



**Extraits de mon Mémoire
Certification de
Coach Consultant Professionnel
RNCP niveau 2 - Équivalent Master 2**

**VALEUR AJOUTEE
DE LA COMMUNICATION
NON VIOLENTE DANS LE
COACHING**

TABLE DES MATIERES

Introduction	1
I - Histoire et rôle de la Communication NonViolente	3
1 - Historique de la CNV	3
2 - Domaines d'utilisation de la CNV	4
3 - Finalités et grands principes de la CNV	5
3.1 - Processus de Communication NonViolente	5
3.2 - Observer les faits.....	6
3.3 - Exprimer ses sentiments et ses émotions	7
3.4 - Identifier Ses besoins.....	8
3.5 - La demande	9
II - Valeur ajoutée de la Communication NonViolente dans le coaching.....	10
1 - Qu'est-ce que peut apporter la CNV au coaching ?.....	10
1.1 - Préambule.....	10
1.2 - Définition du coaching.....	10
1.3 - L'éducation et ses revers.....	11
1.4 - Intelligence émotionnelle.....	13
1.5 - Processus de changement	15
1.6 - Qu'est-ce que peut apporter la Communication NonViolente au coaching ?....	17
2 - Posture du coach en mode CNV	20
3 - Exemples de situations d'utilisation de la CNV dans un processus de coaching	22
3.1 - Cas N°1 - Sonia.....	22
3.2 - Cas N°2 - Aline.....	24
3.3 - Cas N°3 - Gestion de conflit en entreprise	26
3.4 - Cas N°4 - Jean-François.....	29
4 - Valeur ajoutée de la CNV dans le coaching	31
4.1 - Reconnexion à son langage émotionnel	31
4.2 - Renforce le rapport collaboratif.....	32
4.3 - Élève le niveau de responsabilité et d'implication du client	34
5 - Limites de la CNV en coaching	36
Conclusion.....	37
Bibliographie	39
Annexes	41

4 - Valeur ajoutée de la CNV dans le coaching :

4.1 - Reconnexion à son langage émotionnel

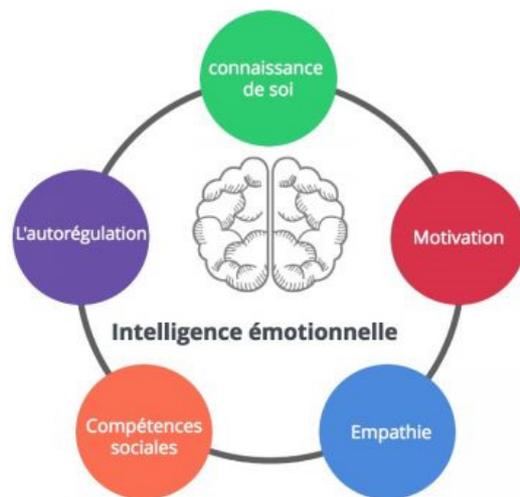
La CNV dans le coaching développe véritablement l'intelligence émotionnelle. Grâce à ses quatre composantes et son langage spécifique la CNV utilisée pendant le coaching permet d'accéder à une vision plus claire d'une situation. Là où tout paraissait entremêlé, vague, indescriptible, la CNV est l'outil idéal pour démêler, trier, séparer, se réorganiser. A l'inverse, les blocages figent et cristallisent l'individu dans des jugements, des critiques de lui-même et d'autrui, et ne permettent plus le mouvement de la vie. Par contre le langage CNV débloque, fluidifie, unifie et remet en mouvement toutes les parties cristallisées. Par exemple Sonia était figée dans sa colère, ne pouvait plus envisager quoi que ce soit avec son mari. En fin de parcours son couple a retrouvé une dynamique de partage.

La CNV ouvre la porte donc à l'IE, c'est-à-dire à des ressources infinies, le déploiement de potentialités et de richesses immenses comme nous le montre Daniel Goleman dans son livre, qui est aujourd'hui un best-seller.

