



Formation Coach Professionnel

Mémoire de certification

Sous la direction de Bertrand AGOSTINI



La Communication NonViolente : un art de vivre au service d'une communication apaisée

En quoi la CNV peut-elle améliorer la pratique du coaching ?



Alain GADREAU

Promotion 2019 à Nancy

Mémoire soutenu le 04 juillet 2019 en vue de l'obtention
du titre « Coach Professionnel »

ICN Business School
92-94, Rue du Sergent Blandan
54000 NANCY
Tél : 03 54 50 25 81

RÉSUMÉ

Les objectifs de ce mémoire sont de présenter la Communication NonViolente (CNV) comme une approche au service du développement de la personne dans son environnement personnel et professionnel, et de réfléchir à l'intérêt pour les coachs d'intégrer ce process dans leur pratique du coaching. La CNV est un courant non-violent du 20^{ème} siècle, une ouverture sur des relations sincères, en conscience, de l'impact des habitudes envers soi et les autres. Elle permet de débusquer sa propre violence pour favoriser le respect et la relation. Une enquête qualitative a été menée auprès de neuf coachs formés à la CNV dans le but d'explorer l'intérêt de cette pratique pour le coaching. L'analyse de leur discours a permis de repérer 4 thèmes : l'apport de la CNV pour le coach, dans la relation à l'autre, dans la pratique du coaching ; la CNV, le coaching et la spiritualité.

Le résultat de ce travail met en évidence que la CNV permet le développement du coach, du coaché et impacte la posture du coach. A certains égards elle touche à la spiritualité qui est un questionnement de plus en plus présent au sein des entreprises.

MOTS CLÉS

Coaching - Communication NonViolente - développement de la personne – spiritualité
– relation – empathie - outil de coaching

SUMMARY

The objectives of this thesis are to present NonViolent Communication (NVC) as a personal development discipline and to reflect on the interest of coaches integrating this process into their coaching practice. The NVC is a nonviolent movement of the 20th century, an opening based on sincere relationships, and in awareness of the impact habits have on oneself and on others. It allows you to identify your own violence in order to foster respect and relationships. A qualitative survey was conducted among nine coaches trained to use the NVC with the aim of exploring the interest of this practice for coaching. The analysis of their reports identified four themes: the NVC's contribution to the coach, to the relationship with another, to the practice of coaching; the NVC, coaching and spirituality.

The outcome of this work shows that the NVC allows the personal development of the coach, the coachee, and has an impact on the coach's posture. In some respects, it touches on spirituality, which is an issue that is increasingly present in companies.

KEY WORDS

Coaching - Nonviolent Communication - personal development - spirituality - relationship - empathy - coaching tool

Table des Matières

RÉSUMÉ.....	2
MOTS CLÉS.....	2
SUMMARY.....	3
KEY WORDS	3
INTRODUCTION	7
1 A la découverte de la CNV	8
1.1 La CNV, un courant « non-violent » parmi d'autres	8
1.1.1 La loi du talion.....	8
1.1.2 Thoreau et la désobéissance passive.....	8
1.1.3 Gandhi et la non-violence	10
1.1.4 La non-violence au 20 ^{ème} siècle.....	10
1.1.5 La Communication NonViolente	11
1.2 Qu'est-ce que la « Communication NonViolente » ?.....	13
1.2.1 Violence et communication	13
1.2.2 De violence à violence verbale par le prisme de la CNV	13
1.2.3 Description du process de la CNV « <i>l'expression authentique</i> »	14
1.2.3.1 L'intention	15
1.2.3.2 L'observation	15
1.2.3.3 Les sentiments.....	16
1.2.3.4 Les besoins	17
1.2.3.5 La demande	17
1.2.4 La voie de l'empathie	18
1.2.5 La CNV un art de vivre : ses domaines d'applications.....	19
1.2.5.1 Une transformation du langage	19
1.2.5.2 La voie de l'auto empathie	20
1.2.5.3 CNV et spiritualité.....	20
1.2.5.4 La communauté CNV	21
1.3 La CNV, un outil de développement personnel pour le coach	21
1.3.1 Prise de conscience et transformation de sa propre violence	22
1.3.2 Le développement du coach par la CNV	22
1.3.3 Une voie permettant au coach de garder son équilibre	23

1.3.4	Prendre du temps pour soi et écouter son corps.....	25
1.3.5	Développement de la spiritualité.....	25
2	Point de vue de coachs : enquête de terrain.....	26
2.1	Méthodologie	26
2.1.1	Population.....	26
2.1.2	Méthode retenue.....	26
2.1.3	Recueil des données	27
2.1.4	Analyse des données.....	27
2.2	Résultats de l'enquête.....	27
2.2.1	Impact de la CNV dans la vie du praticien.....	28
2.2.1.1	Un long chemin.....	28
2.2.1.2	Une prise de conscience	29
2.2.1.3	Une seconde nature	29
2.2.1.4	Une manière d'être	30
2.2.1.5	La CNV une manière de vivre la relation	31
2.2.1.6	La paix avec l'autre	32
2.2.1.7	Corps et émotions	32
2.2.1.8	Du temps pour soi	33
2.2.1.9	Clarification	34
2.2.2	La CNV une manière de vivre une spiritualité.....	34
2.2.2.1	Spiritualité et philosophie	34
2.2.2.2	Alignement et Équilibre.....	35
2.2.2.3	Pratiques religieuses et spiritualité	35
2.2.3	La CNV une manière d'agir en tant que coach.....	36
2.2.3.1	Les points de vigilances pour le Coach Orienté CNV	37
2.2.3.2	Développer des compétences pour la posture de Coach	37
2.2.3.3	Une boîte à Outils.....	38
2.2.3.3.1	Un outil pour développer la confiance	38
2.2.3.3.2	Un outil d'écoute	39
2.2.3.3.3	Un outil process : OSBD	39
2.2.3.3.4	Un outil de confrontation ?	40
2.2.3.3.5	Des supports	40
2.3	Limites et perspectives de l'étude	41
2.4	De l'intérêt de la CNV en coaching.....	42
2.4.1	Étude de cas	42
2.4.1.1	Utilisation d'outils CNV :	42

2.4.2	Retour sur expériences :	47
2.4.3	Discussion	49
2.4.3.1	L'apport de la CNV pour le coach	49
2.4.3.2	Les apports de la CNV dans la relation à l'autre	50
2.4.3.3	Les apports de la CNV dans la pratique du coaching.....	50
2.4.3.4	La CNV, le coaching et la spiritualité	51
CONCLUSION		53
3 Bibliographie.....		55
ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN		59
ANNEXE 2 : Process CNV l'OSBD		60
ANNEXE 3 : Extraits d'interviews : « verbatim »		61

INTRODUCTION

« *Nous baignons dans une culture imprégnée de violence* » (Keller, 2017, p. 160). Cette violence s'exprime de différentes manières et l'une d'elles est la parole ou l'absence de parole : quand on n'a pas les mots pour répondre, la violence éclate. Elle « *s'impose à nous, [...], un constat nous accable : la violence parle. Elle s'exprime* » (Quelquejeu, 2010, p 23). Aristote nous dit « *l'homme est un animal politique en ce qu'il est un être parlant* » (Quelquejeu, 2010, p. 28). Sur quoi pouvons-nous compter pour lutter contre la violence sinon sur la parole qui, pourtant, contient aussi dans son champ lexical mille et une expressions de violence ? Alors, « *est-il possible de freiner, de contrer, de réduire la violence par le moyen de la parole ?* » (Quelquejeu, 2010, p. 28).

Rosenberg apporte une réponse à la violence en développant, dans les années 1950, le concept de la Communication NonViolente. Pour lui, la violence n'est ni une fatalité, ni une partie intégrante de la nature humaine. C'est l'ignorance et notre mode de pensée qui attribuent la cause du tort à l'autre. « *La violence est souvent le fruit de l'ignorance et de la confusion* » (Sen, 2007, p 12), ce qui permet de culpabiliser l'autre, d'accuser et de faire la guerre. La CNV est une opportunité, pour l'homme comme pour les organisations, de retrouver un chemin de dialogue et de courtoisie (Keller, 2013). Le coaching est un outil d'accompagnement, de développement des individus et aussi des équipes, qui permet d'apporter des solutions à nos conflits internes et externes. Dans sa quête permanente de pratiques innovantes, le coach se tourne vers des techniques issues de différentes écoles de pensées, écoles de communication et vers la recherche en sciences humaines. Certains se forment d'ailleurs à la CNV.

Quel est l'impact de la CNV dans la vie d'un coach qui a intégré ce process et quels sont les bénéfices qu'une compétence affirmée en CNV peut apporter dans sa pratique ? Tel est le questionnement qui guide notre réflexion tout au long de ce mémoire. Dans une première partie nous présenterons une brève histoire de la non-violence pour arriver à la CNV, sa naissance, ses buts et son process. Nous opérons également un rapprochement entre le coaching et la CNV à travers la littérature sur ces deux disciplines. La seconde partie présente, à partir d'une enquête réalisée auprès de professionnels coachs pratiquant la CNV, des résultats qui démontrent les intérêts qu'un coach peut avoir à connaître et à appliquer la CNV, ainsi qu'un cas de coaching que nous avons réalisé en utilisant des principes et outils de la CNV. Nous concluons sur la place de la spiritualité dans les entreprises aujourd'hui.

1 A la découverte de la CNV

1.1 La CNV, un courant « non-violent » parmi d'autres

1.1.1 La loi du talion

La loi du talion est la première trace écrite d'une tentative de limiter la violence interpersonnelle en imposant un principe de proportionnalité entre l'infraction commise et la peine encourue. Le code d'Hammourabi (1750 avant Jésus-Christ), qui encadre les décisions de justices de l'époque Babylonienne, constitue l'un des plus anciens textes faisant référence à cette notion. La sentence 196 est la plus célèbre : « *Si un homme a crevé l'œil d'un homme libre, on lui crevera un œil* » (Guilmain, 2015, p. 102). La Bible fait également état de cette loi : « *s'il y a un accident, tu donneras vie pour vie, œil pour œil, dent pour dent, main pour main, pied pour pied, brûlure pour brûlure, blessure pour blessure, meurtrissure pour meurtrissure* » (Exode 21, 23). Cette formule, qui peut sembler aujourd'hui barbare, était une manière de stopper l'escalade de la violence en exigeant que toute riposte soit proportionnée à l'attaque. Comme l'indique Guilmain (2015, p. 102), « la rationalité de cette règle ne vise pas tant à assouvir la soif de vengeance personnelle qu'à préserver l'ordre et la stabilité au sein de la société. »

La notion de non-violence n'apparaît dans la Bible que plusieurs siècles plus tard dans le discours de Jésus de Nazareth : « *Vous avez appris qu'il a été dit : œil pour œil et dent pour dent. Et moi, je vous dis de ne pas résister au méchant. Au contraire, si quelqu'un te gifle sur la joue droite, tends-lui aussi l'autre [...], à qui veut t'emprunter, ne tourne pas le dos.* » (Matthieu 5, 38-42).

1.1.2 Thoreau et la désobéissance passive.

C'est à l'âge de vingt ans que Thoreau¹ rencontre Ralf Waldo Emerson, qui devient son ami, puis son mentor (Gillyboeuf, 2011). Emerson, fils de pasteur, est le père du

¹ Né aux Etats-Unis en 1817, Henry David Thoreau, grandit dans une famille modeste et bienveillante (Landré-Augier, 1967) où les débats sur la philosophie et les libertés humaines étaient fréquents, une de ses tantes étant d'ailleurs une fervente abolitionniste. Il fait ses études à Harvard et montre rapidement son besoin de liberté, son amour pour la nature et ses difficultés à respecter les règles, par exemple en « *quittant Harvard pendant plusieurs jours sans cause plausible* » (Landré-Augier, 1967, p. 7). Il est influencé par les réformateurs protestants de l'époque comme Orestes Brownson, pasteur à Canton. Il est recommandé par son propre pasteur pour un poste d'instituteur (Landré-Augier, 1967), mais - à une époque où les châtiments corporels sont fréquents dans l'école - il refuse de fouetter ses élèves et de se plier aux règles de son école. Il n'hésite pas à démissionner de son poste car « *les châtiments corporels sont incompatibles avec la dignité humaine* » (Landré-Augier, 1967, p. 7), et crée avec son frère, sa

transcendantalisme, une dérive de l'unitarisme et du calvinisme. Ce mouvement - littéraire, philosophique et spirituel - prône la méditation, l'observation et la contemplation. Imprégné de cette philosophie, Thoreau revendique cependant plus l'action et le mouvement individuel : « *L'un de ses premiers essais, a été écrit clairement en réaction aux mouvements de paix, mettant en garde ceux qui prêchent la non-résistance contre la tentation du pacifisme et le danger de la passivité* » (Gillyboeuf, 2011, p.82). Fervent abolitionniste, il s'engage dans la lutte contre l'esclavage. Il défend publiquement le capitaine John Brown condamné à la pendaison pour son action contre le gouvernement et donne, dans ce cadre, quatre discours qui plaident la défense de la liberté. Par son action, il aide des esclaves à fuir par le chemin de fer souterrain vers le Canada, car « *pour lui c'est aux actes que se jugent les réformateurs* » (Gillyboeuf, 2011, p.82).

Thoreau est reconnu comme le précurseur de la désobéissance civile. Prônant la résistance passive comme moyen de protestation, il affirme que sa seule obligation est de faire ce qu'il estime juste : « *Ils se sont rendu compte que ce qu'on appelait l'ordre était en réalité confusion, ce qu'on appelait justice était l'injustice* » (Thoreau, 2012, p. 89). Il rappelle que la première et principale des réformes à entreprendre est la réforme de soi (Gillyboeuf, 2011). Thoreau ne fait aucune allusion à la non-violence ; Cattelain (2007) affirme d'ailleurs que ce serait faire injure à cet homme qui voulait rester libre que de le catégoriser comme non-violent. Néanmoins, il est aujourd'hui considéré comme un chantre du pacifisme et nombre de partisans d'une forme de résistance passive se sont - comme Gandhi ou King - réclamés de son héritage (Gillyboeuf, 2011). Les bases de sa philosophie sociale ont influencé Tolstoï et tous ceux qui aujourd'hui pratiquent la désobéissance civile. L'essai de Thoreau sur la désobéissance civile² « *devint la Bible de la Défense Passive de Gandhi* » (Landré-Augier, 1967, p. 18). Thoreau, déjà à son époque, invite à vivre l'instant présent et ouvre la voie à une mise en pratique de ce que « *Gandhi appelle le pouvoir de la Vérité, un principe de non-violence* » (Cattelain, 2007, p. 35).

propre structure. Les élèves y sont invités à découvrir la nature les après-midis. Si le fouet n'a pas sa place dans l'établissement, la nature en revanche prend une place centrale dans l'éducation.

² *On the Duty of Civil Disobedience*, (1848)

1.1.3 Gandhi et la non-violence

Gandhi est né aux Indes en 1869 dans une famille de riches commerçants. Pour Irène Kmiec-Rousseau (2014, p. 5) « *Peu d'hommes ont laissé une trace aussi profonde dans l'histoire humaine que Gandhi. Il pratiqua jusqu'aux extrêmes limites la non-violence.* » De religion hindoue, il appartient à la caste des marchands - que l'on peut assimiler à la classe moyenne - et très tôt il est profondément touché par la discrimination des castes (Kmiec-Rousseau & Vermes, 2014). Il fait ses études d'avocat à Londres où, tout en découvrant la vie occidentale, il reste fidèle à ses croyances. Après le barreau, il s'installe en Afrique du Sud où il passe vingt ans. Le racisme est alors extrêmement fort tout autour de lui et il est physiquement maltraité et humilié à plusieurs reprises. Il prend alors conscience de la discrimination dont est victime son peuple. Il décide alors de réagir et de réformer ce pays pour « *rétablir la dignité des indiens* » (Kmiec-Rousseau & Vermes, 2014, p. 26). Dans une première période de sa vie, il utilise ses talents de juriste associés à ses principes moraux pour défendre les siens sans attaquer son adversaire. Il développe progressivement le concept de *Satyagraha* ; « *Non, nous n'allons pas commettre d'acte violent, dit Gandhi. Nous allons rester dignes et refuser fermement de nous enregistrer quelles que soient les conséquences de notre désobéissance civile.* » (Kmiec-Rousseau & Vermes, 2014, p. 38). Selon Chandel, Gandhi est reconnu comme la glorieuse incarnation de la Vérité « *Satya* » et de la Non-Violence « *Ahimsa* »³. Cette philosophie -Vérité et Non-Violence- s'enracine dans sa profonde croyance en Dieu qu'il définit comme sa Vérité. Deux notions d'une quête qui n'a de sens qu'en les associant. La non-violence, pour Gandhi, est à la fois un travail intérieur individuel et une action collective pour transformer les structures économiques et politiques de la société (Keller, 2017).

1.1.4 La non-violence au 20^{ème} siècle

Au vingtième siècle, nombreux sont ceux qui, inspirés par Gandhi, se sont insurgés contre la violence. Nous pouvons citer Léon Tolstoï (URSS 1829-1910) qui s'oppose à la guerre russo-japonaise et à la peine de mort. Il revendique contre l'impôt et le service militaire, fonde une école où l'on enseigne la résolution non-violente des conflits et milite pour l'émancipation des serfs. Il a une correspondance avec Gandhi lorsque celui-ci lutte contre les minorités en Afrique du Sud. Dans la même lignée, Emily

³ Le terme ahimsa en sanskrit signifie littéralement « *sans violence* » et plus précisément, l'état de compassion qui est naturel lorsque nulle violence n'est présente dans nos pensées ou notre cœur.

Greene Balch (USA 1867-1961) mène campagne contre l'entrée des États-Unis dans la première Guerre Mondiale. Elle reçoit le prix Nobel de la Paix en 1946 (Godinot, 2018).

Martin Luther King (USA 1929-1968), pasteur baptiste afro-américain milite par la non-violence pour les droits civiques des noirs aux États-Unis. Il défend Rosa Parks⁴ qui reçoit une amende pour avoir refusé de céder sa place à un passager blanc. Sur les marches du mémorial de Lincoln, il clame son discours *I have a dream* qui reste encore aujourd'hui dans les mémoires. Il est influencé par Thoreau et Gandhi pour mener ses actions dans la non-violence et dira « *le Christ me donnait l'esprit et la motivation, Gandhi fournissait la méthode* » (King, 1976, p. 226). Il recevra le Nobel de la Paix en 1964 et est assassiné en 1968.

Plus proche de la France, Lanza Del Vasto (1901-1981), aristocrate d'origine italienne, amoureux des femmes, abandonne tout et va, pieds nus, à la rencontre de Gandhi en Inde pour être initié à la non-violence. Infatigable marcheur, chrétien et disciple de Gandhi, il diffusera ses enseignements en Occident (Richard, 2018). Il fondera la *Communauté de l'Arche*, créant un lieu d'accueil et vivant à contretemps comme peuvent le faire les communautés Amish aux États Unis. Son enseignement sera double, basé sur ses interprétations de la Bible et la philosophie indienne. Végétarien convaincu, il défend ce concept dans la communauté et l'enseigne comme principe dans tous repas communautaires, « *Consommer de la viande reviendrait à assimiler ces humeurs négatives et ferait passer l'humain du côté de l'animal* » (Coulomb, 2007, p. 20). Il sera un fervent défenseur de la paix dans ce siècle qui vivra deux guerres mondiales. Intellectuel engagé, il s'opposera à la guerre, à la bombe nucléaire, à la société de consommation. Il sera un pionnier de l'écologie (Richard, 2018).

1.1.5 La Communication NonViolente

Marshal Rosenberg (1934, USA, Ohio) est témoin et victime, dès son enfance, du racisme et de l'antisémitisme. Il est touché par la bienveillance de son oncle qui prend soin de sa grand-mère alitée. D'un côté, violence entre les humains qui engendre la violence et d'un autre, la bienveillance dont découlent joie et sérénité... Pour répondre

⁴ Parks devient une héroïne pour la défense des droits civiques. A sa mort elle recevra des honneurs nationaux pour son implication dans sa lutte contre la ségrégation raciale.

à ses convictions, il se tourne vers la psychologie et suit les enseignements de Rogers⁵ et Gordon⁶. Il est rapidement en désaccord avec le fait de poser des diagnostics psychologiques sur ses patients, « *des étiquettes sur les patients qui sortent de la norme, ne contribuant ni à leur inclusion dans la société ni à leur guérison* » (Keller, 2017, p. 4). En 1969 il crée le processus de la Communication NonViolente. Il fait le choix de garder le nom de Communication NonViolente pour son processus - qui dit ce qui n'est pas, plutôt que ce qui est – pour s'inscrire dans le chemin de la non-violence initiée par Gandhi et faire référence au terme *ahimsa*. Il intègre les quatre piliers gandhiens⁷ dans le process de la CNV :

L'objectif de Rosenberg au travers la CNV est de modifier notre culture qui est imprégnée de violence. Il présente la CNV selon deux aspects ; d'une part un processus de développement personnel qui vise à développer les compétences relationnelles de connexion avec l'autre et, d'autre part, une transformation systémique de la société et de nos cultures (Keller, 2017). La CNV est aujourd'hui développée depuis environ trente-cinq⁸ ans sur tous les continents. En France, Belgique et Luxembourg, on compte près de quatre-vingts formateurs (70 % de femmes) certifiés par la CNVC⁹. Pour intégrer le processus de certification, le candidat doit avoir réalisé au minimum vingt

⁵ Carl Rogers (1902 1987, psychologue nord-américain est le fondateur de *l'Approche Centrée sur la Personne* et de la Psychothérapie centrée sur le client.

⁶ Thomas Gordon, (1918 2002). Docteur en psychologie clinique. Il propose une nouvelle approche de la communication orale. Il est un pionnier dans la conceptualisation de la résolution des différends Gagnant-gagnant ou sans perdant.

⁷ Les quatre piliers Gandhiens :

- Reconnaître notre propre violence et la transformer
- Être conscient de notre intention de servir la vie
- Associer un travail et une action culturelle et sociale
- Ancrer l'action dans un cheminement intérieur (Keller, 2017)

⁸ Rosenberg et ses associés enseignent et appliquent la CNV depuis plus de 35 ans dans différents lieux du monde, y compris des zones de conflit et de violence : en Afrique, au Moyen-Orient, en Europe de l'est, en Irlande, dans le Sud-est asiatique, en Amérique du sud, et aussi aux États-Unis, au Canada, en Europe occidentale et en Australie. <http://www.cnvformations.fr/index.php?m=10&ms=116> La CNV peut être utilisée pour résoudre les conflits, améliorer les relations et accroître les performances dans tous les domaines de l'activité humaine, que ce soient les écoles, les entreprises, les prisons, les hôpitaux et les gouvernements, la police, les bandes organisées, les militaires, les militants, les parents, les enfants et les couples.

⁹ Le *Centre pour la communication non-violente* (CNVC) est une organisation mondiale à but non lucratif fondée par Marshall Rosenberg. Nous nous engageons à partager la communication non violente (CNV) à travers le monde. À cette fin, nous proposons des formations intensives internationales et nous certifions des personnes en tant que formateurs. La CNV vise à nous connecter avec nous-mêmes et les autres du fond du cœur. Il s'agit de voir l'humanité en chacun de nous. Il s'agit de reconnaître nos points communs et nos différences et de trouver des moyens de rendre la vie merveilleuse pour nous tous. <https://www.cnvc.org>

jours de formation avec trois formateurs différents certifiés du CNVC. Le cursus d'intégration dure entre quatre et six ans.

1.2 Qu'est-ce que la « Communication NonViolente » ?

1.2.1 Violence et communication

Selon le Robert (2002, p. 1772), le mot violence revêt quatre significations : abus de la force sur quelqu'un (brutalité, agir contre sa volonté) ; acte violent (il a subi des violences) ; disposition naturelle à l'expression brutale des sentiments (parler avec violence) ; force brutale d'une chose ou d'un phénomène (violence d'une tempête). Étymologiquement, violence vient du mot viol et du verbe violenter, « *commettre sur quelqu'un un viol ou une tentative de viol* » ou bien « *faire violence à quelqu'un, le contraindre, le faire agir par force* » (Quelquejeu, 2010, p. 14). La structure de la violence suppose un agent conscient et une victime atteinte dans son corps.

