



# Livret sur la communication non violente



**Ce livret vous propose une introduction pratique à la Communication Non Violente, adaptée au contexte gabonais.**

Ancienne sobraga  
Plus d'informations [citoyennes-engagees.org](https://citoyennes-engagees.org)

@ACT VBG



**AGIR ENSEMBLE**  
POUR LES DROITS HUMAINS



Cofinancé par  
l'Union européenne

# EN COLLABORATION AVEC

Association Coeur de Femme(Gabon)  
(A.C.F.G.)



# SOMMAIRE

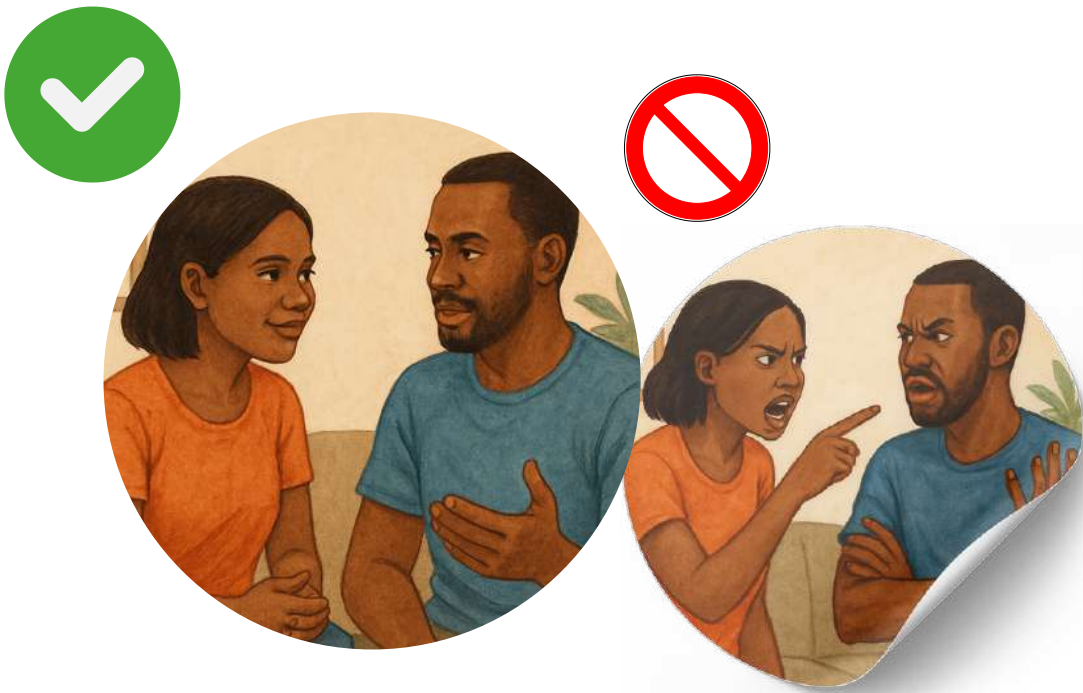
<b>La Communication Non Violente, c'est quoi ? .....</b>	<b>4</b>
• Histoire de la Communication Non Violente	
• Êtes-vous en mode chacal ou en mode girafe ?	
<b>Les 4 étapes de la Communication Non Violente.....</b>	<b>6</b>
• O pour Observer les faits	
• S pour identifier ses Sentiments	
• B pour Comprendre ses Besoins	
• D pour formuler une Demande	
<b>Les bienfaits de la Communication Non Violente dans le milieu professionnel....</b>	<b>11</b>
<b>Les bienfaits de la Communication Non Violente dans le milieu conjugal .....</b>	<b>12</b>

# LA COMMUNICATION NON VIOLENTE , C'EST QUOI ?

## Histoire de la Communication Non Violente dans le milieu professionnel

La **Communication Non Violente** (CNV) est un processus de communication efficace et optimal pour s'exprimer de manière claire et précise, tout en étant à l'écoute et attentif aux messages envoyés par notre interlocuteur.

Elle a été développée aux États-Unis dans les années 1960 par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique et avait auparavant été portée par Gandhi. En France, ce processus de communication connaît une renommée croissante avec la parution en 2001 du livre *Cessez d'être gentil, soyez vrai*, de Thomas d'Ansembourg, ancien avocat.



