




Conférence du 26 février 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
23, avenue G. Berger, 35000 Rennes
Tél. 02.23.46.42.16 – Fax 09 65 13 14 08
E-mail : secretariat@pegaseprocessus.fr
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

La Communication NonViolente

une démarche au service
de la santé des personnes
et des institutions
à caractère social

Dr Pascale Molho
Formatrice Consultante Association Française
pour la Communication NonViolente



1

Pourquoi la Communication NonViolente pour les acteurs du social ?

- pour donner du soutien aux acteurs qui agissent dans un contexte de plus en plus tendu et autour de problématiques complexes
- se manifestant par burn out, sentiments de découragement et d'impuissance, voire dépression,
- ou des tensions et de l'agressivité dans les équipes

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

2

Les besoins

- Renforcer les compétences psychosociales individuelles et collectives
 - Rétablir un juste équilibre entre écoute de soi et de l'autre : usagers, collègues, familles
 - Redynamiser les relations, en apprenant à entendre ce que l'autre veut vraiment dire,
- Sortir de l'impuissance et développer sa capacité d'action grâce à l'analyse des besoins
- Développer la responsabilité et l'engagement de chacun
à l'égard de soi, des autres, et de l'environnement
- Que les équipes (re)deviennent un lieu de ressourcement plutôt que d'usure
- Economiser son énergie

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

3

Compétences psychosociales au sens défini par l'Organisation Mondiale de la Santé

Quatre catégories principales

- Apprivoiser ses émotions et le langage des sentiments,
- Avoir de l'empathie pour les autres,
- Savoir prendre des décisions,
- Développer son esprit critique et sa créativité.

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

4

La Communication NonViolente (1)

- Apprendre à reconnaître l'importance de ses besoins et de son rythme
- Identifier les pièges de la communication et comprendre comment en sortir
- Renforcer notre capacité d'écoute empathique
- Développer une posture de responsabilité et d'engagement
- Oser dire....pour réduire la pollution des non dits et sortir de la plainte
- Poser des actions adaptées

Rosenberg 1999
« Les mots sont des fenêtres (ou bien des murs) »

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

5

Développer sa langue relationnelle

- Pour – quoi ?
 - **Notre intention** en général est d'établir une communication fructueuse au service des projets de chacun
- Comment ?
 - En s'exerçant à placer notre **attention** à la réalité du moment présent

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

6

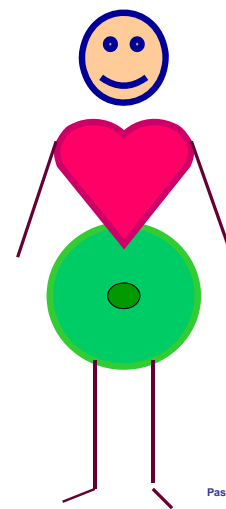
Comment développer l'attention nécessaire?

- Démêler **les faits** de nos interprétations
- Se centrer sur **notre ressenti** *plutôt que sur des projections*
- Prendre conscience **des besoins** en jeu dans le moment présent *plutôt que de débattre de stratégies conflictuelles*

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Réunir les différentes dimensions de la personne

7



Observations /Perceptions
Sentiments
 Emotions

Besoins

Demandes
 Stratégies - Actions

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

8

La CNV en pratique

Etape 1 : se poser et clarifier

- Identifier ce qui se passe en moi, quand un usager, un collègue ou une famille se montre agressive, ou exigeante
 - Quelles sont mes pensées ? mes jugements ? qu'est-ce que je me dis ?
 - Quels sont les faits : décrivez la situation à votre voisin
 - Qu'est-ce que je ressens ?
 - Lesquels de mes besoins ne sont pas satisfaits ?

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

9

Différencier observations – interprétations

- Nous nous sommes croisés et il n'a pas répondu à mon bonjour/ *Il m'a ignoré*
- Il a froncé les sourcils et est parti sans rien dire/il *était de mauvaise humeur une fois de plus*
- Ça fait trois fois qu'elle ne remplit pas de compte rendu d'entretien */elle est incompétente*

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

10

Se mettre en lien avec ce que l'on ressent

plutôt que de rester sur des impressions, projections ou interprétations du comportement de l'autre

- Les sensations corporelles
- Les émotions
- Les sentiments « le senti du mental »

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

11

La structure des émotions et les 6 grandes familles

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Identifier les besoins en jeu ¹² pour prendre des décisions justes

- Les besoins sont universels et immatériels,
- c'est une aspiration qui nous oriente vers ce dont nous avons besoin pour croître et nous épanouir - une nécessité vitale, sur le plan physique ou psychique
- Travaux de Maslow

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Quelques besoins ¹³

- Sécurité : être rassuré ...,
- Identité : être reconnu dans sa différence et appartenir à un groupe, oser prendre sa place
- Concertation, écoute, compréhension, confiance mutuelle
- Besoin de trouver du sens pour être motivé « se sentir utile »
- Réalisation, accomplissement, prendre l'initiative de ..
- Reconnaissance, relever le positif

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Que faire après avoir identifié les besoins ? ¹⁴