La langue française parle également de la violence d'un orage, d'un tremblement de terre ou de la nature. Pourtant la nature n'est pas douée d'une conscience de liberté, elle n'est pas un agent conscient ; elle ne peut donc pas être violente, c'est nous qui la percevons ainsi. Dans ce cas le mot violence se réfère à la force, la puissance, l'intensité ou la brutalité des éléments (le mot violent ne devrait pas être utilisé pour les forces de la nature). Quelquejeu en déduit que si l'on admet la nature comme violente, le risque est d'inférer que la violence est naturelle. Le danger est de légitimer la violence en s'appuyant sur la prégnance de l'idée de « loi naturelle ». Cet usage devient complice d'une idéologie engagée dans la violence interhumaine puisque l'exercice de l'agression, la brutalité meurtrière sont « naturelles » : « *On doit dénoncer ces sophismes, cachées sous les usages de la langue : c'est ainsi que l'on œuvre à l'avènement d'une culture de la non-violence* » (Quelquejeu, 2010, p. 14). Déjà dans la tragédie grecque les philosophes proposaient de réduire la violence par la parole. Utopie ou proposition réaliste ? La question est encore d'actualité : « *Inéluctable, se pose ici la question de confiance : est-il possible de freiner, de contrer, de réduire la violence par le moyen de la parole ?* » (Quelquejeu, 2010, p. 28).

1.2.2 De violence à violence verbale par le prisme de la CNV

Rosenberg explique que nos paroles peuvent être sources de souffrance pour autrui et pour nous-mêmes. « *J'ai acquis la conviction que la violence est une affaire de langage et de mode de communication ? L'origine de la violence réside dans la manière dont*

nous avons appris à penser, à communiquer et à gérer les rapports de pouvoir » (Rosenberg, 2006, p.16). Exprimer nos désaccords et nos frustrations apparaît difficile, l'un et l'autre se traduisent souvent par des conflits. Rosenberg classe les points suivants comme des entraves à une communication bienveillante : les jugements, les interprétations et les croyances, les prêts d'intention et les préjugés, la culpabilité, la dualité ou le système binaire, les diagnostics, les comparaisons, le refus de responsabilité, les exigences (Rosenberg, 2005). Rosenberg appuie le process de la CNV sur le constat suivant : dans toute situation, nous vivons, pensons et exprimons cinq registres différents reliés entre eux. Ces registres sont : les pensées, les observations, les sentiments, les besoins, les demandes. La difficulté est que nous ne sommes capables de porter notre attention qu'à l'un de ces phénomènes à la fois, alors que nous vivons en parallèle ces cinq registres. Nous ne pouvons exprimer de manière verbale qu'un seul de ces registres à la fois, les autres s'expriment alors de manière non verbale. La proposition de Rosenberg est d'analyser la situation sous forme de process et de trier ce qui est du mode de la pensée, ce qui est du registre des observations et des sentiments. *« Une violence naît chaque fois que nous confondons la perception que nous avons avec la réalité et la vérité »* (Keller, 2017 p.39).

1.2.3 Description du process de la CNV « l'expression authentique »

La CNV peut être considérée comme une langue pour traduire ce qui se passe en nous, elle nous permet de mieux nous comprendre et de travailler un déconditionnement interne. Les trois objectifs de ce modèle sont : la connexion à l'autre de cœur à cœur - (empathie) ; exprimer son cœur sous une forme d'expression authentique (Process CNV OSBD¹⁰) ; éduquer puis partager cette vision du monde (Padovani, 2015). Très souvent, nous attribuons la responsabilité de notre mal être à l'autre. La méthode peut se résumer en deux points.

- Première question : Qu'est-ce qui est vivant¹¹ en toi ?
- Seconde question : Qu'est-ce qui rendrait ta vie plus belle ?

Il nous invite à partager nos réponses à ces questions, sans formuler ni critiques, ni jugements envers qui que ce soit (Rosenberg, 2006).

¹⁰ Process OSBD Observation, Sentiment, Besoin, Demande (Voir Annexe 2)

¹¹ Rosenberg appelle le vivant ce qui est de l'ordre des sentiments et des besoins

Le process de la CNV propose de répondre à ce questionnement en quatre étapes¹² :

1.2.3.1 *L'intention*

L'intention de la CNV est de créer une qualité de relation avec soi-même et avec les autres. Elle intervient en amont comme en transversal des étapes du processus : Pourquoi et où est-ce que je veux aller dans la relation avec l'autre ? Est-ce que je veux l'amener à un endroit où il n'a pas envie d'aller ? Est-ce que je lui propose un cheminement dans lequel il a le choix de dire oui ou non ? L'objectif de ce questionnement est d'être attentif pour vérifier si ce que nous sommes en train de penser ou d'exprimer est au service de notre intention (Padovani, 2017). L'intention vise à satisfaire les besoins fondamentaux de chacun, de manière harmonieuse et pacifique. (Rosenberg, 2005).

1.2.3.2 *L'observation*

L'observation est la première composante de la CNV. Ce temps permet d'exprimer à son vis-à-vis ce qui dérange dans une situation. « *Lorsque je vois, j'entends, j'observe...* » (Gibert, 2018). Le process CNV nous propose de formuler une observation la plus neutre possible, dénuée de toute interprétation et de tout jugements. Au lieu de dire « *tu me blesses, ou je suis déçu de toi* » (manière empreinte d'interprétation et qui n'est pas de l'ordre du ressenti), la personne peut dire « *je suis triste ou j'ai mal* » et au lieu de dire « *tu m'as coupé la parole trois fois dans la conversation* » (coupé est une interprétation), la personne peut dire « *à trois reprises tu as commencé à parler alors que je n'avais pas fini ma phrase* ». Dans le premier cas la personne accuse l'autre de son malheur et se victimise ; dans le second cas seuls les faits sont évoqués. L'observation répond à la question : qu'est-ce que la personne fait ou dit, qui vous stimule ? Il faudra souvent, en coaching ou en médiation, reposer cette question plusieurs fois pour obtenir une réponse « factuelle » (Rosenberg, 2006). Cette étape primordiale ne doit pas être négligée ; il est essentiel de savoir distinguer nos observations de nos pensées déformées par notre imagination et notre vécu. Rosenberg

¹² Même si le débutant pratique ces différentes étapes dans l'ordre, l'objectif est d'intégrer le process afin de pouvoir aller naturellement de l'un vers l'autre (Les praticiens parlent de la danse CNV).

- Observer un comportement concret qui affecte son bien-être. O
- Réagir à ce comportement par un Sentiment. S
- Cerner les désirs, Besoins ou valeurs qui ont éveillé ce sentiment. B
- Demander à l'autre des actions concrètes qui contribueront à notre bien-être. D

dit sur ce point « *dès qu'un interlocuteur entend [ce qu'il interprète comme] une critique, le différent le plus simple devient impossible à résoudre* » (Padovani, 2017, p. 7)

1.2.3.3 Les sentiments

La seconde composante est d'exprimer les sentiments que l'on éprouve dans la situation stimulante. Rosenberg et d'Ansembourg¹³ insistent sur l'importance des sentiments et émotions. En effet, les mots les plus usités pour exprimer ce registre sont : « je vais bien » ou « je vais mal » (Rosenberg, 2005). « *La violence, intériorisée ou extériorisée, résulte d'un manque de vocabulaire : elle est l'expression d'une frustration qui n'a pas trouvé les mots pour les dire* » (d'Ansembourg, 2001, p. 24). Rosenberg utilise le mot « *feelings* » qui englobe les différents ressentis, émotions, sentiments et sensations corporelles (Padovani, 2017). C'est un moment crucial dans lequel il est nécessaire de trier ce qui est de l'ordre des pensées - nos reproches, nos jugements - et ce qui vient du corps. Notre sentiment parle de ce que l'on ressent et non de l'autre, par exemple « *tu m'as trahi* » devient dans le modèle CNV « *je suis désespéré* ». La première formulation nous rend vulnérable parce que nous donnons le pouvoir à l'autre, alors que la seconde ne fait qu'exprimer notre ressenti. La CNV responsabilise l'être humain quant à ses propres émotions, elle différencie le stimulus de la cause des émotions. La cause des émotions réside dans le fait que les besoins sont satisfaits ou non. Le stimulus est le fait déclencheur, il n'est pas le responsable de notre colère, chacun choisi en conscience d'accueillir ses émotions et de les gérer pacifiquement ou non. Être attentif à ses sentiments permet d'éviter le piège de l'interprétation et le risque d'entrer dans la victimisation ou la plainte. Les sentiments sont aussi les indicateurs de nos besoins satisfaits ! Les sentiments agréables indiquent des besoins satisfaits et sentiments désagréables indiquent des besoins insatisfaits. Ce cheminement nous permet d'avoir une meilleure perception des besoins connectés au sentiment dans l'instant présent (d'Ansembourg, 2001).

¹³ Thomas D'Ansembourg exerce la profession d'avocat et de juriste pendant 15 ans. Après une formation en CNV auprès de M Rosenberg, il devient formateur certifié en CNV en 1994. Il a écrit de nombreux livres dont *Cessez d'être gentil soyez vrai*, il produit différentes pièces théâtrales sur le sujet de la CNV dont *Guerre et Paix dans le couple*

1.2.3.4 Les besoins

Les sentiments sont les indicateurs de besoins non satisfaits, comme les indicateurs sur un tableau de bord. Pour Rosenberg, les besoins sont universels quelles que soient nos origines et sont les forces motrices de notre vie (Padovani, 2017). Il convient d'être vigilant pour ne pas confondre besoin et stratégie. Pour combler un besoin de multiples stratégies sont possibles, tout dépend de l'imagination et de la personnalité de chacun. La confusion de ces deux notions peut conduire à des conflits. En effet, deux personnes qui désirent combler le même besoin peuvent être en désaccord sur les moyens à mettre en œuvre (stratégie). L'écoute et le questionnement du coach ou du médiateur permettront de différencier ces deux points. L'identification des besoins nous guidera à faire les demandes appropriées connectées au besoin non satisfait.

1.2.3.5 La demande

Marshall Rosenberg nous invite à « *Demander ce que j'aimerais recevoir pour me rendre la vie la plus belle* » (2003, p. 55). Thomas D'Ansembourg écrit « *c'est la demande qui donne un possible au besoin* » (2001, p.113). Il y a deux types de demandes en CNV : celles qui visent à établir ou à vérifier la connexion avec l'autre (reformulation et connexion) et les demandes visant à une action. La CNV nous invite à établir une réelle connexion avant d'être dans la demande d'action. Celle-ci découle obligatoirement du besoin prioritaire du moment. Pour avoir le maximum de chances que la demande aboutisse, Rosenberg propose qu'elle respecte certains critères :

- **Elle est liée à un besoin.** La maladresse conduit à poser des questions du type « *j'aimerais plus de considération dans mon travail, est-ce que tu peux m'expliquer pourquoi tu n'as pas pris en compte mes modifications ?* » (Keller, 2013, p. 209). En fait la personne a besoin de clarification et sa demande pourrait être « *est-ce que tu as un moment de libre ?* », la discussion clarifie et peut stimuler ce besoin de reconnaissance.
- **Elle s'adresse à quelqu'un.** Surtout au sein d'un groupe, la demande est précise et s'adresse nommément à une personne qui contribue à notre besoin. Par exemple « *est-ce que Paul, tu serais d'accord de... ?* »
- **Elle utilise un langage d'action positif** « *en exprimant clairement ce que nous voulons, plutôt que ce que nous ne voulons pas* » (Rosenberg, 2005, p. 39)
- **Elle concerne le moment présent.** Par exemple « *pourriez-vous me remettre le rapport pour vendredi 17h ?* » devient, dans le modèle CNV : « *pensez-vous*

pouvoir me remettre le rapport pour vendredi 17h et pourriez-vous m'informer si vous avez des difficultés ? »

- **Elle est concrète.** Par exemple : déplacer la chaise, prendre un rendez-vous d'un quart d'heure, inviter tel client à la prochaine réunion, réduire les coûts de 5 %.
- **Elle est réaliste et réalisable** du point de vue du demandeur. Par exemple « *veux-tu bien cesser de crier comme cela ?* » devient dans le modèle CNV « *serais-tu d'accord de garder le silence pendant la minute à venir ?* » (Lasater, 2011, p. 67)
- **Elle propose une démarche pas à pas** (pour le moment et pas pour toujours). En coaching, l'outil « le chemin de feuille » propose une démarche semblable
- **Elle est négociable** : le demandeur accepte que l'autre puisse lui dire « non ». L'objectif n'est pas de dominer l'autre mais de créer de la coopération. Si nous sommes dans l'incapacité de recevoir un non à notre demande, nous sommes dans une exigence. Cela n'exclut pas, dans certaines situations, de faire des exigences « en conscience ».

Notons que le coach dispose dans sa boîte à outil d'éléments comparables (en particulier concernant les six derniers points). Pour Keller, « *ce sont des critères opérationnels qui se rapprochent de la définition d'objectifs tels que nous la pratiquons souvent dans les organisations (objectifs SMART¹⁴)* » (2013, p. 209)

1.2.4 La voie de l'empathie

Les notions et définitions de l'empathie sont nombreuses et nous aborderons le sujet au regard de la littérature de la CNV. Selon Faure et Girardet (2003, p. 48) « *l'empathie est une qualité d'accueil de l'autre, dans l'instant présent* ». L'attention se porte sur la personne dans sa globalité. L'écoute empathique consiste à écouter sans influencer et très peu questionner. Le silence est source d'empathie et permet de comprendre, via le process « OSBD », quels sont les sentiments et besoins non exprimés explicitement par la personne. Il est important, dans ce cadre, de vérifier au préalable sa propre disponibilité d'écoute, « *si je souffre trop, je ne peux pas donner d'empathie* » (Rosenberg, 2010, p. 25). Rosenberg cite Rogers « *lorsque quelqu'un vous entend réellement sans vous juger, sans essayer de vous prendre en charge ni de vous modeler c'est délectable* » (2003, p.73). Cannio et Launer (2010, p. 37) utilisent au sujet du

¹⁴ SMART : Spécifique, Mesurable, Atteignable, Acceptable, Réaliste, Temporellement défini. Nous le citons car il est communément utilisé en entreprise.

coaching une image très souvent reprise par D'Ansembourg « *Descendre dans le puits où se trouve le client pour y mettre une échelle et l'aider à remonter* ». Les points de vigilance pour le coach sont les suivants : - NE PAS - conseiller, surenchérir, moraliser, consoler, raconter, sympathiser, interroger, clore la question... L'écouter se focalise sur ce qui se passe « de vivant chez l'autre¹⁵ ». Néanmoins, il faut veiller sur soi, car « *l'empathie nous demande d'être en lien avec les sentiments de l'autre et non pas de ressentir la même chose* » (Rosenberg, 2010, p. 24). Si l'on est emporté par nos propres émotions, il est de notre responsabilité d'en prendre conscience et de marquer une pause dans l'entretien ou décider ne pas le faire et d'aborder le sujet en supervision. C'est l'occasion aussi de pratiquer l'empathie envers soi-même et d'apprendre à se relier à soi-même avec bienveillance.

1.2.5 La CNV un art de vivre : ses domaines d'applications

Très souvent on parle de la CNV comme d'un outil, cependant elle ne saurait être réduite à cette dimension, « *la CNV est une posture, une manière d'être en relation, un art de vivre* » (Keller, 2017 p. 35).

1.2.5.1 Une transformation du langage

La CNV se transmet particulièrement par une attention sur le langage, sur les mots choisis et la manière de parler. Le langage est la structure de base de notre pensée. Il conditionne notre façon d'appréhender la vie et nos relations au monde (Keller, 2017). La CNV est un chemin de transformation et surtout un chemin de désapprentissage. Il invite à stopper les habitudes et les schémas construits dans l'enfance et à apprendre de nouveaux paradigmes dans le respect de soi et des autres. L'utilisation de la CNV est universelle, indépendante des cultures et des religions. Elle permet une prise de conscience et une transformation personnelle, de la société et des systèmes (Keller, 2017). S'initier à la CNV permet de cerner les mécanismes de langage générateurs de violence et d'envisager une démarche à même de susciter empathie, écoute mutuelle et apaisement des tensions (Rosenberg, 2003). La CNV invite à réfléchir au sens des mots que l'on emploie et à leur impact sur les personnes qui les écoutent, « *Nous avons en effet une fâcheuse tendance à prendre nos automatismes pour de la spontanéité* »

¹⁵ Vivant en soi ou chez l'autre : les sentiments et les besoins, ce qui lui permet au fil de l'entretien de créer du lien, de gagner en confiance et de proposer sa compréhension émotionnelle (Rosenberg, 2003)

(d'Ansembourg, 2013, p. XI). Or les premiers mots prononcés sont le plus souvent dictés par notre émotion non gérée (réaction) plutôt que par le résultat de la conscience du process (analyse).

1.2.5.2 *La voie de l'auto empathie*

« *L'intention de l'auto-empathie est d'abord de reprendre soin de nous, d'accueillir la réalité de ce qui se passe en nous* » (Keller, 2013, p. 99). C'est dans la manière dont nous nous traitons nous-mêmes que la CNV joue un rôle important. Lorsqu'une violence intérieure surgit (stress, inquiétude, peur, frustration), il est difficile d'éprouver une véritable empathie vis-à-vis des autres. L'écoute de son corps, l'attention à nos sentiments sont des indicateurs qui invitent à prendre un temps pour soi.

Cette étape permet de travailler les points suivants : traduire ses propres jugements sur soi et ses exigences intérieures en sentiments et besoins ; accueillir sa colère ; traiter sa honte et sa culpabilité ; se pardonner ; faire ses deuils ; faire le point sur les situations où l'on dit « oui » à une part de soi et « non » à une autre part ; apprendre à traduire ses « je dois » en « je choisis » ; accepter sa finitude et sa maladresse en les regardant en face. Ce focus permet d'analyser les différentes émotions vécues dans le moment présent et de rechercher les besoins connectés qui sont insatisfaits (Rosenberg, 2005). Dans l'idéal, ce travail commence dès la détection d'un état de dissonance ou de stress. Cette recherche d'alignement nous conduit vers la ou les demandes que l'on peut faire afin d'apaiser la situation pour retrouver sa propre congruence.

1.2.5.3 *CNV et spiritualité*

Quand Rosenberg parle de croyances fortement ancrées en l'homme - comme la vision de l'amour, la spiritualité et la foi en Dieu - deux constats reviennent : la plus grande joie est de se relier à la vie en contribuant à son bien-être et à celui des autres ; la spiritualité, la foi, l'amour se manifestent davantage dans les actes que dans les sentiments. Il « *pense qu'il est important de voir que la spiritualité est à la base de la Communication NonViolente* » (Rosenberg, 2007, p. 10) et invite les participants aux formations à la CNV à prendre conscience de leur choix dans une spiritualité et non à l'accepter comme le fruit du conditionnement de leur culture.

1.2.5.4 La communauté CNV

La CNV est utilisée pour rétablir le lien ; elle est donc précieuse dans la résolution des conflits. Il existe une école de médiateurs basée sur le process de la CNV. Les applications touchent toutes les fonctions de la société et le processus se décline sur différents métiers : relation d'aide, coaching, management, éducation... De nombreux blogs et forums sur les réseaux sociaux (dont Facebook) favorisent la promotion de la CNV, le partage d'outils, d'expériences et de pratiques. Un groupe dédié à la publication des textes de Rosenberg créé en avril 2018, compte aujourd'hui 4500 membres et intègre en moyenne treize nouveaux membres par jour.¹⁶

D'Ansembourg partage sa propre expérience : il commence à être à l'aise avec le process de la CNV après un stage intensif de quinze jours ; c'est un début d'appropriation. Ensuite il travaille quotidiennement en faisant ses gammes (être attentif à ses émotions ses besoins et simplement à soi et ce, trois fois trois minutes par jour). Cet exercice est similaire au jardinier qui passe tous les jours dans son jardin pour le maintenir en état. Ce travail au jour le jour permet « *d'accueillir et aimer notre propre vulnérabilité et nous rend disponible pour accueillir et aimer celle de l'autre* » (d'Ansembourg, 2001, p. 229). Cela devient progressivement un art de vivre pour « *renoncer à notre vieille et tragique habitude de vivre nos rapports humains comme des rapports de force* » » (d'Ansembourg, 2001, p. 229).

1.3 La CNV, un outil de développement personnel pour le coach

Au même titre que l'Analyse Transactionnelle¹⁷, la Programmation Neuro Linguistique¹⁸, l'approche systémique¹⁹, la Gestalt²⁰ ou autres approches de l'humain

¹⁶ <https://www.facebook.com/groups/LesMotsEtEnseignementsDeMarshallRosenberg/>

¹⁷ Créée par le psychiatre Éric Berne, l'AT est une théorie de la personnalité étée des modes transactionnels. Les pièces maîtresses de l'AT sont celles : du scénario, des jeux psychologiques et la théorie des États du moi.

¹⁸ PNL (Programmation Neuro Linguistique) outil de développement personnel, dont les fondateurs sont Richard Bandler et John Grinder dont les racines sont issues de l'école de Palo Alto. « *On constate que la PNL compte parmi les techniques préférées dans les démarches de coaching tant professionnel que personnel* » (Cudicio, 2005, p. 28)

¹⁹ L'approche systémique Consiste à comprendre les échanges dans la communication humaine, cette approche intègre l'individu dans son système. C'est à Palo Alto que le Mental Research Institute sera fondé en 1959. Grégory Bateson et Paul Watzlawick seront les pionniers de l'École Palo Alto (Bateson, 1977). « *Les concepts les plus utilisés sont : la métacommunication, la double contrainte, le changement 1 et 2, l'homéostasie et le changement, le recadrage* » (Delivré, 2007, p. 158)

²⁰ La Gestalt a été élaborée par Fritz Perls (psychanalyste). C'est un paradigme qui s'oppose globalement à l'individualisme, la perception globale d'une forme précède les détails ; en psychologie,

et de ses interactions, la CNV permet au coach d'affiner sa posture, de maintenir son alignement, d'être en congruence et d'accompagner efficacement son client.

1.3.1 Prise de conscience et transformation de sa propre violence

Selon le pilier gandhien, « reconnaître notre violence » c'est prendre conscience de notre capacité à nuire à soi ou à l'autre. Cette nuisance commence par les mots, les attitudes que nous allons utiliser avec plus ou moins de conscience (Keller, 2013). En tant que coach, quand un jugement se forme dans l'esprit, il existe une dissonance cognitive ²¹, une rupture de communication, car les pensées parasitent l'état émotionnel ; il y a confusion entre la pensée et la réalité, la carte et le territoire. Cette prise de conscience permet au coach de développer sa propre capacité à faire des choix pour son langage, son débit de parole, ses gestes pour créer un rapport de confiance et être en empathie avec son client (Lasater, 2011). La prise de conscience de points de violence dans la vie, conduit ou non à décider d'un changement. Une forme de violence personnelle et inconsciente que relève Rosenberg est la croyance limitante. Violence, car l'individu se positionne dans l'esprit de « je dois, il faut, il ne faut pas, je ne peux pas, je ne dois pas... » et il s'interdit toute amélioration. Hévin et Turner dans *La pratique du coaching* affirment que « le coach doit bannir toutes les attitudes directives, telles que conseil, jugement, soutien moral, dans l'exercice de son métier » (2006, p. 110). Pour le coaché également, le dépassement progressif de ses croyances est une réelle étape de transformation et une opportunité d'ouvrir le champ des possibles (Rappin, 2008).

1.3.2 Le développement du coach par la CNV

Hévin et Turner (2006, p. 99) comparent le coaching « à l'apprentissage d'un art martial [...] quand la technique est dépassée [...] et qu'elle fait corps avec le praticien, celui-ci devient, inconsciemment compétent ». Le processus d'intégration d'un art martial est long, demande un engagement personnel. De la même manière, l'intégration du process de la CNV et la maîtrise de ces outils prennent du temps, l'affûtage et

la société, le groupe, la culture, la nation sont des entités supérieures qui priment sur l'individu. Un des principes phares de la théorie de la Gestalt est que le tout est différent de la somme de ses parties.

²¹ En 1957, Festinger publiait l'ouvrage principal *A theory of Cognitive Dissonance*, devenue depuis une théorie majeure de la psychologie sociale. Selon la théorie de la dissonance cognitive, lorsque les circonstances amènent une personne à agir en désaccord avec ses croyances, cette personne éprouvera un état de tension inconfortable appelé dissonance, qui, par la suite, tendra à être réduit, par exemple par une modification de ses croyances dans le sens de l'acte

l'affinage de la posture sont constants afin que le coach se développe en conséquence. Ce travail participe à la création de la relation avec le coaché « *- le rapport - une relation basée sur le respect, la confiance et la bienveillance* » (Blanchard, 2012). C'est l'écoute aidante du coach qui établit ce lien « *simple et très complexe* » (Hévin & Turner, 2006, p.112). Plus que par la formation, le coach devient compétent en travaillant sur lui-même. Son art relève « *plus du « savoir être » et des positions de vie, du sentiment que l'on a de sa propre valeur et de celle d'autrui...* » (Hévin & Turner, 2006, p.112). Lenhardt confirme l'importance du travail sur soi : « *travailler sur soi, sur « ses zones d'ombres », restera toujours la meilleure façon de se mettre à l'abri des tentations de manipulation sur autrui* » (2006, p. 69). Cette remise à l'ouvrage est valable pour le coach débutant comme pour le « maître coach » ; la supervision sera l'outil adéquat, c'est une pratique de la CNV comme une pratique du coaching. Les séances sont utiles à « *un débutant* » pour « *l'aider à s'étoffer* » comme à un « *maître-coach* » afin de le provoquer dans ses certitudes et stimuler sa créativité, son développement professionnel et sa remise en question » (Cardon, 2014, p. 237). Le cheminement que le coach effectue au travers la CNV est un parcours de vie « *un bon coach est d'abord un bon coaché : poursuivant son propre chemin de sagesse, le coach [...], entretient la fragilité, la candeur et l'humilité qui font de tout coach un coach perpétuellement en herbe* » (Chavel, 2018, p. 132).