C'est un nouveau paradigme qui nous permet d'appréhender le monde, l'humain et les relations d'une façon renouvelée. Cela se fait grâce à une meilleure conscience de soi, la maîtrise de ses émotions, l'auto-motivation et un état d'esprit positif. Et aussi, la capacité à harmoniser et maîtriser les relations humaines, l'empathie, la bienveillance, l'estime de soi, le respect de soi et de l'autre, les aptitudes sociales, la résolution de conflits, la communication, la dynamique de groupe, la prise de décisions et la responsabilité personnelle.

L'IE peut se déployer dans tous les domaines de la vie professionnelle et personnelle. Dans toutes les strates de la société, de la vie associative, à la vie scolaire, en passant par tous les domaines d'activités.

Les émotions sont de plus en plus reconnues et acceptées dans le grand public. De plus en plus d'entreprises allouent un budget au bien-être de leurs salariés. Les activités de bien-être



www.positivia.fr/personne-emotionnellement-intelligente

et développement personnel sont en forte croissance (yoga, massages, méditations, relaxation, sophrologie, hypnothérapie, CNV, développement personnel, coaching, ...). Chacun est amené à se reconnecter à ses ressources pour plus d'efficacité au travail, mieux gérer le stress, développer sa créativité, favoriser une meilleure ambiance de travail, de meilleurs échanges interpersonnels et une meilleure collaboration d'équipe. Et aussi permettre à chacun de donner plus de sens à son existence et se rendre la vie plus belle.

Nous nous trouvons en pleine transition de paradigme. L'ancien que nous quittons doucement priorise le QI. Et le nouveau paradigme vient ajouter toute la dimension émotionnelle de l'intelligence. Nous avons bien vu à travers les cas étudiés des réactions émotionnelles inappropriées qui engendraient des attitudes inadaptées, sources de conflits, de tensions, d'incompréhensions multiples et variées. De plus en plus de personnes ou d'entreprises constatent que quelque chose leur échappe.

Avec l'IE, nous sortons du monde de la dualité - « le bien/le mal », « oui/non », « avoir raison ou avoir tort », « être gentil ou méchant », d'une certaine morale héritée du passé, un monde en noir et blanc - pour entrer dans le monde de l'unité, de la multidimensionnalité de l'humain, de la collaboration. Un monde en couleurs, où chacun apporte ses spécificités, à l'image de la réalité multiples de nos émotions, de nos sentiments, de nos besoins. Au niveau de l'univers Fritjof Capra, physicien américain (dans son livre « Le Tao de la physique ») écrit : « La théorie quantique nous oblige à considérer l'univers, non comme une collection d'objets physiques, mais comme un réseau complexe de relations entre les diverses parties d'un tout unitaire¹. » Ce qu'il décrit de l'univers peut être emprunté ici pour décrire l'humain. Autrement dit nous pouvons considérer l'humain non comme une somme de parties séparées (la physiologie, la psychologie, ...) mais un ensemble interactif permanent formant un tout unitaire. « La totalité est plus que la somme des parties » Aristote.

L'IE promeut la notion d'unité, elle permet d'intégrer les différentes parties de l'individualité dans un tout unitaire, qui est sous-jacent à tout bon rapport collaboratif.

4.2 - Renforce le rapport collaboratif

Voyons comment la CNV renforce les quatre composantes, ci-dessous, du rapport collaboratif.

¹ Capra F (2004) *Le Tao de la physique - Une exploration des parallèles entre la physique moderne et le mysticisme orientale* : Éditions Sand p 141

Relation Empathique	Relation Authentique
Relation Chaleureuse	Dimension Professionnelle

Dans le rapport collaboratif, réside tout ce que le coach croit, vit, pense, émet, exprime en verbal et en para-verbal, tout son vécu, son histoire, toutes ses émotions, ses doutes, ses peurs, ses joies, ses expériences de vie... Avec les outils de la CNV, il a les moyens de regarder en lui, de clarifier, de discerner et approfondir sa relation à lui-même et au monde. Ainsi il peut transformer ses jugements et croyances en compréhension de lui-même, de ses émotions, et nourrir ses besoins. Alors, il est en mesure d'ouvrir son cœur, de se reconnecter avec sa nature empathique originelle, pour accompagner l'autre dans son propre processus.

