



# GARDER SON AUTONOMIE AU QUOTIDIEN ET BIEN VIVRE SA RETRAITE



## FICHE N° 22 : “ COMMUNICATION NON VIOLENTE AU QUOTIDIEN ”

### DÉFINITION :

La **Communication Non Violente** (CNV) est une méthode de communication développée par le psychologue américain **Marshall B. Rosenberg** dans les années 1960.

Inspirée par les travaux de **Carl Rogers**, dont Rosenberg était un élève, la CNV vise à faciliter le dialogue, la coopération et la résolution des conflits en mettant l'accent sur l'empathie, l'authenticité et la responsabilité.

Rosenberg a été profondément marqué par les violences raciales qu'il a observées dans **sa jeunesse à Détroit**, ce qui l'a poussé à s'interroger sur les motivations qui poussent certains individus à agir avec violence, tandis que d'autres parviennent à maintenir leur bienveillance.

Il a donc développé la CNV pour aider les gens à se connecter les uns aux autres de manière plus **bienveillante** et **constructive**.





## NOTRE MISSION : VOUS INFORMER

*Chez Helpy nous avons pour objectif de vous transmettre des informations claires pour vous aider à maintenir votre autonomie, bien vivre votre retraite et si vous êtes aidant de maintenir le confort de vie de vos proches à son maximum.*



### QUELQUES ÉTAPES CLÉS :

La CNV repose sur quatre étapes principales :

**OBSERVATION** : Décrire objectivement ce qui se passe sans émettre de jugement.

**SENTIMENTS** : Exprimer ses sentiments en lien avec ce qui est observé.

**BESOINS** : Identifier les besoins à l'origine de ces sentiments.

**DEMANDES** : Formuler des demandes claires et concrètes pour répondre à ces besoins

La CNV est également influencée par le concept de non-violence de **Gandhi**, qui signifie ici le fait de communiquer sans nuire à l'autre. Elle est utilisée dans divers contextes, allant des relations personnelles aux négociations internationales, et vise à améliorer la qualité des relations humaines en favorisant la compréhension mutuelle et la coopération.





## QUELS BÉNÉFICES AVEC DES PERSONNES FRAGILISÉES PAR LA PERTE D'AUTONOMIE :

La Communication Non Violente (CNV) présente de nombreux bénéfices, notamment pour les personnes âgées. Voici quelques avantages clés :

### AMÉLIORATION DES RELATIONS INTERPERSONNELLES :

La CNV favorise un dialogue ouvert et empathique, ce qui permet de réduire les conflits et de renforcer les liens avec les proches et les soignants.

### RÉDUCTION DU STRESS ET DES TENSIONS :

En exprimant leurs besoins et émotions de manière claire et non violente, les personnes âgées peuvent éviter l'accumulation de frustrations et de rancœurs, contribuant ainsi à un meilleur équilibre émotionnel.

### AUGMENTATION DE L'ESTIME DE SOI :

La CNV aide les personnes âgées à mieux comprendre et exprimer leurs besoins, ce qui peut renforcer leur sentiment de valeur personnelle et leur confiance en elles.







## FIGHE N° 22 : “COMMUNICATION NON VIOLENTE”



### PROMOTION DE L'AUTONOMIE :

En apprenant à formuler des demandes claires et réalisables, les personnes âgées peuvent mieux exprimer leurs souhaits et préférences, ce qui peut favoriser leur autonomie et leur empowerment.

### CRÉATION D'UN ENVIRONNEMENT BIENVEILLANT :

La CNV encourage une communication respectueuse et bienveillante, ce qui peut contribuer à un climat de paix et de compréhension mutuelle, essentiel pour le bien-être des personnes âgées.

## EN PRATIQUE CELA DONNE QUOI ?

La Communication Non Violente (CNV) repose sur plusieurs techniques clés qui facilitent une communication empathique et respectueuse.

Voici les principales :

#### 1. Observation sans évaluation :

Il s'agit de décrire les faits de manière objective, sans jugement ni interprétation.

