

EXTRAITS DE L'ANCIENNE VERSION (2003) DU GUIDE DE CERTIFICATION, ACTUELLEMENT EN COURS DE REVISION

(l'ABC de la préparation n'a fondamentalement pas changé)

V. ABC DE LA PREPARATION A LA CERTIFICATION

- A) CONNAITRE LA CNV (théorie, concepts)
- B) VIVRE LA CNV (conscience)
- C) ENSEIGNER LA CNV (présentation efficace)

Veillez utiliser le matériel fourni dans chacun des domaines suivants (A,B,C) pour vous aider à développer et contrôler vos capacités dans chacun d'eux.

A) CONNAITRE LA CNV

Se familiariser avec les concepts CNV, les comprendre et s'en souvenir

Est-ce que je comprends les buts de la CNV, ses postulats philosophiques, les concepts de communication coupée de la vie et au service de la vie, la qualité de l'empathie et les éléments de la «danse girafe» ? Ce qui suit est un résumé des concepts et domaines d'application de la CNV, ainsi que quelques questions souvent évoquées lors des formations en CNV.

La CNV : Concepts et domaines d'application de la CNV

Les différenciations clé¹

1. «Etre 'girafe'» ≠ «faire de la 'girafe'»
2. Honnêteté 'girafe' ≠ honnêteté 'chacal'
3. Empathie ≠ sympathie ou autres formes de réaction (chercher une solution, rassurer, raconter des histoires, etc.)
4. Usage protecteur de la force ≠ usage punitif de la force
5. Pouvoir avec l'autre ≠ pouvoir sur l'autre
6. Appréciation ≠ approbation, compliments, louanges
7. Choix ≠ soumission ou rébellion
8. Observation ≠ observation mélangée à un jugement
9. Sentiment ≠ sentiment mêlé à des pensées
10. Besoin ≠ stratégie ou demande
11. Demande ≠ exigence
12. Stimulus ≠ cause
13. Jugement de valeur ≠ jugement moralisateur
14. Naturel ≠ habituel
15. Interdépendance ≠ dépendance ou indépendance
16. Ce qui est au service de la vie ≠ ce qui nous coupe de la vie
17. Déclic, «shift» ≠ compromis
18. Persévérer ≠ exiger
19. Autodiscipline ≠ obéissance
20. Respect de l'autorité ≠ peur de l'autorité
21. Vulnérabilité ≠ faiblesse

¹ Le signe ≠ signifie «est différent de»

22. Amour en tant que besoin ou action ≠ amour en tant que sentiment
23. Auto-empathie ≠ passage à l'acte, fait de refouler ses sentiments ou de se complaire dans ce que l'on ressent
24. Langue 'girafe' idiomatique ≠ langue 'girafe' classique (formaliste)
25. Deviner ≠ savoir
26. Ressentir de façon empathique ≠ deviner intellectuellement

Le processus de la CNV : parties et composantes

27. Le processus de la CNV : l'expression honnête et l'accueil empathique, les quatre composantes (but et caractéristiques de chacune), la danse 'girafe'
28. Les quatre oreilles (nos quatre choix en entendant un message difficile à recevoir)
29. Les trois types de demande 'girafe'

Les domaines d'application de la CNV

30. Entendre la colère (reproches, critiques) de l'autre
31. Dire «non»
32. Entendre «non»
33. L'empathie à soi-même en présence a) d'un stimulus externe, b) d'un stimulus interne
34. Faire le deuil et apprendre à partir de nos regrets
35. Crier en 'girafe'
36. Interrompre
37. Exprimer sa gratitude
38. Accueillir la gratitude
39. Faire des choix délibérés en étant conscient de ses besoins
40. Présenter des «excuses»

Questions souvent posées lors des formations en CNV :

1. Pourquoi est-il important de rester centré sur les sentiments et les besoins ?
2. Comment pensez-vous que la CNV peut changer la manière de traiter un conflit ?
3. Comment définissez-vous l'empathie ? Pouvez-vous développer davantage la différence entre empathie et sympathie ?
4. Vous suggérez une manière unique d'exprimer son appréciation vis-à-vis de quelqu'un. En quoi est-ce différent que de dire tout simplement : «Tu es génial !» ?
5. Je vous ai entendu dire que ma présence est le cadeau le plus précieux que je puisse faire à quelqu'un qui souffre. Qu'est-ce que cela signifie pour vous ?
6. J'ai entendu Marshall parler de «prendre plaisir à la souffrance de l'autre». Qu'est-ce que cela veut dire ?
7. Lorsque nous sommes en empathie avec quelqu'un, pourquoi chercher à deviner, plutôt que de lui demander simplement comment il se sent ?
8. Vous dites que nous ne sommes pas responsables des sentiments de l'autre. De quoi sommes-nous responsables alors ?

