

ECHOS DE LA VEILLE

**Comment allez-vous aujourd'hui ?
Avez-vous besoin de quelque chose
pour être pleinement disponible ?**

Quel point retenez-vous de la journée d'hier ?

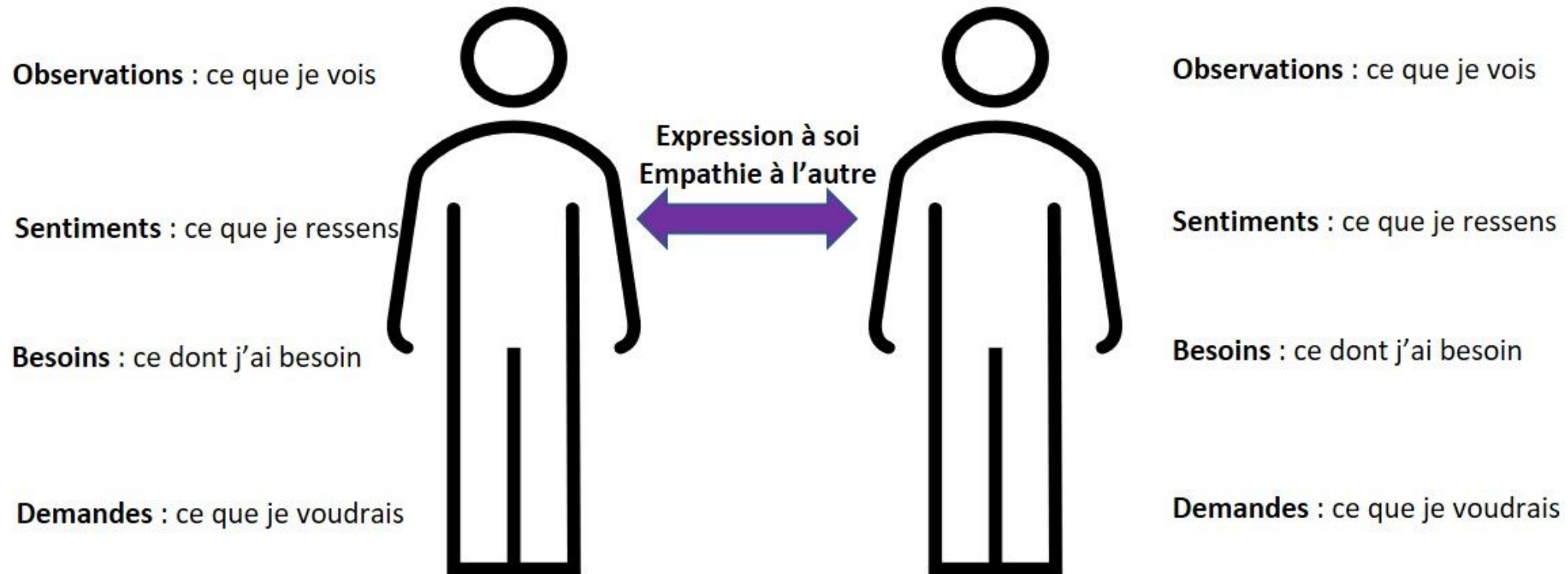
Avez-vous de nouvelles attentes pour aujourd'hui ?

Quelle carte avez-vous tirée et que dit-elle de vous ?

