PROCESSUS

### LE PROCESSUS

#### 1. O pour Observation

Régler dans un premier temps polairement les dis-

son ou l'indéterminé que vous souhaitez évoquer.

en restant objectif et factuel. Vous décrivez les

faits de façon neutre, sans formuler de jugement

ni d'évaluation.

### 2.5 pour Sentiment

Ensuite, vous identifiez et exprimez les effets que cette situation sur vous, sur d'autres personnes, vous partagez ce que vous ressentez en termes de sentiments et d'émotions.

### 3.5 pour Besoin

La troisième étape consiste à exprimer les besoins qui sont liés à votre situation et à vos sentiments. Les besoins sont courts, non subjectifs, certains, précis de votre émotion et de vos réactions.

### 4.5 pour Demande

Enfin, vous décrivez ce que vous souhaitez faire pour répondre à vos besoins et à vos sentiments. Vous pouvez le faire de manière directe ou indirecte, mais toujours de manière précise et réalisable.

## 4.5 POUR LA PRATIQUE

Un des premiers exercices de la pratique de la méditation est de se concentrer sur les besoins et les sentiments.





## Rencontre la girafe

RECIT

Marcus B. Rosenbergs utilise la métaphore  
de la girafe et du chaco pour illustrer  
les modes de communication utilisés  
et mise en contexte en charge.

La girafe au CHV est celle qui observe ce qui  
est, accueille ses émotions, prend la responsabilité

de ses humeurs et états intérieurs, éprouve  
de l'empathie pour ses congénères et pour tout  
ce qui vit.

### POURQUOI LA MÉTAPHORE DE LA GIRAFE ?

- Elle est un miroir de la réalité qui plus  
grâce à elle, nous pouvons nous  
permettre d'écouter, de parler, de penser et d'agir.
- Sa longévité nous permet de la rencontrer pour  
observer ce qui nous arrive, l'écouter, la solliciter  
aux événements à partir de nos propres émotions  
et interprétations.
- Ses cornes couvertes d'une peau douce fonc  
timent comme des antennes qui perçoivent  
l'environnement et représentent votre situation.

vosre sensibilité, votre capacité à éprouver de l'émotion.

- Son pelage tacheté vous rappelle votre singularité : vous êtes un être unique.
- Ses sabots à lanière illustrent votre capacité à vous affirmer – même douce et bienveillante, la girafe sait se défendre.

«GIRAFES» «GRATIF»

PARLEROUS «GRATIF»

Contrairement aux idées reçues, la girafe n'est

pas muette. Si les humains ne peuvent entendre

ses voix, les girafes les entendent très bien.

Elles peuvent déposer très loin. Ainsi, la « langue girafe»

représente le langage du cœur, celui qui

parle au cœur de chacun et sait

se faire entendre très loin.

que vous êtes ouvert.

le monde.

Le « parler girafe»

n'est pas forcément

lourd et incompréhensible.

Il est simple et compréhensible

dans l'habitude.

Il est simple et compréhensible

à l'instar d'un langage universel.

en retour.





## Repérez le langage

du chacal

RECHERCHES

Notre éducation nous a appris le langage du chacal

qu'il agit et condamn, qu'il faut pour se faire entendre

et qu'il veut avoir raison.

Parler chacal, c'est mettre des diacritiques sur les

autres sur les situations, des flèches reproches,  
esgèrès, autres ou le langage de la fonction que

nous voulons. C'est être précis, fait et gèrès, uti-

liser le langage affectif et la cohabitation.

C'est langage, les conditions de fonctionnement, nous n'

les conditions et tout fait pour le faire et la respon-

sabilité de nos émotions et réactions.

« C'EST DE N'FAUTE

« C'EST DE N'FAUTE

RECHERCHES

SI JE SUIS DANS CET C'EST

En mode chacal, la pensée est binaire et mono-

valence. Les personnes, actions, situations sont

réparties entre celles qui sont bien ou mal, vraies

ou fausses, positives ou négatives, approuvées ou

désapprouvées. Cependant attention les formes

de langage chical peuvent être subtils, il n'est pas toujours facile de les repérer

extravagance? **extravagance?**

Pendant quelques jours, observez-vous et repérez autour de vous le contenu des échanges. Est-ce que ce que vous prenez pour une révélation n'est pas finalement :

- Une **évaluation** ? On ne peut pas compter sur Frédéric, il est persévérant.

- Une **indépendance** ? Indépendance? C'est comme ça que ça se passe? L'indépendance.

- Une **indépendance** ? Les gens sont tous les mêmes? Mais là, ça va toujours comme ça.

- Un **jugement** ? Ça ne se fait pas de se comporter de la sorte.

Ces attitudes peuvent sembler apparemment ne le sont pas.

Elles dépendent, elles dépendent.

voilà, c'est la relation.

pour se protéger, il faut d'abord.



## Osez les oreilles

de girafe

### Choisissez d'écouter vraiment.

En « mode chatou », on se ferme, on juge l'autre et on finit par couper le lien. Mais si vous mettez vos « oreilles de girafe », vous vous ouvrez à la singularité de l'autre, à ses émotions et à ses besoins.

Vous focalisez le cœur ouvert et vous maintenez le lien. Écouter avec des oreilles de girafe signifie : **arrêter de vouloir avoir raison sur l'autre**, arrêter d'être en lutte parce que vous ne partagez pas le même point de vue. Ce changement essentiel implique de renoncer à toute quête de pouvoir sur l'autre et de ouvrir à sa vérité.

### VOUS PORTEZ QUELLES OREILLES ?

Vous avez le choix d'écouter avec des oreilles de chatou ou avec des oreilles de girafe. Quelles qu'elles soient, vous pouvez tourner ces oreilles vers vous ou les tourner vers l'autre.





Mettez-vous

à la CNV

**Quand est possible la CNV ?**

Le processus de la CNV permet d'écouter avec empathie, de tourner et de reformuler. Il permet également d'exprimer votre point de vue

et de vous sentir en sécurité.

**La CNV vous soutient dans vos relations avec :**

**les autres quand vous :**

- avez une charge de travail élevée et un soutien émotionnel est forte ;
- devez dire non ou poser des limites ;
- devez prendre votre place dans un groupe ;
- devez vous opposer à quelqu'un qui vous impressionne ;
- avez à rétablir une vérité ;
- devez clarifier une situation ;
- devez restaurer le dialogue après une dispute ;
- ne comprenez le comportement de quelqu'un et devez vous juger ;
- prenez un point de vue d'un tiers ;

Développez la CVN pour vous et une mer veilleuse

opportunité de nous rejoindre et de répondre

vous de vous-même quand vous :

- vous besoin de vous reconnecter à vous-même ;
- ressentir une tension comme une angisse ou un ébranlement ;
- Aider à la gestion de la douleur ;
- vous comprenez ce que vous vivez, vous pouvez par exemple :
- en « avec chair » que « les choses se terminent

toujours parle ;

• vous besoin de vous donner de l'empathie pour

trouver un moment d'écoute ;

• vous besoin de vous connecter à votre corps ;

• aide des autres ;

• même si un monde meilleur et aimé à prendre votre part.

**MON CONSEIL**

Pratiquez d'abord pour vous-même avant de l'offrir

à quelqu'un d'autre, vous serez plus à l'aise

et vous pourrez partager vos émotions, votre

.....

## Observez les faits

NOTES

### Que s'est-il vraiment passé ?

Il vous faut dans cette première étape observer les faits tels qu'ils sont, sans les commenter et sans participer, à partir d'un point de vue objectif. Vous devez ce que vous avez vécu, vous raconter la situation ou l'événement de façon factuelle.

1 FAITS

### CARACTÉRISTIQUES DES FAITS

• commentaires

et interprétations qui vous viennent

lorsque vous découvrez la situation

Il n'est pas leur place, vos

impressions et sentiments

non plus.

• Ils sont **indiscutables, avérés,**

**étalés.** On ne peut remettre en

question ce qui s'est passé. Les informations

que vous décrivez sont vérifiables :

des chiffres, des textes, des

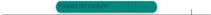
images, des événements précis.