B) VIVRE LA CNV

Intention de vivre dans la conscience CNV

Il s'agit de l'intention d'incarner la conscience CNV dans nos vies à chaque instant. Nous pourrions nous demander : «Qu'est-ce que je fais pour... :

1. ...m'enraciner dans la conscience des sentiments et des besoins – pour vivre plus pleinement au niveau de mon cœur ?»
2. ...accroître ma capacité à me donner de l'empathie ?»
3. ...développer ma capacité à être présent/e instant après instant ?»
4. ...approfondir ma capacité à accueillir le monde d'une manière empathique ?»
5. ...développer la conscience de mes intentions quand je parle ou quand j'agis ?»
6. ...apporter de la clarté à ma façon de communiquer – m'exprimer d'une façon qui est facilement compréhensible pour les autres ?»
7. ...créer des relations épanouissantes et vivre en harmonie avec ceux qui m'entourent ?»
8. ...approfondir mon sens du lien entre les autres et moi et avec la vie toute entière ?»
9. ...développer ma capacité à donner à partir de l'élan de mon cœur ?»
10. ...m'apprécier davantage et apprécier davantage les autres ?»
11. ...me montrer capable de vivre plus souvent la gratitude et l'abondance ?»
12. ...éprouver plus de joie devant la joie des autres ?»
13. ...cultiver la compassion dans ma vie ?»
14. ...développer la conscience de ce que j'attends des autres quand je parle ou agis ?»
15. ...développer la conscience des moments où mes oreilles 'girafe' tombent – particulièrement quand j'ai oublié que j'ai le choix dans la façon d'entendre un message ? Qu'est-ce que je fais quand je me rends compte que j'ai oublié que j'avais le choix ?»
16. ...me sentir plus vivant/e ?»
17. ...être davantage conscient des moments où je suis dans ma tête et coupé/e de mon cœur ?»
18. ...faire l'expérience de plus de liberté dans ma vie ?»
19. ...me montrer capable d'exprimer pleinement ma colère en 'girafe' ?»
20. ...vivre plus de clarté dans ma vie ?»
21. ...vivre davantage de paix dans ma vie ?»

C) ENSEIGNER LA CNV

Intentions claires, présentation efficace, ouverture aux retours

Cela implique une capacité à transmettre sa façon de voir la CNV :

- par la présentation des concepts
- en facilitant l'entraînement, de façon à répondre efficacement aux besoins d'apprentissage d'autrui.

1. Clarifier ses intentions si l'on souhaite devenir formateur/trice certifié/e

- a) Quelles intentions sous-tendent mon désir de devenir formateur certifié ?
- b) Quelles intentions sous-tendent mon désir d'enseigner la CNV ?
- c) Qu'est-ce que je désire en tirer (ou en apprendre) ?
- d) Est-ce que je considère que j'enseigne la vérité ? Est-il possible pour d'autres d'avoir une vérité différente ? A quel point est-ce que ça compte pour moi que les autres soient d'accord avec les idées CNV que j'enseigne ?
- e) Quel est mon engagement au sein de l'équipe régionale ou du Centre pour la CNV ? Comment ma présence enrichit-elle la communauté CNV ? Comment est-ce que je contribue à la cohésion, à l'harmonie ou à l'expansion de la communauté ?

Qu'est-ce qui me motive pour participer à une vision de la création d'un monde 'girafe' ?

2. Présenter la théorie et les concepts de la CNV et en faire la démonstration

- a) Comment développer ma capacité à communiquer à d'autres ce que j'ai compris des concepts de la CNV ?
- b) Comment développer ma capacité à comprendre les questions des autres à propos de la CNV et à y répondre ?
- c) Comment accroître ma confiance à mener un groupe de pratique ou à présenter une partie de l'enseignement ?
- d) Comment développer ma capacité à permettre aux autres de venir vers moi pour s'entretenir de leurs besoins d'apprentissage ?