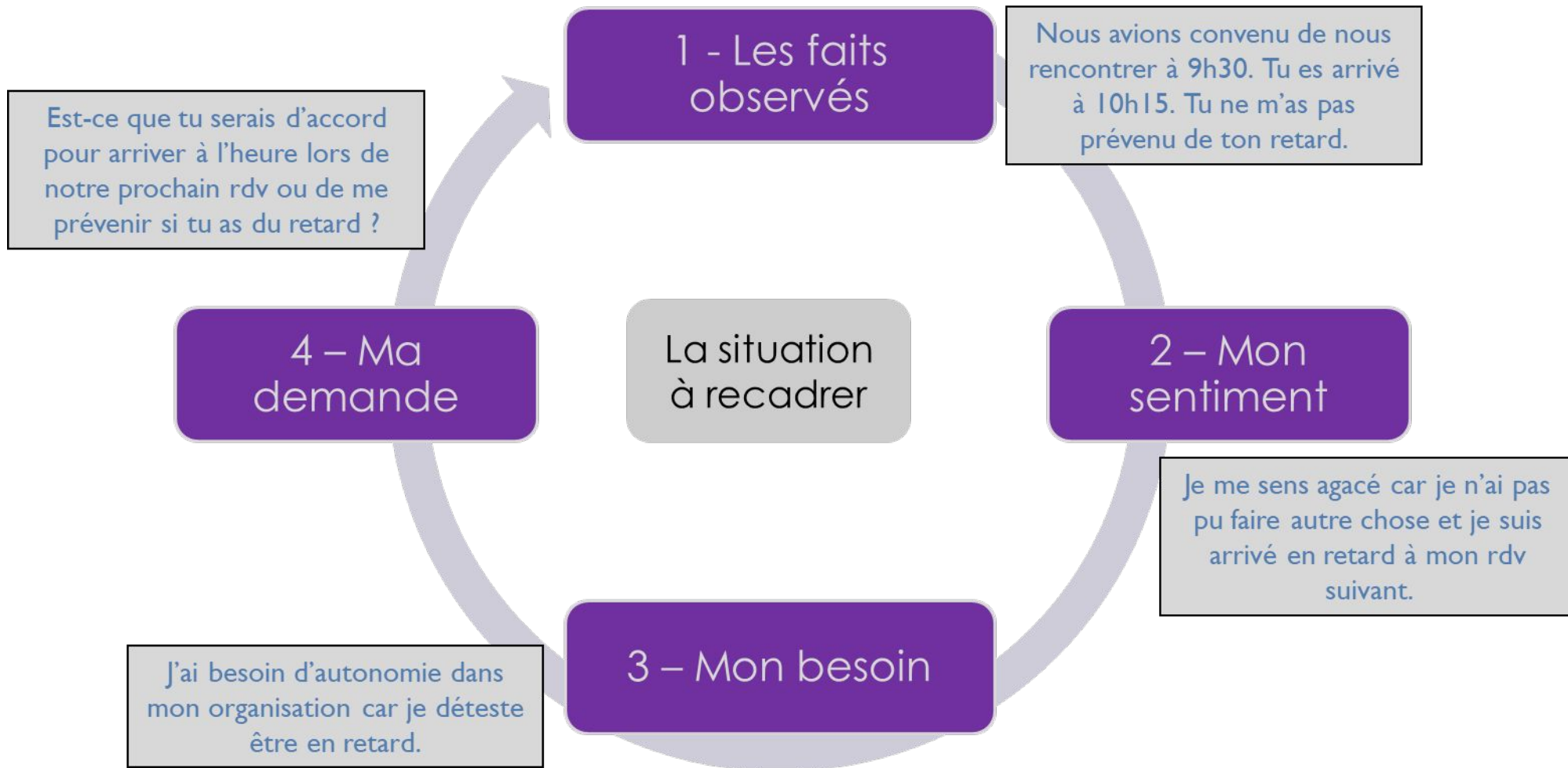
RIPS 3 minutes – Partage en cercle

COMMUNICATION NON VIOLENTE

Méthode issue de La Communication Non Violente



S'EXPRIMER EN CNV : UNE SITUATION À RECADRER



LES ÉTAPES DU PROCESSUS CNV

1. L'OBSERVATION

- C'est : action, parole, souvenir... Sans opinion ni interprétation.
- Ce n'est pas : pensée, jugement, imagination... Qui génère réactivité et fermeture

2. L'EXPRESSION DES SENTIMENTS

- Donnent des informations sur la satisfaction ou la frustration de nos besoins
- Les exprimer permet de se relier avec authenticité et de générer la confiance
- Certaines interprétations et jugements masqués sont souvent utilisés à tort comme des sentiments : je me sens accusé, dévalorisé, offensé, abandonné... Ils impliquent la responsabilité d'un tiers.