1.3.3 Une voie permettant au coach de garder son équilibre

Le coach est comparé à un artiste de la relation, à un pratiquant d'art martiaux, il est aussi une sorte de funambule qui doit être dans une présence constante à son coaché tout en restant conscient de ses ressentis et de ses émotions. Il « *est maître du processus (position haute), mais pas du contenu ni de la relation (position basse)* » (Cannio & Launer, 2010, p. 34). Pour Blanchard (2012), la flexibilité est indispensable au coach, puisqu'il doit sans cesse s'adapter au mode de fonctionnement de son client, trouver des options qui marchent. Il doit également se montrer intuitif et faire preuve de patience ; son attention et sa méta position l'aident à garder son équilibre. Le coach n'est pas un conseiller même s'il a sa propre idée de la voie que le coaché pourrait prendre. Sa flexibilité lui permet d'écouter son client, de l'amener à exprimer ses propres solutions, de se laisser surprendre par les nouvelles approches et possibilités. (Cannio & Launer). De nombreux textes parlent de cette capacité du coach à être agile ou flexible, d'être en « *éveil* » constant et « *par cet éveil à soi, et donc à l'autre, il s'agit*

ici de « s'accorder », au sens où l'on accorde un piano, de « s'intonner » au monde de l'autre tel qu'il l'ouvre jusqu'à la défaillance de ses possibles » (Lemaire, 2008, p. 27). Le rapport de confiance mis en place par le coach se fonde sur l'absence de jugements et d'idées préconçues à l'égard du client. (Blanchard, 2012). La flexibilité, c'est aussi la capacité à entendre et comprendre d'autres points de vue que le sien et de se débarrasser des opinions toutes faites. La capacité à changer, c'est aussi la capacité à changer d'outil en fonction de la perception des besoins du coaché par le coach. C'est une attention particulière à écouter et à faire silence, cette flexibilité qui permet au coach dans l'écoute empathique de vivre pleinement l'autre et de faire l'expérience du *flow*²² dans certains cas, de rester congruent et aligné, de savoir accorder des permissions, des protections dans d'autres cas (Delivré, 2007). Une option est d'oublier par exemple les théories explicatives et réductrices pour découvrir ce qui se passe dans l'instant présent. Delivré rappelle l'importance de la conscience de soi « *la difficulté quand un coach ne va pas bien, c'est d'entrer dans un cercle vicieux où il écoute de moins en moins ses besoins et devient en conséquence de moins en moins attentif à ceux du client* » (2007, p. 411). Il doit sans cesse se synchroniser avec son client afin d'être en rapport avec lui, travailler le « *matching*²³ » et le « *mirroring*²⁴ ». Nous retrouvons les principes similaires dans la CNV, ce qui permettra au « coach CNV » de travailler cette harmonie et cet équilibre dans son quotidien. Le coaching demande d'être attentif à l'autre ce qui est essentiel et demande beaucoup d'énergie, de disponibilité et d'empathie pour le coach. La CNV invite à prendre soin de soi pour mieux prendre soin des autres.

²² Selon P Joret : « *Le flow est un concept développé par le psychologue Mihaly Csikszentmihalyi. Il s'agit d'un état mental atteint par une personne totalement immergée dans ce qu'elle fait. Dans cet état maximal de concentration, nous ne voyons pas le temps passer et ne sommes plus préoccupés par nous-mêmes. Il s'agit d'un état très propice au bonheur, que ce soit au travail ou dans les apprentissages. Le flow est très bénéfique aux ados, il accroît un niveau de motivation et de performance. Il en est de même dans le monde du travail* » (Joret, 2018)

²³ Le *matching* (concordance) : Avoir une attitude la plus semblable avec la personne en face. C'est entrer dans le monde de l'autre en adoptant son vocabulaire. Il permet de se mettre au diapason de l'état interne du (Cannio & Launer, 2010)

²⁴ Le *mirroring* (miroir) : le coach adopte l'attitude physique de son client (tous les deux sont assis ou debout, par exemple), pour créer une sphère de confiance (Cannio & Launer, 2010)

1.3.4 Prendre du temps pour soi et écouter son corps

Pratiquer la CNV est une forme d'investissement pour soi, c'est ce que Covey²⁵ appelle (1996) « aiguïser sa scie ». Prendre le temps comme nous le ferions pour apprendre un nouveau sport, de la danse de salon ou une nouvelle langue, prendre du temps pour observer ce qui est consommateur de temps et d'énergie pour le transformer et trouver un nouveau rythme, c'est en fait gagner du temps pour la suite. Intégrer ces temps d'écoute dans la vie personnelle et professionnelle permet au coach d'être attentif à son client et de « *prendre le client comme il est ce jour-là. Ressentir et accueillir ses propres émotions. Repérer et accueillir celles du client* » (Delivré, 2007, p. 386). C'est fondamental pour lui, dans sa disponibilité au client et pour maintenir une posture basse. Comme le souligne Blanchard, cette attention est une manière de « *s'impliquer émotionnellement qui ne signifie pas vivre les émotions de son client mais manifester qu'on les reconnaît* » (2012, p. 50). Un instant de vie décrit par Delivré met en exergue cette nécessité de temps pour soi : « *j'ai débarrassé mon esprit de mes soucis et je me suis mis à respirer sereinement. C'est une attitude très utile [...], indispensable pour un coach et sans doute la plus belle de toutes les postures professionnelles : avoir suffisamment de confiance en soi pour accepter l'inconnu de l'autre* » (Delivré, 2007, p. 389). Progressivement cet affûtage le rend attentif aux dissonances cognitives. L'auto-empathie est l'outil adapté pour le coach en volonté de garder son équilibre. Prendre soin de soi c'est aussi se préoccuper de rester aligné avec ses valeurs, ce en quoi l'on croit, c'est pourquoi la CNV attache une grande importance à la spiritualité.

1.3.5 Développement de la spiritualité

Lecerf (1991) explique que les activités des hommes se situent à trois niveaux : le jeu, l'important et l'essentiel. Le jeu concerne les passions de l'individu ; l'important se réfère au travail, à l'économie et à la politique ; l'essentiel, à la destinée de l'homme, sa vie et sa mort, l'essentiel étant le domaine de la spiritualité et de la foi. Lenhardt (2018, p. 20) rappelle « *à quel point l'essentiel (le sens de la croissance de l'homme et sa spiritualité) conditionne l'important (la « valeur ajoutée » que doit apporter l'entreprise)* », puis il explique que « *ce qui compte ce n'est pas cloisonner l'important et l'essentiel. Il est important de vivre l'essentiel au cœur même de l'important* ». Si

²⁵ Stephen Covey (1932 – 2012) Diplômé de Harvard, fut conseiller du président Clinton, homme d'affaires et conférencier, il a écrit de nombreux livres dont *Les 7 habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent* (vendu à plus de 8 millions d'exemplaires)

Lenhardt défend la dimension spirituelle du coaching, Salman (2017) parle des valeurs religieuses. Les spiritualités orientales influencent le coaching comme en témoignent de nombreux ouvrages sur coaching et taoïsme. En parallèle nos sociétés occidentales sont largement influencées par le christianisme ; Soria (2005, p. 2) considère que « *Jésus est un véritable coach bienveillant et sans jugement, puis, par sa vie ses paroles et ses actes, Jésus nous fait entrer dans un paradoxe sublime en nous expliquant comment l'Amour au sens de l'évangile, l'Amour avec un grand A, est le secret de la réussite professionnelle et personnelle* ». C'est dans une recherche d'unicité entre les différentes sphères ou valeurs pour l'unité profonde de la personne que Lenhardt (2018) parle de cohérence entre le personnel, le professionnel et le spirituel. Il définit le spirituel comme « *les différents éléments qui donnent sens à la vie* » (p. 55), le rapport à l'Univers, à la Nature, aux hommes et, pour les croyants, à Dieu.

2 Point de vue de coachs : enquête de terrain

2.1 Méthodologie

Cette section présente une enquête menée auprès de coachs professionnels ayant une compétence affirmée en CNV, sur le thème suivant : « *La CNV un art de vivre, quels bénéfices la CNV peut apporter au coaching ?* ». Le choix d'une enquête qualitative permet à chacun d'exprimer avec ses mots ce que pour la CNV apporte à sa pratique.

2.1.1 Population

Pour cette enquête nous avons sollicité des formateurs certifiés en CNV avec une compétence : « coach ou accompagnement quelle que soit la formation ». La formation minimum requise en CNV correspond aux trois stages de base soit 6 jours. Certains ont une formation de médiateurs CNV soit environ vingt jours supplémentaires de formation. Quant aux formateurs certifiés CNV, le cursus se réalise sur plusieurs années d'intégration du process, environ 4 ans. Certains formateurs ont suivi plus de deux cents jours de formation.

2.1.2 Méthode retenue

Nous avons élaboré un guide d'entretien pour mener une enquête qualitative. Nous avons quinze questions, réparties sur les trois thèmes suivants : Quels peuvent être les apports de la CNV pour la vie personnelle du coach ? Quels sont les bénéfices pour la

pratique du coaching ? Quelle place peut occuper la spiritualité dans la CNV et le coaching ?

Les contacts avec les interviewés ont été réalisés soit par téléphone, soit via un réseau social. Nous leur avons présenté le projet et des rendez-vous ont été fixés avec les volontaires.

2.1.3 Recueil des données

Les interviews ont duré en moyenne une heure. Elles ont été enregistrées et intégralement retranscrites pour garder la richesse des discours et écarter toute subjectivité dans l'analyse des données. Après avoir retranscrit mot à mot tous les enregistrements, nous avons trié et extrait les *verbatim* pour ressortir les points importants dans les discours.

2.1.4 Analyse des données

Les *verbatim* les plus représentatifs des entretiens ont été classés par catégories afin de mettre en évidence les points importants du discours.

2.2 Résultats de l'enquête

Les grands thèmes qui se recoupent au travers des interviews sont : l'impact de la CNV dans la vie du praticien ; une manière de vivre la relation, une manière de vivre une spiritualité, une manière d'agir en tant que coach, une discipline à part entière répondant aux compétences attendues du coach.

Au total 2 hommes et 7 femmes âgés de 38 à 61 ans (46,6 ans en moyenne) ont répondu à l'enquête : pour une moitié, de formateurs certifiés en CNV depuis plus de treize ans et pour l'autre moitié de personnes formées en CNV depuis cinq ans au maximum (voir tableau1)

- Quatre formatrices certifiées CNV ont répondu favorablement à ce projet d'enquête. Elles ont été formées à la CNV par Marshal Rosenberg. Elles sont toutes actives dans les formations et l'accompagnement selon le process CNV.
 - Trois d'entre-elles ont voulu conforter leurs compétences via une formation en coaching.
- Quatre autres personnes formées plus récemment au coaching et à la CNV nous ont répondu favorablement

- Un autre, consultant, coach, médiateur CNV et sophrologue a accepté de participer à l'enquête.

Tableau 1 : Présentation des participants à l'enquête

Sexe	N° Ordre Enquête	Age	Coach (C) Accompagnement (A) Depuis	1 ^{er} stage CNV depuis	Formateur Certifié CNV depuis
M	E1	61	2003 C	2006	
F	E2	52	2003 A	2009	2008
F	E3	47	2012 C	2006	2014
F	E4	55	2007 C	2006	2014
F	E5	48	2007 A	2003	2008
F	E6	41	2015 C	2015	
F	E7	38	2018 C	2017	
F	E8	38	2015 C	2014	
M	E9	40	2018 C	2017	

2.2.1 Impact de la CNV dans la vie du praticien

Les interviewés sont unanimes pour dire que la découverte de la CNV et son approfondissement ont eu des impacts forts dans leur vie. Avec la formation et la pratique, la découverte de la CNV et son intégration prend du temps. Beaucoup disent avoir retrouvé ou développé une paix personnelle qui les accompagne et impacte l'entourage.

La paix intérieure, sa sérénité intérieure, c'est la plus titanesque chose que la CNV m'a apportée. (E5)

C'est une transformation au quotidien, aujourd'hui encore, je suis à me poser des questions : est-ce que je fais cela ou non ? Je me demande, c'est quoi les besoins qui sont derrière ces émotions... (E4)

J'applique la CNV quand je peux, avec mes enfants et mon mari, il y a pour moi, un avant CNV et un après la CNV. (E7)

2.2.1.1 Un long chemin

Si l'impact est fort dans la vie des personnes, son intégration et imprégnation est un long chemin. La compréhension du process OSBD est rapide, cependant vivre les

relations apaisées et authentiques demande du temps et une remise en question quotidienne.

Pour intégrer la CNV en soi, il faut toute une vie, on peut avoir lu des livres, la CNV c'est du temps, de l'imprégnation, il faut du temps. (E1)

Pour intégrer la CNV il faut une vie, en fait c'est un long chemin (E5)

C'est un long cheminement, c'est dès fois frustrant, j'ai la théorie, et je vois tout le chemin qui reste à parcourir. (E6)

Aujourd'hui, j'ai peut-être 120 jours de formations en CNV, je suis certifiée depuis onze ans et je me dis, ce n'est pas possible, je n'ai pas encore compris cela. Il se trouve que j'ai une recherche d'excellence peut être élevée. (E3)

Les formateurs certifiés qui ont le plus d'années de pratique sont conscients du temps qu'il faut pour vivre cette transformation.

A la question, comment on peut se former à la CNV rapidement, comment on peut transmettre la CNV en très peu de temps aux gens, je réponds, ce n'est pas possible. (E4)

Après quatre ans de pratique de la CNV, j'ai passé un pallier d'intégration pour mieux vivre le process, pour moi il faut quelques années de pratique pour intégrer le process (E6)

2.2.1.2 Une prise de conscience

La découverte de la CNV est une révélation de la violence présente de façon inconsciente en eux et des conséquences de cette violence sur leur entourage.

Je me suis rendu compte avec la CNV d'une certaine violence en moi, [...] à quel point je pouvais être agressive par mon langage [...] vis-à-vis de mon mari ou mes enfants, je n'en avais pas conscience. [...], c'est une forme de violence. (E7)

Je n'avais pas conscience que j'étais jugeante. [...] mais je trouvais qu'il y avait beaucoup de gens qui jugeaient. C'est là le jugement. (E8)

La CNV m'a permis de séparer le déclencheur de ce que moi je vis par rapport à mes blessures, ma propre personnalité, mon vécu personnel. (E5)

2.2.1.3 Une seconde nature

Au fil du temps, la CNV devient une seconde nature par la prise de conscience du process, de ses points clefs et la discipline de vie qui en découle. Les participants abordent les éléments fondamentaux de la CNV : le lien entre les sentiments et les

besoins pour réaliser une demande consciente, la différence entre besoin et stratégie, la prise de responsabilité de ses émotions qui est de notre fait et non à cause de l'autre ou du stimulus.

La CNV [...] c'est devenu une seconde nature, la prise en compte des besoins et non des stratégies. (E4)

Le plus important pour moi, c'est la prise de conscience que les sentiments sont reliés à mes besoins qui m'a ouvert des champs. (E2)

C'est le travail d'une vie, nos sentiments on en est responsable, la cause n'est pas à l'extérieur de chez nous. (E2)

La CNV est une discipline de vie, dès que cela [...] cela prend ton espace intérieur, et que cela rentre dans tes réflexes, tes habitudes, tes manières de pensées. (E2)

2.2.1.4 Une manière d'être

L'impact dans la vie commence par une transformation progressive de la manière d'être, plus particulièrement sur l'accueil de ce qui est, de ce qui m'arrive, avec l'intégration du process. Les interviewés expliquent qu'ils prennent progressivement du recul et la responsabilité de leurs émotions par rapport aux éléments extérieurs.

La manière dont arrivent les choses, la façon dont cela m'impacte, ce que les gens disent. Tout ce qui est à l'extérieur de moi m'impacte très différemment qu'avant que je pratique et que j'intègre la CNV. (E5)

C'est cette prise de prise de responsabilité de ce qui m'arrive à moi, sans l'attribuer à d'autres. (E3)

La CNV c'est [...] une révolution dans ma manière d'être. (E4)

Ce n'est pas juste un outil, c'est quelque chose qui te transforme dans ta posture, on n'est pas schizophrène donc si tu te changes toi, tu te changes en tant que coach et cela a un impact pour les clients. (E8)

La CNV peut aider à mieux s'affirmer et à faire des choix plus facilement.

Cela (le fait de pratiquer la CNV) m'a poussé à dire non à des gens qui voulaient m'envoyer à l'autre bout de la France. (E4)

La CNV m'a m'aidé à prendre les décisions, dire oui, non, procrastiner ou non c'est sous cet angle que j'utilise la CNV dans certaines situations. (E1)

Cela m'a apporté de moi à moi, et aussi vis à vis de certaines personnes à aussi leur dire non (E5)

L'écoute de ses besoins clarifie et permet de décider.

La CNV m'a apporté de la clarification dans mes priorités dans mon organisation de travail, [...] et donc du coup cela m'aide à faire les priorités, [...], et du coup à pouvoir me mettre en posture à faire un choix si je dois faire un choix. (E3)

La CNV m'a beaucoup aidé dans l'organisation de mon travail dans le sens que cela m'a aidé à épurer et à faire des choix. (E4)

La CNV est d'abord un travail sur soi, source d'apaisement. C'est parce qu'il a vécu ces étapes de changement personnel que le praticien peut travailler sur la relation à l'autre.

La CNV, ce n'est pas que la relation à l'autre, c'est déjà la relation avec soi. (E5)

Pour moi la CNV est un vrai outil de développement personnel. (E7)

La CNV est pour moi comme une philosophie de vie, une façon de penser et d'agir, cela m'a apporté beaucoup d'apaisement, dans la bienveillance, dans notre quotidien, dans l'accueil de ce qui se passe. (E9)

Une personne confirme un apport au niveau de la paix intérieure, de la baisse de pression personnelle et du lâcher prise.

En fait ce que cela m'a apporté (la CNV) au niveau de mon organisation, cela m'a permis de me mettre beaucoup moins de pression, j'ai appris, après avoir fait un burnout, j'ai appris à lâcher prise et à prendre beaucoup plus soin de moi. (E5)

Ce travail sur soi permet au coach d'être dans l'ouverture au coaché., un travail en profondeur permettant de créer l'ouverture et la confiance.

J'accompagne la personne en ayant moi l'attitude de la CNV, la manière d'être, j'incarne la bienveillance et l'ouverture. C'est la présence, la bienveillance et l'ouverture et la CNV amène cela. (E5)

2.2.1.5 La CNV une manière de vivre la relation

L'essence de la CNV est la relation à l'autre. Unanimes sont les personnes pour confirmer cet impact fort dans les relations et le changement de regard sur l'autre.

La CNV me donne des clés pour la relation, pour comprendre qu'il ne m'en veut pas à moi, des clefs pour vivre les accords TOLTEC au quotidien. (E4)

CNV, cela m'est utile dans les relations avec mes enfants, mes amis. (E1)

La CNV m'a apporté la capacité à me livrer en authenticité dans la mesure où elle m'a permis de clarifier ce qui se passait en moi au lieu d'aller dire à l'autre par exemple cela je ne veux plus que tu le fasses. (E5)

Pour plusieurs, l'impact va au-delà de l'humain, leur relation avec « les êtres vivants et la nature » a changé.

La CNV impacte toutes les relations de ma vie, même avec mes animaux. (E5)

La CNV me permet d'être beaucoup plus cohérente avec mes valeurs, la protection de l'environnement, de la nature et de la terre. (E4)

2.2.1.6 La paix avec l'autre

La pratique de la CNV apaise les relations : c'est un des points importants qui est relevé par la majorité des personnes. Plusieurs témoignent de leur changement comportemental progressif dans le domaine des relations. Le temps et le travail conduisent à l'appropriation.

Et avec la CNV je me promène dans la vie beaucoup plus sereine à l'intérieur et donc ce que je distille autour de moi c'est beaucoup plus de sérénité aussi. (E5)

L'apprentissage de la CNV m'a beaucoup apporté quant à mon apaisement et cela est confirmé pour tous les membres de ma famille car j'étais perçu comme quelqu'un de potentiellement violent dans mon style de communication. (E9)

Les gens me disent que j'ai changé depuis une dizaine d'années. Je suis beaucoup plus calme, plus serein, moins impulsif. Dans des situations à enjeux, dans des galères, je suis plus calme. (E1)

La CNV m'a impacté fortement dans mes relations avec mes proches, ma femme, ma mère, mon frère. [...] je pouvais être « piquant » avec eux et aujourd'hui, je suis beaucoup plus serein. (E6)

2.2.1.7 Corps et émotions

Le process de la CNV invite les individus à écouter leurs ressentis et leurs émotions. Plusieurs affirment que l'écoute de soi commence par l'écoute du corps : c'est parce qu'ils vivent des sensations qu'ils ancrent certains principes.

La CNV [...] me met énormément en lien avec mes émotions personnelles. (E3)

Le côté corporel y est aussi important, être à l'écoute de son corps pour mieux se connaître (E6)

Quand la personne vit les choses dans son corps elle comprend, [...], car c'est le corps l'intelligence. (E3)

Intégrer la sensation corporelle [...] permet au coaché d'aller plus en profondeur pour aller vers le besoin (E7)

Je vais accueillir ce qui est là pour laisser le corps, pour laisser l'émotion suivre le mouvement, c'est moi qui écoute mon corps, (E3)

Ces émotions indiquent ce qui se passe chez l'être humain et permet de comprendre le besoin non satisfait.

La CNV [...] fonctionne par étape, on part du corps, des sensations, [...], les émotions sont le warning, des indicateurs de ce qui se passe en soi. (E7)

Je me sers de la CNV par mon questionnement, mon ressenti [...], quelle est ta difficulté, comment tu t'y es pris, qu'est-ce que tu ressens ? comment vas-tu passer ce cap ? (E1)

Ce que je cherche avec la CNV [...], ce sont des choses qui vont être ou dans le corps ou dans l'émotionnel, Parce que ma croyance, est que l'intelligence vient du corps, si je donne à sentir, je vais donner les moyens à la personne à pouvoir s'autonomiser, de trouver ses besoins. (E3)

2.2.1.8 Du temps pour soi

Ce cheminement personnel dans la prise de conscience implique de s'occuper davantage de soi en commençant par prendre du temps pour soi. Ce temps pour soi peut être vécu sous différentes formes : écoute de soi (l'auto-empathie), formation, détente, célébration. C'est un temps que certains vont « s'offrir ».

L'auto empathie serait une manière de s'écouter, de s'offrir le cadeau de sa présence à soi, d'être relié à soi, à toutes les parties de soi. Il faudra du temps, cela nous amène à prendre du temps pour soi. (E5)

L'auto-empathie m'aide pour gagner de la clarté, pour comprendre ce qui se passe en en moi (E2)

Si je suis dans le confort, je fais de la célébration, (E3)

Du temps pour soi, pour accueillir ce qui est, pour vérifier sa posture de coach, pour rester aligné, pour être présent à l'autre.

Moi je pratique beaucoup l'auto empathie avant mes séances chargées. Avant une séance, je viens plus tôt pour être prêt, je me recentre, car je sais que ce n'est pas facile. (E1)

L'auto-empathie, c'est la même chose que l'empathie mais avec soi-même. Je me pose les questions suivantes : qu'est-ce que cela m'apporte, clarification, centrage, choix c'est la prise de responsabilité, c'est vraiment le fait d'accueillir ce qui est vivant en soi. (E3)

2.2.1.9 Clarification

Lorsque les participants découvrent leurs besoins non satisfaits, une porte s'ouvre et la clarification s'installe.