- S'exercer à faire des **demandes pour créer le lien avec notre interlocuteur** ou à poser des actes congruents pour prendre en charge nos besoins (et se sentir acteur et actif)
 - A qui ?
 - à soi même
 - une autre personne
 - plusieurs autres personnes
 - De quelle nature ?
 - Reformulation, pour éviter les mal -entendus
 - Savoir comment l'autre a reçu notre message
 - Proposition d'action : concrète, précise, négociable (sans exigence)

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

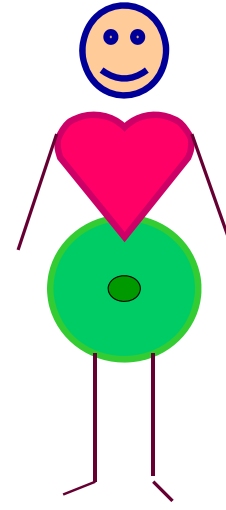
Etape 2 : S'exprimer avec authenticité ¹⁵ en utilisant la CNV

Enchaîner les 4 composants

- Rappel du facteur déclenchant = l'observation des faits
« *Quand vous me parlez sur ce ton,*
- Ressenti :
je me sens tendu ou mal à l'aise
- Besoins :
parce que j'ai besoin de communiquer de manière paisible
- Demande :
seriez d'accord de vous asseoir et de reprendre ce qui vous a contrarié ?

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Réunir les différentes dimensions de la personne 16



Observations
/Perceptions

Sentiments
Emotions

Besoins

Demandes
Stratégies - Actions

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Repérer les différentes manières de recevoir un message 17

<p>Contre soi</p> <p>Je donne raison à l'autre, je me juge</p> <p><i>Culpabilité, honte, dévalorisation, dépression</i></p>	

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Un changement de regard qui nous fait du bien 18

- « *ce n'est pas une attaque, c'est un besoin* »
Une aide à domicile, après avoir suivi 2 journées de formation
- « *Tout jugement est l'expression malencontreuse et parfois tragique d'un besoin insatisfait* »
Marshall Rosenberg

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Etape 3 : Accueillir la réponse de notre interlocuteur avec empathie pour continuer le dialogue 19

- Ecouter l'autre avec attention pour saisir son intention : je me centre sur son ressenti et ses besoins, dans le moment présent, et je reformule

« EST-CE QUE CE QUE VOUS CHERCHEZ À ME DIRE C'EST QUE VOUS ETES inquiet...
et que VOUS AVEZ BESOIN d'être rassuré quand à ...
C'est bien ça ? »

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

20

La posture empathique

- « *Quand je dis que je te connais, c'est de celui d'hier dont je parle* »
 - mettre de côté nos préjugés
 - vérifier avant de réagir, reformuler ce que l'on croit avoir compris, sur le mode interrogatif
 - la CNV invite à se focaliser sur le niveau du ressenti et des besoins, de manière à rejoindre ce qu'il y a de plus humain et universel

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

21

La langue relationnelle en pratique

- Un choix à chaque instant entre 3 possibilités pour faire face à une situation
 - Autoempathie silencieuse
 - Exprimer ce que je vis avec une proposition claire
 - Accueillir avec empathie le point de vue de l'autre

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

22

Nourrir en équipe le besoin de reconnaissance de chacun (1):

Relever le positif

- **Pour quoi** ? pour restaurer un équilibre plus juste entre parler de ce qui ne va pas et se féliciter de ce qui est accompli, pour nourrir la motivation et la créativité
- **Comment** ? En prenant le temps de partager en équipe, notamment lors des réunions des appréciations que nous nous donnons à nous même et aux autres

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

23

Nourrir en équipe le besoin de reconnaissance de chacun (2)

- Pensez à quelque chose de satisfaisant que quelqu'un a fait
 - Exprimer lui une appréciation en lui disant ce que vous ressentez
 - Et les besoins/valeurs qui sont satisfaits
- Savoir recevoir une appréciation est tout aussi important, plutôt que de dire « c'est normal ! Y'a pas de quoi....! »

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

La Communication NonViolente, en résumé

24

Une attitude d'ouverture:

*se centrer sur la qualité
de la relation plutôt
que sur le résultat à court terme*

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS
Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

Aller plus loin avec la Communication NonViolente

25

- Formations à la Communication NonViolente organisées par Pégase Processus : voir le site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>

- Bibliographie :

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Marshall B. Rosenberg, Ed. La Découverte, 1999, 2005

La Communication NonViolente au quotidien, Marshall B. Rosenberg, Ed. Jouvence, 2003

Dénouer les conflits par la Communication NonViolente, Marshall B. Rosenberg, Gabriele Seil, Ed. Jouvence, 2006

Cessez d'être gentil, soyez vrai !, Thomas d'Ansembourg, Ed. de l'Homme, 2001

- Autres références, livres et articles : voir le site nvc-europe.org

*Vous souhaitant des relations fructueuses et détendues avec la CNV,
nous vous remercions pour votre participation*

Pascale Molho - Conférence 2009 organisée par PEGASE PROCESSUS Site Internet : <http://pegaseprocessus.fr>