

La communication non violente (CNV)

Objet : La communication non violente	Concept(s) travaillé(s) : Négociation
---	---

Tâches de l'élève (en lien avec les compétences spécifiques...) : Compétence spécifique 1 <ul style="list-style-type: none"> • Sur base de ses propres représentations et à l'aide d'un support fourni par l'enseignant, l'élève formule une question pertinente. • A partir de ce support, il émet ensuite une (des) hypothèse(s)
--

Savoirs à structurer : <ul style="list-style-type: none"> • Les techniques de la communication non violente • Les effets bénéfiques, les critiques

Attitudes : <ul style="list-style-type: none"> • Développer des attitudes relationnelles positives 	Savoir-faire : <ul style="list-style-type: none"> • Traduire des données dans un langage différent
--	--

Scénario méthodologique :	Timing
Jeudi 4 mars 2004 10h25-11h15, 11h15-12h05	Total : 100 min
<p>Avant de commencer la leçon, une première prise de contact avec la classe me semble importante. Pour mettre les élèves en confiance, et leur démontrer mon intérêt pour ce qu'ils sont et ce qu'ils font, je leur demanderai d'indiquer leur nom sur un papier, afin de « personnaliser » la relation. Je les inviterai également à me parler de leur option, de leurs stages éventuels, de leurs ateliers, etc. Dans un second temps, je me présenterai brièvement à la classe.</p>	10 min
<p>1. Introduction à la communication non violente (CNV)</p> <p>La maître de stage m'avait proposé d'aborder ce thème avec les élèves. Or il se fait justement que Marshall Rosenberg, fondateur de la CNV, était invité par Michèle Cédric dans l'émission « Dites-nous... » de la RTBF. Un entretien d'une heure dans lequel M. Rosenberg pose les fondements de la CNV et explique son parcours personnel qui l'a mené là où il est aujourd'hui.</p> <p>N'étant pas spécialiste de la CNV, je trouvais intéressant que les élèves soient</p>	

« initiés » à cette technique par son fondateur même, à travers cette interview.	
Un extrait de 40 minutes sera présenté aux élèves. Afin de maintenir leur attention, et pour favoriser l'apprentissage de la prise de note « au vol », il sera remis aux élèves un questionnaire :	40 min
10 questions en lien étroit avec l'entretien de M. Rosenberg auxquelles les élèves essayeront de répondre pendant la vision de la cassette. Cet exercice n'est pas évident pour ces élèves qui éprouvent parfois des difficultés à exécuter deux tâches à la fois : - écouter et comprendre un discours - prendre des notes	10 min
Néanmoins, l'entretien se déroulant en anglais, les interventions sont traduites en plateau, ce qui devrait laisser plus de temps à l'élève pour la prise de notes. Si malgré tout les élèves n'y parviennent pas, l'enseignant aménagera des pauses aux moments-clés de l'interview, afin que les élèves prennent le temps de répondre aux questions.	
Le questionnaire sera ramassé et coté.	
Correction du questionnaire : en classe, nous survolerons les 10 questions et procéderons ensemble à la correction du questionnaire.	15 min
2. Elaboration d'une question de départ	
Travail par groupes de 4. Les élèves disposent de grandes feuilles, y inscrivent 3 questions qu'ils jugent pertinentes. Ensuite, les panneaux sont collés au tableau et ensemble, nous vérifions si les questions respectent bien les critères de pertinence d'une bonne question de départ. Les critères de pertinence auront été rappelés auparavant aux élèves et seront indiqués au tableau.	20 min
« Comment communiquer de façon non violente ? »	
3. Exercices pratiques et exemples concrets de CNV	10 min
<ul style="list-style-type: none"> • Jeu de rôle : Il ne s'agit pas à proprement parler d'un jeu de rôle, mais plutôt d'un dialogue Girafe-Chacal. Deux élèves viendront devant la classe jouer le dialogue. Les élèves tenteront de deviner les réponses qu'ils devraient apporter pour s'adresser en mode Girafe à ce Chacal. Ensuite, la girafe répond et les élèves comparent s'ils avaient oui ou non identifié le même sentiment ou le même besoin dans ce qu'exprimait le Chacal.	
Suite des exercices au prochain cours...	

