

# Communication non-violente et médiation



**Conception : Etienne Godinot**  
**Mise en forme : Nicole Chambon**  
**11. 05. 2017**

# Précision

Les images présentées dans ce diaporama nous ont été fournies par des sources diverses.

Ne pouvant nous assurer qu'elles ne sont pas soumises au régime des droits d'auteur, nous prions leurs ayants-droit éventuels de nous préciser s'ils souhaitent que nous les retirions.

# Communication non-violente et médiation

## Sommaire

### 1 - La communication non-violente

Qu'est ce que la CNV ? Définition, rôle

Une démarche en 4 temps

Les mécanismes qui génèrent de la violence

Les mécanismes qui génèrent du dialogue et du mieux-être

Quelques outils de la CNV

### 2 - La médiation

Qu'est-ce que la médiation ?

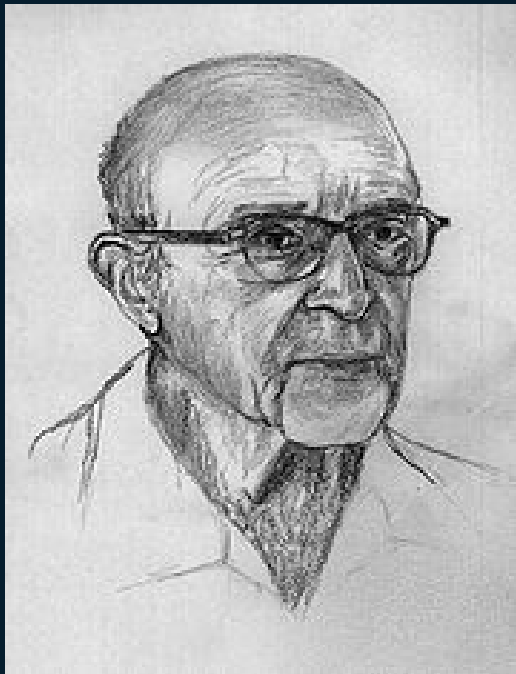
Changer de logique

Le rôle du médiateur

Les étapes de la médiation

L'attitude et les qualités du médiateur

# 1 - La communication non-violente (CNV)



La CNV, c' est le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à nous exprimer et à donner avec bienveillance, et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant.

Ce processus de communication a été initié dans les années 1970 par Marshall Rosenberg. L'empathie est au cœur de la CNV, point commun avec l'approche centrée sur la personne du psychologue Carl Rogers (photo) dont Rosenberg fut l'élève.

## La communication non-violente (CNV)



« La CNV, c'est la combinaison d'un langage, d'une façon de penser, d'un savoir-faire en communication et de moyens d'influence qui servent mon désir de faire trois choses :

- ⇒ me libérer du conditionnement culturel qui est en discordance avec la manière dont je veux vivre ma vie ;
- ⇒ acquérir le pouvoir de me mettre en lien avec moi-même et autrui d'une façon qui me permette de donner naturellement à partir de mon cœur ;
- ⇒ acquérir le pouvoir de créer des structures qui soutiennent cette façon de donner. »

Marshall Rosenberg

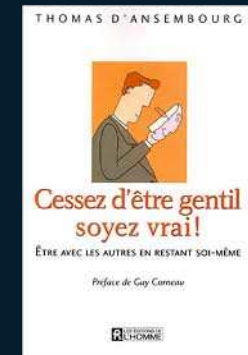


Thomas d'Ansembourg,  
formateur belge en CNV

## Le rôle de la CNV

La CNV nous permet de **comprendre** ce qui se passe dans la relation à soi-même et aux autres pour **mettre en œuvre** de nouvelles représentations et des comportements différents.

Elle nous invite à prendre conscience de ce que nous vivons vraiment (nos aspirations et besoins, nos émotions et sentiments), de ce que l'autre vit lui aussi, et à créer les conditions d'une vraie rencontre.





## La CNV : une démarche en quatre temps

1. **Observation** objective de la situation (en mettant de côté nos jugements et nos évaluations)
2. Identification des émotions et sentiments qu'éveille la situation (en les différenciant de nos interprétations et de nos jugements)
3. Identification des besoins liés à ces sentiments (aspirations profondes, motivations, etc.)
4. Formulation d'une demande en vue de satisfaire ces besoins (présentée de façon positive, concrète et réalisable)

# Les mécanismes qui génèrent de la violence

⇒ Les jugements, étiquettes et catégories



⇒ Les automatismes de pensée (croyances, préjugés, *a priori*)

⇒ La pensée binaire (soit..., soit... ; ou..., ou...)

⇒ Le langage culpabilisant ou déresponsabilisant (assimiler la personne et son acte, message "Tu..." accusateur, etc.)



