

La Communication non-violente | CNV

RAPPEL THEMATIQUES

- 1 - Deuil
- 2 - **Gestion de crise et de conflit**
- 3 - Epuisement
- 4 - Gestion du stress et émotions

RAPPEL PUBLICS CONCERNES

- 1 - Aidants

Définitions

1. 4 types de conflits

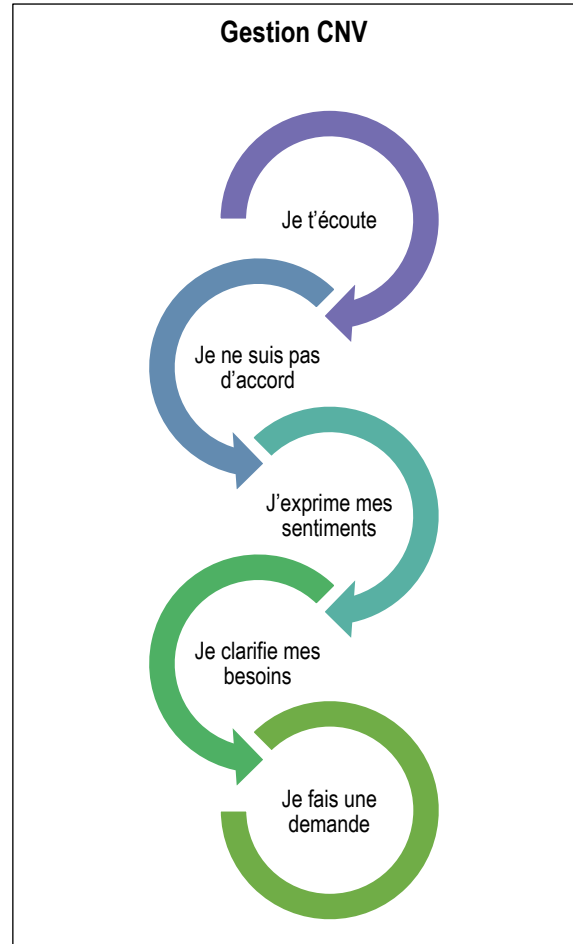
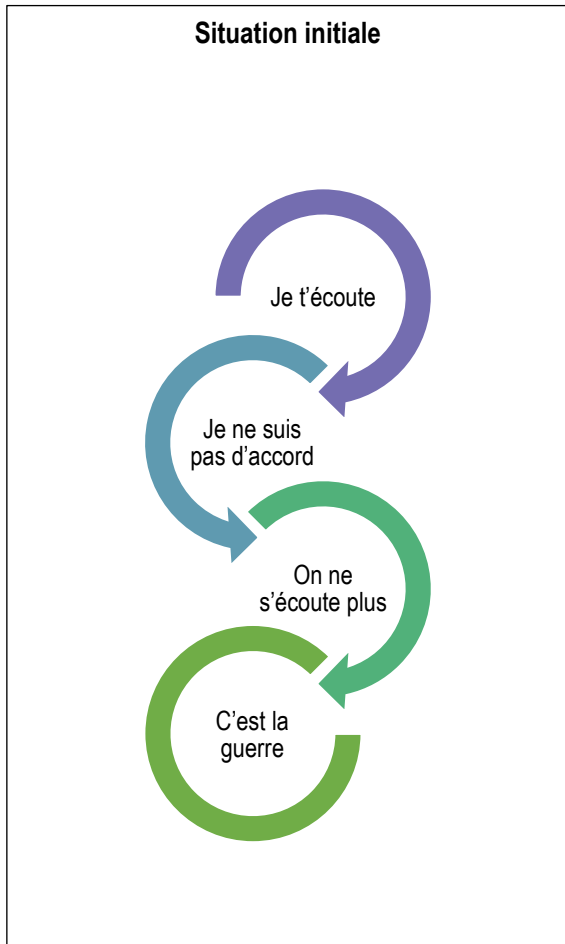
- 1 - Conflit de relation (qu'attend t-on de l'autre ?)
- 2 - Conflit de procédure (Comment cela doit être fait ?)
- 3 - Conflit de tâche (Qu'est-ce qui doit être fait ?)
- 4 - Conflit de statut (Qui est en charge ?)