Le besoin en CNV va nous aider énormément, c'est la clef qui clarifie pour faire une bonne demande. (E4)

Les besoins sont les mêmes pour tous les humains. (E4)

Les gens ne viennent pas (à la CNV) que pour le lien et la relation, ils viennent pour de la clarification, des pistes et de la clarté, pour découvrir leurs besoins (E2)

La CNV m'apporte des choses dans mon organisation, par le fait que je suis plus à l'écoute de mes besoins, [...]. J'ai plus de clairvoyance sur moi-même. (E7)

2.2.2 La CNV une manière de vivre une spiritualité

Pour tous, la CNV est un art de vivre. Pour certains c'est une spiritualité car la CNV est un moyen de transformation intérieure. Les personnes qui voient dans la CNV une spiritualité avaient déjà une pratique qu'ils nomment « spirituelle », comme la méditation, le yoga, des concepts amérindiens. D'autres utilisent le terme de spiritualité pour parler de la CNV à cause de la transformation intérieure qu'ils ont vécue par elle, le contact avec la nature qu'ils y ont développé, ou simplement par le fait que la CNV est devenue pour eux une pratique quotidienne.

Pour moi, la CNV est une spiritualité. Certains parlent de spiritualité, d'autres parlent de philosophie de vie. Pour moi c'est kif kif, je me fiche des termes. (E2)

La CNV [...] c'est pour moi aussi une sorte de spiritualité, un rapport aux hommes, aux êtres vivants et à l'univers. (E4)

La CNV est pour moi une forme de pratique spirituelle à part entière. (E7)

2.2.2.1 Spiritualité et philosophie

Certains interviewés, considèrent la CNV comme une philosophie de vie et un art de vivre et déclarent ne pas avoir de pratiques spirituelles. Une interviewée a décliné le sujet de la spiritualité, car elle n'avait, selon elle, aucune pratique spirituelle ni religieuse et n'avait rien à en dire.

Dans ma vie de tous les jours, je ne suis pas liée à la spiritualité, ce n'est pas ma recherche. (E9)

Pour certains, il existe une forme de spiritualité dans le lien entre les hommes.

L'autre manière de vivre la spiritualité pour moi c'est commun à la CNV, voir l'autre comme une partie de moi, nous sommes tous reliés. (E4)

La spiritualité pour moi c'est aussi, d'être reliée. (E7)

Dès lors que tu as une pratique régulière, quotidienne qui permet ton ressourcement, c'est pour moi une forme de spiritualité. (E2)

La CNV permet la rencontre avec l'autre, « au-delà du bien et du mal il y a un champ et c'est là que je te rejoindrais ». C'est arriver à cet esprit de philosophie de vie au-delà du bien et du mal. (E2)

La spiritualité peut se définir juste par « l'accueil de ce qui est ».

Ma spiritualité se définit par l'accueil de « ce qui est », accueillir ce qui est, et ne pas juger, ne pas vouloir que cela soit différent, mais accueillir ce par quoi je suis traversé (E4).

2.2.2.2 Alignement et Équilibre

L'alignement et le centrage servent la spiritualité dans la recherche d'un équilibre intérieur. Dans tous les cas les personnes soulignent l'importance de ce travail intérieur d'alignement pour soi, et aussi pour la posture de coach.

La spiritualité est pour moi une recherche d'alignement intérieur, pour moi on peut faire cela avec différentes stratégies, en courant, en marchant, en faisant du Yoga. (E2)

La CNV m'aide à retrouver mon alignement, ma conscience et me donne une certaine agilité. (E4)

La spiritualité très concrètement me permet d'être centré sur l'autre et moi-même aligné quand je coach. (E1)

2.2.2.3 Pratiques religieuses et spiritualité

Les avis se recoupent avec tolérance et sans jugement sur les pratiques de l'autre. Pour les interviewés ce qui semble important c'est le développement de la personne, son apaisement, l'accueil de l'autre, le lien entre les humains quelle que soit la pratique.

La pratique d'une religion est personnelle et c'est ce qui permet à la personne aussi de vivre une spiritualité. (E1)

Moi, je n'ai pas de religion, par contre je pense avoir une spiritualité que je vis au travers la CNV. (E4)

Quand je suis à l'église en écoute, je me reconnecte [...], me repositionne, cela me conforte dans ma recherche d'alignement. (E7)

Pour moi toutes les pratiques religieuses et spirituelles rejoignent une même spiritualité qui est « s'accueillir, s'aimer, aime ton prochain comme toi-même ». (E4)
Dans notre réseau (formateurs CNV), il y des gens qui pratiquent différentes religions, catholique, bouddhiste, j'imagine d'autres religions. (E4)

La religion est plus une stratégie pour vivre sa spiritualité au plus proche. Pour moi toutes les religions permettent de vivre une spiritualité. (E2)

Certains précisent qu'ils ne parlent pas de spiritualité lors de leurs formations ou coaching, car ce sujet est de l'ordre du privé et ils ne souhaitent pas d'interprétations négatives dans ce domaine.

Je n'en parle pas (de spiritualité) en formation car cela pourrait être un peu effrayant pour certains ou être considéré comme une dérive sectaire. (E4)

La spiritualité a une place dans mon quotidien mais ce n'est pas évoqué en coaching. C'est une expérience personnelle. (E1)

2.2.3 La CNV une manière d'agir en tant que coach

Les interviewés sont unanimes quant aux bénéfices de la CNV pour l'Homme et son bien-être. Il en va de même concernant la posture du coach, le coaching, le coaché et la relation. Certains formateurs affirment que le long parcours pour obtenir la certification de Formateur Certifiés CNV leur donne la compétence et la légitimité pour exercer le coaching. Sans jugement sur leurs collègues, d'autres préfèrent avec les mêmes certifications suivre un cursus de coach professionnel pour compléter leur formation au coaching.

La CNV me sert tous les jours dans le coaching, il y a des similitudes entre les deux. [...]. Il y a beaucoup d'aspect qui sont proches et qui se rejoignent en fait, cela m'aide. (E9)

Pour moi, la CNV c'est tout à fait la porte d'entrée du coach. (E7)

Je me suis formée en CNV et quand on est certifiée formateur en CNV on devient coach. La posture de coach c'est la posture de la CNV (E5)

J'ai trouvé utile de faire une formation de coach, car j'ai appris d'autres choses complémentaires. Cela m'a donné un socle. (E4)

Si un formateur certifié en CNV veut faire une formation de coach, c'est super [...] et si d'autres personnes pensent qu'il n'est pas nécessaire pour eux de faire cette formation cela ne me pose pas de problème. (E3)

Si j'ai vraiment une qualité à proposer à un coach ou à un formateur CNV c'est de rester humble. (E3)

2.2.3.1 Les points de vigilances pour le Coach Orienté CNV

Différents points de vigilance ou d'attention dans l'exercice du coaching ont été soulevés concernant le conseil, la posture et le transfert.

Un coach c'est quelqu'un qui doit aider l'autre à trouver ses propres solutions, il est important de prendre le temps avant d'aller à la solution. (E4)

Je n'ai pas l'intention de lui apprendre quelque chose, ni lui apporter des solutions (E2)

Si mon écoute n'est pas bien exercée, je peux aller trop vite et répondre à tes questions et ne pas prendre en compte tes besoins, il pourrait y avoir dissonance. (E4)

Parfois la connexion se fait naturellement, mais sans conscience, j'aime bien le vérifier et en être consciente, car sinon cela n'ira pas, il risque d'avoir de parts rebelles. (E2)

On peut glisser et être embarqué par quelque chose qui nous passionne et on y va, et on n'est plus avec le client. (E2)

Pour moi c'était difficile au début du coaching de garder de la distance, j'étais trop compatissant, trop bienveillant, on rentre dans la sympathie, (E1)

Ne pas se laisser surprendre par ce que la personne amène, son vécu, [...]. Marshall disait, cela nous arrive d'être impartial, d'être touché, d'être affecté, alors soyons en conscient, [...], get back home, ce n'est pas un problème d'être embarqué, il faut en prendre conscience, reviens chez toi. (E2)

2.2.3.2 Développer des compétences pour la posture de Coach

Pour les participants, la CNV permet au praticien de développer des compétences nécessaires au coaching.

On peut reprendre toutes les compétences du coach, quelle que soit l'école : L'écoute, c'est certainement en CNV qu'on la travaille le plus, la compétence d'alliance avec le client, c'est aussi incontestable pour la CNV. (E1)

Pour garder ma posture de coach et bien me focaliser sur le coaché. La CNV est précieuse. (E7)

La CNV est un complément de posture, quand les gens sont dans la difficulté moi je me sens hyper stable, je suis OK. (E3)

La CNV est un outil qui permet de rester dans l'intention dans une posture non pas de conseiller, de sachant, de moralisateur, mais une posture de coach (E2)

La CNV cela permet d'être et d'arriver au même niveau que la personne, je reste en posture basse et je vais vers elle. (E9)

La CNV m'a apporté un ancrage, car je reste chez moi, on apprend cela aussi en coaching mais la CNV m'a apporté un plus sur ce point. (E8)

2.2.3.3 Une boîte à Outils

La CNV est considérée, pour tous les questionnés, avant tout comme un art de vivre et une philosophie. Et en même temps, elle propose une réelle panoplie d'outils pour le travail à la relation et pour les coachs qui l'utilisent dans leur activité.

Les outils qui nous aident sont ; la posture d'écoute empathique, le processus d'écoute de la culpabilité, l'auto-empathie, l'OSBD, le feed-back, l'expression authentique aussi. On peut travailler sur le deuil et la célébration, l'expression de la colère, apprendre à dire non, tout cela avec la CNV au travers de l'écoute, la reformulation, l'écoute des besoins, le travail sur les parts de soi, le travail sur différentes chaises, les jeux de rôles... (E4)

Dans mes coachings, je déroule en partie ou tout « l'outil CNV » du fait que je touche les émotions, les croyances et les besoins, cela est systématique. C'est discret et cela ne se voit pas, c'est dans ma pratique, intégré. (E7)

J'utilise beaucoup le silence, l'ouverture, la présence, l'écoute empathique et l'auto-empathie. Ce sont mes piliers fondamentaux de la CNV que j'utilise, des outils à certains moments. (E9)

C'est comme si l'homme était CNV, et il travaille sa séance avec ses outils et à certains moments, il rentre dans les ressentis et est dans la CNV. La CNV peut aussi être considérée comme une boîte à outils. (E1)

2.2.3.3.1 Un outil pour développer la confiance

Lorsqu'on commence un coaching l'important est d'établir la confiance avec le coaché. Les mots employés varient en fonction des Écoles sont : alliance, rapport, relation... L'accueil, dans une attitude CNV, se passe dans la bienveillance, en s'appuyant sur l'écoute empathique. Tous parlent de l'importance de ce moment crucial qui permet de « se connecter » au client et de l'accueillir.

Quand je commence un coaching, la CNV m'apporte de créer la confiance avec le coach c'est le rapport en coaching. Dans mon coaching [...] l'objectif est de garder la connexion avec la personne, rester vrai. (E9)

Par rapport au coaching le fait d'avoir été formé à la CNV a développé chez moi une grande qualité d'écoute et d'accueil, de l'écoute totale. Cela développe beaucoup l'empathie et l'écoute. Ce que l'on appelle en sophrologie, l'alliance. (E1)

C'est primordial de rentrer en relation avant d'être dans le sujet, ne pas aller trop vite à l'action. (E4)

Pour décrire l'importance de se relier à l'autre, deux formatrices citeront Rosenberg

*Je suis très en lien avec le **connect before correct** de Marshall, cette connexion, c'est ce que la CNV m'apporte de plus précieux (E2) (E4*

2.2.3.3.2 Un outil d'écoute

L'empathie ou l'écoute empathique est le point sur lequel les interviewés seront le plus loquaces. C'est pour eux un pilier pour le développement de la relation. Cette pratique permet de rejoindre la personne dans ses besoins les plus profonds et de l'aider à les verbaliser et à avancer dans son travail.

L'empathie est l'écoute de l'autre avec la recherche du lien avec l'autre, les besoins de l'autre et ses sentiments (E4)

Je suis vraiment dans l'empathie quand je suis juste avec l'autre, quand je suis bien connecté à mes besoins, « secure et juste », en CNV on appelle cela la girafe intérieure. (E2)

Je pense que l'écoute empathique est l'outil le plus puissant. [...]il y a une profondeur de l'empathie que j'ai pu développer [...]. C'est quelque chose que je ressens plus fort avec la CNV. (E8)

L'empathie pour moi, c'est être avec ce qui est, cela veut dire, accueillir l'autre là où il est sans vouloir le faire bouger et aller ailleurs que là où il est. (E3)

L'empathie, c'est offrir le cadeau de la présence à l'autre et c'est aussi une autre phrase que j'aime beaucoup, le défi c'est rencontrer l'autre à chaque fois comme si c'était la première fois. (E5)

2.2.3.3.3 Un outil process : OSBD

C'est l'outil par excellence de la CNV.

C'est un peu comme avec le RPBD de Vincent L, le réel, le problème, le besoin, la demande, le contrat. E4

J'utilise le fameux OSBD : Qu'est-ce qui se passe, [...] Les gens sont loquaces [...] je requestionne sous l'angle [...] comment vous sentez-vous dans cette situation, [...] vous auriez besoin de quoi, et comment vous pourriez fixer votre objectif en termes de besoin et d'attente. De la CNV de bout en bout. (E1)

Je suis conquise par le process de la CNV, le fait de dissocier, les observations des préjugés, les faits des jugements et d'évaluations et quand même on pense être dans l'observation on glisse facilement dans le jugement. (E7)

J'utilise toujours le modèle ODBD dans mon coaching d'une manière ou d'une autre. (E9)

2.2.3.3.4 Un outil de confrontation ?

La bienveillance de la CNV n'a pas pour intention ni pour résultat de "confronter" le client, mais de lui faire avoir des prises de conscience. Certains interviewés utilisent la CNV pour confronter le client à leurs paradoxes, toutefois l'une des personnes estime qu'une formation de coaching est nécessaire sur ce point.

La confrontation en coaching c'est de s'exprimer de façon authentique. (E4)

Un exemple de confrontation vécu en coaching CNV. Avec un coaché qui s'esquivait dans le travail d'un objectif. Utilisant le process OSBD, je l'ai confronté à son refus. (E4)

En [...] CNV, je suis plutôt confrontante, j'accompagne la personne dans ses retranchements et j'ai la compétence. (E3)

Quand je parle confrontation, [...] par exemple on va dire à un client : c'est curieux monsieur, vous êtes en train de reproduire exactement ce que vous faites avec votre chef. Les outils pour faire avancer la personne dans sa problématique n'existe pas en CNV. (E1)

2.2.3.3.5 Des supports

L'utilisation des outils supports à la pratique de la CNV varie est fonction du coach. Certains utilisent des marelles au sol (sur différentes thématiques) pour ancrer la conscience du coaché sur les points du process. Les cartes pour la prise de conscience des besoins ou des émotions, sont également évoquées. A une exception près, tous

utilisent les jeux de rôles en utilisant différentes chaises (en changeant de chaise, on change de personnage).

J'utilise automatiquement la CNV dans mes coachings, [...], le travail sur différentes chaises. (E4)

Lors de mes coachings, j'utilise des outils de la CNV, par exemple, on peut faire des jeux de rôles, où la personne se met à la place et dans la peau de l'autre et moi je joue elle ou lui. (E2)

S'il est tendu avec son chef et qu'il me donne les expressions de son chef, les difficultés rencontrées, je vais faire un jeu de chaise, [...]. Tous les outils de la CNV à son service. (E1)

Ce que je vais faire au plus vite si cela se présente c'est un jeu de rôle avec des chaises. C'est le plus puissant dans l'accompagnement, [...] C'est très puissant. (E5)

Je travaille avec des cartes de besoins, et je fais réfléchir les coachés sur les émotions et besoins, [...] en fonction de leurs besoins. (E6)

J'utilise les marelles pour exprimer l'histoire du client et pour ancrer les différenciations, observations, sentiments, jugements, besoins, travailler sur les croyances, la culpabilité. (E 4)

Je peux utiliser les marelles CNV en coaching pour faire ressentir les choses, [...]. (E3)

Je me suis créé un chemin de feuille de la CNV, la feuille sentiment, émotion, besoin et demande, [...] je lui demande s'il est d'accord. (E7)

2.3 Limites et perspectives de l'étude

Le travail effectué est une enquête qualitative axée sur le discours issu de neuf personnes, donc à ce titre notre travail ne se veut pas exhaustif. Une étude de type quantitatif permettrait de corroborer les discours des participants et de les vérifier à une plus grande échelle. Il serait intéressant de se tourner vers les coachés de manière à valider l'intérêt d'utiliser des techniques issues de la CNV dans le cadre du coaching. Les principales limites de l'étude sont liées au temps imparti pour la réalisation du mémoire et au format imposé par celui-ci. Le sujet est large et nous avons dû sélectionner un angle d'analyse. La totalité des *verbatim* est proposé en annexe, afin que le lecteur mesure le champ d'investigation possible. Nous avons choisi de ne pas aborder le coaching d'équipe qui pourrait faire l'objet d'un prochain travail.

2.4 De l'intérêt de la CNV en coaching

2.4.1 Étude de cas

Jessica est assistante dans une entreprise et doit remplacer sa responsable pendant son congé de maternité. Un coaching de cinq séances est prévu pour l'accompagner pour cette mission au cours de laquelle elle devra encadrer 30 collaborateurs, diriger différentes réunions hebdomadaires et rendre compte au directeur d'agence. La demande faite par le directeur et confirmée par Jessica, est un accompagnement sur l'affirmation et la confiance en soi.

2.4.1.1 Utilisation d'outils CNV :

Dès la première séance Jessica exprime ses attentes. « Être en confiance pour l'animation des réunions », « avoir moins de stress pour faire une demande à sa responsable », « avoir moins de pression ». Nous laissons Jessica nous expliquer ses attentes, son vécu, comment elle vit les relations avec ses collègues et comment elle se projette dans ce nouveau poste.



Figure 1 : Listes des familles de besoins CNV

Pour découvrir les besoins profonds qu'elle a dans sa situation, nous lui proposons de réfléchir à partir d'une liste de famille de onze besoins (voir figure 1) : ces cartes (format A5, plastifiées) sont de notre fabrication et elles correspondent aux familles de besoins que l'on retrouve dans la littérature CNV. Chaque famille compte environ huit besoins associés (voir figure 2), ce qui permet au coaché de choisir les besoins qui lui parlent dans la situation vécue.

Jessica s'arrête sur quatre familles de besoin qui sont importantes pour elle (voir figure 3).

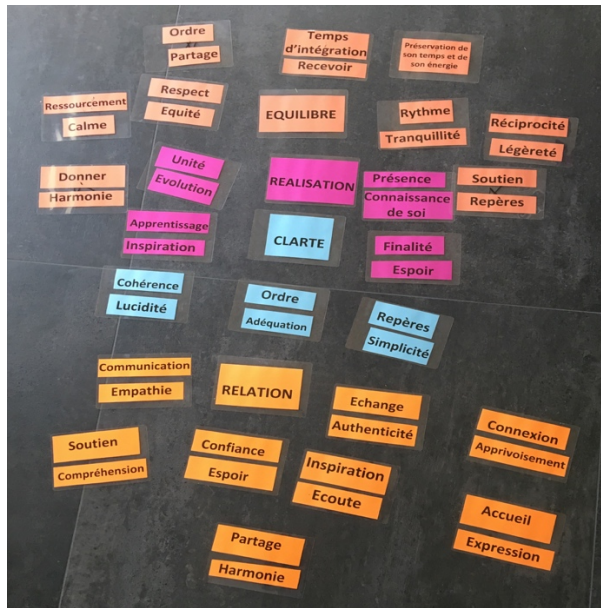


Figure 2 : Liste des besoins des familles choisies



Figure 3 : Choix de Jessica

Une nouvelle sélection est effectuée par Jessica sur les besoins qu'elle estime fondamentaux dans ses activités professionnelles. (voir figure 4)



Figure 4 : Choix final de Jessica

L'écoute empathique qui est réalisée pendant la séance va faire surgir d'autres questions autour des difficultés que la coachée a pour faire des demandes à ses collègues, collaborateurs ainsi qu'à sa responsable. Elle a plusieurs exemples concrets dont un avec sa cheffe : Jessica est stressée ; elle voudrait lui demander la possibilité d'embaucher une collaboratrice pour la remplacer puisqu'elle prend un autre poste. Nous lui avons proposé de l'initier à l'utilisation de la marelle CNV. C'est un outil qui permet d'énoncer son histoire en se déplaçant sur les cases de la marelle qui sont : observation, jugements, sentiments, besoins, et demande.

Cette marelle (voir figure 5) fonctionne à 3 niveaux.

1. une expression auto-empathique ;
2. une expression authentique, ce que je vais dire à l'autre ;
3. l'accueil de l'autre : ce que je vis quand je reçois la réponse de l'autre.

Cette marelle se travaille en utilisant au préalable les cartes des besoins.

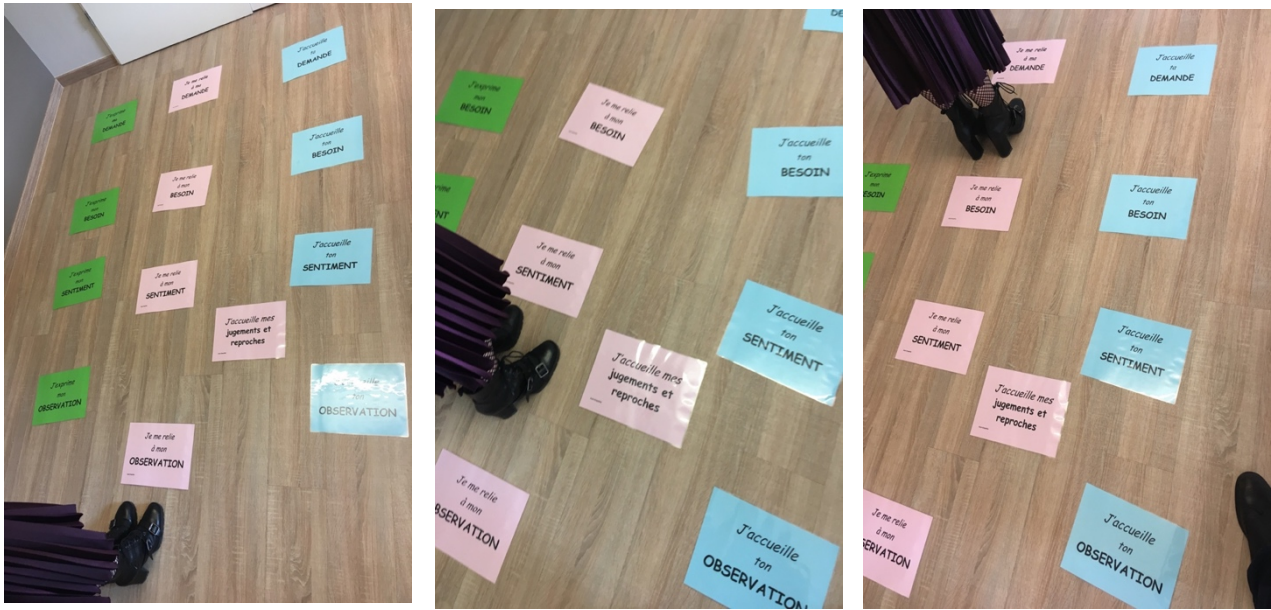


Figure 5. Marelles du process OSBD utilisées en CNV

Jessica peut exprimer son histoire, distinguer les faits, les sentiments et tous les jugements qu'elle peut avoir vis-à-vis d'elle et de sa cheffe, pour identifier ses besoins non satisfaits. Nous avons aussi inversé les rôles comme nous le ferions avec des chaises ; nous prenons sa place sur la marelle et Jessica joue le rôle de sa cheffe. Cela va lui permettre d'ancrer certains points sur le process OSBD. La semaine qui suit ce premier rendez-vous, c'est une première victoire pour Jessica. Elle a sereinement fait sa demande sans stress et en respectant le process ; victoire pour elle aussi car elle a obtenu la possibilité d'embaucher une personne comme elle le demandait.

Lors des entretiens suivants, nous avons réitéré ce travail sur d'autres « histoires » concrètes. Pour travailler la différence entre les besoins et les stratégies nous avons utilisé les cartes de besoins (voir figure 6) issues du coffret de Sophie Grosjean : Au cœur de la Communication NonViolente (voir figure 7). Ces cartes sont illustrées et donnent l'occasion au coaché de s'exprimer autour de ses besoins et des moyens de les satisfaire ce qui est appelé stratégie en mode CNV.