3. Avoir la capacité de présenter l'enseignement de manière efficace

- a) Quelle est l'information que je considère comme la plus importante à transmettre ?
- b) Comment est-ce que je prépare le matériel ?
- c) Quels sont les supports pédagogiques, cursus, activités, exemples, etc. que j'utilise ?
- d) Comment est-ce que je stimule l'intérêt des participants ?
- e) Comment puis-je être plus clair/e, plus complet/e, plus motivant/e, etc. ?
- f) Comment, lors de sessions de formation, est-ce que je développe mes compétences et ma fluidité dans ma manière de faire la démonstration du processus de la CNV par des jeux de rôle ou d'autres activités destinées à l'illustrer ?

4. Recevoir et proposer des feedbacks

- a) Comment puis-je solliciter des feedbacks ? Comment renforcer ma capacité à donner et à recevoir un retour authentique, de sorte que ce soit enrichissant pour moi et pour les autres ? Comment proposer un retour à d'autres de manière à satisfaire mes besoins et les leurs ?
- b) Comment cultiver ma capacité à proposer mes connaissances – y compris en «corrigeant» les erreurs des personnes – d'une façon qui leur soit agréable à accueillir ?
- c) Comment accroître mon aptitude à recevoir des feedbacks négatifs (surtout lorsqu'il s'agit de moi ou de ceux auxquels on m'associe) sans entendre de critiques ou percevoir d'hostilité ? Comment devenir plus réceptif/ve à la possibilité de tirer parti de ce type de retours ?
- d) Lorsque j'organise et anime des manifestations CNV, quelles sortes d'interactions avec les autres sont les plus susceptibles de déclencher en moi une réaction ? Comment aimerais-je y répondre ?

5. Aptitudes au sein d'un groupe

«Comment pourrais-je...

- a) ...développer ma capacité à apporter ma contribution à un groupe ?»
- b) ...contribuer davantage à ce que chaque personne soit consciente de son propre pouvoir ?»
- c) ...contribuer davantage à la conscience qu'aurait un groupe de son propre devenir et de son appartenance à une communauté ?»
- d) ...contribuer à la profondeur, à l'authenticité et à l'honnêteté dans un groupe ?»

- e) ...contribuer dans un groupe à l'harmonie, à la résolution de tensions et de conflits, à la compréhension réciproque et à la cohésion ?»
- f) ...contribuer dans un groupe à plus d'inspiration, de joie et de légèreté ?»
- g) ...contribuer davantage à la concentration, à l'efficacité et à l'ordre ?»
- h) ...développer plus de conscience des sentiments et des besoins d'autrui dans le groupe ?»
- i) ...trouver un meilleur équilibre entre mes besoins et ceux des autres membres du groupe ?»
- j) ...devenir plus vulnérable au sein d'un groupe ?»

VI. CERTAINES CHOSES QUE JE POURRAIS FAIRE

CERTAINES CHOSES QUE JE POURRAIS FAIRE pour me préparer à devenir formatrice ou formateur certifié/e.

Toutes ces suggestions ne conviendront pas forcément à tout le monde. Elles sont proposées pour accompagner votre apprentissage et vous aider à prendre la mesure de vos progrès et l'état de votre préparation.

1. Je pourrais consacrer un cahier à ma pratique de la CNV – un endroit particulier où garder en mémoire ce que j'ai compris, où noter mes prises de conscience et pouvoir y revenir.
2. Je pourrais y consigner régulièrement les moments de blocage et les conflits rencontrés dans ma vie. Je pourrais les transposer par écrit en langage CNV. Par exemple, en me souvenant d'une interaction dans laquelle je me suis senti/e coupé/e d'une personne, je pourrais noter ce que j'ai observé, ressenti et ce dont j'ai eu besoin à différents moments de l'interaction. Qu'aurais-je pu faire ou dire différemment ? Qu'est-ce qui m'en a empêché/e à cet instant-là ? Qu'est-ce que l'autre personne a bien pu observer, qu'a-t-elle ressenti, de quoi avait-elle besoin, qu'aurait-elle pu demander ?

A supposer que j'aie été frustré/e en écoutant les nouvelles télévisées du soir : je pourrais utiliser mon cahier pour faire un brouillon de lettre en 'girafe' au présentateur de l'émission. Si quelqu'un me complimente et que je constate une gêne, je pourrais écrire ses mots dans mon cahier et les traduire en CNV ; est-ce qu'alors j'entends son message différemment ? Je pourrais célébrer un moment où j'ai utilisé la CNV comme je le souhaite. Ou bien relater un moment de colère et «prendre plaisir à regarder le spectacle 'chacal'» tout en notant mes pensées de colère. En me relisant, je vais repérer tous les 'j'aurais dû', 'il aurait fallu', etc. Est-ce que j'entends tous les besoins cachés derrière ces pensées ?