La CNV est utile dans la vie quotidienne - professionnelle et personnelle - pour entretenir une relation à soi et aux autres harmonieuses. Elle est également utilisée en cas de médiation et de résolution de conflits.

Au-delà d'être un processus ou une méthode de communication, la CNV est une posture face à la vie afin de cheminer sur la façon dont nous nous exprimons et dont nous décodons les paroles de notre entourage. Autant dire que la CNV est étroitement liée à notre intelligence émotionnelle !

## Êtes-vous en mode chacal ou en mode girafe ?



Il existe de nombreux exemples de communications agressives, qu'elles soient intentionnelles ou non, tant de la part de ceux qui les émettent que de ceux qui les reçoivent. Le langage courant est souvent truffé de formulations passives-agressives qui, en véhiculant des messages implicites désagréables, contribuent à détériorer l'ambiance au travail.

Que ce soit envers nous-même ou les autres, Marshall B. Rosenberg explique que nous pouvons choisir de nous exprimer en mode girafe ou en mode chacal. Le mode girafe - qui a un très long cou lui permettant de prendre de la hauteur - symbolise la personne qui pratique la CNV. Le mode chacal, celle qui laisse libre cours à son agressivité.

Et bien sûr, la girafe et le chacal ne forment qu'une seule et même personne : nous ! Devenir un adepte de la CNV, c'est faire grandir sa girafe et apprivoiser son chacal... Un travail de longue haleine !



### La CNV et la vie quotidienne

Dans notre quotidien nous gérons bien souvent une série de désagréments - petits ou grands - qui nous génèrent tout un tas d'émotions. La vie au bureau, en couple ressemble aux montagnes russes émotionnelles. Un client insatisfait, la remarque d'un conjoint qui vous semble accusatrice... Les occasions sont nombreuses pour ressentir colère, tristesse, peur, surprise, dégoût.

Sous le coup de votre émotion, vous réagissez, voire vous surréagissez, à la hauteur de l'intensité de l'émotion que vous ressentez. La CNV et l'intelligence émotionnelle proposent des alternatives à l'escalade des échanges désagréables :

- 1- l'observation des faits,**
- 2- l'identification de votre émotion,**
- 3- la compréhension du message envoyé par votre émotion qui clarifie votre besoin,**
- 4- l'expression de votre besoin et de votre demande pour le satisfaire.**

# LA Communication Non Violente EN 4 ÉTAPES

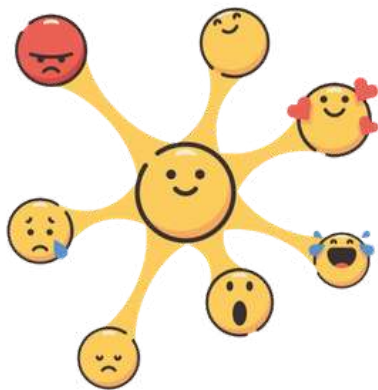
## O pour Observer les faits



La première étape consiste à **décrire les faits** de la façon la plus neutre possible, sans vous laisser embarquer par des interprétations, des suppositions ou des jugements. C'est comme si vous étiez dans une enquête policière : décrivez le contexte, le lieu, les personnes présentes, les paroles prononcées et les actes de la manière la plus précise possible.

« C'était la fin de la journée, vers 17h30. J'étais en train de me dépêcher pour finir un document d'analyse de données. Un collègue arrive dans mon bureau et me dit que je dois revoir complètement et sans indication claire une présentation prévue demain après-midi »

## S pour identifier ses Sentiments



La deuxième étape réside dans **l'identification de vos sentiments** : quelles sont, à la fois, les pensées et les émotions qui sont intervenues ?

« J'ai pensé que j'étais nulle et pas à la hauteur et aussi que mon collègue était un c... arrogant. Je me suis sentie déçue de moi et j'avais une boule dans la gorge. J'avais envie de tout laisser en plan et d'abandonner le dossier.