Scénario méthodologique :	Timing
Jeudi 11 mars 2004 10h25-11h15, 11h15-12h05	Total : 100 min
3. Exercices pratiques et exemples concrets de CNV, suite ...	
<ul style="list-style-type: none"> • Expérience vécue par M. Rosenberg Lecture d'une expérience de M. Rosenberg alors qu'il recevait en consultation une maman et sa fille de 16 ans. La mère éprouve des difficultés à poser des observations sans jugement et sans interprétation. Exemple simple, concret, qui peut être discuté avec les élèves. 	10 min
<ul style="list-style-type: none"> • Quelques exercices supplémentaires sur les 4 points à respecter si l'on veut communiquer de façon non violente <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Observation</i> : parmi cinq phrases, entoure celles qui séparent le comportement observé de l'évaluation de ce comportement. 2. <i>Sentiment</i> : parmi cinq phrases, lesquelles expriment un sentiment ? 3. <i>Besoins</i> : parmi cinq phrases, quelles propositions introduites par « parce que » contribuent à créer ce sentiment ? 4. <i>Demande</i> : parmi cinq phrases qui expriment une demande, lesquelles sont formulées correctement (selon la CNV) ? <p>Ces exercices seront réalisés ensemble en classe. Suivra un exercice identique, mais avec une seule phrase par point, qui sera individuel et coté.</p>	20 min
4. Fiche théorique sur la CNV Après cette série d'exercices, il est intéressant de fixer les savoirs. Lecture de la fiche : « La communication non-violente : mode d'emploi » Cette fiche se termine par une référence à l'émetteur et au récepteur. C'est une bonne occasion pour introduire le schéma de la communication aux élèves.	10 min
5. Schéma de la communication L'enseignant mettra les élèves devant un exemple concret de situation de communication. En analysant les différents éléments de cette communication, les élèves reconstruisent le schéma. Le schéma est vide de texte, et les élèves tentent de remplir les éléments de texte manquant. Les élèves sont invités à donner d'autres exemples concrets à chaque étape de la construction du schéma. A défaut, l'enseignant illustrera la théorie.	20 min
6. Synthèse de la CNV <ul style="list-style-type: none"> • Critiques • Utilité 	10 min
7. Fiche concept négociation En guise de conclusion, l'enseignant et les élèves élaborent une fiche-concept.	15 min

7. Dans la vidéo, on évoque un exemple de CNV au sein de la famille : quels sont les quatre points que doit observer la maman pour réagir de façon non violente ?

1)

2)

3)

4)

8. Selon Marshall Rosenberg, il faut être

- aussi
- plus
- moins

attentif aux besoins de l'autre qu'aux siens.

9. Qui a le plus de difficulté à exprimer ses besoins ?

- les hommes
- les femmes

Pourquoi ?

10. Quels sont les deux langages, les deux modes de communication dont parle Marshall Rosenberg ? Quelles en sont les caractéristiques ?

Le mode _____

Le mode _____

Liste des sentiments de base

Content	Gai	En paix	Plein d'amour	Et encore...
heureux	énergétisé	tranquille	chaud	fragile
excité	ravivé	calme	amical	vulnérable
joyeux	enjoué	paisible	sensible	démuni
satisfait	enthousiaste	content	plein d'affection	surpris
ravi	plein d'entrain	absorbéd'appréciation	étonné
plein de courage	d'humeur espiègle	concentréde tendresse	décontenancé
reconnaissant	stimulé	en expansionde compassion	ébahi
confiant	rafraîchi	satisfait	reconnaissant	sidéré
inspiré	plein de vie	serein	nourri	ahuri
soulagé	vivifié	détendu	en confiance	curieux
rassuré	exubérant	relaxé	ouvert	intrigué
rasséréné	étourdi	centré	amoureux	intéressé
touché	aventureux	béat	émervillé	impatient
épanoui	émoustillé		proche	
gonflé à bloc	pétillant			
fier				