Figure 6 Extrait des cartes des besoins

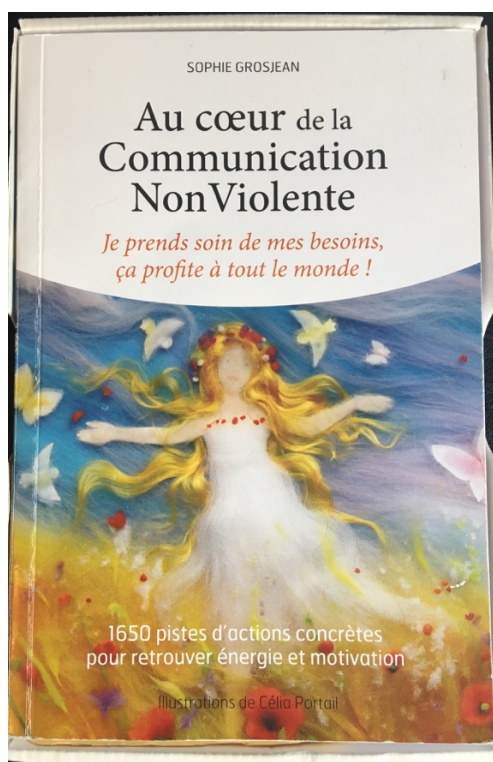


Figure 7 Coffret Au Cœur de la CNV

A la troisième séance, Jessica est en poste dans sa nouvelle responsabilité. Elle est ravie pour certains points et elle énumère différents sujets difficiles : beaucoup à faire, le contrôle de la remplaçante, des craintes sur les compétences de cette nouvelle collaboratrice. La réflexion autour des cartes des besoins va la conduire à prendre conscience que le « contrôle de la remplaçante » est une stratégie pour combler le besoin de confiance non satisfait. Les questions qui lui seront posées : Comment

combler ce besoin de confiance ? Comment baisser la pression ? Comment donner du sens ? Comment garder l'équilibre ? Et comment retrouver de la clarté sur toutes ces questions ?

2.4.2 Retour sur expériences :

Ce travail réalisé à partir des outils de la CNV couplés avec d'autres outils de coaching ont permis à la coachée de prendre conscience progressivement qu'elle a du pouvoir sur elle-même, qu'elle peut se responsabiliser quant à ses émotions. Elle décide d'être attentive à la liste de besoins qu'elle a déterminée et compris qu'il est important pour elle de les respecter au risque d'un déséquilibre. Le travail sur les marelles comme sur les listes de besoins lui ont permis de clarifier en premier lieu les émotions et ses besoins, et de différencier les jugements et les stratégies. Dans un second temps, elle a déterminé rapidement les actions à réaliser entre les séances pour continuer ce cheminement et mettre en pratique certains principes de communication.

Nous avons réalisé sept coachings depuis le mois d'octobre 2018. Pour le cadre de la séance type de coaching, nous avons choisi d'utiliser la méthode GROW²⁶, développée par John Withmore²⁷ afin de pouvoir garder le cap à l'intérieur de la séance. Le questionnement, l'écoute et les reformulations sont la base de l'entretien fondé sur l'empathie. La CNV nous a permis de travailler sur l'empathie et la recherche des besoins profonds chez les clients. Nous avons aussi proposé à certains coachés de faire un test de recherche des *Drivers*²⁸ utilisés en *Process Communication*²⁹. Sous l'angle des *Drivers*, la CNV peut permettre de questionner le coaché sur la relation des besoins par rapport aux résultats obtenus. Sous l'angle de la CNV, les *drivers* ne sont pas des besoins mais des stratégies qui nous sont proposées inconsciemment lorsque l'on est sous stress. Le questionnement que nous réalisons sur les besoins va permettre au coaché de différencier la stratégie du besoin et lui permettre de se trouver en capacité

²⁶ GROW Goal : Objectifs et résultats attendus de la séance de coaching. Reality : Analyse de la situation actuelle et cadre de référence du client. Options : Recherche d'options possibles pour le coaché. Will Les décisions qui sont prises, l'atterrissage, le plan d'actions.

²⁷ John Whitmore : (1937 2017) Pilote automobile devenu Psychologue du sport. Il écrit en particulier *Coaching for performance*.

²⁸ Drivers : Il existe cinq drivers, sois parfait, sois fort, fais des efforts, fais plaisir, dépêche-toi.

²⁹ Le Process Communication Model (PCM) est un outil de communication et un modèle de découverte de sa propre personnalité et de la compréhension des autres. Ce PCM a été développé par Taibi Kahler dans les années 1970

de faire ses propres choix. Nous avons aussi utilisé le chemin de feuilles (voir figure 8) ou l'étoile de coaching (voir figure 9) pour la conduite de projets.



Figure 8

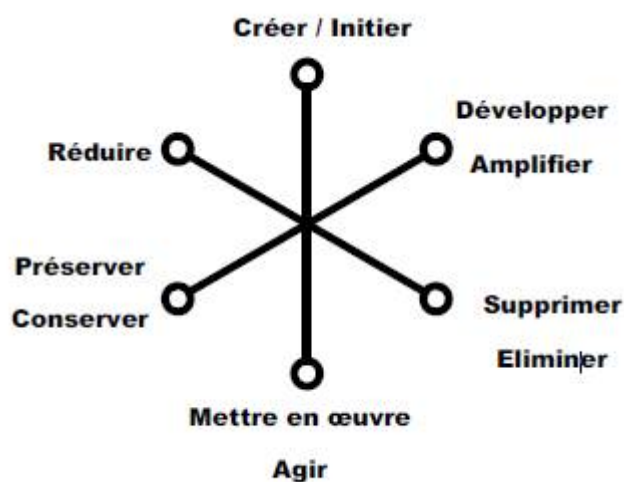


Figure 9

Là aussi la notion de besoin en CNV est essentielle et cela aide le coaché à faire ses choix. Quelle option peut-il réduire ? Laquelle augmenter ? Laquelle supprimer ? Le coaché a autant de choix que d'insatisfactions. L'approche CNV nous a permis d'accompagner le coaché dans ses renoncements et ses prises de décision. Les retours des coachés nous rassurent sur notre pratique bienveillante et professionnelle.

2.4.3 Discussion

Les interviews ont été réalisées auprès de neuf personnes. Cinq d'entre elles ont une longue pratique de la CNV en tant que formateur ou médiateur certifiés dont quatre ont suivi une formation de coach professionnel et une exerce l'accompagnement individuel et collectif depuis plus de dix ans. Quatre autres personnes sont formées à la CNV et au coaching depuis moins de cinq ans. L'analyse des *verbatim* fait apparaître un discours univoque sur la plupart des thèmes. Nous retrouvons quatre sujets principaux qui sont :

- L'apport de la CNV pour le coach
- Les apports de la CNV dans la relation à l'autre
- Les apports de la CNV dans la pratique du coaching
- La CNV, le coaching et spiritualité.

2.4.3.1 L'apport de la CNV pour le coach

La littérature des spécialistes en CNV nous présente cette discipline comme un art de vivre, un cheminement de transformation intérieure (Keller, 2017). Les interviewés témoignent de l'impact qu'ils ont vécu en découvrant, puis en approfondissant ce process. Nous retrouvons un cheminement intérieur commun à tous : la prise de conscience de sa propre violence. Les uns étaient dans une démarche de vie plutôt bienveillante et ont compris que certains de leurs comportements ou de leurs paroles pouvaient être entendus comme violents ; d'autres étaient perçus comme potentiellement violents ou étaient conscients de difficultés relationnelles. Pour tous l'appropriation de la CNV est une réelle démarche de développement personnel qui leur apporte un profond changement dans leur manière de vivre et leur regard sur l'autre. Ce cheminement a permis de développer leur empathie et leur écoute de l'autre. L'Entreprise aussi est en réflexion sur ces thématiques. Elle doit faire preuve d'humanisme dans sa recherche de performance. Les collaborateurs ont besoin de se sentir respectés et, quand la direction et le management reconnaissent l'altérité³⁰ au sein de l'organisation, l'investissement du personnel est donné en retour (Jacquard & Cuevas, 2011). Le coach peut proposer de développer l'altérité en entreprise car le terme d'empathie est souvent galvaudé par la méconnaissance de ce qu'elle est. Le mot

³⁰ « L'altérité est un concept d'origine philosophique signifiant « caractère de ce qui est autre » et « la reconnaissance de l'autre dans sa différence », la différence s'entendant ethnique, sociale, culturelle ou religieuse. Dans le dictionnaire de philosophie de Lalande, il est précisé que la définition d'un point de vue logique est « une relation symétrique et intransitive » » (Liendle, 2016)

altérité est plus récent et véhicule la notion de respect de l'autre. C'est cette compétence que le professionnel met en œuvre dans le développement des relations avec les coachés et les équipes (Jacquard & Cuevas, 2011).

2.4.3.2 *Les apports de la CNV dans la relation à l'autre*

L'appropriation progressive de la CNV a donné aux interviewés des clefs et des réponses desquelles découlent des relations apaisées. La clef principale de cette approche est la prise en compte et la satisfaction de ses propres besoins et de la compréhension de ceux des autres. La prise de responsabilité de ses propres émotions est une révélation pour plusieurs, ce qui leur permet de gagner en affirmation de soi, de trouver le chemin pour dire « non » et de faire des choix difficiles tant sur le plan personnel que professionnel. La conscientisation que « *nos jugements sont l'expression de nos besoins non satisfaits* » est aussi une ouverture sur l'autre pour tous les interviewés, à la fois pour soi par l'auto-empathie et pour les autres en utilisant l'empathie pour créer la confiance et la connexion. Hélène Blanchard montre l'importance pour le coach de savoir développer une relation de confiance, de respect et de bienveillance. Cette compétence permet, tout au long du parcours de coaching, d'être attentif au coaché, à l'estime qu'il a de lui, de pouvoir le valoriser, le prendre au sérieux (2012).

2.4.3.3 *Les apports de la CNV dans la pratique du coaching*

Les interviewés sont unanimes pour dire qu'ils sont immergés dans la CNV pendant leur coaching, tout en ayant des pratiques et en utilisant des outils personnels. L'un d'eux, par exemple, n'utilise que la parole, le questionnement, l'écoute, la reformulation et reste dans une posture CNV tout au long de son coaching. Un autre, dans une position méta, dit suivre un process GOAL ou RPBD tout en se positionnant dans le process OSBD car il y a une très forte proximité entre les process. Ce qui est important ce n'est pas le process mais la manière dont le coach crée la relation, la protège et comment il va permettre au coaché de découvrir ses propres solutions. Certains utilisent des cartes pour les émotions, les besoins, des marelles pour accompagner le process (OSBD) ou, des ancrages par rapport à la colère ou les croyances limitantes. Un intérêt d'utiliser les marelles est le côté ludique « *pour rompre avec le déroulement de la séance* » (Chavel, 2018, p. 140) (voir figure 7).



Figure 7 Marelle Aspect Ludique

Délivré (2007) propose deux boîtes à outils : celle du coach dans le domaine des « personnalités », et celle du coach de managers, outils créés à partir de l'AT, la PNL et d'autres approches. Haumonté, intitule son ouvrage « Ennéagramme outil de Leadership » (2018) ; nous retrouvons une littérature foisonnante d'ouvrages sur « la boîte à outil du coach ». Nous pouvons observer que la CNV permet de réaliser le coaching en favorisant la relation, les coachs « CNV » utilisent aussi d'autres techniques en fonction des besoins du moment présent. L'outil principal est toutefois « *le coach* » avec sa formation, sa culture, ses métaphores et sa posture, c'est en cela que la CNV est sans doute le plus utile au coach, c'est-à-dire en son développement personnel en tant que personne et que praticien. CNV, Coaching et Spiritualité (du coach et des coachés)

2.4.3.4 La CNV, le coaching et la spiritualité

Un autre point commun au coaching et à la CNV est la spiritualité. Le questionnement sur des recherches de sens de la vie et sur l'existence de l'être humain taraude les uns et les autres. Rosenberg, tout comme des coachs, souligne l'importance que peut avoir cette quête de sens pour se ressourcer et être congruent. L'enquête indique que la CNV est bien un art de vivre transformant les regards sur soi, sur l'autre et aussi sur l'environnement, ce que les interviewés traduisent par une spiritualité ou une philosophie de vie en lien avec la CNV. Cette approche va leur permettre de cheminer intérieurement dans cette voie, y trouver le ressourcement nécessaire à l'alignement et les racines pour s'ancrer dans la posture de coach. « *Le principe actif du coaching est dans sa manifestation plus visible, un chemin d'intériorité* » (Chavel, 2014, p. 65). Le coaching, un chemin de spiritualité ? Ce concept de spiritualité a des acceptions

différentes selon les auteurs. Venant du latin *spiritus* qui signifie « le souffle de la vie », la spiritualité est la manière de vivre en conscience d'une dimension transcendante caractérisée par des valeurs pour soi, pour les autres, pour la nature et tout ce qui est considéré comme plus grand que soi. La spiritualité génère une recherche de sens de la vie au-delà de la religion et des croyances reçues. Elle se rapporte aux espoirs et rêves et permet de revisiter les schémas de pensées, les émotions, les sentiments et les comportements (Ben Mlouka & Mhenaoui, 2015). L'entreprise est un espace composé de personnes qui sont de plus en plus en recherche de sens : un sens dans l'activité, dans les décisions, dans le management. La spiritualité au travail peut aussi se déterminer par la recherche de sens, par l'impression de connexion et d'interdépendance entre les collaborateurs et aussi la confiance vécue entre les personnes impliquées dans un même processus, ce que véhicule l'esprit des « *entreprises libérées* ». Ben Mlouka et Mhenaoui citent Thompson qui parle d'un besoin croissant de quête de sens et de vérité qui s'apparente à de la spiritualité (2015). Rosenberg évoque pour la spiritualité une « énergie d'amour » qui permet de contribuer au bien commun, au sien et à celui de l'autre et, qui est fondée sur l'empathie et la bienveillance (2007). Le coach va accompagner sans craindre d'aborder des thèmes universels et de les nommer, vie, amour, spiritualité ou recherche de sens. La disparition générale des grands systèmes de sens, tant sur le plan individuel que collectif, peut expliquer l'essor du coaching et des besoins en entreprises pour accompagner à retrouver le sens perdu. (Delivré, 2007)

CONCLUSION

Nous avons montré, dans ce mémoire, que la CNV était en premier lieu un art de vivre, un process de transformation qui amène le praticien à prendre conscience de la violence qui peut l'habiter à travers son langage d'une part mais aussi au travers des pensées qui sont source d'interprétations. Cette prise de conscience et l'intégration du process le conduisent à modifier des comportements et à changer de regard sur lui et sur les autres. Ces adaptations sont source d'apaisement pour lui-même et les personnes avec qui il peut se trouver. Nous avons décrit les points fondamentaux que la CNV peut développer chez le coach ; l'empathie qui est un des piliers pour l'accompagnement, la confiance et la relation, la prise en compte des émotions et des besoins, qui sont aussi au cœur du coaching pour amener le client à faire sa demande ; l'auto-empathie qui permet au coach de se réaligner ou recentrer. Nous avons pu voir aussi que la CNV est riche en outils pour permettre au coaché de vivre certaines étapes de sa vie et prendre conscience progressivement de ses besoins, sentiments et, différencier les jugements et pensées.

Les participants à notre L'enquête se prononcent de manière unanime sur l'impact de la CNV au niveau personnel dans le « rapport de soi à soi », avec l'autre ainsi qu'avec la nature, les animaux, leur environnement global. Si l'appropriation du process OSBD est rapide, l'appropriation des principes de la CNV prend beaucoup plus de temps. Celle-ci conduit à vivre une prise de conscience de ses propres émotions en lien avec les besoins non satisfaits - les siens comme ceux de l'autre - pour permettre la connexion. Des bénéfices pour le coaching ? A cette question, les participants sont en accord : avec la CNV, le coach peut accompagner et permettre au coaché de trouver ses propres solutions. Bien sûr d'autres outils peuvent être complémentaires et les questionnés conviennent que les autres approches fonctionnent aussi. Sans doute viennent-ils chercher autre chose dans la CNV. Au-delà d'un intérêt professionnel pour la CNV, les valeurs défendues par celle-ci coïncident avec ceux des entreprises, à savoir, l'altérité, la spiritualité, le développement personnel, d'affirmation de soi dans la bienveillance.

Notre pratique personnelle confirme que l'utilisation de la CNV est un réel bénéfice dans la pratique du coaching, elle apaise les relations interpersonnelles et apporte de la sérénité dans les prises de décisions par la prise en responsabilité de ses besoins et de ceux des autres. Ce que nous pouvons souhaiter est, par ce mémoire de faire découvrir la CNV comme une discipline à part entière pour les coachs. Nous les invitons à se

familiariser et, pourquoi pas, à apprendre la CNV auprès des formateurs certifiés afin d'affiner une posture sans jugement et empathique telle que le propose Rosenberg et que le préconise le coaching. *« La CNV est bien un outil de coaching même si ce n'est pas sa vocation, c'est un outil de gestion de la relation, c'est un outil de communication, c'est un outil d'apaisement des conflits ».* (Jean-Jacques Beauregard, coach professionnel et médiateur CNV ; interviewé le 04 janvier 2019)

3 Bibliographie

- Bateson, G. (1977). *Vers une écologie de l'esprit*. New York: Editions du Seuil.
- Ben Mlouka, M., & Mhenaoui, I. (2015, 06 10). *Le retour de la spiritualité De quelle manière la Responsabilité Sociale de l'Entreprise exprime-t-elle un retour hyper moderne du vieux concept de spiritualité au sein du milieu du travail ?* Consulté le 05 2019, sur cairn.info: <https://www.cairn.info/revue-internationale-de-psychosociologie-de-gestion-des-comportements-organisationnels-2015-52-page-125.htm>
- Biardeau, M. (1954, Août - Septembre). *Gandhi, histoire et légende*. Consulté le Janvier 2019, sur JSTOR: https://www.jstor.org/stable/24253727?read-now=1&refreqid=excelsior%3A610395f83792be4e046040a0a336fd3b&seq=1#metadata_info_tab_contents
- Blanchard, H. (2012). *Le Coaching Centré sur la Solution*. Malakoff: InterEditions.
- Cannio, S., & Launer, V. (2010). *Cas de Coaching commentés sous la direction de François Delivré*. Paris: Edition d'Organisation.
- Cardon, A. (2014). *Coaching d'équipe*. Paris: Editions Eyrolles.
- Cattelain, J.-P. (2007). Postface. Dans H. D. THOREAU, *La désobéissance civile* (pp. 31-37). BATS: UTOVIE.
- Chandel, B., & Albert, N. (2015, Janvier 08). *CAIRN*. Consulté le Janvier 2019, sur Cairn.info: <https://www.cairn.info/revue-diogene-2013-3-page-192.html>
- Chavel, T. (2014, Juillet 07). *Le coaching professionnel, une philosophie de l'entre-deux. Rapport de Synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches, Université Paris 2*. Consulté le Mai 2019, sur Chavel.com: http://chavel.com/wp-content/uploads/2016/07/HDR.ThC_.pdf
- Chavel, T. (2018). *Être coaché, être coach: une initiation en 22 sessions*. Paris: Eyrolles.
- Chavel, T. (2018). *Initiation au coaching Être coaché / Être Coach*. Paris: Eyrolles.
- Communication, T. C. (2007, Octobre). Introduction à la Communication NonViolente. *Un art de vivre avec soi et avec les autres*.

- Covey, S. (1996). *Les sept habitudes de ceux qui réalisent tout ce qu'ils entreprennent*. Editions Générales F1RST.
- Cudicio, C. (2005). *Le grand livre de la PNL*. Paris: Editions d'Organisation.
- d'Ansembourg, T. (2001). *Cessez d'être gentil soyez vrai*. Montréal: Les éditions de l'homme.
- d'Ansembourg, T. (2013). Préface. Dans F. Keller, *Pratiquer la CNV au travail* (pp. IX-XIV). Saint Just-La-Pendue: InterEditions.
- Delivré, F. (2007). *Le métier de coach*. Paris: Editions d'Organisation.
- Faure, J.-P., & Girardet, C. (2003). *L'empathie, le pouvoir de l'accueil*. Saint Julien En Genevois: Editions Jouvence.
- Formateurs-Formatrices*. (s.d.). Consulté le 03 2019, sur CNV formations: <http://www.cnvformations.fr/index.php?m=6&ms=104>
- Gibert, A. (2018). Dans quelle mesure la Communication NonViolente peut-elle être envisagée comme un outil du coach ? Luxembourg.
- Gillyboeuf, T. (2011). La réforme individuelle. Dans H. D. Thoreau, *Résister: à la tentation du laisser-faire, au réformiste, à l'esprit commercial des temps modernes* (pp. 75-85). Clamecy: Mille et une nuit.
- Godinot, E. (2018, 8 26). *irnc.org*. Consulté le 01 2019, sur IRNC Institut de recherche sur la résolution non-violente des conflits: <http://irnc.org/IRNC/Diaporamas/146><http://irnc.org/IRNC/Diaporamas/146>
- Guilmain, A. (2015, 21/01/2019). *Sur les traces du principe de proportionnalité*. Récupéré sur antoineguilmain.openum.ca: <https://antoineguilmain.openum.ca/sur-les-traces-du-principe-de-proportionnalite-guilmain/>
- Haumonté, F. (2018). *L'ennéagramme, outil de leadership*. Caen: Edition: EMS.
- Hévin, B., & Turner, J. (2006). *Pratique du Coaching. Comment Construire et mener la relation*. Paris: InterEditions.
- Jacquard, A., & Cuevas, F. (2011, 11 01). *Point de vue L'altérité : Fondement de l'Humanisme*. Consulté le Avril 2019, sur Cairn.info: <https://www.cairn.info/revue-humanisme-et-entreprise-2010-5-page-85.htm>

- Joret, P. (2018). *Le flow au travail*. Consulté le Mai 2019, sur Philippe Joret Coach Professionnel: <http://www.philippejoret.com/2014/10/27/le-flow-au-travail/>
- Keller, F. (2013). *Pratiquez la CNV au travail*. Saint Just la Pendue: InterEditions.
- Keller, F. (2017). *Découvrir la Communication NonViolente*. Malakoff, France: InterEditions.
- King, M. (1976). *La force d'aimer*. Tournai: Casterman.
- Kmiec-Rousseau, I., & Vermes, A. (2014). *Influencer comme Gandhi. Comment créer des relations positives et efficaces*. Paris: Eyrolles.
- La Bible Louis Segond*. (s.d.).
- Landré-Augier, G. (1967). Introduction. Dans H. D. Thoreau, *Waden or Life in the Woods* (pp. 5-69). Paris: Aubier.
- Lasater, I. (2011). *Guide pratique de Communication NonViolente à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs*. Saint Julien en Genevois: Editions Jouvence.
- Le Robert. (2002). *Dictionnaire pratique de la langue française*. Paris: France Loisirs.
- Lecerf, O. (1991). *Au risque de gagner: Le métier de dirigeant - Entretiens avec Philippe de Woot et Jacques Barreaux*. Paris: Editions de Fallois.
- Lemaire, L. (2008). Pour un coaching existentiel. Dans F. Bournois, T. Chavel, & A. Filleron, *Le grand livre du Coaching* (pp. 23-36). Paris: Editions d'Organisation.
- Lenhardt, V. (2006). *Coaching FAQ*. Paris: Dunod.
- Lenhardt, V. (2018). *Les responsables porteurs de sens*. Paris: Eyrolles.
- Liendle, M. (2016, Janvier 04). *Altérité Dans les concepts en sciences infirmières*. Consulté le Mai 2019, sur Cairn.info: <https://www.cairn.info/concepts-en-sciences-infirmieres-2eme-edition--9782953331134-page-66.htm>
- Padovani, I. (2015, 09 13). *Communication Nonviolente : l'intention, 1ere étape du processus*. Consulté le Février 2019, sur You tube: <https://www.youtube.com/watch?v=pFpI4FYmWmo&index=12&list=PLdOF5RYxMB5JEdW15zgTZqUqr12V6oH-q>
- Padovani, I. (2017). *Mémento de la Communication NonViolente*. Consulté le Février 2019, sur Communification: <http://www.communification.eu>