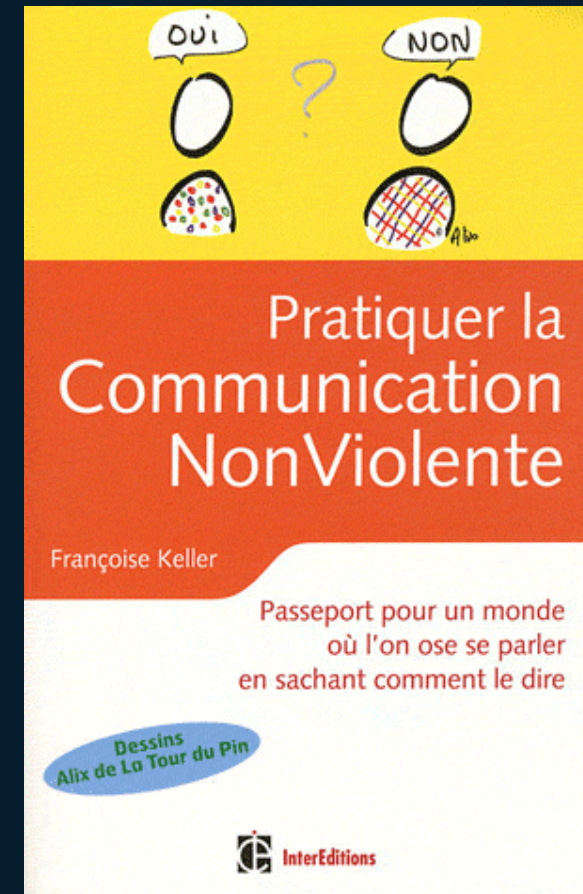


## Les mécanismes qui génèrent du dialogue et du mieux-être

- ⇒ L'écoute active (avec reformulation)
- ⇒ L'ouverture et la recherche
- ⇒ La pensée complémentaire (et..., et...) et ternaire
- ⇒ Le message "je..." d'affirmation de soi et d'expression des ressentis
- ⇒ Le développement de l'estime de soi
- ⇒ La culture de la confiance en soi et en l'autre
- ⇒ L'accueil de la différence

## Les mécanismes qui génèrent du dialogue et du mieux-être

- ⇒ S'ouvrir aux désaccords, prendre soin de ses colères, écouter ses peurs pour les surmonter
- ⇒ Apprendre à dire non et à accueillir le non de l'autre sans soumission ni agression
- ⇒ Partager ses valeurs
- ⇒ Expliquer le sens et le bien fondé des règles



# Quelques outils de la CNV

Où se situe le problème ? d'après Thomas Gordon



L'autre a un problème	Écoute active « Ah oui, tu en as marre de nos réunions ? »
Les autres ont un problème	Médiation « Je peux vous aider à y voir clair, dans votre problème de réunions ? »
Pas de problème entre nous	Entretien des bonnes relations, prévention, partage « Nos réunions sont super efficaces ! »
J'ai un problème à cause de l'autre	Message "Je..." de confrontation « Je suis en colère, car je ne supporte plus ton comportement pendant nos réunions ! »
Il y a un problème entre nous	Résolution de conflit « Ca devient intenable, ces réunions, j'en parle au chef ! »

## Distinguer les faits, les émotions, les opinions

**Les faits** sont objectifs, mais la perception des faits peut être différente selon les acteurs. Il est donc utile de confronter les versions pour établir la réalité des faits tels qu'ils ont eu lieu.



**Les émotions** sont personnelles, elles appartiennent à chacun des acteurs. Il est important que chacun puisse entendre l'émotion de l'autre.

**Les opinions** sont du domaine de la pensée, du mental. Parler de ses opinions est très souvent inefficace ou contre-productif, car il y a de grandes chances que mon interlocuteur ait des opinions différentes, voire opposées aux miennes.

# L'écoute active

Questions ouvertes	Questions fermées
Commencent par CQQCOQP : Comment, Quoi, Qui ou quel, Combien, Où, Quand, Pourquoi ?	Commencent par un verbe ou par « Est-ce que ? »
Appellent une réponse plus large, plus approfondie	Appellent une réponse par « Oui », « Non », ou « Je ne sais pas ! »
Amènent l'autre à parler, à réfléchir	Amènent l'autre à prendre position, poussent à l'action
Sont non-directives : l'interlocuteur a plus de latitude, de liberté dans sa réponse	Sont directives : l'interviewer guide la réponse, oriente l'entretien
Permettent de mieux connaître l'interlocuteur, ses sentiments, sa personnalité	Permettent d'obtenir une réponse précise
Sont adaptées pour une communication de fond, pour un entretien d'aide	Sont adaptées pour un entretien d'enquête, pour gagner du temps
Apportent de l'AIR : Attention, Intérêt, Réflexion	



## La reformulation

Reformuler : accuser réception de ce que l'autre me dit, redire à ma façon ce que j'ai compris de son message.

### Pourquoi ?

⇒ pour indiquer que j'écoute et que j'ai entendu la situation, ses sentiments (pour lui permettre d'aller plus loin dans l'expression de son vécu), ses arguments (même si je ne les partage pas)

⇒ pour vérifier que j'ai bien compris et lui permettre de compléter ou de rectifier

⇒ pour relancer mon interlocuteur

⇒ pour approfondir un point qui me paraît important, orienter l'entretien sur un point précis.