LES ÉTAPES DU PROCESSUS CNV

3. L'EXPRESSION DES BESOINS

- Les besoins sont universels
- Bien distinguer les besoins des stratégies que nous pouvons mettre en œuvre pour les satisfaire (moyens, actions, demandes), qui peuvent générer des conflits, par opposition à la légitimité des besoins.
- « J'ai besoin de » plutôt que « j'ai besoin que tu »

4. LA DEMANDE

- Concerne l'instant présent
- S'adresse à quelqu'un
- Est concrète
- Est exprimée en langage positif : je demande ce que je veux et non ce que je ne veux pas
- Est réaliste et réalisable, selon mon point de vue
- Propose toujours une démarche pas à pas (pour le moment et pas pour toujours)
- Est négociable : j'accepte que l'autre puisse me dire non



Sentiments que nous éprouvons lorsque nos besoins sont assouvis

A l'aise	Exubérant-e	Rasséréné-e
Admiratif-ve	Fasciné-e	Rassasié-e
Alerte	Fluide	Rassuré-e
Allégé-e	Frémissant-te	Ravi-e
Amoureux-se	Gai-e	Ravigoté-e
Amusé-e	Gonflé-e à bloc	Réconforté-e
Apaisé-e	Grisé-e	Reconnaissant-e
Attendri-e	Heureux-se	Régénéré-e
Attentif-ve	Hilare	Réjoui-e
Aux anges	Inspiré-e	Remonté-e
Béat-e	Intéressé-e	Revigoré-e
Bien disposée-e	Intrigué-e	Satisfait-e
Bouleversé-e	Joyeux-se	Sécurisé-e
Calme	Jubilant-te	Serein-e
Charmé-e	Léger-ère	Sidéré-e
Comblé-e	Libre	Soulagée-e
Confiant-e	Liesse (en)	Stimulé-e
Content-e	Mobilisée-e à	Sûr de soi
De bonne humeur	Nourri-e	Touché-e
Décontracté-e	Optimiste	Tranquille
Délivré-e	Paisible	Transporté-e de joie
Détendu-e	En paix	Vibrant-e
Ebahi-e	Passionné-e	Vivant-e
Ebloui-e	Proche	Vivifié-e
Effervescence (en)	Radieux-se	
Egayé-e	Radouci-e	
Electrisée-e	Ragaillardie	

Ou bien d'humeur...
Aventureuse
Câline
Espiegle
Insouciant-e
Pétillante

Ou bien plein...
D'affection
D'amour
D'appréciation
D'ardeur
De compréhension
De courage
De curiosité
De douceur
D'élan
D'énergie
D'entrain
D'espoir
De gratitude
De tendresse
De vitalité (vie)
De zèle

Sentiments que nous éprouvons lorsque nos besoins sont inassouvis

A bout	Déçu-e	Géné-e
Abaïtu-e	Sur la défensive	Haineux-se
Accablé-e	Démoralisé-e	Hésitant-e
Affligé-e	Dépité-e	Honteux-se
Affolé-e	Déprimé-e	Horrifié-e
Agacé-e	Dérouté-e	Horripilé-e
Agité-e	Désappointé-e	Impatient-e
Alarmé-	Déseparé-e	Impuissant-e
Amer-ère	Désenchanté-e	Incommodé-e
Angoissé-e	Désespéré-e	Indécis-e
Anxieux-se	Désolé-e	Inerte
Atterré-e	Désorienté-e	Inquiet-ète
Attristé-e	Détaché-e	Insatisfait-e
Blessé-e	Ecoeuré-e	Instable
Bouleversé-e	Effrayé-e	Intrigué-e
Cafardeux-se	Embarassé-e	Irrité-e
Choqué-e	Embrouillé-e	Jaloux-se
Confus-e	En colère	Lassé-e
Consterné-e	Enervé-e	Lourd-e
Contrarié-e	Epuisé-e	Mal à l'aise
Courroucé-e	Exaspéré-e	Malheureux-se
Craintif-ve	Excédé-e	Mécontent-e
Crispé-e	Fâché-e	Méfiant-e
Débordé-e	Fatigué-e	Mélancolique
Déconcerté-e	Fragile	Moral (qui n'a pas)
Décontenancé-e	Frustré-e	Navré-e
Découragé-e	Furieux-se	Nerveux-se

Paniqué-e
Peiné-e
Perplexe
Perturbé-e
Pessimiste
Préoccupé-e
Réticent-e
Saturé-e
Sceptique
Secoué-e
Seul-e
Soucieux-se
Soupçonneux-se
Stupéfait-e
Surexcité-e
Surpris-e
Terrifié-e
Tiraillé-e
Tourmenté-e
Triste
Troublé-e
Ulcéré-e
Vexé-e
Vidé-e

Ou bien d'humeur...
Chagrine
Maussade
Massacrante
Morose
Sombre

Ou bien plein...

