



Communication NonViolente: un outil à tester

MOTS CLÉS: 4 ÉTAPES • GESTION DE CONFLITS

Entre ce que je veux dire, ce que je dis, ce que tu entends et ce que tu comprends..., il y a souvent un monde. Un outil que nous pouvons utiliser (en classe notamment), c'est la Communication NonViolente développée par Rosenberg.

En résumé, l'auteur propose 4 étapes qui s'appliquent tant pour s'exprimer que pour écouter (voir tableau ci-dessous). La CNV a pour objectif de développer l'écoute, l'empathie et la connaissance de ses propres émotions et besoins. On peut l'utiliser pour gérer des conflits également.

Vous trouverez facilement de la littérature et des outils concrets (je vous

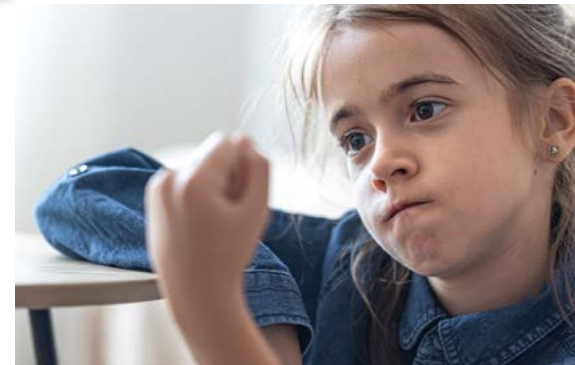
conseille le livre *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)* de Marshall Rosenberg).

Personnellement, j'aime beaucoup la CNV. Il y a quelques mois, j'ai dû punir – selon le règlement scolaire – un élève qui était sur son téléphone. A la pause, il est venu, furieux à mon bureau m'exprimer sa colère à coup de «*c'est pas juste parce que...! Et les autres aussi... et ce prof a laissé...*». Le seul fait que je l'écoute et que je lui dise «*whooo, je vois que tu es super en colère parce que tu trouves que cette sanction est vraiment injuste. C'est ça?*» l'a calmé: le ton de sa voix est redescendu dans les graves, le rythme des mots s'est ralenti, les sourcils se sont défroncés. Il a



même esquissé un sourire. Nous avons discuté un peu encore et il a fait sa punition pour le lendemain. A tester... et n'hésitez pas à me raconter comment ça se passe pour vous!

Elena Lucciarini •
elena.lucciarini@hepvs.ch
Equipe gestion de classe HEP-VS



La CNV pour calmer la colère exprimée...

Parler		Ecouter
Observer les faits (et ne pas juger) Je remarque que tu n'as à nouveau pas fait tes devoirs.	Observer	Observer J'ai vu que tu es tombée en courant.
Exprimer une émotion Je suis inquiète pour toi.	Sentiments	Valider / questionner sur une émotion Tu as dû avoir peur! c'est juste?
Exprimer son besoin Parce que j'ai besoin d'être rassurée et de savoir que tu as les conditions adéquates pour faire tes devoirs.	Besoins	Valider / questionner sur un besoin Tu avais besoin de te défouler et de courir vite?
Formuler une demande Tu serais d'accord, à la fin du cours, qu'on discute pour regarder ensemble comment tu travailles et si je peux t'aider quant à ton organisation?	Demande	Valider / questionner la demande de l'autre Est-ce que maintenant tu aimerais te poser un moment en classe et qu'on regarde tes genoux?