• Ils sont observables par les cinq sens physiques.

le vue, l'ouïe, le toucher, le goût, le goût et le nez  
percevoir les données comme si vous regardiez une  
image, un tableau.

Afin d'être utile, les descriptions de faits  
offrent une base commune, un point de départ pour  
aller plus loin dans la conversation. Vous devez aussi  
les conditions pour que votre interlocuteur puisse  
pour ainsi dire l'échange, vous avez le pouvoir de fixer  
la situation, résoudre le désaccord, en limitant les



**MON CONSEIL**      **VOUS CONSEIL**

pour observer les faits, commencer à parler

par et étaler les données de perception.

Je ne juge, observe / traiter par

avec la vision.

..... / pour observer les faits, commencer à parler

de voir ce qu'est

pour avoir l'impression, regarder / observer les données

dans le monde.

## Arrêtez de juger

1001

### Attention page 10 sur voir non pas juger

Engagement de l'Institut de l'éducation, de

notre personnalité. Nous avons apprécié

enfin comprendre ce que l'on nous a dit

et nous avons pu nous en servir. Et

nous avons pu nous en servir. Et nous

mettons sur les autres et sur nous-mêmes. Nous

y croyons vraiment !

Ce que nous nous apprêtons à faire

solutions

ou des actions « marquées ». Notre interlocu-

teur entend une critique, se défend, se prépare à

se défendre, la communication est rompue.



#### POUR ÊTRE JUSTE, MÉNAGEZ LES AUTRES

- **Ex. : Si ne fais pas attention aux autres,** Avec  
que ? Quand ? Quelle attitude précise est à l'origine de ce reproche ?
- **Si ne trouvez pas assez,** Concrètement ? Sur  
quel projet ? Dans quel contexte ? Quel rôle avez-vous  
joué à l'origine de cette critique ?
- **Si ne pouvez pas empêcher,** Dans quel projet ? À  
quel moment ? Sur quel sujet ? Quel fut votre  
rôle à l'origine de ce jugement ?

#### NE SOYEZ PAS DURE DE VOS PENSÉES

- **Nous évoluons sans cesse,** Nous ne pouvons pas  
nous empêcher de penser et de nous adapter  
à nos décisions.
- **Évaluez de choisir quelle sera votre prochaine  
pensée.** Ne ventillez pas en dehors de votre  
volonté ?
- **La bonne nouvelle, c'est que nous avons la capacité  
de les observer.** Prenez des notes, conscieusement  
quelles sont vos pensées. Pas de jugement.  
La vérité, juste des pensées positives ou négatives  
qui vous passent dans la tête.  
Plus votre intention de départ sera bienveillante,  
plus vos pensées seront positives.

## N'interprétez pas

résumé

### Ne confondez pas observation et interprétation...

Parfois, nous osons rapporter des faits objectifs,

alors que nous les commentons, leur donnons un

sens et que nous sautons aux conclusions !

Ex. : **Interprétation** : L'émotion n'a pas envie de me

parler.

**Observation neutre** : L'émotion n'a pas répondu à la

question que je lui ai posée.

**Attention !** Jugements et interprétations figent

nos idées :

« Une fois par génération... » il leur

est difficile d'en sortir comme il

nous est difficile de les considérer

neutrement.

Par contre... dites-vous

que si des jugements nous

viennent à l'esprit... c'est

parce que des valeurs ou

des besoins importants pour

vous ne sont pas reconnus.

Il vous faut les reconnaître

authentiquement !







---

## Acceptez ce qui est

Parfois que ce n'est pas agréable.

Mais c'est ainsi.

Nous le réal est une solution que nous adoptions  
inconsciemment parfois pour éviter un choc,  
adoucir une réalité contraignante.

Nous refusons le réel lorsque nous nous

Écart entre ce qui est et ce que nous voulions

qui est. Nous préférons vivre dans un monde  
nous centrons dans le déni, le refus, la réalité. Nous  
réagissons négativement par le jugement et les  
reproches.

Ex : Condit dans un embouteillage, est ce que  
vous vous mettez à dire ?

Si vous êtes vous-même, vous pouvez charger  
la situation ? Vous acceptez pas le réel.

### POURQUOI REFUSER CE QUI EST ?

- Pour éviter de souffrir nous refusons de faire  
un droit, nous réceptons pas que s'achève une  
relation, un projet, une période de notre vie.
- Notre conditionnement, nos jugements nous  
permettent pas d'imaginer certaines situations.

• Pour ne rien changer, nous voudrions éviter  
d'être à régle de nous de faire quelque chose.

Cette tentation maladroite de nous préserver  
d'une situation éboulée nous maintient néanmoins  
dans l'incertitude.

**ALORS QU'ACCEPTER CE QUI EST :**

- Être **COOLO** : écouter son propre message  
en renonçant à la frustration ou la révolte.
- Être **CLARANT** : nous sommes ce que nous

en vous, pour vous.

\_\_\_\_\_

la situation. Mais vous vous positionnez d'abord

avec une conscience claire

vers vous-même et

vers la transformation

• Demandez-vous **STRESS**

et vous souvenez à votre

BDI, interview.

Plus vous acceptez

la vie et ce qu'elle

apporte, plus vous

êtes prêts à vous

et à accepter ce qui





Clarifiez

## vos sentiments

RECULEZ

Lors de cette deuxième étape,  
identifiez puis exprimez vos émotions.

C'est à l'intérieur de vous, après l'observation objective  
de la situation, vous tournez votre attention vers  
vous-même et vous regardez comment vous allez,  
ce qui se passe en vous.

OTOU ?

### QU'EST-CE QU'UNE ÉMOTION ?

Il existe une abondante littérature pour savoir ce  
qu'est une émotion. En substance, il s'agit qu'elle  
est un trouble interne ou un mouvement qui vous  
traverse, provoque :

- par une action, une parole, une situation que  
vous rencontrez dans votre environnement extérieur ;
  - par une image, une pensée née dans votre en-  
vironnement mental.
- Ce mouvement vous pousse :
- à l'ouverture, à la joie ou à la colère ;
  - à agir sur soi pour se protéger.



**Dessiner des émotions est un indicateur.** Votre organisme veut vous dire que quelque chose se passe en vous. En savoir plus sur comment écouter et à trouver ce langage est mené.

**LI VOUS PÔSER**

**QUESTIONS À VOUS PÔSER**

- Pensez à un échange récent avec une personne de votre entourage.
- Qu'est-ce que vous ressentez dans cette situation ?
  - Que ressentiez-vous en y repensant ?
  - Était-ce une expérience agréable ou désagréable ?

**TRÈS PAS RÉAGIR**

**COMMENT NE PAS RÉAGIR**

**ON ?**

**SOUS LE COUP DE L'ÉMOTION ?**

- **Commencez par identifier vos sentiments.**
- **Dessinez les pleinement.** Acceptez-les, laissez les circuler et laissez-les parler. Rappelez-vous certains des indicateurs. Les émotions sont de merveilleux messages, vous avez quelque chose à comprendre d'elles.
- **En même temps, prenez de la distance par rapport à elles.** Vous n'êtes pas votre colère, votre peur ni votre tristesse.
- **Respirez !** Vous pouvez partager sereinement vos émotions.



Exprimez

vos émotions

Je suis venu de ce que je ne suis...

Dites ce que vous avez exprimé ou qui est vivant en vous. Vos émotions sont l'expression de la vie qui vous traverse. Écrivez comment vous sentez et ce que vous ressentez est tout à la fois essentiel et délicat.

• **Essentiel** car mettre des mots sur des émotions permet de prendre pleinement conscience de vous-même et de l'effet que la situation a sur vous.

• **Délicat** car l'expression des émotions est un mouvement vers l'extérieur : vous proposez à l'autre de prendre la mesure de ce que vous ressentez.