Par exemple, au lieu de dire “Tu es toujours en retard”, on pourrait





dire "Tu es arrivé 15 minutes après l'heure prévue".

**2. Expression des sentiments :** Il est important d'exprimer clairement ses émotions sans accuser l'autre.  
Par exemple, "Je me sens frustré lorsque tu arrives en retard".

**3. Identification des besoins :** Derrière chaque sentiment, il y a un besoin non satisfait. Il est crucial de reconnaître et d'exprimer ces besoins.  
Par exemple, "J'ai besoin de ponctualité pour me sentir respecté".

**4. Formulation de demandes claires :** Faire des demandes concrètes et réalisables plutôt que des exigences.  
Par exemple, "Pourrais-tu essayer d'arriver à l'heure la prochaine fois ?".

**5. Réception avec empathie :** Écouter l'autre avec empathie, en essayant de comprendre ses sentiments et ses besoins sans juger. Ces techniques permettent de créer un dialogue ouvert et constructif, favorisant la compréhension mutuelle et la résolution des conflits.

## EXEMPLES CONCRETS :

Voici quelques exemples concrets d'utilisation de la Communication Non Violente (CNV) dans différentes situations :





### 1. CONTEXTE FAMILIAL :

- Situation : Un parent est frustré parce que son enfant ne range pas sa chambre.
- CNV : "Quand je vois ta chambre en désordre (observation), je me sens stressé (sentiment) parce que j'ai besoin d'ordre à la maison (besoin). Pourrais-tu ranger ta chambre ce soir ? (demande)".

### 2. CONTEXTE PROFESSIONNEL :

- Situation : Un employé se sent débordé par la charge de travail.
- CNV : "En ce moment, je me sens débordé par le volume de travail (sentiment) et j'ai peur de ne pas répondre aux attentes (besoin). Pourrions-nous discuter de la répartition des tâches ? (demande)".

### 3. CONTEXTE AMICAL :

- Situation : Un ami arrive souvent en retard aux rendez-vous.
- CNV : "Quand tu arrives en retard à nos rendez-vous (observation), je me sens frustré (sentiment) parce que j'ai besoin de ponctualité pour me sentir respecté (besoin). Pourrais-tu essayer d'arriver à l'heure la prochaine fois ? (demande)".

Ces exemples montrent comment la CNV peut être utilisée pour exprimer ses sentiments et besoins de manière claire et respectueuse, tout en favorisant un dialogue constructif et empathique.







## COMMENT SE FORMER ?

Il existe de nombreuses formations pour apprendre la Communication Non Violente (CNV). Voici quelques options :

### **CENTRE POUR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE :**

**<https://cnvformations.fr/>**

Ce centre propose des formations certifiées en CNV dans différentes régions de France. Vous pouvez choisir parmi des formations tout public, professionnelles, ou des événements et conférences.

### **AURIA : <https://auria-france.fr/>**

Cet organisme offre des formations en CNV adaptées aux entreprises. Les formations peuvent être suivies en présentiel ou à distance, et sont conçues pour améliorer la communication et les relations de travail.

### **ASSOCIATION POUR LA COMMUNICATION NONVIOLENTE**

**FRANCE : <https://cnvfrance.fr/>**

Cette association propose des stages, formations et séminaires pour développer vos compétences en CNV. Les formations sont ouvertes à tous, sans prérequis.





## UN PEU DE LECTURE !

Il existe plusieurs livres sur la Communication Non Violente (CNV) qui peuvent vous aider à mieux comprendre et pratiquer cette méthode. Voici quelques recommandations :

**"Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)"** de Marshall B. Rosenberg : Ce livre est une introduction essentielle à la CNV, offrant des exemples et des dialogues pour améliorer les relations interpersonnelles.

**"Cessez d'être gentil, soyez vrai !"** de Thomas d'Ansembourg : Ce livre explore comment être authentique et exprimer ses besoins de manière non violente.

**"Nous arriverons à nous entendre !"** de Marshall B. Rosenberg : Un autre ouvrage de Rosenberg qui se concentre sur la résolution des conflits et la médiation.

Bonne lecture !