*J'avais passé tellement d'heures de travail dessus, tout ça pour rien. En quittant le bureau, je me sentais découragée et dans le taxibus, j'ai senti la colère montée en moi. J'avais envie d'hurler contre mon collègue, contre toute la boîte. »*

À ce stade du processus, il est intéressant d'enrichir son vocabulaire des émotions. On distingue six émotions primaires :

- la joie,
- la tristesse,
- la colère,
- la peur,
- le dégoût,
- la surprise.

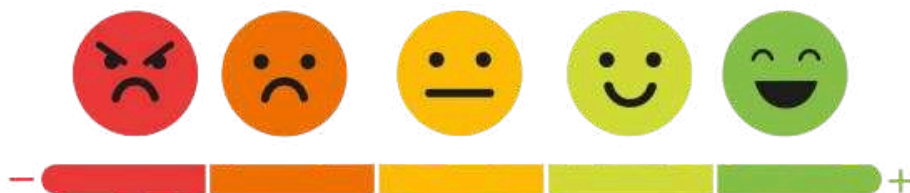
Décrivez exactement ce que vous avez ressenti car dire...

- *"je me sens joyeux"* et *"je me sens émerveillé"* (vocabulaire de la joie)
- *"je me sens frustré"* ou *"je me sens en rage"* (vocabulaire de la colère),

... ne désigne pas tout à fait les mêmes émotions.

### 10 mots pour chaque émotion primaire :

- **la joie** : heureux, de bonne humeur, comblé, enthousiaste, serein, vivant, épanoui, encouragé, euphorique, stimulé, etc.
- **la tristesse** : malheureux, déprimé, peiné, accablé, bouleversé, affligé, abattu, désolé, soucieux, nostalgique, etc.
- **la colère** : fâché, de mauvaise humeur, frustré, en rage, irrité, nerveux, exaspéré, remonté, agacé, contrarié, etc.
- **la peur** : effrayé, angoissé, déstabilisé, choqué, inquiet, effaré, affolé, intimidé, désespéré, déconcerté, etc.
- **le dégoût** : dégoûté, désillusionné, écoeuré, amer, ulcéré, embarrassé, honteux, coupable, horripilé, incommode, etc.
- **la surprise** : étonné, abasourdi, embarrassé, estomaqué, interloqué, renversé, ébahi, stupéfait, sidéré, confus, etc.



Cette étape permet également d'assumer votre leadership en endossant **la responsabilité de vos émotions**. C'est vous le créateur / la créatrice de vos émotions ! Employez le "je" : "je me sens furieuse" et non "il m'a vraiment énervé".

Un postulat important pour être au clair avec votre intelligence émotionnelle : **vous n'êtes pas vos émotions**. Elles ne vous définissent pas. Les émotions reflètent un état transitoire.

- "Je suis triste" : n'est pas une caractéristique de votre état d'être humain. Vous pouvez reformuler avec : "Je me sens triste" : à l'instant T, et cet état va passer.

Vous constaterez que parmi ces six émotions, seule une (la joie) est agréable. La surprise peut être **agréable ou désagréable**. Quant aux autres, elles sont des émotions désagréables à ressentir.

### Existe-t-il des émotions positives ou négatives ?

Les émotions sont toutes positives car elles nous envoient un message, elles nous disent quelque chose. Ce sont des signaux importants à écouter. En revanche, les vivre peut être agréable ou désagréable.

L'étape d'identification de ses sentiments est propice à laisser libre cours au jugement, à l'auto-jugement (et même à la grossièreté !). Laissez le chacal s'exprimer ! Cela ne sert à rien de le contenir ou de le minimiser alors qu'il a besoin d'aboyer. La seule précaution à prendre pour vider votre sac est de le faire pour vous-même (et non vociférer contre l'autre en plein réunion !) :

- **isolez-vous dans une pièce si vous avez envie d'hurler,**
- **sortez du bureau et allez faire un tour,**
- **ou prenez un carnet et barbouillez-le de vilains mots.**



## B pour Comprendre ses Besoins

Vos émotions vous envoient **des messages** : ce n'est pas toujours évident au début de les décoder mais avec un peu d'entraînement, vous saurez les décrypter rapidement.