LIBERTÉ

PRENDRE LA RESPONSABILITÉ

DE VOS ÉMOTIONS

DE VOS ÉMOTIONS

« Vos émotions vous appartiennent. Si vous êtes en colère ou triste, si vous sautez de joie ou êtes inquiet, débarrassez-vous de ce qui est en vous. L'émotion est un mouvement qui passe par vous. »





Élargissez

votre vocabulaire

émotionnel

**TROUVER LES MOTS**

**TROUVER LES MOTS**

**POUR UNE BONNE INTERAÇÃO**

Disposer d'une large palette de mots permet de prendre conscience de vos émotions avec précision et de les accueillir avec bienveillance.

Vous pouvez expliquer avec justesse ce qui se passe pour vous : votre entourage peut vous comprendre, vous réconforter et vous témoigner de l'empathie.

Joi, colère, peur et tristesse constituent les grands registres des émotions auxquelles s'ajoutent le dégoût, la surprise, l'admiration, l'envie ou la gratitude.

**COMMENT PROCÉDER ?**

**COMMENT PROCÉDER ?**

- Lorsque vous ressentez une émotion, demandez-vous à quel registre elle appartient.



• Lorsque vous avez froid, affinez, précisez sa qualité, son « goût », sa nuance particulière... ou sa confusion.

• **Vous vous sentez en colère ?**

Plus précisément, est-ce de l'irritation, de la rage, de la frustration ? Êtes-vous aussi déçu, mécontent, jaloux ? Fâché, dégoûté, outré ?

• **Vous avez de la peine ?**

Êtes-vous triste, désemparé, dévasté ? Tristesse, vulnérabilité, déprime ? Morsure, douleur, abattement ?

• **Vous êtes inquiet ?**

Revenez-vous de la grande crainte, de la terreur, de la peur ? Êtes-vous inquiet parce que vous ne pouvez pas faire quelque chose ? Êtes-vous inquiet parce que vous ne pouvez pas faire quelque chose ?

• **Pour vous la vie est belle ?**

Vous êtes heureux, enthousiasmé, fier ? Heureux, étonné, surpris ? Heureux de vivre ? Heureux de vivre ? Heureux de vivre ?

• **Vos sentiments sont confus ?**

Vous sentez-vous gêné, gêné, désemparé ? Choqué, impressionné, partagé ? Confus, dépassé, confus ?

Vous sentez-vous étonné, étonné, étonné ? Vous sentez-vous étonné, étonné, étonné ? Vous sentez-vous étonné, étonné, étonné ?

## Écoutez

### votre corps

écoutez

#### **Votre corps est votre allié.**

Votre corps vous parle, il sait où vous en êtes.

ce dont vous avez besoin. Apprenez à l'écouter.

Partez au plus profond de vous-même et prenez

conscience de vos sensations physiques.

**Votre corps vous indique le présent.** Test le

moment de ce que vous vivez. C'est

un vent, conscience de la que

vous ressentez ou pour

de l'instant présent à vous

même, ne plus vous perdre

dans les regrets du passé,

ou dans vos appréhensions

sur l'avenir.

**Votre corps vous aide à**

**décoder vos émotions.** Les

émotions sont précédées de

manifestations physiques. De

courte durée, ces percep-





ions sont des signaux qui veulent vous mettre  
en mouvement pour trouver un nouvel équilibre  
émotionnel.

**Votre corps prime votre état d'esprit.** Donc  
votre état d'esprit suit vos sensations.

Où cela se passe-t-il ? Dans quels endroits ?

Une douleur ? Un poids ? Un picotement ? Une

vibration ? Une irritation ? Vous avez la sensation

d'être bloqué le dos ou le ventre contracté ? Un feu

vous brûle à l'intérieur ? C'est froid plutôt ? Avec

vous le nez ? Vos poings sont-ils serrés, votre

mâchoire relâchée ? Êtes-vous qui bouge ?

Laissez faire.

DIAPHO

**NE RÉAGISSEZ PAS À DIAPHO !**

Pendant le temps d'observation de l'état de votre corps

se régule le rythme. Il va retrouver son équilibre.

Laissez se dissiper la sensation, elle partira en

moins de deux minutes.

Vous verrez donc alors des images claires, de nou-

velles compréhensions et vous sentirez plus serein

qu'avant l'émission. Vous pourrez alors comprendre

le message qu'elle vous transmet et répondre par

une action appropriée.



1501119

Comprenez

vos besoins

Selon Merleau-B. Rausberg, tout jugement, tout conflit, toute réaction est l'expression tragique d'un besoin non satisfait.

La toute méditation CNM propose de révéler

émotions aux besoins. C'est lorsque ces derniers ne sont pas satisfaits ou peu à l'aise que nous ressentons des émotions désagréables.

15011

**REGARDONS CE QUI SE PASSE**

- Lorsque chose ou quelqu'un provoque en vous une émotion : **c'est le stimulus.**
  - Vous ressentez cette émotion dans votre corps : **c'est la sensation.**
  - Vous avez l'émotion soit de vous replier vers vous-même, soit régler ce qui vous **stimule** : **c'est la réaction.**
- Habituellement, votre réaction éveille chez vous un sentiment. Je ne fais rien à son tour votre interlocuteur avec le risque de focaliser vers le conflit.

En conséquence, chacun ressent un malaise et la relation décline.

ENVOUS FAIRE ?

**QUE POUVEZ-VOUS FAIRE ?**

→ Vous ne pouvez pas éviter le stimulus. Ce qui arrive, arrive, et ce que nous pouvons appeler d'instant premier.

→ Nous ressentir l'émotion, qui s'installe presque instantanément, et nous pouvons lui donner un nom et un sens pour ressentir ce qui se passe dans votre corps.

et quelles sont les sensations physiques perçues.

→ Comprenez que si vous éprouvez une émotion, c'est qu'il y a une émotion d'insatisfaction. Vous

avez besoin de quelque chose et cela vient de vous en informer.

→ Prenez un temps pour identifier ces besoins dont il va falloir vous occuper.

**EN BREF**

La vie passe rapidement et nous ne sommes que des êtres humains.

Il est important de prendre le temps de réfléchir et de se remettre en question.



RESUME

De quoi avez-vous

vraiment besoin ?

Qu'est-ce qu'un besoin ?

Identifier le besoin en question et le remettre en

question. Remettre en question le besoin.

différencier, le besoin d'un particulier

Je n'ai pas besoin d'un régime si je ne suis pas

obèse, mais j'ai besoin d'un régime si je suis

obèse. Je n'ai pas besoin d'un régime si je

ne suis pas obèse.

#### LES CARACTERISTIQUES DES BESOINS

DU DIV

DU DIV

• Ils sont universels, partagés par toute l'humanité, les enfants, les vieillards, les femmes

comme les hommes, les habitants de tous pays.

• Ils sont l'expression de notre être vital, comme

une fonction ou un organe qui correspond

à nos aspirations les plus profondes.

• Ils ne sont pas liés en particulier à

une personne.



- un objet,
- une action,
- une situation,
- un moment.

Il peuvent donc être nombreux et multiples.

**Liste non exhaustive de besoins liés à :**

**Notre corps physique** : abri, nourriture, respiration, mouvement, repos, lumière, sécurité.

**Notre intelligence** : identité, authenticité, créativité, estime de soi, affirmation de soi, respect.

**Notre autonomie** : liberté de choix et d'action, projets, rêves, valeurs, modes de vie, mouvement, libre arbitre, souveraineté.

**Notre interdépendance** : relations, communication, affection, empathie, soutien, confiance, amour, chaleur humaine, écoute.

**La célébration** : accueillir et rendre hommage à ce que nous vivons, aux joies et aux peines que nous connaissons, etc. : pleurer, remercier.

**l'accomplissement** : participation, création, quête de sens, apprentissage, réalisation.

**Le partage** : contribuer, participer, coopérer, comprendre, guérir.

**La communion** : beauté, harmonie, inspiration, paix, spiritualité.



Nourrissez

vos propres besoins

résumé

Dans la série « *enfin* » jamais mieux servi  
que par son maître », c'est à vous de répondre

à vos besoins.

Satisfaire vos besoins est un chemin pour votre

autonomie. Vous ne pensez plus qu'à faire  
de vous ce que vous ne dépendez plus de son  
bon vouloir. Vous savez que c'est à vous de vous  
en charger.