2. Les grandes lignes de la méthode CNV

1. S'adresser directement à la personne
2. Se baser sur les faits
3. Exprimer son ressenti, ses besoins et ses attentes
4. Ecouter l'autre
5. Définir un objectif commun satisfaisant

- Débloquer une situation à risque suppose un processus qui commence par une rupture dans la spirale de violence, puis l'adoption du processus de la CNV.
- C'est une occasion aussi de se poser les bonnes questions sur sa relation à l'autre.

Exploration et reconstruction d'une solution nouvelle



Dans le cas présent, nous allons être amenés à accompagner les proches aidants sur la gestion de conflits. Nous intervenons sur la prise de conscience, l'élaboration d'un plan d'action de communication et un plan d'action en cohérence avec les besoins de chacun.

Le contexte spécifique COVID19

Dans ce contexte, la réalité du conflit est complexifiée par les problématiques d'isolement, de sentiment d'impuissance et d'urgence dans la prise de décision

Nous pouvons mettre en place une **restructuration cognitive** afin de permettre un « fonctionnement en mode survie ».

L'isolement et l'urgence intrinsèque de la situation d'aidant entraîne un risque de :

- Anxiété avérée
- Prise de risques sous-évalués
- Conflit sur les décisions et actions à mener

Questionnements

1. Accueil

Permettre de parler de la situation présente

- *Que t'arrive t-il ?*

2. Exploration contexte

- *Quel est ton problème ?*
- *Qu'attends-tu de cet entretien ?*

3. Travail sur la résolution du conflit

Permettre une position méta pour le coaché

- *Pouvez-vous essayer de me raconter les faits, comme si vous étiez une personne qui regarde la scène?*
- *Si tu étais un ami qui veut que tu réussisses au mieux dans cette situation, en faisant l'action la plus cohérente, que te dirait t-il ?*

Exprimer ses sentiments

- Reformulation: “Lorsque ..(mettre les faits)”
- *Comment vous êtes-vous senti ?*

Parler de ses besoins

- *De quoi auriez-vous besoin ?*

Ecouter

- *Comment pouvez-vous vérifier que vos demandes ont bien été entendues ?*
- *Que pourriez-vous faire pour optimiser les chances que vous soyez compris ?*

Demander sans exiger.

- *Qu'est-ce que vous aimeriez demander ?*
- *Comment pouvez-vous le demander sans l'exiger ?*

Les étapes de la COMMUNICATION BIENVEILLANTE

OBSERVATION DES FAITS

ENTENDRE

VOIR

quand j'ai vu/entendu que...

EMOTION & SENTIMENT

je me suis senti-e ...



AXE DE LA COLERE

fou de rage
hors de moi
furieux
énervé
en colère
fâché
mécontent

AXE DE LA TRISTESSE

désespéré
démoralisé
malheureux
triste
morose
mélancolique

AXE DE LA PEUR

terrorisé
épouventé
effrayé
apeuré
inquiet
intimidé

AXE DE LA JOIE

fou de joie
euphorique
jubilant
heureux
joyeux
gai
enjoué



+ honteux, gêné, dégoûté, surpris, révolté, jaloux, impatient, déçu, ...

BESOIN

parce que j'ai besoin...



BESOIN DE REALISATION DE SOI

développer son potentiel,
aider les autres, résoudre
des problèmes complexes,
accepter les conseils des autres,
acquérir de nouvelles connaissances,
affirmer ses valeurs,
exercer sa créativité,
cultiver le beau, ...

BESOIN D'ESTIME DE SOI

se savoir utile, valorisé,
besoin d'autonomie,
d'indépendance, de liberté,
d'identité, de calme,
de respect de soi, ...

BESOIN PHYSIOLOGIQUE

boire, manger, respirer,
bouger, être propre,
dormir, ...

BESOIN DE PROTECTION ET DE SECURITE

être protégé des menaces
physiques et psychologiques,
être délivré de la douleur,
pouvoir faire confiance,
avoir un impact sur l'extérieur, ...

BESOIN D'AMOUR, D'APPARTENANCE

être accepté, écouté,
être dans l'échange, le partage,
être avec ceux qu'on aime,
être soutenu,
besoin de considération,
de reconnaissance, d'admiration,
de dignité, d'influence,
d'attention, ...

DEMANDE

je te propose ...

Précise
Concrète
Réaliste et réalisable
Reliée à un besoin clair
Positive

Sans exigence :
l'autre peut dire non !

de connexion
d'action

pppp
Plus Petit Pas Possible

design par
(cc) BY-SA
www.universite-du-nous.org
www.ecole-nonviolence.org
www.cnic.org