## Comment ?

Si je comprends bien, ...  
Vous voulez dire que...  
Selon vous, ...  
Autrement dit, ...  
En d'autres termes, ...  
Ce serait donc ... qui ...  
Vous estimez que...  
Vous pensez donc que...  
« Des échos », dis-tu ?  
« Découragé » ?



(le professeur Tournesol n'est pas un modèle d'écoute active...)

# Le message "Je..." d'affirmation de soi

(de confrontation, de prise de position, de refus, de satisfaction, etc.)

Ne pas juger ni accuser l'autre. S'en tenir aux faits. Le "Tu..." tue !

Ce qu'il fait Ce qu'il dit	Les conséquences pour moi	Ce que je ressens
<i>« Tu ne m'as pas annoncé ton absence »</i>	<i>« Je t'ai attendu toute la journée »</i>	<i>« Je suis très mécontent ! »</i>
Description des faits objectifs, du comportement de l'autre	Effets concrets sur moi	Mon ressenti
Clair	Crédible	Vrai





Quelques outils de la CNV  
Le message en « je »

## Les 4 critères d'une confrontation efficace

- ⇒ Obtenir la modification du comportement de l'autre (lui demander de satisfaire mon besoin)
- ⇒ Préserver l'estime que l'autre me porte
- ⇒ Maintenir et améliorer la qualité de la relation entre nous
- ⇒ Développer la responsabilité de l'autre (l'aider à prendre conscience des conséquences de son comportement)

## 2 - La médiation

La médiation est l'entremise d'un tiers entre les protagonistes d'un conflit pour les amener

- ⇒ à se parler,
- ⇒ à dissiper les malentendus,
- ⇒ à se comprendre,
- ⇒ et à trouver un compromis qui ouvre la voie à la réconciliation.



# Changer de logique



Il s'agit de passer d'une logique d'affrontement binaire à une dynamique de coopération ternaire,

pour que chacun puisse prendre du recul

⇒ par rapport à lui-même

⇒ par rapport à l'autre

⇒ par rapport au conflit qui les meurtrit.

# Favoriser la médiation

Il ne suffit pas d'établir la vérité objective des faits,

il faut surtout appréhender la vérité subjective des personnes avec leurs émotions, leurs ressentiments, leurs souffrances et leurs désirs.





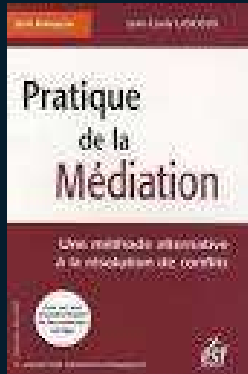
## Le rôle du médiateur

- 1 - D'abord permettre aux parties d'exprimer leurs émotions au médiateur si elles ne peuvent pas encore se parler ou s'écouter :
  - ⇒ leur donner la parole l'une après l'autre
  - ⇒ leur montrer qu'on a compris leur problème en reformulant leur émotion
  
- 2 - Permettre à chaque partie d'entendre les besoins et la souffrance de l'autre
  
- 3 - Aider à la conclusion d'un accord
  - ⇒ conclu avec les solutions des parties
  - ⇒ exprimé avec le vocabulaire des parties

## Le rôle du médiateur



- ⇒ Ni juge, ni partie : ne cherche pas à peser, estimer, déterminer qui a tort ou raison
- ⇒ Doit être demandé par l'un et accepté par l'autre
- ⇒ Ne prend pas parti
- ⇒ Ne donne pas la solution : aide les parties en présence à construire une solution
- ⇒ Joue un rôle d'interprète, de catalyseur
- ⇒ Est garant du processus de dialogue et de négociation

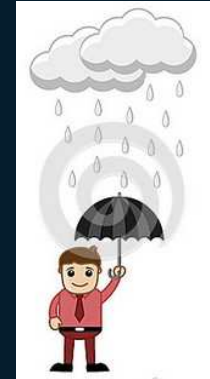


# Les étapes de la médiation

## Le médiateur

- ⇒ définit précisément son rôle auprès des parties
- ⇒ vérifie qu'il est accepté par les parties
- ⇒ vérifie les intentions positives de chacun
- ⇒ définit les "règles du jeu"
- ⇒ fait respecter les tours de parole
- ⇒ fait un résumé des besoins respectifs des parties quand c'est nécessaire
- ⇒ garde la maîtrise du processus
- ⇒ obtient l'accord sur la définition finale des besoins respectifs,
- ⇒ si nécessaire, fait acter par écrit et signer les parties sur les besoins et les solutions

# L'attitude du médiateur



Le médiateur garde la distance :

Il accueille l'émotion - sans la prendre pour soi

L'émotion de l'autre le touche - elle ne lui rentre pas dedans

Il entend la colère et la souffrance de l'autre - Il ne se laisse pas détruire ni envahir par les sentiments de l'autre



# Les qualités du médiateur



- Indépendance
- Neutralité
- Impartialité
- Confidentialité