Cette prise de conscience a le double avan-  
tage de :

• **Vous redonner le pouvoir sur votre existence :**

« C'est à vous qui savez ce qui est bon pour vous, ce  
que vous voulez vivre. »

• **Améliorer vos relations avec les autres :** elles

ne sont plus encombrées par l'exigence plus ou  
moins exploitée que l'autre nourrisse ou même  
devance vos besoins. Vous les exprimez clai-  
rement. Ce faisant, vous augmentez vos chances  
de les voir satisfaites.



## Apprenez à écouter

### les besoins de l'autre

écouter

Les besoins sont à la fois universels  
et propres à chaque être humain.

Nous avons tous les mêmes besoins. Notre degré  
de satisfaction dans le fait qu'ils sont plus ou moins

comblés, plus ou moins impérieux selon notre his-  
toire, nos conditions de vie et notre environnement.

Comme nous, ressent

des besoins, tout, aussi importants que les nôtres.

Certains conflits naissent lorsque l'on s'oppose  
sur les stratégies pour satisfaire un même besoin.



Ex.: Stéphane veut

observer des étoiles

à la montagne, Frank

donne l'adresse d'un

site d'observation de

l'étoile polaire, ils

échangent sur leurs

besoins d'espace, de

nature, de calme ou

de silence avant de

se disputer ?

**COMMENT ACCEPTER QUE AUTRE AIT**

**DES BESOINS ET LES SURVIVRE ?**

- Écouter vraiment sans intention, sans interprétation. Être prêt disponible pour l'autre, offrir sa présence véritable, ne préparer pas dans votre tête ses objections pendant qu'il parle.
- Demandez-vous « Quelle est son aspiration derrière ce qui l'inquiète ? » ou « Quelles sont ses besoins à nourrir ? »

Vous pouvez faire des suggestions. Ex. : Quand

tu es inquiet, il y a souvent des choses que tu vois et que tu te demandes si c'est ce que tu veux de ta vie ou si c'est

ce que tu veux ?

- Ne pas se précipiter à donner des conseils ou des solutions. Vous serez plus disposé à entendre ses besoins et à l'aider à trouver ses propres solutions.

**NON CONSEIL**

Respectez toujours les besoins de l'autre. Ne donnez pas de conseils à moins qu'il vous le demande.



ÉTAPE 5

Identifiez

ce que vous voulez

vraiment

La quatrième étape du processus OSRD

faire une demande pour assurer votre besoin.

Vous identifiez un comportement ou un état de  
véhicule et le type de conduite que vous voulez.

Vous identifiez un comportement ou un état de  
véhicule et le type de conduite que vous voulez.

sur votre vision d'avenir ou pour la sur une action.

QUATRE ÉTAPES

DANS CETTE ÉTAPE

QUATRE ÉTAPES

DANS CETTE ÉTAPE

1. Déterminez ce que

vous voulez - le moyen

principal de répondre

à votre besoin.

Demandez-vous ce que

vous devez concevoir

pour cultiver cette

idée ou l'essai.



• 2. Vérifiez que c'est ce que vous voulez vraiment

et non ce que vous ne voulez pas ou plus. Ex :

Mais les bosses dans le feu-rouelle plutôt que  
Aride de la employer dans l'éclair

• 3. Avant de faire votre demande, pensez à la  
qualité de votre communication.

Assurez vous que votre interlocuteur a bien compris

précisez votre demande et la reformulez

avec ses mots ce que vous venez de partager Ex :

Pour être certain de bien me faire comprendre pour

tu me redire ce que je viens d'expliquer ?

Vous pouvez être plus précis dans vos

demandes

vous pouvez aussi demander à votre interlocuteur

• Formuler votre demande de sorte que votre  
interlocuteur puisse facilement accepter ou refuser

4. SAVOIR À SAVOIR

Formuler votre demande permet aussi de préciser

vos attentes et de mieux comprendre les besoins

de votre interlocuteur

ce qui constitue un premier pas

vers votre objectif



Formulez

vosre  
votre demande

C'est le moment de dire ce que vous souhaitez.

Vous demandez quelque chose pour vous. Dans votre formulation, tous les items sont préalablement déterminés. Ce que l'on veut

pas un « on » vague qui « pourrait » avoir compris tout seul ce dont vous avez besoin. Ce quelque chose n'est pas une orientation approximative, mais une action ou un comportement précis que vous sollicitez.

#### LES CARACTÉRISTIQUES D'UNE DEMANDE

Elle est adressée à une personne en particulier

cette personne peut être :

- **Vous-même** : vous pouvez vous demander de vous manifester plus de bienveillance ou d'être gentil ou de soute...
- **Un autre** : conjoint, enfant, ami, voisin, collègue, passant, commerçant... clairement identifié.
- **Des autres** : un groupe, une collectivité, une institution.

- **La vie** : la chance, la destinée, l'univers, le divin ou tout principe plus grand.

**Votre demande est concrète** et porte sur une action ou une parole précise que vous attendez.

- Elle vise le besoin prioritaire à cet instant, ce qui est important pour vous ici et maintenant.
- Elle est exprimée de façon positive, concise et précise.
- Elle est réaliste et réalisable, évaluée de votre

point de vue en toute bonne foi.

- Elle est négociable et laisse la place à l'autre, à

l'autre partie.

- Elle est relative et concerne l'instant présent : il n'y a pas d'absolu, il n'y a pas de toujours, elle est circonstanciée.

- Enfin, elle est formelle.

l'ère au présent.

Est-ce que tu es

confondue avec

feuille dans le

d'un samedi.





Acceptez

## la réponse de l'autre

RECELEZ

Ainsi: Non ? N'importe ?

**Demande, c'est solliciter.** La demande est à l'opposé de l'urgence. Exprimer une demande à quelqu'un, c'est lui confier que l'on souhaite obtenir de lui quelque chose. Donc par nature, la demande devrait toujours être empreinte de délicatesse.

### VOIR TROIS PISTES POUR Y ARRIVER

1. **Ne regardez plus l'autre comme un ennemi.** Si vous êtes en désaccord ou en dispute, dites-vous que ce n'est pas le moment de faire votre demande. Vous avez probablement besoin d'empathie, restez encore un peu à l'écoute de vous-même.
2. **La relation d'abord !** Une fois que votre regard et votre cœur sont en paix, rappelez-vous que la priorité en CNV est de privilégier la relation, le maintien du lien ou de la communication.

3. Accepter que l'autre puisse refuser. En lâchant  
sur l'individu, il vous renvoie ce que vous lui avez  
demandé.

cher ou rigide. Vous pouvez être demandé  
en tant que tel. Si l'autre ne vous a pas  
un refus. Si c'est inévitable, c'est que vous êtes  
dans l'urgence.

Montrez à votre interlocuteur que vous êtes  
capable de recevoir son refus, que vous êtes prêt.  
Il pourra alors un peu mieux penser à son  
capacité et il sera en mesure de vous dire.

Si vous l'êtes vraiment, votre interlocuteur  
plus envie de répondre favorablement à votre  
demande qu'il avait auparavant. Pourquoi ?  
Parce que par nature les êtres humains aiment  
contribuer à la réussite d'autrui.

MON CONSEIL

Montrez de la bienveillance dans votre demande et  
protégez la face de l'autre. Utilisez le mot  
"merci" et "s'il vous plaît".

Ouvrez l'éventail

des possibles

RECULEZ

**Faites preuve de créativité**

Si votre demande essuie un refus, ne renoncez pas pour autant à votre besoin et trouvez une autre solution.

On vous a dit non et vous vous sentez peut-être déçouche. C'est que l'intensité de votre besoin est grande et l'intensité de votre besoin de vivre.

Alors faites le avec inventivité et créativité !

Ex : Ophélie propose à son ami Damien d'aller voir une exposition mais il ne peut aller et refuse.

Ophélie s'interroge : Que faire en ce cas ?  
Faites cette proposition à Damien ?