Confus	Fatigué	Apeuré	Triste	Fâché
perplexe	épuisé	craintif	seul	en colère
hésitant	inerte	alarmé	impuissant	enragé
troublé	léthargique	anxieux	sur la réserve	exaspéré
inconfortable	indifférent	inquiet	débordé	(fou) furieux
embrouillé	ramolli	tendu	mécontent	hors de soi
tirillé	las	sous pression	malheureux	agité
partagé	dépassé	sur ses gardes	blessé	agacé
déchiré	impuissant	qui a la trouille	abattu	contrarié
embarrassé	lourd	effrayé	accablé	nerveux
embêté	endormi	terrifié	découragé	irrité
mal à l'aise	saturé	terrorisé	en détresse	qui en a marre
frustré	sans élan	épouvanté	d'humeur noire	amer
méfiant	rompu	paniqué	déprimé	pessimiste
coincé		horrifié	consterné	plein de ressentiment
		angoissé	démoralisé	dégoûté
		bloqué	désespéré	écoeuré

Exemple de situation conflictuelle

En CNV, les termes "chacal" et "girafe" sont utilisés pour représenter deux modes de communication :

- La *girafe* personnalise la communication qui est à l'écoute des sentiments et besoins de chacun.
- Le *chacal* personnalise la communication qui porte des jugements sur autrui et sur soi-même.

*Imaginons Jeanne et Pierre en train de "discuter".
Jeanne tient un langage chacal
tandis que Pierre a mis ses oreilles de girafe
pour être empathique aux besoins de Jeanne.*

Chacal - Tu ne comprends jamais rien!

Girafe - Tu sembles frustrée parce que tu aimerais être considérée dans ce que tu dis. Est-ce cela?

Chacal - Oui, mais de toute façon, quoique je dise tu ne m'écoutes pas!!

Girafe - Tu sembles vraiment découragée parce que tu aimerais être entendue dans ce qui est important pour toi. C'est bien cela?

Chacal - En tout cas, ce n'est sûrement pas toi qui va m'entendre dans ce qui est difficile pour moi!

Girafe - Quand je t'entends dire cela j'ai vraiment l'impression que tu es déçue parce que tu aimerais plus de compréhension dans ce que tu vis.

Chacal - Oui mais on voit que ce n'est pas toi qui la vis ma vie, tu ne peux pas vraiment comprendre. De toutes façons, cela n'a pas d'importance.

Girafe - J'entends que pour toi tu es tellement lasse de vivre ta vie que tu as peine à croire qu'on peut s'y intéresser?

Chacal - Qui peut bien s'y intéresser? Elle ne vaut pas grand chose, d'ailleurs je ne sais pas vraiment ce que je fais sur terre, je n'y suis que pour faire du trouble!

Girafe - Tu sembles vraiment déprimée quand tu considères ta vie parce que tu aimerais bien avoir plus d'estime pour toi-même. Est-ce que c'est cela?

Chacal - Oui mais il n'y a rien à faire, c'est peine perdue, je suis juste bonne à jeter dans les ordures!

Girafe - Silence en restant avec la personne.

Chacal - Si au moins tu comprenais ce que je vis!

Girafe - *Silence en restant toujours avec la personne.*

Chacal - As-tu au moins une idée de ce que je vis?

Girafe - Tu sembles assez anxieuse parce que tu aimerais montrer l'importance qu'a pour toi ce que tu vis. C'est cela?

Chacal - Cela a de l'importance pour moi, oui, mais je ne suis pas certaine que cela en a pour toi!

Girafe - Tu es inquiète parce que tu voudrais être rassurée que ce qui est important pour toi, le soit autant pour moi. C'est bien cela?

Chacal - Oui c'est cela!

<http://www.geocities.com/cnv2003/Situation-conflictuelle.html>