D'agressivité
D'appréhension
D'aversion
De dégoût
De culpabilité
D'ennui
De lassitude
De peur, de trouille
De pitié
De rancœur
De réserve
De ressentiment

Evaluations masquées

Les mots suivants sont souvent confondus avec des sentiments. En fait, ce sont des évaluations ou des interprétations des actions d'autres personnes ou des jugements de nous-mêmes ou des autres. Ces mots nous retirent notre responsabilité.

Accusation	Attaque	Domination	Dévalorisation	Tromperie	Rejet	Désorganisé-e
Accusé-e	Acculé-e	Contraint-e	Bafoué-e	Bluffé-e	Abandonnée-e	Inadéquat-e
Blâmé-e	Agressé-e	Coïncé-e	Déconsidéré-e	Dupé-e	Délaissé-e	Incapable
Blessé-e	Agrippé-e	Etouffé-e	Diminué-e	Escroqué-e	Détesté-e	Incompétent-e
Culpabilisé-e	Arraché-e	Forcé-e, obligé-e	Inadéquat-e	Exploité-e	Ecarté-e	Indigne
Entraîné-e	Bousculé-e	Humilié-e	Incapable	Floué-e	Ignoré-e	Médiocre
Jugé-e	Ecrasé-e	Maltraité-e	Incompétent-e	Manipulé-e	Incompris-e	Sot-te
Mis-e en cause	Harcelé-e	Materné-e	Indigne	Piégé-e	Indésirable	Stupide
Préssurisé-e	Insulté-e	Méprisé-e	Intimidé-e	Refait-e	Invisible	
Pris-e en faute	Menacé-e	Persécuté-e	Rabaissé-e	Roulé-e	Largué-e	
Surchargé-e	Offensé-e	Piétiné-e	Sali-e	Trahi-e	Négligé-e	
Volé-e	Provoqué-e	Ridiculisé-e	Sans valeur	Trompé-e	Nié-e	



SURVIE

Abri
Respiration
Alimentation
Hydratation
Evacuation
Lumière
Repos
Reproduction
Exercice
Respect du rythme

LIBERTE

Autonomie
Indépendance
Emancipation
Libre arbitre
Spontanéité
Souveraineté

RELATIONNEL

Appartenance
Attention
Compagnie
Contact
Empathie
Intimité
Partage
Proximité
Amour
Chaleur humaine
Délicatesse, tact
Honnêteté
Respect

PARTICIPATION

Epanouissement
Bien-être d'autrui
Coopération
Concertation
Co-création
Connexion
Expression
Interdépendance

CELEBRATION

Appréciation
Contribution à la
vie
Partage des joies
et peines
Gratitude
Reconnaissance
Ritualisation
Deuil

SECURITE

Confiance
Harmonie
Paix
Préservation temps
Préservation énergie
Protection
Réconfort
Sécurité affective
Sécurité matérielle
Soutien

RECREATION

Défolement
Détente
Jeu
Récréation
Ressourcement
Rire

SENS

Comprendre
Discernement
Orientation
Unité
Communion
Transcendance

IDENTITE

Accord avec valeurs
Affirmation de soi
Confiance en soi
Estime de soi
Respect de soi
Intégrité
Authenticité
Evolution

ACCOMPLISSEMENT

Potentialités
Beauté
Création
Expression
Inspiration
Réalisation
Apprentissage
Spiritualité
Choix projets de
vie, valeurs,
opinions, rêves