• **Passer un moment avec lui ?** Ophélie peut proposer d'autres activités, lui demander ce qu'ils pourraient faire ensemble.

• **Ne rater l'exposition ?** Elle peut aller avec quelqu'un d'autre.

• **Se cultiver ?** Aller à une autre exposition, à un spectacle, au cinéma, etc.



Libérez-vous

de vos

conditionnements

Développez l'art de ne pas croire aux histoires

QUE VOUS VOUS LIBÉRIE.

Sapez votre conditionnement et votre état d'esprit de vos croyances. Ce que vous faites pour vous ne fait souvent que pour vous.

**Ne croyez pas seulement à ce que vous**

**vous libérez.** Ex : Je crois que l'on doit toujours

finir ce que l'on a commencé. Cette croyance me

donne l'énergie de terminer dans des projets de

longue haleine même à court terme ou à court

plusieurs années. Et pourtant, avant de prendre

conscience de ce conditionnement, j'aurais dû

réviser le tout à la fois jusqu'à bout de

voit trop tard qu'il faut changer d'idée ou même

renoncer à partir en vacances par des choses

et reconnaître en quoi cette croyance m'aide et en

qu'elle peut m'être nuisible.

**ENERGIE QUELLES ONRANCES**

**VOUS COMBIENNEMENT ?**

Nous faire de vos onrances

.....  
.....

Querefois telchevous ?Quevous permet  
elle de réaliser l'onrancement ?

.....  
.....

Ingredis à présent ce qu'elle faire chez vous ?

Ce quelle vous empêche d'oser de réaliser  
l'onrancement ?

.....  
.....

**SOYEZ CONSCIENT DE VOTRE COMPLETUDE**

Vous êtes bien plus que ce que vous croyez. Et  
vous êtes pleinement vivant, lorsque vos actions  
ne sont plus guidées par vos automatismes de  
pensées mais par la conscience de la situation  
du moment présent.

Connecté à vous-même, vous exprimez la diversité

et la richesse de la personne que vous êtes : un  
être complet, plein de ressources, à la fois fort et  
vulnérable, actif et contemplatif.

## Donnez-vous

### de l'empathie

#### Prenez soin de vous.

Être dans l'empathie, c'est mesurer l'intensité de ce que l'autre ressent, comprendre son besoin, trouver les mots pour l'exprimer.

**Pratique Solo-empathie 1** L'empathe perçoit à qui donner de l'empathie, c'est vous.

Découvrez donc à l'aide de ce qui est écrit en vous, vous donnez en vous un aspect de sécurité. De votre peur ou de votre insécurité, un peu de bien-être, de moyens pour agir.

#### MÉTHODE DE SIX ÉTAPES

1. **Centrage** par la sensation

Identifiez ce qui vous éprouve, nommez vos sensations, cherchez ce qui passe dans votre corps, reliez vos sensations à vos émotions.

2. **Le lâcher-prise mental**

La sensation de la peur agit à tous les niveaux, prenez les engagements, le lâcher-prise pour

quodcumque videritis  
pacis inquit. Si autem  
la plume, mais simplement  
dans la situation de base  
l'émotion. C'est peut-être  
paragraphe. C'est un  
ment l'émotion circule.

### 3. Le lien entre le besoin

Cherchez ce que cette émotion  
vent d'être. Quelles sont les émotions

agrandies, que les besoins ne sont pas comblés ?

#### 4. Une douce bienveillance

Accordez-vous quelques instants de douceur  
et de consolation. Prenez quelques profondes  
inspirations.

#### 5. L'imagination créative

Pensez à ce qui pourrait vous satisfaire.

#### 6. Une expression vraie

Prenez conscience de ce que la situation vous  
fait vivre. Efforcez-vous de demander.

Ex : Se demander à soi-même, Surtout OK pour  
récorder un peu de temps seul ce week-end et  
pour nourrir mon besoin de repos et de silence ?



la bienveillance

RESUME

... et commençons par vous-même.

La bienveillance est une disposition d'esprit qui inclut la compréhension, l'empathie, l'indulgence envers soi-même et les autres.

Commençons par être bienveillant envers nous-même.

car parfois, nous prenons soin des autres alors que nous-mêmes sommes en souffrance.

Vouloir passer la souffrance de l'autre peut être une stratégie inconsciente pour éviter de vous occuper de la vôtre. Le risque est de vous épuiser en soignant qui souffrent une victime.

Cette posture est bénéfique pour personne, la relation se basant sur la dépendance et le jugement. Le plus souvent, elle finit par se retourner sur vous par lassitude ou exaspération. Vous vous épuisez dans des conversations qui se répètent.

Ex : Ça fait dix fois qu'on en parle, pourquoi tu ne m'écoutes pas ?

**REGARDEZ-VOUS AVEC BIENVEILLANCE**

Comment ? Il faut lui pardonner de soi ?  
Certes, mais si vous-même ne pouvez  
votre éducation, vos valeurs. Mais regardez-vous  
avec un œil positif, heureux, généreux, regardez  
vous avec amour et bienveillance.

Soyez dans de bonnes dispositions avec vous  
et vous êtes :

- voir la beauté en l'autre, reconnaître ses res-  
sources, ses qualités, ses belles intentions ;
- vivre dans un monde, le nôtre, en paix.

**LES ENJUS**

1. En étant à l'écoute bienveillante de vos res-  
sources et de vos besoins ;
2. Vous développez sécurité intérieure, estime et  
confiance en vous ;
3. Vous êtes capable d'accueillir l'autre, de vous  
rélier à lui avec empathie ;
4. Et de lui apporter l'aide dont il a besoin. (Et  
vous le demandez explicitement)

**BONUS :** Vous avez alors une ressource unique,  
un moment précieux.

Osez le cri

de la girafe

RECHERCHER

**Vous pouvez être ferme et montrer votre force  
sans violence ni agression.**

On ne peut pas fuir l'ON ni le monde  
où tu l'enonces et tu gères «O» et «N»

«O» et «N» ne peuvent pas être séparés  
et ils doivent être complémentaires

Parce que le «N» ne peut pas être accepté

venant tout seul sans être accompagné

Il est bien entendu que vous pouvez

vous positionner avec justice.

**Vous pouvez être de la girafe** lorsqu'il y a un

avec fermeté et bienveillance.

• «O» à soi.

• «N» à soi.

• «O» et «N» ensemble.

Vous équilibrez vos relations et exprimez une

«saine colère» sans explosion de violence. Vous

partez «O» sans vous éliminer sans faire passer

l'autre avant, sans renoncer à vos besoins.

## Ressortez la gratitude

Conscience et reconnaissance  
pour ce que la vie vous apporte.

Un être humain est un être humain  
admirable en tant qu'être humain pour la seule  
raison qu'il est un être humain. C'est ce qui le rend  
si précieux et si remarquable.

est-ce que vous avez des idées à partager ?

À qui exprimer votre gratitude ?

À mes amis, à mes collègues, à mes proches.

compagnie, à mes amis, à mes proches.

À Dieu : pour tout ce qu'il nous apporte.

À la vie : la Providence, l'univers.

MON CONSEIL ■■■ CONSEIL

Commencez avec votre gratitude.

Écrivez votre liste de gratitude.

Partagez votre liste de gratitude.

Prenez le temps de lire votre liste de gratitude.

Prenez le temps de réfléchir à votre liste de gratitude.

Prenez le temps de méditer sur votre liste de gratitude.

vosre intention

En communication non violente, l'intention première est la qualité de temps que vous entrenez avec l'autre.

Vous privilégiez en priorité :

- votre **relation** plutôt qu'un message à dire

Le temps pour l'être et les enjeux de votre lien.

- votre **connexion** : pour ce que vous échangez ensemble dans l'instant présent, spécifiquement

lors de cette interaction.

La communication est alors un échange réciproque et empathique allant au-delà de son propre et de celui de l'autre.

VOSRE INTENTION

VOSRE INTENTION

1162

QUAND VOUS VOUS EXPRIMEZ

Demandez-vous avant d'émettre le processus :

- Quel élan intérieur me pousse à parler, à agir ou réagir ?
- Est-ce que mon objectif est d'être vu ou que je veuille être vu ?