Si vous ne deviez retenir qu'un seul point :

**une émotion désagréable = un besoin non satisfait**

*"J'ai besoin qu'il m'écoute",*

*J'ai besoin qu'elle arrive à l'heure aux réunions",*

*"J'ai besoin qu'elle fasse son boulot",*

*"J'ai besoin qu'ils parlent moins fort dans l'open space",*

*"J'ai besoin qu'elle lise les documents avant nos rencontres hebdomadaires", etc.*

Alerte ! **Ce sont des faux besoins !**

## Les vrais besoins sont d'ordre universel

- **Besoins vitaux** : respirer, manger, boire, dormir, se reposer, etc.
- **Besoins sociaux** : acceptation, compréhension, soutien, appartenance, respect, sécurité émotionnelle, confiance, honnêteté, collaboration, échange, tolérance, connexion, etc.
- **Besoins d'expression** : créativité, apprentissage, développement, participation, réalisation, liberté, choix, temps pour soi, direction (savoir où je vais), etc.
- **Besoins affectifs** : amour, amitié, détente, plaisir, soins, etc.
- **Besoins de célébrations** : rituel, rires, jeux, rêves, sens, équilibre, valeurs, gratitude, etc.
- **Besoins spirituels** : beauté, harmonie, ordre, paix, transcendance, etc.



## D pour formuler une Demande

Le plus difficile dans cette étape de la méthode OSBD est de ne pas être dans l'exigence.

*“Je voudrais que tu m’écoutes”,*

*“Je voudrais que tu arrives à l’heure aux réunions”,*

*“Je voudrais que tu fasses ton boulot”,*

*“Je voudrais que vous parliez moins fort dans l’open space”,*

*“Je voudrais que tu lises les documents avant nos rencontres hebdomadaires”.*

Ce sont **des exigences camouflées** derrière un verbe au conditionnel et... ça ne passe généralement pas dans la communication ! Votre interlocuteur risque de recevoir votre demande comme un ordre de votre part.

Comment s’y prendre alors ?

- Formulez votre demande **sous forme de question** afin de vérifier que votre interlocuteur est d'accord avec le contrat relationnel que vous lui proposez.
- Indiquez-lui également **comment vous vous sentez** dans les situations qui ne vous conviennent pas.
- **Soyez prêt à recevoir un non** à votre demande ou une contre-proposition ! Ce n’est pas facile à accepter mais cela permet de rester dans l’ouverture au dialogue.

*“Je voudrais que tu m’écoutes” devient “Lorsque l’on travaille sur un dossier ensemble, serais-tu d'accord pour que chacun prenne 5 min à tour de rôle pour exposer ses avancées sans être interrompu. Lorsque je suis interrompu, je perd le fil de ce que je dis et je me sens frustrée. J’ai besoin d’être écouté.”*

*“Je voudrais que tu lises les documents avant nos rencontres hebdomadaires” devient “En amont de nos rencontres hebdomadaires, nous devrions prendre du temps pour lire les documents. Lorsque ce n’est pas le cas, je me sens frustrée lors de la rencontre. J’ai besoin de collaboration.”*

**Nous ne sommes pas responsables des émotions et actes des autres, mais nous sommes responsables de nos réactions !**

# Les bienfaits de la Communication Non Violente dans le milieu professionnel

Vous sentez que les relations entre collègues sont tendues, que les petites piques fusent, que chaque réunion d'équipe est orageuse, que les non-dits stagnent dans l'air ? Avant que la cocotte-minute explose, il est probablement temps de considérer les bienfaits de la CNV en entreprise.

**50 %**

de réduction des conflits internes : dans les entreprises ayant formé leurs équipes à la CNV (source : Marshall Rosenberg Institute).