Je pourrais me demander fréquemment : «Qu'ai-je à apprendre de tout ça ?» Je pourrais aussi utiliser les questions énumérées sous B) dans «ABC de la préparation à la certification» pour me concentrer sur des points particuliers décrits dans mon cahier. Peut-être inventerai-je des scénarios et chercherai-je différentes façons de les développer selon un langage 'chacal' ou 'girafe'. Je pointerai des lieux de souffrance en moi en rapport avec mes besoins, tout en traduisant les dialogues intérieurs 'chacal'. J'explorerai les demandes que je pourrais m'adresser à moi-même.

3. Je pourrais me trouver un ami, un conseiller, une équipe ou un groupe de pratique de la CNV. Nous nous aiderions à définir des objectifs, à clarifier ensemble une structure pour pratiquer et utiliser le matériel contenu dans ce dossier. Nous nous soutiendrions mutuellement dans notre intention de pour-suivre nos buts et dans celle de faire de la pratique de la CNV une priorité dans nos vies.
4. Je pourrais étudier l'ABC de la préparation à la certification et je pourrais évaluer mes points forts et mes points faibles à l'heure actuelle. Je pourrais me concentrer sur l'approfondissement d'une ou deux questions pendant un certain temps avant d'en travailler une autre.(Ce «travail» pourrait consister en un temps de contemplation, la tenue de mon journal, des demandes de feedback ou des exercices spécifiques).
5. Je pourrais aiguïser la conscience de mes intentions quand je prends la parole, surtout lorsque je suis en colère et dans l'urgence de m'exprimer «coûte que coûte» - même si

je suis conscient/e que le «coûte que coûte» risque de me couper de l'autre plutôt que de me mettre en lien avec lui. Si j'agis quand même sous l'effet de la colère ou dans l'urgence de dire ou de faire «coûte que coûte», j'essaierai de surmonter ma tendance à me défendre pour reconnaître plutôt mes limites de façon bienveillante. Ce qui compte pour moi n'est pas tant d'agir en cohérence avec mes paroles que de reconnaître les fois où je n'y parviens pas.

6. Je pourrais m'entraîner à répondre en 15 secondes à la question «Qu'est-ce que la CNV ?». Puis je passerais à 1 minute, 5 minutes, 15 minutes. Je pourrais m'exercer à faire une présentation factice de la CNV en 30 minutes.
7. Je pourrais animer des groupes de pratique et proposer des introductions à la CNV à de petits groupes. Puis je pourrais organiser des séminaires plus longs, d'abord de façon informelle, puis plus formelle. Filmer mes présentations et, grâce à ces enregistrements, les retravailler. Demander des retours sur tous les aspects de ces manifestations CNV (voir le formulaire joint à ce guide, à remplir par les participants).
8. Je pourrais pratiquer la CNV dans ma vie, particulièrement là où des images d'ennemis me font réagir. Il pourrait s'agir de dirigeants politiques, de présentateurs des médias, du courrier des lecteurs. Je pourrais reconnaître cette réaction et m'efforcer de m'en libérer grâce à l'auto-empathie et à l'empathie que je demanderais à d'autres.
9. Je pourrais mettre ma priorité à suivre des formations en CNV, surtout si elles sont données par des formateurs différents, afin de me familiariser avec des styles et des façons de faire variés.
10. Je pourrais lire les lectures recommandées qui m'aideraient à approfondir ma compréhension des concepts et postulats de la CNV. Je pourrais explorer comment ces concepts s'appliquent à moi (par exemple, un livre raconte que notre système de domination nous enseigne à donner de la valeur à la domination et à la soumission. Comment ai-je, moi, intériorisé ces valeurs ?).
11. Je pourrais étudier le matériel du Centre pour la CNV (audio, vidéo, publications) et plus particulièrement les sources citées dans ce dossier qui m'aideraient à développer mes aptitudes de formatrice ou formateur en devenir.
12. Je pourrais m'encourager à prendre délibérément un moment chaque jour pour prendre note de ce que j'apprécie dans la vie, ainsi que pour accroître ma bienveillance vis-à-vis de moi-même et ma conscience de moi-même.