

**LE 13 JANVIER À 8 H30 AU SOFITEL BELLECOUR**  
**La Communication Non Violente au service de la médiation**

 - Et si la médiation CNV constituait un mode de gouvernance et de règlement des différends dans les organisations ?  
 - Diffuser la médiation CNV en entreprise : un acte de management ?

**NATHALIE SIMONNET,**  
 AVOCATE AU BARREAU DE PARIS, MÉDIATRICE ET DIRECTRICE DE L'ÉCOLE DES MÉDIATEURS CNV

## “Quand je ne comprends pas, je juge ...”

Depuis septembre 2014, Nathalie Simonnet dirige l'École des Médiateurs CNV fondée en 2008 par Annie Gosselin, médiatrice, avocate honoraire et formatrice certifiée en Communication Non Violente. Chaque année, cette école forme une centaine de personnes au métier de médiateur avec le processus de Communication Non Violente.

### Qu'est-ce que la “Communication Non Violente” ?

C'est un processus de communication élaboré par Marshall Rosenberg, psychologue clinicien américain, inspiré des travaux de Carl Rogers (cf : « L'approche Centrée sur la personne »). Pour Marshall Rosenberg, les êtres humains ont une tendance naturelle à l'empathie les uns envers les autres. L'approche de la CNV a pour objectif d'aider les individus à se relier à cette empathie naturelle par l'écoute et l'expression de ce qui est vital pour eux. Ce processus comporte quatre étapes distinctes : l'observation précise des faits ; l'accueil des sentiments qui en découlent ; l'identification des besoins touchés ; et la formalisation des demandes en lien avec les besoins identifiés. « Dans tous les actes que nous accomplissons, nous cherchons à satisfaire nos besoins » dit Marshall. Pour Rosenberg, tout individu a des besoins vitaux, des besoins fondamentaux qui génèrent des émotions positives s'ils sont satisfaits et des émotions négatives s'ils sont insatisfaits. Les émotions sont comme un voyant sur un tableau de bord qui renseigne sur ce qui est touché en terme de besoins. Quand quelqu'un est en conflit, il se sent menacé par l'autre et est donc en mode réactif sans être conscient de ses besoins insatisfaits.

Lorsqu'un individu vit comme une agression l'acte ou la parole de l'autre, il réagit en fonction de ses propres « filtres » c'est-à-dire de ses représentations du monde et projette ses jugements, ses interprétations, ses croyances sur l'autre. En

d'autres termes, sa pensée se met en mouvement pour donner du sens à ce qui lui échappe et à ce qu'il vit comme un danger. Cette pensée construit une réalité qui n'a, la plupart du temps, rien à voir avec celle de l'autre, d'où conflit.

### Comment sortir du conflit ?

La CNV est un processus très responsabilisant qui aide à sortir de l'état de « victime ». Son postulat : L'autre n'est pas la cause de mon état, mais seulement l'élément déclencheur de mon émotion laquelle me renseigne sur le fait que quelque chose d'essentiel pour moi est touché (un besoin).

Quand je réagis par l'agressivité, la fuite, ... je peux faire le choix de prendre le temps d'observer ce qui se passe pour moi : observer les faits, accueillir mes émotions et voir ce qui est touché chez moi d'essentiel. C'est en clarifiant ce qui se passe en moi, que je retrouve de la disponibilité intérieure pour écouter l'autre. Je vais pouvoir entendre ce que l'autre dit de lui quelque soit la manière dont il s'exprime car je sais qu'il ne parle que de ses besoins. En passant du mode réactif au mode conscient, je prends la responsabilité de ce qui m'appartient dans le conflit, je sors de la violence et je peux donc mettre en place une stratégie efficace de communication pour satisfaire mes besoins et entendre les besoins de l'autre.

### Comment utiliser ce processus dans la médiation ?

Lors d'une médiation, par définition, les interlocuteurs sont en conflit. Le conflit ne porte jamais sur les besoins respectifs des protagonistes (besoin de liberté, de reconnaissance, d'expression, d'autonomie ...) qui sont universels mais sur les stratégies, c'est-à-dire, les moyens mis en oeuvre par chacun pour les satisfaire (exemple : un salarié demande une augmentation de salaire pour satisfaire son besoin de reconnaissance de ses compétences professionnelles). Le médiateur CNV est formé à l'écoute et à la reformulation en utilisant le processus en 4 étapes de Marshall Rosenberg. Grâce au processus, le médiateur va savoir décrypter les faits, objet du différend, au-delà des interprétations, des jugements, des représentations des personnes en conflit. Il va s'appuyer sur l'état émotionnel des personnes en lien avec ces faits pour identifier et nommer les besoins de chacun en cause dans la situation conflictuelle. En faisant émerger les besoins de chacun par cette écoute spécifique propre au processus, le médiateur formé à la CNV va permettre aux personnes de sortir du conflit. Une fois leurs besoins reconnus, celles-ci sont alors en capacité de prendre de la distance et de voir les choses autrement. Peut alors s'engager une phase de négociation facilitée par le médiateur visant à rechercher des solutions qui, parce qu'elles tiennent compte des besoins de chacun, s'avèreront durables.

## LE PROGRAMME 2015-2016

**MATINALE 2 :** Qualité de vie au travail, souffrance au travail : que peut la médiation ?

**LE 16 MARS 2016 À 8H30**  
**AU SOFITEL BELLECOUR**
**Sylvie Adjies**

La médiation constitue un outil unique d'amélioration de la qualité de vie au travail, pourquoi, comment ?

**MATINALE 3 :** Théâtre Forum qualité de vie au travail

**LE 27 AVRIL 2016 À 8H30**  
**AU SOFITEL BELLECOUR**
**Nathalie Brun et ses acteurs**

Expérimentation du concept de théâtre forum sur le thème de la qualité de vie au travail.

**PARTICIPATION GRATUITE**

Pour vous inscrire :

[mediation@tribunedelyon.fr](mailto:mediation@tribunedelyon.fr)