• Être sûr que le moment à cœur de parler ou la qualité de notre relation ?

Et maintenant, quel est le message que vous avez communiqué à cette personne ?

#### VOTRE INTENTION QUAND VOUS ÉCOUTEZ

Prenez un temps au moment où l'autre s'apprête à parler pour vous sentir disponible et demander :

• Est-ce en train de l'écouter pour l'écouter et le

comprendre ou juste pour lui répondre ?

• Moment, ne suis-je pas déjà en train de préparer ma réponse ?

de toute projection, laissez place à l'autre et créez un espace de communion.

#### ÉTUDES APTÈRES

• Tous les moments que l'autre vous amène à écouter

par des manifestations non verbales : un décalage dans

les yeux, un relâchement des épaules, un saup

• Regardez et ce que vous pouvez en tirer

par quel est votre intention de communication.

N'oubliez

pas les droits

de vos enfants

Reconsidérez votre rôle de parent  
et adaptez pour un autre modèle d'éducation.

Être parent, c'est accompagner votre enfant vers son autonomie pour qu'il devienne un adulte respectueux de lui-même et des autres, des lois et de tout ce qui vit. Comme guide et témoin de ce cheminement, votre rôle est de lui donner de l'amour dans un cadre sécuritaire.

**CHOISISSEZ UN MODÈLE D'ÉDUCATION**

AVANT

**ÇA DONNE À VOTRE ENFANT :**

- **Le droit de parole :** il peut exprimer ses idées, dire ses besoins et ses émotions et les besoins et les émotions de ses autres membres de famille.
- **Le droit à ses émotions :** un enfant est très sensible et n'est pas encore suffisamment mature pour gérer ses émotions.

**Faire l'effort d'écouter :**

- **Ses peurs :** rassurer le avec amour et humour

Écrivez l'imaginez pour lui apprendre à se rassurer tout seul. Et si lui dit quoi à ce moment pour qu'il rentre chez lui ?

- **Ses rêves :** parler du projet que lui a proposé

réviser les. Tous les rêves valent d'un bon non nourri. Quel est-il ? Votre enfant a peut être des soucis à l'école, faites lui raconter sa journée.

- **La tristesse :** un jouet perdu, une querelle ou la

perte d'un premier amour. les chagrins de votre enfant peuvent être vécus de différentes manières.

- **La joie :** vous pouvez en régaler la forme si elle

est une demande de reconnaissance et de reconnaissance, mais rappelez vous qu'un enfant qui peut exprimer sa joie sans attendre et célébrer la beauté et la bonté de la vie.

- **Les choix de l'enfant :** votre enfant peut dire non,

exprimer ses préférences, dire ce qu'il veut pour lui. Faites en sorte qu'il ait le plus possible l'occasion de se choisir et de choisir, il choisit en conscience.



• Aux comparaisons injustes et injustifiées, car

comme dit la chanson : « chacun sa route, chacun son chemin » Ex : J'ai les yeux, je t'ai un nez, moi, elle.

• Aux généralisations décourageantes. Ex : Tous les jeunes sont...

• Aux attentes démesurées ou implicites. Ex :

Né(e) pas de frère, ne t'en inquiète pas, tu pourras penser tout seul à mettre le couvert.

• Aux phrases expéditives : elles forment le sujet

pour vous rassurer ou le Excusez-moi, j'ai oublié de vous dire que...  
pas de problème, j'ai réglé ça pour vous.

• Aux incohérences **cohabilitantes** : Ex : Si, oui

qu'est-ce que ça veut dire ?

C'est un enfant, laissez-le être

un enfant. Interagissez avec lui

vos parents ne sont pas responsables

d'être venus à votre enfant, il

est peut-être mieux pour vous

de vous mettre au calme, de

faire autre chose, de vous

reposer, que les choses

se passent plus facilement.

C'est de votre responsabilité.

sa responsabilité.

## Responsabilisez

enfants

et adolescents

RECHERCHE

### Qu'en pensez-vous ?

Plus votre enfant grandit, moins vous avez besoin

de le prendre en charge. Il apprend à satisfaire lui-même ses besoins. Responsabilisez-le dans la bonne mesure.

Tout un temps où nous ne lui avons rien proposé, établissons un cadre pour lui et adaptons-le à chaque âge. Ensuite, il faut qu'il propose lui-même des solutions. Et c'est là que nous intervenons avec gentillesse, en négociant.

Avec le CNV pratiqué en famille, votre enfant ou adolescent va faire certaines choses par lui-même. Il en aura la volonté parce qu'il le choisit et le fera non par pitié, culpabilité ou par stratégie pour obtenir autre chose en échange.



**Vers une éducation non-violente et bienveillante.**

Une éducation qui contribue à faire grandir les enfants, à transmettre des savoirs et soutenir leur développement est l'œuvre de tous : parents, éducateurs, animateurs, enseignants.

**QUELQUES PRINCIPES FONDAMENTAUX**

- Les enfants sont empathiques par nature. Ils évoluent dans un environnement familial, classé, groupé où ils développent leurs émotions et leurs besoins, ils veulent occuper leur temps. Ils apportent un engagement volontaire pour participer aux tâches imposées et au travail de groupe.
- À contrario, si l'ambiance est stressante, si ne régnent ni la confiance ni la bienveillance, ils se referment sur eux par peur de jugement d'autrui et des punitions. Ils se désolidarisent du groupe. Certains expriment alors tensions et frustrations par des conduites inadéquates.

• **Vos paroles ont un impact.** Vous représentez

l'école, ce qui se fait. Si l'enfant est en difficulté, vous pouvez  
comme les autres, il faut un moment de  
de la tête et de la main, il faut se parler, se  
même si vous ne vous adressez qu'à un enfant en  
particulier. Lorsque l'enfant, dans un groupe ou  
en classe, vous encourage, vous félicite et remarque  
ses efforts, tous les autres se sentent (potentiel)  
valorisés.

• **Vos enfants aiment apprendre.** Alors aidez les

encourager à travailler, à progresser, non pas pour  
d'une sanction ou pour d'une récompense, mais  
pour gagner en estime d'eux-mêmes. Ils peuvent  
mesurer leur progrès en elle dans les moments où  
l'école et se réjouir lorsqu'ils progressent.



Améliorez votre

relation de couple

RECETTE 17

**Soyez autonomes à deux.**

Vous formez un couple parce que vous vous êtes choisis. Le secret des couples qui durent réside dans la capacité de chacun à être autonome. Vous ne dépendez pas de l'autre pour être l'adulte d'un chacun responsable de vous-même, de vos émotions, de vos besoins sans dépendance affective.

**EN QUOI LA ONY POUVRIE AMÉLIORER**

COUPLE ?

**VOS RELATIONS DE COUPLE ?**

- **Évitez la technique de l'OSÉO** : vous exprimer vos demandes sans cris et sans reproches. Vous pouvez être écouteuse, curieuse et acceptable pour vous et ce qui ne l'est pas.
- **Vous pouvez entendre les besoins de votre partenaire sans les vivre comme une épreuve.**  
Vous acceptez votre partenaire tel qu'il est et non comme vous voudriez qu'il soit. Vous renoncez à vouloir qu'il change.

• Vous exprimez vos émotions et partagez vos besoins.

• Vous sentez quand vous n'êtes pas les moyens émotionnels pour communiquer sérieusement et vous reportez la discussion au besoin.

• Vous n'êtes pas sûr de la relation sans risque pour la relation. Vous le faites de l'opinion personnelle, considérez

sur l'air et la relation dont ainsi vous prenez soin.



EXEMPLE

Il n'est pas facile de parler de ses besoins et de ses émotions. Mais c'est important pour la relation. Alors, que pensez-vous de cette idée ?

## Envisagez l'amour

### autrement

RECHERCHER

#### En résumé ?

Et si l'amour était autre chose qu'un sentiment, qu'une passion, un désir ? Pensez-vous envisager l'amour comme :

- un besoin à nourrir plutôt qu'un sentiment ?
- un état à gérer et partager ?