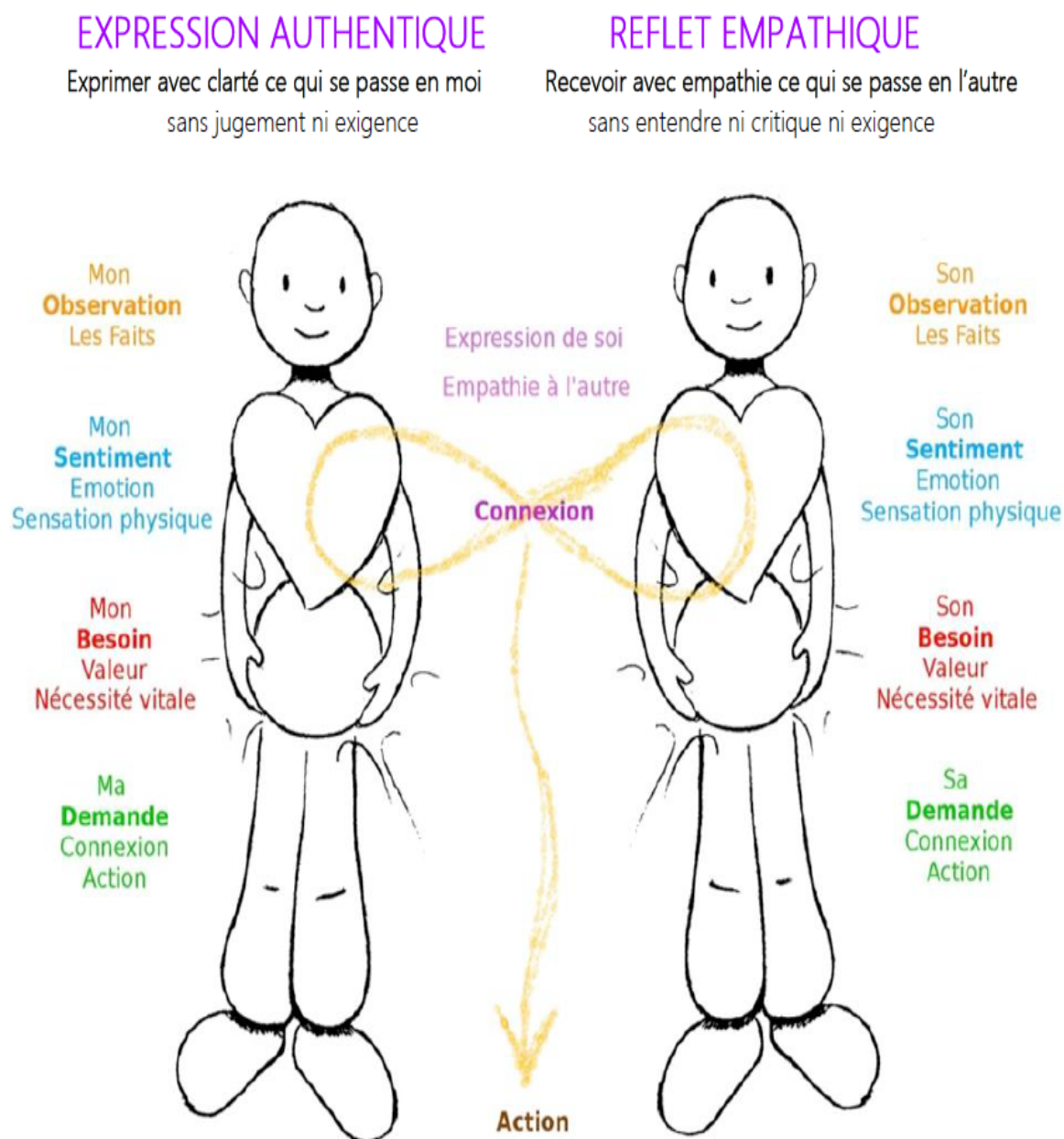
- Paxus. (2017, 01 20). *Overblog*. Consulté le 01 2019, sur le conflit.com: <http://www.leconflit.com/article-non-violence-origines-tendances-et-courants-43367389.html>
- Quelquejeu, B. (2010). *Sur les chemins de la violence. Etudes de philosophie morale et politique*. Paris: VRIN.
- Richard, F. (2018). *Voir Gandhi. L'extraordinaire périple de Lanza del Vasto*. Paris: Grasset & Fasquelle.
- Rosenberg, M. (2003). *La communication non violente au quotidien*. Saint Julien en Genevois: Edition Jouvence.
- Rosenberg, M. (2005). *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs*. Paris: La Découverte.
- Rosenberg, M. (2006). *Dénouer les conflits par la Communication NonViolente*. Saint Julien en Genevois: Editions Jouvence.
- Rosenberg, M. (2006). *Enseigner avec bienveillance*. Saint Julien en Genevois: Editions Jouvence.
- Rosenberg, M. (2007). *Spiritualité pratique Les bases spirituelles de la Communication NonViolente*. Saint Julien en Genevois: Jouvence.
- Rosenberg, M. (2010). *L'art de la réconciliation*. Saint Julien en Genevois: Edition Jouvence.
- Rosenberg, M. B. (2005). *Nous arriverons à nous entendre !* Saint Julien en Genevois: Editions Jouvence.
- Salman, S. (2015, Juillet). *Journals OpenEdition*. Consulté le Mars 2019, sur Travail et Emploi Le temps de coachs: <http://travailemploi.revues.org/6713>
- Sen, A. (2007). *Identité et violence*. Paris: Odile Jacob.
- Soria, S. (2005). *Un coach nommé Jésus*. InterEditions.
- Thoreau, D. H. (2012). *De l'esclavage; plaidoyer pour John Brown*. Clamecy: Mille et une nuits.

ANNEXE 1 : GUIDE D'ENTRETIEN

Les questions posées sont les suivantes :

1. Comment en êtes-vous arrivé à vous intéresser à la CNV et au Coaching ?
2. Qu'est-ce que la CNV a apporté dans votre vie ?
3. A votre avis en quoi la CNV peut-elle être utile dans un coaching ?
4. Comment introduisez-vous la CNV dans votre coaching ?
5. Considérez-vous la CNV comme un outil ?
6. Quels autres outils utilisez-vous dans votre pratique de coach ?
7. En quoi la CNV se différencie t'elle des autres outils ?
8. Quelles différences observez-vous entre les différentes méthodes : CNV, AT, PNL ?
9. Comment définissez-vous l'empathie et l'auto-empathie ?
10. A votre avis : combien de temps de pratique faut-il pour intégrer la CNV dans sa pratique ?
11. Utilisez-vous systématiquement la CNV en coaching ?
12. Rosenberg rattache la pratique de la CNV à la spiritualité.
 - a. Quel est votre point de vue sur la question ?
 - b. Pratiquez-vous une forme de spiritualité, religieuse, philosophique, méditation ou autre ?
 - c. Dans quelle mesure estimez-vous que cela est nécessaire pour la pratique du coaching.
13. Avez-vous quelque chose à rajouter ?

ANNEXE 2 : Process CNV l'OSBD



Motivée par l'élan de contribuer au bien-être de toutes les parties concernées

Dessin réalisé par Célia Portail - celiaportail.blogspot.com

ANNEXE 3 : Extraits d'interviews : « verbatim »

Extraits d'interviews

Si tu écoutes tes sentiments et besoins, c'est une autre manière de vivre. (E4)

La paix intérieure, sa sérénité intérieure, c'est la plus titanesque chose que la CNV m'a apporté. (E5)

La CNV, ce n'est pas que la relation à l'autre, c'est déjà la relation avec soi. (E5)

C'est (la CNV) beaucoup plus qu'un outil, c'est un cheminement, c'est un état d'esprit, une manière d'être, un art de vivre. Cela englobe plus de choses qu'un outil. (E6)

La CNV c'est [...] une révolution dans ma manière d'être. (E4)

La CNV me donne des clés pour la relation, pour comprendre qu'il ne m'en veut pas à moi, des clefs pour vivre les accords TOLTEC au quotidien. (E4)

C'est une transformation au quotidien, aujourd'hui encore, je suis à me poser des questions : est-ce que je fais cela ou non ? de peser quels sont les besoins qui sont derrière... (E4)

Pour moi la CNV est un vrai outil de développement personnel. (E7)

La CNV fait partie intégrante de ma vie et de mon activité en tant que coach, de façon inconsciente et consciente. (E7)

La CNV impacte toutes les relations de ma vie, même avec mes animaux. (E5)

La manière dont arrivent les choses, la façon dont cela m'impacte, ce que les gens disent. Tout ce qui est à l'extérieur de moi m'impacte très différemment qu'avant que je pratique et que j'intègre la CNV. (E5)

J'essaie de transmettre à mes enfants une vision pacifique du monde, et la CNV me pousse à cela. E7)

Je suis venu à la CNV car mon besoin de partage et de paix sociale est vraiment développé. (E9)

J'applique la CNV quand je peux, avec mes enfants et mon mari, il y a pour moi, un avant CNV et un après la CNV. (E7)

Prendre la CNV comme un outil est restrictif, la CNV est pour moi comme une philosophie de vie, une façon de penser et d'agir, cela m'a apporté beaucoup d'apaisement, dans la bienveillance, dans notre quotidien, dans l'accueil de ce qui se passe. (E9)

La CNV m'a apporté beaucoup de clarté, plus de sérénité, dans un premier temps cela a l'air simple et quand tu veux pratiquer rien que de toi à toi en auto-empathie tu t'aperçois que cela n'est pas simple.

La CNV [...] c'est devenu une seconde nature, la prise en compte des besoins et non des stratégies. (E4)

La CNV est une discipline de vie, dès que cela [...] cela prend ton espace intérieur, et que cela rentre dans tes réflexes, tes habitudes, tes manières de pensées. (E2)

Pour intégrer la CNV il faut une vie, en fait c'est un chemin et quand on a compris que ce n'est pas un aboutissement mais un chemin que l'on est prêt à faire le travail (E5)

Aujourd'hui, j'ai peut-être 120 jours de formations en CNV, je suis certifiée depuis onze ans et je me dis, ce n'est pas possible, je n'ai pas encore compris cela. Il se trouve que j'ai une recherche d'excellence peut être élevée. (E3)

J'aurai intégré le process quand je verrai que tout est accueilli en moi sans aucune exception sans aucune réticence sans une seconde qui dirait non à quelque chose qui est. (E3)

Pour intégrer la CNV en soi, il faut toute une vie, on peut avoir lu des livres, la CNV c'est du temps, de l'imprégnation, il faut du temps. (E1)

C'est un long cheminement, c'est dès fois frustrant, j'ai la théorie, et je vois tout le chemin qui reste à parcourir. (E6)

Après quatre ans de pratique de la CNV, j'ai passé un pallier d'intégration pour mieux vivre le process, pour moi il faut quelques années de pratique pour intégrer le process (E6)

La CNV, cela m'est utile dans les relations avec mes enfants, mes amis. (E1)

Cela me connecte plus à l'autre et à la compréhension de l'autre. (E1)

La CNV est précieuse pour mes relations avec les autres, le fait de pouvoir écouter quelqu'un en empathie plutôt que de m'énerver avec ce qu'il me dit, d'être stimulé sur ce qu'il me dit, je garde la paix intérieure. (E5)

La CNV m'a apporté la capacité à me livrer en authenticité dans la mesure où elle m'a permis de clarifier ce qui se passait en moi au lieu d'aller dire à l'autre par exemple cela je ne veux plus que tu le fasses. (E5)

Je sais que la CNV peut amener à changer les façons dont on réfléchit dont on parle, dont on appréhende la vie. J'avais compris que la CNV était un outil fantastique, et je voulais transmettre cela à ma fille dès son plus âge. (E7)

Et ce que je trouve génial c'est que dans le rapport à l'autre, client, famille, ami, on réalise, souvent à quel point l'autre, parle de lui, de façon inconsciente ce que je dis à l'autre parle de moi (E7)

C'est une vraie prise de conscience et c'est un grand moment dans ma vie, elle me donne une approche différente dans la vie et un équilibre et de bienveillance, j'ai encore beaucoup à faire mais ce n'est que du positif. (E7)

La CNV m'apporte tout le temps dans mes relations avec les autres, je me pose des questions. Dés fois je le fais après coup, pourquoi j'ai réagi comme cela, pourquoi j'ai dit cela. (E7)

La CNV m'aide à ne pas prendre ces choses personnellement, la CNV permet de me connecter à l'autre en me disant, tient il parle de lui. (E7)

Pour le coaching la CNV change la relation à soi et aux autres. Un coaché avait une relation tendue avec son responsable et j'ai utilisé la CNV comme un outil de coaching en l'amenant toujours à parler en JE, puis en la ramenant sur elle, et non sur l'autre. La personne a pris conscience de cela (E8)

Cela. (La CNV) m'apporte plus de bien être, bienveillance pour les autres et pour moi. (E6)

Je me suis rendu compte avec la CNV d'une certaine violence en moi. En croyant poser une question à priori neutre, je posais une exigence à mon mari ou mes enfants, je n'en avais pas conscience. Se rendre compte que formuler des exigences c'est une forme de violence. (E7)

La CNV m'a appris à quel point je pouvais être agressive, que mon langage pouvait être agressif. Je suis loin d'avoir un discours girafe, c'est encore trop chacal, mais j'en prends conscience et cela est extraordinaire. (E7)

En fait ce que cela m'a apporté (la CNV) au niveau de mon organisation, cela m'a permis de me mettre beaucoup moins de pression, j'ai appris, après avoir fait un burnout, j'ai appris à lâcher prise et à prendre beaucoup plus soin de moi. (E5)

J'ai appris à pouvoir me dire est-ce que cela est vraiment urgent et important car très souvent je me disais, il faut, [...], je dois faire cela. Je me mettais beaucoup de pression et maintenant beaucoup, beaucoup moins et cela m'a apporté beaucoup de paix intérieure et de calme. (E5)

Je n'avais pas conscience que j'étais jugeante. Je n'étais pas trop du genre à juger, mais je trouvais qu'il y avait beaucoup de gens qui jugeaient. C'est là le jugement. (E8)

J'étais perçu comme quelqu'un de potentiellement violent dans mon style de communication, la CNV m'a apaisé. (E9)

Avec la CNV, on soutient plus la personne en profondeur et la personne va s'ancrer. (E4)

Quand la personne vit les choses elle comprend, elle n'a pas besoin d'explication. [...], beaucoup de vécu corporel, car c'est le corps l'intelligence. C'est ce que la CNV m'apporte dans le coaching, je ne vais donner à penser aux gens, je vais juste leur donner à ressentir ou les accompagner. Quand dans un moment elles veulent ressentir quelque chose, c'est peut-être là que cela peut se passer, qu'elles vont comprendre. (E3)

La CNV [...] fonctionne par étape, on part du corps, des sensations, ce que l'on ressent, les émotions qui sont le warning, des indicateurs de ce qui se passe en soi. Voilà ce qui se passe, peut-être des palpitations, d'être crispé, cela peut-être de la transpiration, on prend en compte l'autre de façon holistique, cela prend aussi en compte le corps physique. (E7)

Pour moi, cette progression (via la CNV) qui part, du corps physique pour aller vers les sentiments, les émotions et ensuite ce qui se passe derrière est en douceur, je vois cela comme quelque chose de progressif. (E7)

J'ai compris l'importance d'être à l'écoute de moi, de mon corps, de mes sensations physiques. C'est très précieux car je peux me dire tu ressens cela et de me reconnecter à mon besoin, la CNV m'aide à cette reconnexion par le corps et aussi la tête. (E7)

Le côté corporel y est aussi important, être à l'écoute de son corps pour mieux se connaître (E6)

Cela m'a apporté [...] une capacité à exprimer plus clairement mes émotions (E1)

Je me sers de la CNV par mon questionnement, mon ressenti [...], quelle est ta difficulté, comment tu t'y es pris, qu'est-ce que tu ressens ? comment vas-tu passer ce cap ? (E1)

La CNV me fait travailler mes émotions, je suis humaine. Je pratique la CNV en premier lieu pour moi car cela me met énormément en lien avec mes émotions personnelles. (E3)

Pour moi, la CNV c'est tout à fait la porte d'entrée du coach, dans le sens ou grâce à la CNV, je rentre, je permets au coaché d'exprimer ses émotions. Derrière toutes ces émotions se cachent une croyance et aussi un besoin. (E7)

L'auto-empathie est le temps d'écoute que je m'offre pour me permettre d'aller écouter mon chacal, mes jugements mes sentiments et besoins. (E4)

Je me souviens d'un homme en coaching [...] Je ne savais pas quoi faire avec lui. Alors j'écoute ce qui se passe en moi, auto-empathie, [...] et puis c'est parti, je me connecte et je peux m'affirmer et lui dire et le confronter. (E4)

L'auto-empathie m'aide pour gagner de la clarté, pour comprendre ce qui se passe en en moi (E2)

Moi je pratique beaucoup l'auto empathie avant mes séances chargées. Avant une séance, je viens plus tôt pour être prêt, je me recentre, car je sais que ce n'est pas facile. (E1)

L'auto-empathie, c'est la même chose que l'empathie mais avec soi-même. Je me pose les questions suivantes : qu'est-ce que cela m'apporte, clarification, centrage, choix c'est la prise de responsabilité, c'est vraiment le fait d'accueillir ce qui est vivant sans vouloir aller ailleurs pour laisser le processus du corps se faire. (E3)

Car je vais accueillir l'inconfort, si je me fais de l'auto-empathie s'est souvent que j'ai de l'inconfort, si je suis dans le confort, je fais de la célébration, je vais accueillir ce qui est là pour laisser le corps, pour laisser l'émotion suivre le mouvement, c'est moi qui écoute mon corps, et c'est très rassurant de voir que quand la première fois que j'ai fait de l'auto-empathie, j'ai vu que l'émotion est un mouvement et si je n'arrête pas ce mouvement je peux être triste et cinq minutes après je n'ai plus cette tristesse. Cela m'a donc appris à laisser faire le corps, laisser cette tristesse m'envahir, ne pas vouloir l'arrêter la corriger, la modifier, juste l'accueillir. (E3)

Dans la pratique de la CNV, tu peux te rendre compte que tu es appelé par un jugement [...] L'auto-empathie me permet de sortir de cette ornière. (E4)

L'auto-empathie c'est la capacité à s'accepter, à mettre à jour, ses propres envies, souhaits, les accepter, être en paix avec soi. (E7)

L'auto empathie serait une manière de s'écouter, de s'offrir le cadeau de sa présence à soi, d'être relié à soi, à toutes les parties de soi. Je suis une fan des châteaux de la Loire, nous sommes le château de Chambord, et pourtant nous ne connaissons que l'entrée ou la chambre de bonne. L'idée est d'aller trouver une porte et derrière une autre porte et de pièces en pièces je peux découvrir toutes les parties de moi et c'est très vaste. Il faudra du temps, cela nous amène à prendre du temps pour soi. (E5)

L'auto-empathie est aussi importante, quand on ne sait pas trop où on va, je veux rester honnête avec cela.

Rester authentique et laisser tomber l'égo et rejoindre la personne là où elle est, sans avoir de casquette de thérapeute, moi je vais bien et toi tu ne vas pas bien, alors laisse-moi t'écouter et regarder ton problème, ce n'est pas du tout cela. (E9)

Pour ce qui est de l'auto-empathie, c'est la capacité en écoute et en résonnance avec soi-même. D'être capable d'écouter en termes d'émotions et aussi de pensées, de besoin, c'est une attention à soi. Cela m'apporte beaucoup de bien-être, de la simplicité et une prise de recul ce n'est pas encore toujours bien intégré. (E6)

Le besoin en CNV va nous aider énormément, c'est la clef pour faire une bonne demande. (E4)

Les besoins sont les mêmes pour tous les humains. (E4)

Les gens ne viennent pas (à la CNV) que pour le lien et la relation, ils viennent pour de la clarification, des pistes et de la clarté, pour découvrir leurs besoins (E2)

La CNV me canalise, et m'aide à prendre du recul. Je vois à un moment qu'il est utile d'aller boire un coup, cool, pose-toi, qu'est-ce qui se passe pour toi ? moi cela m'apaise(E1)

La CNV m'apporte des choses dans mon organisation, par le fait que je suis plus à l'écoute de mes besoins, de me coller davantage à ce que j'ai envie de faire et de moins tendre à des orientations qui seraient dictées par autres choses et ne répondraient pas à mes besoins. J'ai plus de clairvoyance sur moi-même. (E7)

La spiritualité n'est pas une religion, (E4)

Moi, je n'ai pas de religion, par contre je pense avoir une spiritualité que je vis au travers la CNV. (E4)

Pour moi c'est très clair que la spiritualité, c'est une vision de l'esprit. (E2)

Dans quel esprit, j'ai envie de vivre, dans quel esprit on voit les choses. (E2)

La CNV n'est pas une religion, c'est une philosophie de vie qui peut s'apparenter à une spiritualité par sa pratique quotidienne, à la philosophie de vie. (E2)

La spiritualité est pour moi une recherche d'alignement intérieur, pour moi on peut faire cela avec différentes stratégies, en courant, en marchant, en faisant du Yoga. (E2)

Dès lors que tu as une pratique régulière, quotidienne qui te permet ton ressourcement, c'est pour moi une forme de spiritualité. Même ton travail à la banque ou ailleurs, peut devenir une forme de spiritualité. (E2)

La CNV [...] c'est pour moi aussi une sorte de spiritualité, un rapport aux hommes, aux êtres vivants et à l'univers. (E4)

La CNV permet la rencontre avec l'autre, au-delà du bien et du mal il y a un champ et c'est là que je te rejoindrais. C'est arriver à cet esprit de philosophie de vie au-delà du bien et du mal. (E2)

Je me ressource par ma spiritualité, et la CNV m'apporte une compréhension méthodologique pour pouvoir prendre conscience dans certains moments de ce qui se passe en moi et pour pouvoir respirer. (E7)

Dans ma vie de tous les jours, je ne suis pas lié à la spiritualité, ce n'est pas ma recherche.

Je peux faire de la méditation, mais je n'appelle pas cela de la spiritualité, je n'attribue pas cela à de la spiritualité, j'accroche moins sur ce sujet. Je n'ai pas de jugement, j'ai peut-être un travail à faire sur ces mots, j'ai cette philosophie que d'autres appellent peut-être spiritualité. (E9)

La CNV est pour moi une forme de pratique spirituelle à part entière. (E7)

Cette recherche de clarification, passe par l'alignement ou l'équilibre ou agilité. (E4)

C'est un peu comme la méditation, tu inspires, expires, et tu peux être happé par une pensée. (E4)

L'alignement, le centrage sont des manières d'être qui permettent de servir à la spiritualité. (E4)

Quand il y a une spiritualité il y a une forme de conscience et de discernement. (E4)

La CNV m'aide à retrouver mon alignement, ma conscience et me donne une certaine agilité. (E4)

[...], tout à coup j'ai conscience que : « attention » je suis en train de voir le monde de cette manière-là, mais au fond c'est le poids de mon héritage et de ma culture parce que je le vis comme cela, je me réaligne, me recentre (E4)

Si je suis vraiment en lien avec mes besoins je reste tellement disponible à la personne, je n'ai qu'à suivre la personne, je suis flexible, car je n'ai pas l'intention de l'amener quelque part. (E2)

Je vois l'équilibre dans le donner et le recevoir entre l'accompagné et l'accompagnant. C'est pour moi de la flexibilité et de l'alignement. Et je m'y retrouve, car mon besoin de contribuer est nourrit. Il reçoit et je reçois. Donner et recevoir de l'ordre universel tout est au service de tout. (E2)

La spiritualité très concrètement me permet d'être centré sur l'autre et moi-même aligné quand je coach. (E1)

La pratique de la spiritualité m'apaise, Quand je suis à l'église en écoute, je me reconnecte [...], me repositionne, cela me conforte dans ma recherche d'alignement. (E7)

Je fais appel à mon intuition pour rester aligné, je n'utilise pas trop le modèle CNV. Dans une séance de coaching je verbalise ce que je ressens et je vais vérifier avec l'autre personne si c'est OK.

L'auto-empathie, pour moi c'est cette capacité que tu as tout en étant dans la relation, à t'écouter, à ressentir ce qui se passe chez toi, et éviter peut-être une mauvaise parole, se recentrer et rester aligné. (E1)

Ma spiritualité se définit par l'accueil de « ce qui est », accueillir ce qui est, et ne pas juger, ne pas vouloir que cela soit différent, mais accueillir ce par quoi je suis traversé (E4).