La CNV accroît le leadership des personnes qui la pratique car elle permet :

- **d'instaurer un climat de travail de confiance** au sein duquel les échanges sont les bienvenus et les émotions écoutées.
- **de libérer la parole** et de laisser fleurir les idées : la CNV grâce à son cadre accueillant permet aux membres de l'équipe de proposer et de défendre leurs idées. La CNV favorise l'innovation.
- **d'aborder les difficultés et les conflits** : la CNV permet une parole libre, sans jugement. L'équipe peut donc plus facilement nommer les dysfonctionnements, les sources d'agacement et être force de proposition.
- **de renforcer la cohésion d'équipe** puisque la CNV permet de clarifier les messages envoyés et reçus : tout le monde est sur la même longueur d'onde quant aux objectifs à atteindre et la façon de procéder.
- **d'encourager le sentiment d'appartenance** car il fait bon de travailler et de s'identifier à une équipe / une entreprise dans laquelle les relations humaines sont harmonieuses.
- **d'accroître les performances** de l'équipe / de l'entreprise : chacun est écouté et donc peut exprimer librement ses souhaits pour son évolution professionnelle et l'exploitation de son plein potentiel.

En résumé, la CNV permet de **guérir des conflits**, mais mieux encore elle les **prévient**. Elle favorise le dialogue et les bonnes relations au travail. La CNV n'est pas une méthode pompier ni de déminage. Ce serait tellement dommage de la réduire à une solution de dernier recours. La CNV est bien plus grande que cela : elle correspond à un art de vivre et de se comporter (pas moins que cela !).

Être en mesure de réguler ses émotions et savoir s'exprimer en ayant gagné en indépendance émotionnelle représente une force incroyable en termes de leadership.

Tout le monde est prêt à suivre un.e boss ou un.e collègue qui entretient des relations pacifiées avec lui.elle-même et avec les autres.

# Les bienfaits de la Communication Non Violente dans le milieu conjugal

## 1. Favorise une meilleure compréhension mutuelle

La CNV aide les partenaires à exprimer clairement ce qu'ils ressentent et ce dont ils ont besoin, sans accuser l'autre. Cela évite les malentendus et les conflits inutiles.

Exemple : Dire « *Je me sens triste quand tu oublies nos rendez-vous, car j'ai besoin de me sentir important(e) pour toi* » est plus constructif que « *Tu ne fais jamais attention à moi* ».



## 2. Renforce la confiance et l'intimité

En se parlant avec respect et bienveillance, les partenaires se sentent en sécurité pour exprimer leur vulnérabilité, ce qui crée une relation plus profonde et authentique.

## 3. Permet de résoudre les conflits de manière constructive

Plutôt que d'entrer dans un rapport de force, la CNV aide à chercher ensemble des solutions qui prennent en compte les besoins des deux.

## 4. Encourage l'écoute active et l'empathie

Chacun apprend à écouter réellement l'autre, sans interrompre, minimiser ou juger, ce qui désamorce les tensions et renforce la connexion émotionnelle.

## 5. Favorise l'évolution personnelle et celle du couple

En mettant des mots sur ses émotions et en identifiant ses besoins, chacun développe une meilleure connaissance de soi et de l'autre, ce qui favorise une relation plus consciente et épanouie.

### ❌ CE QU'IL FAUT ÉVITER

- Ne pas laisser l'autre exprimer ses sentiments
- Interrompre son conjoint pour faire des critiques
- Tchiper pendant la discussion
- Emettre des sons lorsque son partenaire parle

### ✅ CE QU'IL FAUT PRIVILIGIER

Proposer de discuter autour d'un verre/d'une balade pour avoir toute l'attention de son partenaire

« *Chéri, est-ce qu'on pourrait prendre un peu de temps pour discuter d'un sujet important ?* »

Il est important de prendre le temps de bien connaître son partenaire afin de choisir les moments et le ton les plus appropriés pour aborder les sujets sensibles

« **Vous ne pouvez contrôler que vos propres actions, pas les réactions des autres.** »

– Emily Giffin, *Something Blue* –



## **Ce LIVRET vous a plu, interpellé.e, rendu curieux.se, dites-le nous !**

**Vous pouvez nous contacter**

**« Ce livret est financé/cofinancé par l'Union européenne. Son contenu relève de la seule responsabilité du consortium : ReFLeT, AEDH, ID et ne reflète pas nécessairement les points de vue de l'Union européenne. »**

**Besoin d'aide ou d'informations ?**

**Contactez-nous pour signaler un cas de VBG, obtenir de l'aide ou en savoir plus sur nos actions.**

**Numéro du centre d'écoute de la permanence : 077 95 69 69**

**Numéro de la coordination : 076 42 64 64**



**citoyennes-engagees.org**