Si vous faites la distinction entre votre besoin

d'amour et les besoins ou désirs de votre relation de dépendance qui pourrait être toxique.

Vous ne prenez pas sur l'autre votre besoin de sécurité émotionnelle, vos peurs, notamment de rejet ou d'abandon, vos blessures.

Ainsi, l'amour :

- **donne librement** avec le cœur ;
- **partage avec authenticité** et joie ;
- **ressent dans le plaisir** et la félicité ;
- **reçoit avec gratitude**.

Qu'en pensez-vous ?



## Adoptez la CNV

attitude

RECHERCHER

### Et conversez avec fluidité dans la non-violence

Le processus CNV requiert du temps pour se pratiquer avec aisance. On lui reproche parfois son côté mécanique.

#### RECOMMANDATIONS

#### RECOMMANDATIONS

##### UR VOUS ENTRAÎNER

##### POUR VOUS ENTRAÎNER

**Commencez par pratiquer pour vous-même.** Cela vous permet de rencontrer votre moi profond.

**Exemple. Observation** = Mon villageur n'est pas sur la piste de mon cheval. Je le retrouve dans la chambre de mon fils.

**Sentiment** = Je suis en colère. Encore une fois ! J'ai envie de hurler ma rage.

**Besoin** = Quelque chose qui est à moi respecté. Que l'on reconnaisse mes besoins et demande. J'ai besoin qu'on ne dispose pas de moi. En fait, j'ai besoin de considération dont j'ai

## PREMIERE

**Demande** : Je me sens déjà plus en panne  
trouvé ce que se passe en moi. C'est étrange  
de leur ma demande... je me les respecter et je  
pose mes limites.

**Clair et direct** : **Clair et direct** : Répondre  
les jugements, évaluations implicites, confusions  
entre besoins et moyens, entre demande et en-  
gagements que nous libérer.

**Adopter l'OSDO avec la formulation qui vous  
convient** :

Ex: Quand tu dis... je ressens...  
C'est parce que j'ai besoin de... que je ressens...  
quand tu dis...

Comme ça @ les besoins pressants... quand tu...

**Oser demander** : Il faut nous en parler  
la plus immense de pouvoir sentir sa gêne.

Méfiez-vous de communiquer :

• **Si l'autre a besoin d'empêcher** : Il peut être tou-  
ché, stimulé par ce que vous êtes en train de dire.

• **Si vous-même êtes en train de dire**  
ce que vous êtes en train de dire.

• **Si l'autre est disponible** pour l'organiser respectueu-  
sément par le bon moment.

Au travail,

déployez vos ailes

recette 20

Et épousez-les.

La CNZ vous aide à prendre pleinement votre place, sans appréhension ni tension, face à votre chef, vos collègues, vos partenaires.

Il vous est possible, en pratiquant pour vous le processus de développement de votre

développement et vous aide à vous affirmer.

Avec OTO nous vous aidons à :

- les croyances qui tournent

dans votre tête : ce que vous

vous racontez sur vous-même

ou sur les autres ;

- les actions que vous entreprenez

dans les situations incertaines

de votre vie professionnelle.

En les accueillant, vous

descendez au niveau de vos blocs

et retrouvez vos ressources.





**INDICÉ DE PLACE EN SOIT ÉMUE**

1. Quelle croyance vous empêche de prendre

vos place ?

Je n'y arriverai pas.

Ce n'est pas pour moi.

Ce n'est pas possible.

On ne me laissera pas faire.

Autre (écrite) : .....

Dans quelle situation précède cette croyance de :

avez-vous ?

(Date, observation) : .....

2. Quelle émotion ressentir-vous en vous con-

scier ces croyances ?

Je me sens (les sentiments) : .....

3. À votre avis, quelle peur sous-jacente crainte

est à la source de cette émotion ?

Évidemment, craignez-vous d'être :

Ignoré

Humilié

Abandonné

Tâché

Autre forme de maltraitance : .....

Autre peur : .....

4. Quel besoin n'est pas satisfait dans cette situation?

(Écrire : besoin) .....

5. Que vous permettrait de vivre ce besoin s'il était satisfait ?

(Écrire : idéal) .....

6. Que pourriez-vous faire pour le surmonter ?

(Écrire : moyen) .....

7. Quelle ressource personnelle ou quel soutien vous permettrait de le faire ?

(Écrire : demandé)

• ou même .....

• ou autre .....

À présent, écrivez-vous !



Bien-être et performance au travail  
sont compatibles.

Manager vous prend soin de vos collaborateurs pour qu'ils s'épanouissent, soient performants et motivés. Il vous fait gérer en plus de votre stress de chacun, maintient la cohésion et fixe à toutes les cartes de fonction.

- La CNV vous permet :
- une **amélioration des relations**, en garantissant le respect et l'équité mutuels, en dénouant les conflits, en comprenant les besoins de chacun ;
  - une **communication plus apaisée** en instaurant des bonnes pratiques en matière de faits, avec une meilleure écoute ;
  - un **management plus personnalisé**. Quand vous vous êtes outillé de la CNV vous êtes en mesure d'individualiser, par exemple, vos appréciations pour encourager, féliciter ou recueillir sont exprimées avec plus de justesse et de délicatesse.

révisé en



## Apprenez

### à dire NON

#### Non à l'attente, oui à NOS besoins

Vous rencontrez peut-être des difficultés à refuser  
lorsque l'on vous fait une demande de l'extérieur  
ou de l'intérieur. Pourquoi est-ce compliqué ?

- Par peur des éventuelles conséquences de votre refus (critiques, reproches) ; auquel cas, la demande est en réalité une exigence.

- Pour ne pas indisposer votre collègue ou la tête de la pièce : vous vous souitez et vous ne prenez pas votre plaisir.

Cependant, quand vous dit NON, vous le méritez.

- Vous êtes OUI à quelque chose d'important pour vous, à un besoin.

- Vous ne dites pas NON à la personne, ni à son besoin. Juste à sa stratégie.

#### COMMENT DIRE NON ?

#### COMMENT DIRE NON ?

1. **Identifiez** : quels sont vos besoins, la réponse que vous souhaitez donner.

Ex. : Je ne peux ni ne veux aller à la réunion à la place de Luc.

**2. Mettre le destinataire en situation de question**  
je dis OUI pour moi quand je dis NON à cette demande? Ex. : J'ai besoin de faire un bon usage de mon temps.

**3. Dire votre interlocuteur que vous ne l'avez pas compris**  
**sa demande** et comparez son besoin au réel fait par une reformulation. Ex. Luc, je comprends que tu souhaites que je te remplace à la réunion dans un souci d'efficacité.

**4. Donnez votre réponse.** Ex. : cependant je ne réponds pas.

**5. Retour à votre besoin.** Ex. : car j'ai besoin de rester maître de mon agenda.

**6. Si il y a lieu, proposez à votre interlocuteur de chercher d'autres moyens** pour répondre à son besoin. Ex. : Mais tu que nous réfléchissions à un moyen efficace de faire avancer les questions que l'un de nous ne participe à cette réunion ?



## Gérez les conflits

RESUME

### Faites la paix dans les bureaux !

Subir des conflits au travail est un cauchemar. Une perte de temps et d'efficacité pour les équipes. Un repère de nos collègues qui ne nous fait pas sentir que le bien-être au travail accorde la performance des entreprises.

#### COMMENT FAIRE ?

- Ne laissez aucune relation dériver.
- Révisitez le conflit en pratiquant la CNV.

#### COMMENT FAIRE ?

- Révisitez l'OSBD.
  - Stratégie d'intervention pour vous et votre équipe.
  - Fiche d'intervention d'un tiers (un hiérarchique, un coach ou médiateur extérieur).
- Demandez que le CNV ou d'autres techniques de communication bienveillante, proactive... soient proposées dans votre entreprise.
- Quel le plus efficace reste la prévention. Faire en sorte que les relations soient harmonieuses dans les entreprises. Aidez à intervenir en mode pompe.