L'autre manière de vivre la spiritualité pour moi c'est commun à la CNV, voir l'autre comme une partie de moi, nous sommes tous reliés, à la limite la spiritualité amérindienne, le fait de dire que nous sommes tous reliés. (E4)

Cette notion de tu es une partie de moi, je suis une partie de toi. (E4)

Quand on parle d'empathie on parle d'une résonnance, d'une vibration en termes d'énergie. (E4)

Ce que tu traverses en un moment, moi cela me parle, cela me connaît car je peux aussi en être traversé tout en n'étant pas toi. (E4)

A la fois je suis distinct et hyper relié, donc pour moi la CNV est une spiritualité. (E4)

La spiritualité pour moi c'est aussi, d'être reliée. (E4)

Derrière ces religions il y a des valeurs, il y a des manières de voir le monde et des manières de voir dans le monde. (E4)

(Ma spiritualité) ce n'est pas une pratique dans laquelle il y a des dogmes, il faut faire comme ceci ou il faut faire comme cela. (E4)

La religion à travers la pratique peut permettre de retrouver le lien avec soi, la force intérieure, la connexion avec soi au travers une connexion avec Dieu, Jésus ou autre, c'est ce que je m'imagine. (E2)

La religion c'est plutôt un lien avec des préceptes extérieurs qui nous permet de rejoindre notre intérieur. (E2)

J'ai une pratique spirituelle, chrétienne catholique, je prie et vais à la messe. Je crois en Dieu. J'ai un amour profond pour l'espèce humaine et suis très touché par chacun. J'ai l'impression que mon amour pour l'autre inconditionnel, un peu fort, dans ma

pratique de coach, imparfaite, mais j'arrive à me détacher de jugements, d'évaluation, et d'accueillir l'autre parce qu'on est tous pareil, que l'on est tous fils et filles de Dieu et que l'on a tous les mêmes besoins. (E7)

Pour moi toutes les pratiques religieuses et spirituelles rejoignent une même spiritualité qui est « s'accueillir, s'aimer, aime ton prochain comme toi-même. (E4)

Regarde l'arbre, ce qui est à la terre est aussi relié à toi. (E4)

Dans notre réseau, il y a des gens qui pratiquent différentes religions, catholique, bouddhiste, j'imagine d'autres religions. (E4)

Pour moi la spiritualité c'est ce qui relie toutes les religions et pratiques. (E4)

La religion est plus une stratégie pour vivre sa spiritualité au plus proche. Pour moi toutes les religions permettent de vivre une spiritualité. (E2)

C'est une ouverture de cœur, un art de vivre, une philosophie de vie et une spiritualité.

Pour moi la religion n'a rien à voir avec la spiritualité. (E2)

Spiritualité et religion c'est différent, on peut avoir des pratiques spirituelles complètement déconnectées de la religion. (E7)

Pour moi en termes de spiritualité, je définirai comme il y a quelque chose de plus grand que moi.

Il y a quelque chose au-dessus de moi et qui nous rassemble tous, la spiritualité est différente de la religion. Pour moi c'est ma religion qui me conduit vers une spiritualité. (E7)

Effectivement la spiritualité peut être reliée à des questions existentielles, à une certaine contemplation du monde qui nous entoure. Je suis moi-même fascinée quand je regarde un arbre. Je suis fascinée quand je vois un oiseau, c'est peut-être un état d'esprit. (E7)

Pour moi la pratique spirituelle est importante, quelle que soit la pratique et les croyances des gens, ce qui compte à mon avis c'est de croire en quelque chose. La pratique d'une religion est personnelle et c'est ce qui permet à la personne aussi de vivre une spiritualité. (E1)

Je ne parle pas de spiritualité en formation. (E4)

Je préfère que les personnes me demandent (si je pratique une spiritualité), cet art de vie est une spiritualité. (E4)

Je n'en parle pas (de spiritualité) en formation car cela pourrait être un peu effrayant pour certains ou être considéré comme une dérive sectaire. (E4)

Je préfère que si quelqu'un veut en faire sa spiritualité, il le fasse, et si quelqu'un a sa religion catholique ou autre, musulmane, chacun fait ses propres choix. (E4)

La spiritualité a une place dans mon quotidien mais ce n'est pas évoqué en coaching. C'est une expérience personnelle. (E1)

On peut reprendre toutes les compétences du coach, quelle que soit l'école : L'écoute, c'est certainement en CNV qu'on la travaille le plus, la compétence d'alliance avec le client, c'est aussi incontestable pour la CNV, la compétence de confrontation, on ne l'a pas en CNV, on ne confronte pas en CNV, on accueille et on exprime. (E1)

Je me suis formée en CNV et quand on est certifiée formateur en CNV on devient coach. La posture de coach c'est la posture de la CNV (E5)

Pour garder ma posture de coach et bien me focaliser sur le coaché. La CNV m'aide à faire la différence entre ce qui peut se jouer en moi, mes enjeux éventuels et ceux de mon coaché. (E7)

Ce que je trouve chez quelqu'un qui est certifié en CNV, ou qui pratique la CNV et l'a intégrée c'est l'attitude, la présence au client, la bienveillance et l'ouverture ce sera plus difficile pour quelqu'un qui pratique un peu, des compétences pour un coach. (E5)

La CNV est un complément de posture, quand les gens sont dans la difficulté moi je me sens hyper stable, je suis OK. (E3)

La CNV est un outil qui permet de rester dans l'intention dans une posture non pas de conseiller, de sachant, de moralisateur, mais une posture de coach. (E2)

La CNV déjà m'a aidé en tant que débutante dans le métier de coach d'avoir la posture du coach, plus rapidement, déjà sur l'auto empathie et pour moi d'être au clair sur mes propres besoins. (E7)

De pratiquer pour moi-même la CNV en coaching de manière discrète, me permet de garder cette posture de coach, c'est pour moi une grande aide. (E7)

La CNV est pour moi indissociable de la posture du coach et cela sans même dérouler le process CNV (OSBD). (E7)

La CNV cela permet d'être et d'arriver au même niveau que la personne, je reste en posture basse et je vais vers elle, j'adapte mon niveau d'énergie au client, c'est pour moi de l'empathie, je rejoins la personne, si elle est dans la tristesse, je ne vais pas rester dans la joie débordante. (E9)

La CNV m'a apporté un ancrage, car je reste chez moi, on apprend cela aussi en coaching mais la CNV m'a apporté un plus sur ce point. (E8)

Une forme d'ancrage, cela peut paraître de la distance, mais avec l'empathie il y a de la proximité tout en gardant de la distance grâce à l'ancrage. (E8)

La CNV m'aide, [...] je peux les voir dans leurs difficultés et en même temps je suis OK pour moi, je suis ancré chez moi. (E3)

La CNV m'a permis de séparer le déclencheur de ce que moi je vis par rapport à mes blessures, ma propre personnalité, mon vécu personnel. (E5)

Il y a dans la CNV toute une panoplie d'outils que je peux utiliser en fonction de la personne. (E4)

Les outils qui nous aident sont la posture d'écoute empathique, le processus d'écoute de la culpabilité, l'auto-empathie, l'OSBD, le feed-back, l'expression authentique aussi. On peut travailler sur le deuil et la célébration, l'expression de la colère, apprendre à dire non, tout cela avec la CNV au travers l'écoute, la reformulation, l'écoute des besoins, le travail sur les parts de soi, le travail sur différentes chaises... (E4)

C'est comme si l'homme était CNV, et il travaille sa séance avec ses outils et à certains moments, il rentre dans les ressentis et est dans la CNV. La CNV peut aussi être considéré comme une boîte à outils. (E1)

Dans mes coachings, je déroule en partie ou tout « l'outil CNV » du fait que je touche les émotions, les croyances et les besoins, cela est systématique. C'est discret et cela ne se voit pas, c'est dans ma pratique, intégré. (E7)

J'utilise beaucoup le silence, l'ouverture, la présence, l'écoute empathique et l'auto-empathie. Ce sont mes piliers fondamentaux de la CNV que j'utilise, des outils à certains moments. (E9)

J'utilise automatiquement la CNV dans mes coachings par ses outils, par mon écoute, ma reformulation, l'écoute des besoins, le travail sur les parts de soi, les jeux de rôles. (E4)

La CNV est bien un outil de coaching même si ce n'est pas sa vocation, c'est un outil de gestion de la relation, c'est un outil de communication, c'est un outil d'apaisement des conflits. (E1)

J'utilise peu d'outils comme les cartes, ou autres, je suis plus dans l'accompagnement de personne à personne. (E5)

Quand je commence un coaching, la CNV m'apporte de créer la confiance avec le coach c'est le rapport en coaching. Dans mon coaching [...] l'objectif est de garder la connexion avec la personne, rester vrai. (E9)

Par rapport au coaching le fait d'avoir été formé à la CNV a développé chez moi une grande qualité d'écoute et d'accueil, de l'écoute totale. Cela développe beaucoup l'empathie et l'écoute. Ce que l'on appelle en sophrologie, l'alliance. (E1)

Le coaching est une démarche et une méthode, et c'est surtout au cœur de l'alliance que la CNV est importante. (E1)

C'est primordial de rentrer en relation avant d'être dans le sujet, ne pas aller trop vite à l'action. (E4)

Cette connexion, c'est ce que la CNV m'apporte de plus précieux (E2)

En CNV Marshal disait toujours « connect before correct » (E4)

Je suis très en lien avec le connect before correct de Marshall. (E2)

L'empathie est l'écoute de l'autre avec la recherche du lien avec l'autre, les besoins de l'autre et ses sentiments. (E4)

Plus je serai à l'écoute de ce qui est dit, de ce qui n'est pas dit, meilleure sera la connexion. (E4)

C'est cela l'intention des accompagnements, et quelques fois cela peut aller plus loin en profondeur avec l'écoute et l'empathie, les différentes parts qui s'expriment à l'intérieur font que la personne amène au fur et à mesure des informations qu'elle n'avait pas conscience (E2)

Je suis vraiment dans l'empathie quand je suis juste avec l'autre, quand je suis bien connecté à mes besoins, secure et juste, en CNV on appelle cela la girafe intérieure (E2)

Lorsque je suis en empathie, je ne fusionne pas avec elle, même si je suis en lien avec elle. (E4)

L'empathie c'est la capacité à accueillir de façon inconditionnelle la parole de l'autre, le comprendre, le ressentir tout en se disant ce n'est pas chez moi c'est chez lui. (E1)

Par rapport au coaching le fait d'avoir été formé à la CNV a développé chez moi une grande qualité d'écoute et d'accueil, de l'écoute totale. (E1)

L'empathie pour moi, c'est être avec ce qui est, cela veut dire, accueillir l'autre là où il est sans vouloir le faire bouger et aller ailleurs que là où il est. (E3)

L'empathie c'est une capacité à se mettre en lien avec quelqu'un, à se mettre à la place de l'autre, mais, dans le ressenti, tout en ayant conscience, que l'on n'est pas l'autre et que l'on est dans un cadre de référence différent. Tout en gardant une certaine distance, sachant bien que l'on n'est pas l'autre et que l'on n'est pas dans le même cadre de référence. (E7)

L'empathie, c'est offrir le cadeau de la présence à l'autre et c'est aussi une autre phrase que j'aime beaucoup, le défi c'est rencontrer l'autre à chaque fois comme si c'était la première fois. (E5)

L'empathie est une capacité à comprendre ce que vit l'autre sans comprendre et ressentir sans pour autant le vivre à 100 %. Je fais et j'explique la différence entre la sympathie et l'empathie. La sympathie, je vois quelqu'un au fond du trou, je vais sauter dans le trou et je vais pleurer avec lui, en empathie je vais me mettre au bord du trou, je vais constater que c'est difficile d'être au fond du trou, et en même temps une position un peu plus en recul qui va me permettre peut-être d'apporter une aide plus pertinente à la personne qui en a besoin.

L'écoute empathique est importante pour le coach, pouvoir reformuler les choses en mode girafe. (E6)

La CNV est utile pour moi déjà au travers de l'écoute empathique, qui je pense est l'outil le plus puissant. Déjà en tant que coach on apprend déjà à se taire et à écouter, c'est peut-être difficile à expliquer mais il y a une profondeur de l'empathie que j'ai pu développer qui a approfondi ma pratique et la connexion avec mon client. C'est quelque chose que je ressens plus fort avec la CNV. L'empathie que je donne au client à un feed-back positif sur moi et qui me permet de percevoir au-delà des mots quelque chose de plus fort. (E8)

C'est un peu comme avec le RPBD de Vincent L, le réel, le problème, le besoin, la demande, le contrat. (E4)

J'utilise le fameux OSBD : Qu'est-ce qui se passe, quand la personne te raconte la situation, alors on est dans les faits, puis on creuse, comment vous vous sentez ? Les gens sont loquaces, ils te racontent plein de chose et moi je suis comme un pécheur, je prends ce que l'on me dit, et je requestionne sous l'angle qu'est-ce que cela vous fait, comment vous sentez-vous dans cette situation, qu'est-ce que cela vous fait physiquement ? Dans cette situation, vous auriez besoin de quoi, et comment vous pourriez fixer votre objectif en termes de besoin et d'attente. De la CNV de bout en bout. (E1)

Je suis conquise par le process de la CNV, le fait de dissocier, les observations des préjugés, les faits des jugements et d'évaluations et quand même on pense être dans l'observation on glisse facilement dans le jugement. Tout cela me permet en tant que coach d'avancer dans la posture et d'accompagner le client dans sa capacité à voir le

monde et ce qu'il entoure, discerner ce qui est de sa subjectivité du fait et de la réelle observation. (E7)

J'utilise toujours le modèle ODBD dans mon coaching d'une manière ou d'une autre. En coaching on va essayer de challenger la personne, avec bienveillance, pour l'amener dans d'autres perspectives et la faire bouger d'un statut quo, c'est ma vision personnelle la CNV serait plus dans l'écoute et comprendre ce qui se passe. (E9)

La confrontation en coaching c'est de s'exprimer de façon authentique. (E4)

Un exemple de confrontation vécu en coaching CNV. Un de nos objectifs c'était de travailler sur qu'est-ce que vous faites demain après ce poste-là, cela fait 3 fois que je vous le propose, et vous dites que vous ne voulez pas bosser dessus. Je suis embarrassée, moi j'ai un contrat tripartite avec votre DRH, je me sens mal à l'aise dans cette situation, car c'est important pour moi d'honorer mes engagements : on fait quoi ? (E4)

En spécialité dans la CNV, je suis plutôt confrontante, j'accompagne la personne dans ses retranchements et j'ai la compétence d'accompagner la personne dans ses propres retranchements, là où ils sont inconfortables et je les accompagne en le nommant. « Je vois que là c'est difficile et je vous propose d'y aller », après les gens se sentent complètement soulagé et c'est ce qui devait être fait. (E3)

Plus je vais soutenir la reformulation en sentiment et besoin, plus les solutions viendront car les besoins auront été entendus, c'est de la CNV (E4)

La CNV est un soutien pour accompagner à démêler les choses progressivement par la reformulation : exemple pour ma coaché qui avait un besoin de sécurité, elle venait avec une demande contradictoire en disant, je ne peux pas quitter mon emploi et en même temps je dois quitter mon emploi, par l'écoute et par la reformulation elle a pu clarifier les choses. (E6)

J'utilise automatiquement la CNV dans mes coachings, par mon écoute, ma reformulation, l'écoute des besoins, le travail sur les parts de soi, le travail sur différentes chaises. (E4)

Lors de mes coachings, j'utilise des outils de la CNV, par exemple, on peut faire des jeux de rôles, où la personne se met à la place et dans la peau de l'autre et moi je joue elle ou lui, et du coup le fait d'être dans les basquets de l'autre, de sentir la réaction qu'une personne qui vit telle chose peut avoir cela l'éclaire aussi sur ce que vit l'autre. (E2)

S'il est tendu avec son chef et qu'il me donne les expressions de son chef, les difficultés rencontrées., je vais faire un jeu de chaise et je vais jouer son rôle et lui le rôle de son chef, et je vais lui renvoyer ce qu'il a dit à son chef, et tu me diras comment tu te sens quand je te renvoie ce que tu lui as dit. Ce sont des choses qui marquent car il est en train de se dire, mince il m'a mis à la place de mon chef. Tous les outils de la CNV à son service. (E1)

Ce que je vais faire au plus vite si cela se présente c'est un jeu de rôle avec des chaises. C'est cela le plus puissant dans l'accompagnement. Si la personne me dit, « cela ne vas pas du tout avec cette personne dans ma vie, on se dispute tout le temps, je ne sais pas quoi lui répondre », alors je lui propose : est-ce que cela vous dit d'être la personne avec qui elle a un problème et moi je suis elle. Cela amène beaucoup de force, c'est très puissant. (E5)

Je me sers aussi de la CNV quand je suis à un moment clef du coaching où il se passe des choses émotionnellement et physiquement chez la personne. Cela permet au coaché d'exprimer son émotion et de la verbaliser. (E1)

Je travaille avec des cartes de besoins, et je fais réfléchir les coachés sur les émotions et besoins, chercher ce qui est important pour eux. Qu'ils puissent prioriser les choses en fonction de leurs besoins. (E6)

J'utilise les marelles pour exprimer l'histoire du client et pour ancrer les différenciations, observations, sentiments, jugements, besoins. (E 4)

Je peux utiliser les marelles CNV en coaching pour faire ressentir les choses. Je peux aussi marcher sur les marelles pendant qu'elles racontent leur histoire, comme cela je leur donne à voir là où ils sont comme un repère, je ne vais pas leur expliquer. En même temps qu'ils parlent ils me voient me déplacer sur la marelle. (E3)

Je me suis créé un chemin de feuille de la CNV, la feuille sentiment, émotion, besoin et demande, j'ai adapté cela pour mes coachings, et dans ce cas j'en fait part à mon client et je lui demande s'il est d'accord. (E7)

Dans mon approche du coaching je ne connaissais pas le processus des croyances limitantes, alors j'utilisais le processus de Byron Katie que je trouvais d'une puissance redoutable. J'utilise aujourd'hui la CNV pour travailler ce sujet (E4)

La CNV est utile pour aider les personnes à sortir de leurs croyances limitantes. Par exemple, je l'ai accompagnée et je lui ai demandé qu'elles étaient les ressources qu'elle avait elle et quand elle me disait je n'ai pas de ressources, okay, vous allez vous effondrer. Je dis cela pour l'aider à sortir des croyances. En fait quand tu nommes ta

croissance, tu t'aperçois qu'elle est extrême et ridicule et que souvent cela ne se passe pas. Amener la personne à oraliser tout ce qu'elle imagine pour lui donner la possibilité de se rendre compte qu'en fait c'est peut-être un peu absurde tout cela, tout ce qu'elle se raconte, pour en sortir enfin. (E3)

Pour intégrer la CNV dans sa pratique, il faudrait une vie. (E4)

A la question, comment on peut se former à la CNV rapidement, comment on peut transmettre la CNV en très peu de temps aux gens, je réponds, ce n'est pas possible. (E4)

Pour intégrer la CNV en soi, il faut toute une vie, on peut avoir lu des livres, la CNV c'est du temps, de l'imprégnation, il faut du temps. (E1)

Cela a mis du temps à s'intégrer et encore aujourd'hui, il m'arrive d'attribuer la cause de mes sentiments à d'autres ou à des situations extérieures (E2)

Les préalables seraient les modules de bases et cela n'est pas suffisant, certains disent que la CNV ne marche pas et ensuite ils te disent qu'ils n'ont pas obtenu ce qu'ils désiraient. Ils ont utilisé la CNV pour obtenir quelque chose alors leur intention n'était pas claire au départ. On fait le process de façon scolaire et on obtient un non et là on n'est pas content. Dans cette démarche on utilise la CNV comme un outil ce que ce n'est pas. Donc si l'on veut l'intégrer et rentrer dans cette danse du dialogue, là c'est presque une pratique constante après quelques années de pratique régulière. (E8)

Un coach c'est quelqu'un qui doit aider l'autre à trouver ses propres solutions. (E4)

Si tu nommes un problème et que tu vas direct à la solution, il y a un risque. (E4)

Je n'ai pas l'intention de lui apprendre quelque chose (E2)

Je n'ai pas l'intention de lui apporter des solutions (E2)

Si mon écoute n'est pas bien exercée, je peux aller trop vite et répondre à tes questions et ne pas prendre en compte tes besoins, il pourrait y avoir dissonance. (E4)

Je peux avoir une écoute partielle et ne pas prendre en compte [...] les besoins profonds non satisfaits. (E4)

Comment est-ce que je me réactive par rapport à certaines choses, comment est-ce que je retrouve le lien et le contact. (E2)

Parfois la connexion se fait naturellement, mais sans conscience, j'aime bien le vérifier et en être consciente, car sinon cela n'ira pas, il risque d'y avoir des parts rebelles. (E2)

Si la personne n'est pas connectée à ce que je lui dis, si ce n'est pas raccord avec son besoin dans le moment présent je préfère qu'elle me le dise. (E2)

Je peux être en posture haute, mais je vérifie avec la personne que si je ne suis pas dans la posture que j'annonce qu'elle me le dise. On peut glisser et être embarqué par quelque chose qui nous passionne et on y va, et on n'est plus avec le client. (E2)

Pour moi c'était difficile au début du coaching de garder de la distance, j'étais trop compatissant, trop bienveillant, on rentre dans la sympathie, (E1)

Ne pas se laisser surprendre par ce que la personne amène, son vécu], c'est essayer de voir sa situation comme l'expression de sa souffrance et ne pas entrer dans son histoire, Il faut rester en dehors, il serait difficile d'être impartial. Marshall disait, cela nous arrive d'être impartial, d'être touché, d'être affecté, alors soyons en conscient, get back home, ce n'est pas un problème d'être embarqué, il faut en prendre conscience, reviens chez toi. (E2)

La CNV m'aide dans ma relation avec mon coaché, par exemple : quand le coaché arrive avec sa problématique, on peut être parasité par ses propres cadres de références et sa propre vie, cela peut faire écho à des choses. En prendre conscience et de faire cette auto empathie, très rapidement, et de voir derrière par rapport à une éventuelle réaction de ma part à terme, vers quel besoin cela me ramène personnellement cela m'aide à garder cette neutralité bienveillante et cette empathie et ne pas me parasiter. (E7)

Cela (le fait de pratiquer la CNV) m'a poussé à dire non à des gens qui voulaient m'envoyer à l'autre bout de la France. (E4)

Dans ma vie professionnelle la CNV est utile ; pour atteindre mes objectifs, la CNV m'aide déjà à les fixer, je vais les poser réellement en raccord avec mes besoins profonds, je ne vais pas me fixer des objectifs de fou qui ne me correspondent pas, tout en me challengeant si j'en ai envie. (E7)

Certains vont intégrer le savoir dire non très facilement, certains ont été éduqués d'une manière à être dans cette manière de faire. (E4)

Cela m'a apporté de moi à moi, et aussi vis à vis de certaines personnes à aussi leur dire non (E5)

La CNV me sert tous les jours dans le coaching, il y a des similitudes entre les deux. L'écoute empathique, la bienveillance, le non jugement, je parle de valeurs en coaching, de besoin en CNV, on parle aussi de ressentis en coaching et d'émotions et sentiments en CNV. Il y a beaucoup d'aspect qui sont proches et qui se rejoignent en fait, cela m'aide. (E9)

Pour moi, la CNV est un outil fantastique pour le coaching. Les fondamentaux de la CNV sont repris et utilisables directement dans le coaching et c'est ce que je fais. C'est vraiment des piliers fondamentaux. (E9)

Pour moi c'est clair que la CNV m'apporte en tant que coach une plus grande finesse de moi à moi, cela m'apporte une plus grande clarté de moi à moi avant d'aller et danser avec le coaché. (E6)

Ce n'est pas juste un outil, c'est quelque chose qui te transforme dans ta posture, on n'est pas schizophrène donc si tu te changes toi, tu te changes en tant que coach et cela a un impact pour les clients. Il y a une unité dans tout cela assez forte. (E8)

J'accompagne la personne en ayant moi l'attitude de la CNV, la manière d'être, j'incarne la bienveillance et l'ouverture. C'est la présence, la bienveillance et l'ouverture et la CNV amène cela. (E5)

Le plus important pour moi, c'est la prise de conscience que les sentiments sont reliés à mes besoins qui m'a ouvert des champs. (E2)

*C'est le travail d'une vie, nos sentiments on en est **responsable**, la cause n'est pas à l'extérieur de chez nous. (E2)*

Et si je me relie à mes émotions, je peux trouver la cause. Ma frustration est liée à un besoin chez moi., et cela me regarde. (E2)

C'est cette prise de prise de responsabilité de ce qui m'arrive à moi, sans l'attribuer à d'autres. (E2)

Je trouve utile de faire une formation de coach, car j'apprends d'autres choses complémentaires. (E4)

Cela (la formation de coach) me donne un socle et cela me donne une base. (E4)

Je me suis formée en CNV et quand on est certifiée formateur en CNV on devient coach. La posture de coach c'est la posture de la CNV, je n'ai pas fait des études de coach. Je suis coach parce que je suis certifiée en CNV. (E5)

Si un formateur certifié en CNV veut faire une formation de coach, c'est super qu'il la fasse et si d'autres personnes pensent qu'il n'est pas nécessaire pour eux de faire cette formation cela ne me pose pas de problème. En CNV on parle d'élan, quel élan cette personne a ? Rester humble, si j'ai vraiment une qualité à proposer à un coach ou à un formateur CNV c'est rester humble. (E3)