LES BESOINS HUMAINS FONDA- MENTAUX

lesnouveauxtravailleurs.fr



grape
Innovations
Institut

LES ÉTAPES DE LA CNV

SITUATIONS

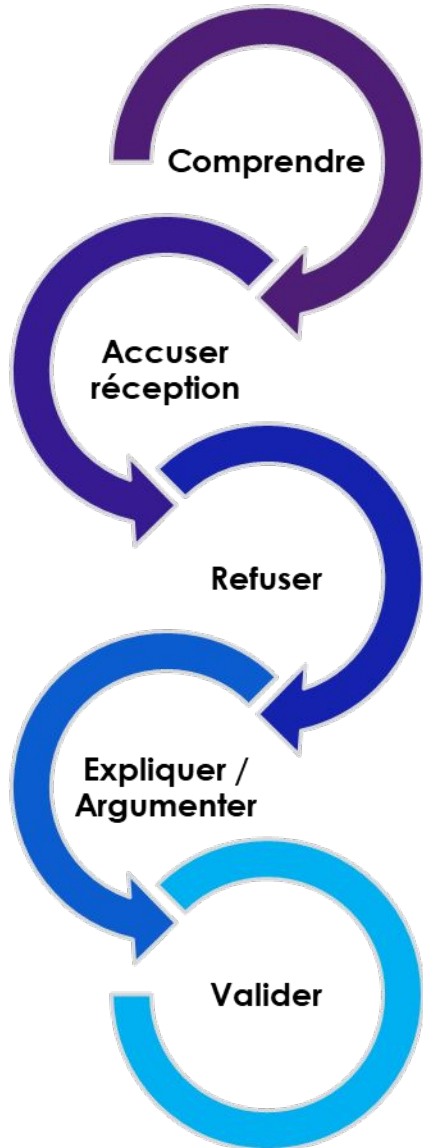
Par binôme

Listez les situations que vous rencontrez dans votre équipe et qui nécessitent un recadrage.

A tour de rôle, vous déroulez les 4 étapes jusqu'à l'identification d'un besoin et la formulation d'une demande.

RIPS 3 minutes

REFUSER EN CNV



- ✓ Ecouter de manière calme, posé
- ✓ Poser des questions centrés sur les besoins
- ✓ Laisser s'exprimer ... Jusqu'au bout
- ✓ Reformuler

- ✓ Amortir le 'choc' pour moi
- ✓ Valoriser et respecter les préoccupations du collaborateur

- ✓ Exprimer clairement le refus

- ✓ Exprimer les conséquences factuelles d'accepter
- ✓ Attention, expliquer n'est pas se justifier

- ✓ Ouvrir des perspectives
- ✓ Exprimer une demande claire et précise
- ✓ S'assurer que tout le monde est d'accord (contractualiser)

REFUSER EN CNV

MISE EN LENTEUR

Par trinôme

Vous préparez une situation dans laquelle vous allez demander quelque chose à votre responsable, qu'il ne peut vous accorder.

Puis vous lui formulez votre demande.

Le responsable déroule « scrupuleusement » le processus de façon à refuser.

L'observateur vérifie la tenue du processus.

RIPS 3 minutes, 5 à 8 minutes par tour

LA RÉGULATION

1. Mise en place des règles de protection

- Confidentialité
- Ecoute mutuelle
- Liberté de parole
- Pas de fuites ou d'évitement

2. Le partage des représentations

- RIPS – *Se dire*
- Partage de ses réflexions avec le groupe (qui écoute activement en silence). Seules les questions de clarification sont admises – *Dire et s'entendre dire*
- Construction d'une solution commune par l'évolution de ses propres représentations. Nouveau cadre de référence collectif tenant compte du cadre de référence de chacun. Décision par consensus.

3. La métacommunication (si nécessaire)

- Apprendre à parler sur la façon dont on communique plutôt que sur le contenu de ce qui est dit
- Les émotions sont la porte d'entrée de la métacommunication

4. La reformulation du régulateur

LA RÉGULATION

MISE EN SITUATION

1 groupe de 6
1 directrice, 4 professionnelles

La directrice choisit une situation assez précise qui génère la discorde dans l'équipe. Il l'expose à l'équipe.

Les acteurs se répartissent les fonctions : 2 promoteurs et 2 réfractaires.

Puis la directrice déroule le processus.

Le temps de RIPS permet à chaque acteur de construire sa représentation du sujet, plutôt clivante.

L'observateur vérifie la tenue du processus.

AVANT DE PARTIR

Comment allez-vous ce soir ?

Quel est votre regard sur les 3 jours ?

Qu'allez-vous mettre en pratique en rentrant ?

Partage en cercle