Augmentez

votre leadership

On n'est pas leader on le devient.

Le « leadership » est la capacité à influencer des groupes de personnes pour atteindre un but commun.  
muh.aziz@leadershipinstitute.com

un leader n'est ni une fonction ni un métier, vous avez du charisme si on reconnaît votre influence et votre capacité à inspirer les autres. Vous suscitez cette envie lorsque **l'authenticité de votre intention est perceptible** par les autres.

Il vous faut alors :

- **donner du sens** à l'action commune ;
- **prendre soin des relations** et du collectif ;
- **vous adapter avec optimisme et confiance** à ce qui est.

Pour cela, vous devez être à l'écoute, à l'écoute des autres et de vous-même. Vous les aidez à développer leur propre responsabilité et votre équipe.

10/11/17

## Développez

### la coopération

1802144

Parce qu'ensemble, on va plus loin.

La coopération met l'accent sur le groupe et mobilise  
autour d'un projet commun. Vous savez que vous  
faites partie d'une équipe qui coopère quand :

- chaque membre a une contribution à apporter  
fondée sur une vision commune ;
- il y a entente des relations de qualité basées

- conflits et concurrence sont exclus car lorsque  
des sujets apparaissent, ils sont résolus (grâce à  
la CNV par exemple).

La CNV favorise la coopération et elle agit de  
la différence de perception et de points de vue  
et œuvre ainsi à l'apaisement des tensions.

QUELS SONT LES BESOINS

QUELS SONT LES BESOINS

UNE ÉQUIPE QUI COOPÈRE >

UNE ÉQUIPE QUI COOPÈRE ?

Le lien d'appartenance, de reconnaissance, de sens.



## Renoncez à la médisance au travail

### Et changez votre vie.

Nous détestons parfois un collègue alors qu'il ne nous a rien fait. Nous révoquons pas forcément de raisons pour le regretter mais nous en créons de

toutes pièces. Nous médisons et interprétons les faits et gestes pour légitimer notre aversion. Ce sont là les prémices du harcèlement et le raison de bon nombre de souffrances au travail.

Alors que faire pour changer la situation ?

- **Demandez-vous : laissez-vous harceler ?** Quel manque vient-il combler ? Bien souvent, il s'agit d'un besoin de considération, de reconnaissance dont vous souffrez, vous. Que représente pour vous cette personne ? Que vous manque-t-elle que vous n'avez pas ?
- **Allez voir votre collègue.** S'il y a des différends entre vous, régalez-le avec l'OSBD. Si rien n'y fait, donnez-lui l'opportunité de le contacter directement.



# Faites face à des clients mécontents

## La CNV au service des métiers de la vente

et des clients

Comment faire face aux clients mécontents ?  
Régénérer pour un destin incertain, le futur

Les griefs des clients sont des engagements, en revenant  
aux faits, sans entrer dans le conflit, ni vous les  
ser gagner par la colère. Ne prenez pas ombrage  
des reproches proférés, ce n'est pas contre vous.

Le client découvre réception de ce qu'il a commandé et  
de maintenir le lien. Etc.

**Le client :** - C'est un individu, vous n'avez  
pas à vous en faire. C'est un être humain, vous n'avez  
pas à vous en faire. C'est un être humain, vous n'avez  
pas à vous en faire.

**Le vendeur :** - Vous êtes en colère, vous n'avez  
pas à vous en faire. C'est un être humain, vous n'avez  
pas à vous en faire.

Dans cet ouvrage, la leçon d'aujourd'hui porte sur  
le client perçu l'intention du vendeur de com-  
prendre la situation à partir de là, des solutions  
peuvent être trouvées.

## Célébrez la vie !

### Et vous la peine d'être vieux

La CMV vous aide à l'optimisme et vous encourage à honorer la vie. Pourquoi ? Pour éprouver le plaisir de vivre des beaux moments, transmettre et enregistrer les photos plus difficiles de l'existence et pour du bonheur au moment de la vie et non quand l'est parti.

#### Comment célébrer la vie ?

• Amusez-vous, prenez soin de vous, de vos relations

• Allez voir des amis en leur laissant à manger et chercher vers leur relation.

• Soyez actif dans le monde qui est maintenant vous, ce qui vous amène, vous fait vibrer.

• Révisitez les lieux où vous avez vécu, ce que vous aimez.

### UNE CLÉ EN PLUS

### UNE CLÉ EN PLUS

Vous êtes en vacances ? Laissez votre vie

.....

Reconnectez-vous

à votre élan naturel

d'empathie

reconnectez-vous

Par nature, l'être humain est une belle personne

Ses bris de cœur sont fondamentaux

ment une tendance naturelle à l'empathie. L'acte  
aider et avoir l'occasion d'exprimer sa générosité.

stop

de l'humanité pour qu'on

tares personnes perdent

leur faculté de générer

est alors que d'autres

la conservent.

à force de décon-

venues, certains

perdent tout ou rien

l'un d'eux se perd.

pour de sa réaction,

peut de perdre le lien,

pour ne pas le faire.





leur. **Ceppensontnullesetvaines.** Le plus est  
sont produites par les jugements et les étiquettes  
qu'on appose sur les autres. Il faut en faire et  
détacher les étiquettes.

**Détacher l'étiquette permet d'emboîter sa vie**  
et celle des autres.

N'hésitez pas à réfléchir à la question suivante :  
au service de quelle vision ou laquelle vous inspire  
quel ? Trouvez-vous que l'existence est dans vos  
comportements habituels ou dans vos choix de vie.

10822005

**AVANTAGE, PENSEZ-VOUS**

DES QUESTIONS.

**L'UNE DE CES QUESTIONS.**

- **1. Que dois-je faire à présent** pour réussir pour  
aider l'autre pour être utile au monde ?
- **2. Ce que je m'apprête à dire ou à faire est-il**  
bénéfique ?
- **3. Est-ce que vous avez vu l'opportunité de la beauté,**  
de la paix ou de la joie dans la vie ? La mienne,  
celle de l'autre, ou de façon générale.

Agissez en conséquence.

Jouez à la marelle

de la CNV

150014-01

De case en case,

vous pratiquez l'autoévaluation active.

Sur des feuilles A4, inscrivez :

**TROUVEZ** Je me centre sur mon intention de traverser ce qui me fait du mal :

1. Ce que quelqu'un m'a dit ou fait.
2. Mes jugements sur lui si je rejette ce qu'il a dit.
3. Mes jugements sur moi si je lui donne raison.
4. Je me centre sur ce que je ressens.
5. Mes émotions quand il ou elle inconsciemment.
6. Les émotions qui m'agissent et les émotions de.
7. Je me centre sur les besoins.
8. J'identifie les besoins non résolus par l'autre.
9. J'identifie les besoins sur les besoins de l'autre.
10. Je formule ma demande qui j'adresse à moi-même ou à l'autre.

**OBJET** Je ressens également.

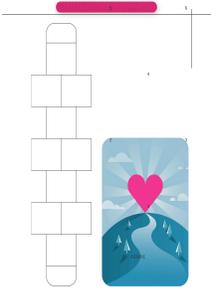
Placez les feuilles sur le sol.

en

de

**Parcourez les cases.**

Visitez les toiles. Bistrot  
dresse aussi longtemps  
que nécessaire. Vous ver  
rez que ça finit par  
de rebondir. C'est ce  
de plusieurs cases avant  
de retrouver l'équilibre.





Faites

de votre mieux

RECETTE

Acceptez ce quest.

Avec la CNV, vous avez à cœur d'entretenir les relations les plus harmonieuses avec votre famille, au travail, dans votre couple. Acceptez cependant

que certains jours l'énergie, l'envie, la discipline vous manquent pour activer ce processus consciemment. Du fait d'un manque d'énergie, la fatigue,

le stress sont plus forts.

Vous faites de votre mieux avec la patience, la confiance dont vous disposez pour identifier vos jugements, vos émotions, vos besoins et les autres

dont vous disposez pour les nourrir.

Ainsi, vous bénéficiez avec vous-même, avec

les autres et pour participer à faire de votre mieux.