Je me suis aperçu rapidement des effets que la CNV pouvait avoir sur mes relations au niveau professionnel. Cela m'a aidé rapidement dans mes fonctions de formateurs et de coach et aussi dans mon métier de sophrologue. (E1)

il y a beaucoup de séances de coaching où j'explique à mes coachés ce qu'est la CNV. Je les forme au processus. J'utilise les marelles, les animaux, les cartes, les écharpes relationnelles. Qu'est-ce que cela vous fait ? Je suis systémicien. Au lieu de voir une seule personne avec un problème, j'ai tout le problème dans son environnement. (E1)

Je pratiquais la méditation avant de découvrir la CNV. C'est pour moi une nécessité quotidienne pour rester aligné, j'utilise aussi la sophrologie car je suis aussi sophrologue. Pour ma cohérence à l'intérieur de moi. Pour être très centré sur l'autre quand je coach, il est important d'être au clair sur qui je suis et où je vais. (E11)

La première chose qui me vient à l'esprit dans l'accompagnement c'est le rapport d'égal à égal, je ne suis pas quelqu'un qui est au-dessus, pas de hiérarchie, j'aime toujours être dans le lien d'humain à humain. (E2)

Se relier à l'autre avant le travail, l'éducation ou la clarification et en même temps les gens ne viennent pas que pour le lien, ils viennent pour de la clarification, des pistes et de la clarté. (E2)

La connexion est primordiale avant d'apporter des informations, avant de répondre aux questions des gens, avant de leur balancer des choses qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils connaissent peut-être, c'est créer le lien, c'est ce fameux lien thérapeutique. (E2)

C'est important de vérifier que ce fameux lien est toujours là en premier et ensuite voir ce que l'on aborde et comment on l'aborde avec la personne. (E2)

Cette connexion, c'est ce que la CNV m'apporte de plus précieux et que je ne retrouve pas obligatoirement à d'autres endroits, [...]. C'est très vite, on va très vite dans le cœur du sujet et on n'a pas pris de temps de vérifier le lien avant et pour moi c'est essentiel, la vigilance et c'est le regard de la CNV qui m'apporte cela. (E2)

Je peux être en posture haute, mais je vérifie avec la personne que si je ne suis pas dans la posture que j'annonce qu'elle me le dise. (E2)

On peut glisser et être embarqué par quelque chose qui nous passionne et on y va, et on n'est plus avec le client. (E2)

Si la personne n'est pas connectée à ce que je lui dis, si ce n'est pas raccord avec son besoin dans le moment présent je préfère qu'elle me le dise. (E2)

Si je suis vraiment en lien avec mes besoins je reste tellement disponible à la personne, je n'ai qu'à suivre la personne, je suis flexible, car je n'ai pas l'intention de l'amener quelque part. (E2)

Je n'ai pas l'intention de lui apprendre quelque chose, je n'ai pas l'intention de lui apporter des solutions, je n'ai pas l'intention de lui faire penser autre chose. (E2)

Quand je suis vraiment dans l'empathie, c'est juste être avec, quand je suis bien connecté à mes besoins, « secure » et juste, en EFF on appelle cela le self, en CNV on appelle cela la girafe intérieure. Un endroit où on se trouve avec suffisamment de bienveillance et de curiosité on est juste avec l'autre et avec ce qu'il vit. C'est pour moi de la flexibilité et de l'alignement. (E2)

J'aime bien qu'il y ait un équilibre, que la personne se sente rejointe dans ce qu'il vit, Elle a pu recevoir de la clarté, des informations dans les échanges. Je m'y retrouve, car mon besoin de contribuer est nourrit. Elle reçoit et je reçois. Donner et recevoir de l'ordre universel tout est au service de tout. (E2)

Ne pas se laisser surprendre par ce que la personne amène, son vécu, sa situation, c'est essayer de vraiment voir sa situation comme l'expression de sa souffrance et ne pas entrer dans son histoire, c'est tentant d'y rentrer. Il faut rester en dehors, il serait difficile d'être impartial. (E2)

C'est cela l'équilibre aussi, on est des humains, donc on fonctionne comme cela, l'important et la différence c'est de la savoir et d'en prendre conscience pour ajuster. Toujours vérifier quelle est notre intention dans cette histoire. (E2)

La religion est plus une stratégie pour vivre sa spiritualité au plus proche. Pour moi toutes les religions permettent de vivre une spiritualité. (E2)

La religion à travers la pratique peut permettre de retrouver le lien avec soi, la force intérieure, la connexion avec soi au travers une connexion avec Dieu, Jésus ou autre, c'est ce que je m'imagine. (E2)

C'est pour moi une recherche d'alignement intérieur, pour moi on peut faire cela avec différentes stratégies, en courant, en marchant, en faisant du Yoga. (E2)

La CNV n'est pas une religion, c'est une philosophie de vie qui peut s'apparenter à une spiritualité par sa pratique quotidienne, à la philosophie de vie. (E2)

Je pense que la spiritualité qui me parle serait peut-être le bouddhisme, être présent à ce qui est présent et ne pas être dans le chasser ce qui est bien ou mal. (E2)

C'est une ouverture de cœur, un art de vivre, une philosophie de vie et une spiritualité. Pour moi la religion n'a rien à voir avec la spiritualité. (E2)

La religion c'est plutôt un lien avec des préceptes extérieurs qui nous permet de rejoindre notre intérieur. (E2)

Par les pratiques spirituelles émanant d'une religion ou d'ailleurs on peut trouver son équilibre, cela peut se faire à travers le yoga ou dans sa cuisine, je ne suis pas doctrinienne. (E2)

C'est une discipline de vie, dès que cela devient une discipline de vie, que cela prend ton espace intérieur, et que cela rentre dans tes réflexes, tes habitudes, tes manières de pensées, cela devient une spiritualité ; la spiritualité c'est quand tu fais agir ton esprit. Au service de quoi est mis ton esprit. (E2)

Le plus important pour moi, c'est que les sentiments sont reliés à nos besoins. C'est la prise de conscience qui m'a ouvert des champs. (E2)

C'est le travail d'une vie, nos sentiments on en est responsable, la cause n'est pas à l'extérieur de chez nous. (E2)

Cela a mis du temps à s'intégrer et encore aujourd'hui, il m'arrive d'attribuer la cause de mes sentiments à d'autres ou à des situations extérieures, bien que je sache que ce n'est pas le cas, alors à ce moment-là je me dis, qu'est-ce qui se passe en moi, c'est quoi la cause chez moi. Et si je me relie, je peux trouver la cause. Ma frustration est liée à un besoin chez moi et cela me regarde. (E2)

C'est cette prise de prise de responsabilité de ce qui m'arrive à moi, sans l'attribuer à d'autres mais j'avoue que c'est compliqué, c'est quelque chose que j'ai appris qui est un vrai déclic et qui se travaille toute la vie. (E2)

Je ne parle pas de CNV dans le coaching, je le donne à vivre je ne l'explique pas, ce n'est pas la peine, je n'explique pas mes outils. (E3)

Si tu ne prends que la responsabilité, tu peux très vite tomber dans la culpabilité, c'est pour cela que je mets responsabilité et clarification vraiment très proches. En fait c'est deux portes d'entrée d'une seule et même prise de conscience. (E3)

Avec mes collègues c'est l'écoute active qui m'a servi en premier et aussi le fait que je ne suis pas responsable de ce que je dis, fais quelque chose aux autres, je ne suis pas responsable de ce que les autres font de mes propos et de mes actes et je suis responsable par contre de la manière dont je transmets. (E3)

J'ai vraiment envie de dire que pour être coach si on est certifié en CNV que c'est une question de confiance. (E3)

Aujourd'hui, je fais environ 5 coachings par mois, et la CNV cela fait partie de moi. Quand je suis en accompagnement, l'écoute est « CNV », j'utilise les outils que j'ai intégrés. (E3)

Avoir fait les 3 premiers modules et vouloir les utiliser en coaching, je freine des quatre fers. La CNV c'est très subtil, c'est aussi très compliqué en même temps. Je suis extrêmement vigilante à ce que des coachs se forment à la CNV et ne l'utilise pas comme un outil, car c'est avant tout une manière d'être. (E4)

Il pourrait y avoir dissonance, je pourrais t'écouter, répondre à tes questions et ne pas prendre en compte tes besoins. (E4)

Car c'est avant tout une manière d'être. C'est une révolution dans ma manière d'être, cela s'intègre doucement. (E4)

Plus je vais soutenir la reformulation en sentiment et besoin, plus les solutions viendront car les besoins auront été entendus. Le besoin en CNV va nous aider énormément. (E4)

Pour moi si je n'avais pas eu la CNV, je ne sais pas comment j'aurais pu faire, dans mes formations et en coaching. L'OSBD est mon outil de base à tel point qu'au début je disais lors de mes démarches commerciales, la CNV c'est mon outil de référence, c'est cela que j'utilise car c'est ce qui fait sens pour moi. C'était tellement énorme que je ne pouvais pas ne pas lui dire. (E4)

Le tout c'est d'être à l'aise, c'est MALAREWICZ qui disait il n'y a pas de mauvais outil, il n'y a que des outils qui sont adaptés, il n'y a que des manières d'être qui sont adaptées aux personnes et chacun utilise cela à bon escient. (E4)

Il y aurait l'auto-empathie, il y a aussi le feed-back, c'est de l'expression authentique aussi, utiliser le deuil et la célébration sans pour autant le dire en début de séance. De quoi vous êtes content ? Ce serait à l'infini. (E4)

Personnellement je trouve utile de faire une formation de coach, car j'apprends d'autres choses complémentaires, cela dépend de chacun. (E4)

C'est la même chose avec la formation de médiateur. Bien que certifiée en CNV j'ai fait la formation de médiateur CNV, j'y ai appris les spécificités. (E4)

On va apprendre au niveau de l'organisation : comment tu réponds au premier coup de fil, comment tu organises la séance préalable, comment tu fais une séance plénière, comment tu conclus, comment articuler la CNV avec ta posture de médiateur. (E4)

C'est pareil en coaching, la déontologie est spécifique, en fait j'ai une gratitude infinie pour M Rosenberg qui a théorisé cela, bien évidemment il s'est inspiré de plein de choses qui existaient avant. (E4)

J'ai remis en cause certains points de mon organisation pour être en cohérence avec mes convictions, par exemple agir local. (E4)

Cela m'a poussé à dire non à des gens qui voulaient m'envoyer à l'autre bout de la France. (E4)

En même temps je ne cache pas que c'est une transformation au quotidien, aujourd'hui encore, j'en suis à me poser des questions, est-ce que je fais cela ou non, de peser, c'est quoi les besoins qui sont derrière. (E4)

C'est devenu une seconde nature, la prise en compte des besoins et non des stratégies. L'auto-empathie est le temps d'écoute que je m'offre pour me permettre d'aller écouter, mon chacal, mes jugements mes sentiments et besoins. En prenant en compte les différentes parts de moi qui sont affectées par l'histoire. (E4)

En tous les cas, pour moi, je tends à être l'incarnation et l'intégration de ce process, je m'en écarte de temps en temps. Je ne sais pas combien de temps il faut. En tout cas le chemin est tellement beau. (E4)

Il y a des religions, et derrière ces religions il y a des valeurs, il y a des manières de voir le monde et des manières de voir dans le monde. (E4)

Je n'ai pas de religion, par contre je pense avoir une spiritualité. Par exemple ce matin je discutais avec mon chéri en lui parlant de l'accueil de « ce qui est ». Accueillir ce qui est, ne pas juger, ne pas vouloir que cela soit différent ; mais accueillir ce par quoi je suis traversé, accueillir une tempête dans ma vie, accueillir une inondation, accueillir mon voisin qui me dit : allez-vous faire voir et voilà. Tout cela est l'accueil de ce qui est. (E4)

L'autre manière de vivre la spiritualité pour moi c'est commun à la CNV, voir l'autre comme une partie de moi, nous sommes tous reliés, à la limite la spiritualité amérindienne, le fait de dire que nous sommes tous reliés. (E4)

A la fois je suis distinct et hyper relié, donc pour moi la CNV est une spiritualité. (E4)
Mais ce n'est pas une pratique dans laquelle il y a des dogmes, il faut faire comme ceci ou il faut faire comme cela. (E4)

Et tout cela est comme une pratique de méditation cela sert une spiritualité et donc l'alignement, le centrage sont des manières d'être qui permettent de servir à la spiritualité, pour moi. (E4)

Je n'ai pas fait des études de coach. Je suis coach parce que je suis certifiée en CNV. Je n'ai aucun cursus de formation de coaching, par contre j'ai fait environ 250 jours de formation en CNV, en mélangeant les formations en assistante, et en formation personnelle, etc. (E5)

J'accompagne les personnes en individuels et en équipe. (E5)

Je travaille tout ce que l'on peut travailler en coaching, cela peut-être les assuétudes, les maladies, le deuil, un choix professionnel, une séparation amoureuse, tout peut être potentiellement traité. (E5)

Pour moi, la posture CNV c'est l'attitude du coach. La qualité de présence, la présence à l'autre. Aider l'autre à trouver des solutions, l'écouter c'est la posture du coach en fait. (E5)

Une fois que tu as intégré la CNV pour moi tu es coach. Si tu as vraiment intégré l'attention et la posture tu as l'attitude du coach. (E5)

Quand j'ai intégré, je maîtrise, cela est fluide, j'ai l'attitude, j'ai intégré la manière d'être. (E5)

Cela contribue à ma paix intérieure plus que la paix avec l'autre. C'est d'abord la paix avec soi. (E5)

Pour mon client cela va lui apporter une grande qualité de présence et d'écoute, d'accueil. C'est vraiment cela une grande qualité d'accueil dans la bienveillance avec l'absence de jugement. (E5)

Ce que je cherche avec la CNV [...], ce sont des choses qui vont être ou dans le corps ou dans l'émotionnel, Parce que ma croyance, est que l'intelligence vient du corps, si je donne à sentir, je vais donner les moyens à la personne de pouvoir s'autonomiser. (E3)

Un coaching un accompagnement, c'est une résolution de problème. Donc j'utilise le processus pour accompagner la personne à résoudre un problème, alors qu'en formation je vais transmettre un processus pour que la personne puisse l'utiliser, mais en coaching pas. (E5)

Je vais aider une personne qui serait dans le jugement, à passer de l'interprétation à une observation. « Est-ce que vous pourriez me décrire les faits ». (E5)

Je vais peut-être si je pense que cela est judicieux lui expliquer la différence entre les deux, mais ce n'est pas sûr. Je vais peut-être lui poser la question : « dans cette situation-là est-ce ce besoin que vous aviez ? ». Je vais essayer de la mettre en lien avec son besoin. (E5)

Le questionnement sur les émotions est pour moi un bon point d'entrée en relation avec un coaché qui n'a pas obligatoirement des notions d'émotions et de sentiments. Intégrer la sensation corporelle [...] permet au coaché d'aller plus en profondeur pour aller vers le besoin (E7)

Imagine la personne me dit, ho, là là, je ne sais pas quoi faire, je dois quitter mon boulot ou je dois y rester. Je vais faire un jeu de rôle entre les deux parties de soi, celle qui veut quitter et celle qui veut rester. (E5)

J'ai appris à procrastiner, moi qui n'étais pas procrastinatrice, pas dans le mauvais sens du terme. Avant je n'aurais pas osé dire non, j'aurais dit, ce n'est pas possible c'est un client. Maintenant je prends du recul, et si j'ai un client qui n'est pas respectueux d'emblée, je vais lui dire : on ne va pas travailler ensemble, car cela ne me conviendra pas et cela sans être fâchée tout en restant bienveillante. (E5)

Peut-être qu'à un moment donné il y a une contrariété qui pointe le bout de son nez et je vais réfléchir cinq minutes, mais je vais pouvoir dire les choses en étant aligné et je vais dire : « bien voilà, cela ne me convient pas ». (E5)

L'apprentissage de la CNV m'a beaucoup apporté quant à mon apaisement et cela est confirmé pour tous les membres de ma famille. (E9)

Cela fait du bien par rapport à l'estime de soi, de se respecter, et être bien ancré dans ce qui est juste et bon, et oser refuser un client c'est plus facile aujourd'hui qu'il y a quelques années c'était plus difficile. (E5)

J'aime bien l'idée que nous vibrons tous à l'unisson en tant qu'être humain et que généralement une situation va nous faire vibrer de la même façon ou relativement. (E5)
Donc quand je vais essayer de deviner comment il se sent et quels sont ses besoins, il y a beaucoup de chance que je tombe juste et que je ne sois pas très éloigné de son ressenti à lui de son vécu. (E5)

Si on ne se laisse pas attraper par ses émotions et par les mots, on peut pacifier un peu la relation avec les autres. Donc forcément on se sent mieux, il y a un retour qui est logique et [...] c'est apaisant n'avais pas conscience de cela, cela permet de mettre de la conscience sur certains sujets. (E8)

Mais je ne serais jamais l'autre et c'est vrai que quand je donne une formation : je fais un jeu de rôle et si j'étais à ta place. (E5)

Je demande à quelqu'un de raconter une histoire, une situation difficile ou facile d'ailleurs et chacun dira à son tour, si j'étais à ta place dans l'histoire, je me sentirais comme ceci et j'aurais tel besoin. (E5)

Certains se mettent à sa place mais pas à la place de l'autre. C'est goûter, me relier à ce que la personne dit dans son verbal ou non verbal dans ce que la personne ressent. (E5)

Pour intégrer la CNV, c'est complètement dépendant de la personne. Je connais des gens, après 4 jours de formation, c'est comme si elle était tombée dans la marmite, d'autres auront fait 40 jours et n'auront toujours pas intégré. (E5)

Il y a une question de confiance et une capacité à faire passer du conceptuel au vécu, à faire descendre au niveau du cœur. Certaines personnes comprennent le processus et sont bloqués au niveau des mots, ils n'arrivent pas à s'exprimer. (E5)

Et cela dépend de tellement de facteurs, cela dépend des blessures que tu as. Plus tu as de casseroles derrière toi, plus tu as du boulot. Cela dépend du temps et des ressources que tu vas y mettre, en temps, en énergie, financièrement. Si tu fais deux jours par an de formation, pendant 10 ans, mais 2 jours par ans. Celui qui fera 2 jours par mois, ce ne sera pas pareil. C'est pour cela que c'est difficile de dire le temps nécessaire à une intégration de la CNV. (E5)

Je peux quand même dire que selon moi pour avoir intégré le processus il faut au moins 30 à 40 jours de formations avec un groupe pratique pour commencer à acquérir la posture. En dessous on a compris des choses au niveau cérébral mais ce n'est pas intégré. (E5)

Pour le coaché la CNV apporte de la clarté et de la responsabilisation de ses propres émotions. Qu'est-ce que je peux faire pour mon besoin ? (E6)

De plus c'est la prise de conscience de la différence entre la stratégie et le besoin. C'est par exemple, je n'ai pas besoin d'une nouvelle voiture, mais j'ai besoin d'indépendance, de mobilité. (E6)

Une coachée était très attachée à son besoin de sécurité et elle disait j'ai besoin de mon boulot. Car quand tu déplaces la stratégie en besoin, cela ouvre de la clarté, des champs de possible, et cela ouvre en responsabilisation. Qu'est-ce que moi je peux faire à mon niveau ? (E6)

J'ai eu une coaché qui avait fait appel à moi car elle était mal à l'aise avec l'un des associés de l'entreprise, il n'y avait pas de conflit ouvert, mais elle avait du mal à le gérer, mais grâce à la CNV on a pu aller sur ses émotions, croyances et besoins et cela a permis de mettre à jour beaucoup de choses sur son fonctionnement. (E7)

De pratiquer pour moi-même la CNV en coaching de manière discrète, me permet de garder cette posture de coach, c'est pour moi une grande aide. (E7)

Je trouve que c'est un super outil pour le coach et le coaché, dans l'avancée et ses enjeux. (E7)

Cela m'apporte aussi beaucoup dans ma vie et toutes ses interactions. (E7)

C'est un support pour aider le client à se comprendre. Je me rends compte que beaucoup d'outil n'ont pas la même terminologie que la CNV mais en fait s'en rapproche. Il y a des ressemblances et une certaine porosité (E7)

De ce fait, je ne prends plus pour moi, les soucis des autres et du coup on se connecte plus à l'autre. Avant je me serais dit, j'ai fait quelque chose de mal, ou j'aurais interprété, en fait, la CNV apporte plus d'humanité dans la relation puisque qu'en fait on prend moins les choses personnellement et on arrive davantage à se connecter à l'autre que de ramener tout à soi et se dire que ce que dit l'autre c'est en rapport à soi. (E7)

Pour intégrer la CNV dans ma pratique. J'ai été formé pendant 6 jours, les experts sont formés sur des durée de 50 jours. (E7)

Je me suis créé un chemin de feuille CNV, la feuille sentiment, émotion, besoin et demande, j'ai adapté. Dans mes coachings j'utilise systématiquement la CNV, j'utilise dans certains cas l'outil « chemin de feuille de la CNV » (E7)

J'invite les coachs à s'intéresser, surtout les débutants, cela les aidera dans leur posture de coach et cela aidera à faire avancer leurs clients dans leurs enjeux, par étape en prenant en compte beaucoup d'aspect du client. Donc convaincue de l'utilisation de la CNV en coaching. (E7)

Je ne sais pas si c'est lié, mais je veux y voir un lien, j'ai un amour profond pour l'espèce humaine et suis très touché par chacun. Nous avons l'expérience unique de vivre et c'est juste dingue pour moi, ce côté, que nous avons sommes tous pareils et avons les mêmes besoins. Ce qui me touche chez les autres. On est connecté par cela. Je pense que cet amour vient aussi de cette pratique spirituelle, on est tous enfant de Dieu, on est tous égaux, pareils et avons les mêmes besoins et je fais un lien avec cela. Je m'y retrouve avec la CNV car je pense que j'avais cela en moi, cultivé par ma pratique spirituelle. Je n'avais pas forcément des mots dessus, même si la CNV se veut laïc. (E7)

Je trouve que cette notion de besoin en CNV, quand on amène le client à toucher à vivre cela, c'est un point de transformation, c'est un virage, un moment particulier. (E8)

Tu vois chez les clients, quand les personnes sont beaucoup dans le mental, de les questionner sur où est-ce qu'ils ressentent cette peur, de les faire parler à cette peur en utilisant des jeux de rôles avec la touche CNV c'est encore différent. (E8)

Je n'introduis pas la CNV dans le coaching, car je la vis et néanmoins j'utilise des choses. (E8)

Autrement j'utilise le questionnement classique du coach, avec ma touche de CNV. (E8)

La CNV a changé la relation de moi à moi, et notamment par rapport à l'empathie car j'étais très en résonnance émotionnelle ce qui était un peu épuisant. (E8)

On donne au moins huit définitions de l'empathie, et l'auto-empathie n'est pas évidente. Je vais prendre conscience de mes émotions, actuellement je ne descends pas jusqu'au besoin. L'apaisement est vraiment ce que cela m'apporte. (E8)

Je pratique actuellement peu de coaching, environ 2 à 3 par moi. Je pratique le coaching à partir de l'écoute empathique, et si je n'avais pas été formée à la CNV je pense qu'il me manquerait quelque chose au niveau de l'écoute. (E8)

J'ai eu une fille qui a maintenant 6 ans et c'est aussi pour elle que je me suis formé à la CNV, pour améliorer ma façon de communiquer et à rester en rapport avec cet enfant en devenir. Je voulais avoir les meilleures relations possibles, (E9)

J'ai lu le livre de T D'Ansembourg, cela m'a beaucoup parlé, j'ai donc découvert la CNV avec cette lecture, ensuite j'ai lu le livre de Rosenberg, les mots sont des fenêtres ou alors ce sont des murs. Après quelques recherches sur Internet j'ai découvert le site de Farrah Bault Carlier à Luxembourg et j'ai suivi quatre stages du parcours de CNV avec elle. (E9)

En coaching je serais plus physique, corporel, que je ne le serais en CNV. (E9)

Si je sens que la personne me dit, OK tout va bien. Et si moi, j'ai l'intuition que c'est différent que cela ne va pas ; je vais le mettre sur la table, si j'ai l'impression qu'il y a une dissonance entre les deux je vais essayer de retrouver l'alignement pour voir ce qui se passe réellement. (E9)

La CNV m'aide dans ce domaine et le coaching encore plus, car nous avons un contrat qui nous autorise à verbaliser ces intuitions, ces ressentis. Le coaching nous donne un cadre qui permet aux personnes de dire des choses qu'elles ne diraient jamais dans d'autres cadres. (E9)

Cela me fait plaisir de parler de la CNV et de voir que c'est reconnu par d'autres personnes comme une façon d'améliorer le quotidien des gens, et d'amener un peu plus de bien être dans ce monde. Je t'invite à continuer et à diffuser ton travail au plus de monde possible. (E9)