Nous mettons ici en lumière l'importance de la connaissance et la conscience de soi du coach, qui pourra ainsi accueillir le coaché avec l'empathie, la bienveillance et l'intelligence émotionnelle nécessaire à son éclosion. C'est bien au travers de la connaissance de soi-même, de la reconnaissance et de l'acceptation de ses émotions que le CEI peut s'exprimer de façon authentique, au travers de ce qu'il est en toute confiance.

Autrement dit, au-delà des jugements, des conditionnements, des habitudes, des croyances que le coach peut avoir, il y a un espace à découvrir, une ouverture de conscience sur lui-même pour donner la main à celui qu'il accompagne dans les meilleures conditions. Le coach se doit d'évoluer donc constamment dans la connaissance de lui-même et de son environnement. C'est aussi dans la compréhension la plus vaste possible de l'être humain, qu'il peut accueillir et rejoindre l'autre dans ses multidimensionnalités et sa diversité émotionnelle, comportementale. Ici est le fondement de toute sa légitimité.

La reconnaissance et l'acceptation de son identité permet au coach dans l'intérêt de son métier de favoriser une relation chaleureuse. Il offre alors à son client les meilleures conditions de travail et de recherche de ses propres solutions.

Tout ce que le coach développe en bienveillance vis-à-vis de lui-même sera source de bienveillance vis-à-vis de son client, par effet miroir. C'est ainsi que « Les phénomènes neurobiologiques de résonance (.../...) sont d'une extrême importance biologique. Ils sont à la base de la possibilité qu'ont les individus d'une espèce de se comprendre mutuellement, de

reconnaitre leur appartenance commune et d'accorder intuitivement leur comportement les uns aux autres². »

Par effet miroir, le CEI permettra à son client de se sentir plus compris, plus écouté, plus reconnu, plus accepté, de se sentir en sécurité dans les séances.

Un CEI faisant ce travail pour renforcer son IE peut mieux accueillir les émotions de son client. La relation empathique passe d'abord par une relation empathique à soi, d'acceptation et de non jugement de sa propre réalité. Il devient plus aisé en s'acceptant soi-même d'être authentique, d'être vrai et de manifester de la chaleur humaine avec l'autre.

La « dimension professionnelle » du rapport collaboratif est plus liée aux compétences et capacités professionnelles du coach et en même temps en synergie avec les trois autres composantes.

En conclusion de ce paragraphe, nous avons en exemple Marshall Rosenberg qui nous a montré sa passion et son amour infini de l'humain. Son immense empathie, son ouverture du cœur, sa générosité, nous ouvrent la voie d'une humanité vivante, dans le mouvement de la vie, ce donner et recevoir qui lui tenait tant à cœur.



Image Pixabay libre de droits

4.3 - Élève le niveau de responsabilité et d'implication du client

Nous savons que tout processus de coaching débute par une séance préalable où est expliquée la règle des 3 P. Cette règle détermine le rôle et la responsabilité de chacun. Elle est constituée de trois niveaux : Protection, Permissions et Puissance. Dans ce dernier niveau, il est stipulé que le client choisit de s'engager, de s'impliquer, de se responsabiliser dans ses choix et de devenir leader de lui-même.

² Cf. note bas de page n°20, p 187

Comme je viens de l'expliquer au travers du paragraphe « reconnexion émotionnelle » la CNV dans le coaching permet de développer l'IE. Avec une plus grande conscience et maîtrise de soi le client est plus motivé, se sent plus responsable de lui-même et s'implique d'avantage dans le processus de coaching.

La CNV dans le coaching, stimule la reconnexion émotionnelle du client, favorisant l'émergence de nouvelles sensations, compréhensions, perceptions, intuitions de lui-même. Reconnaître la vie en lui est une source de motivation et d'implication, parce que cela donne du sens à sa vie, nourrit son objectif, lui ouvre de nouvelles perspectives.

Dans le cas (N°1) de Sonia, elle est devenue plus attentive à ce qui se passait en elle, elle s'est sentie motivée et encouragée pour écouter ses besoins et sentiments associés. Un nouveau mode relationnel a démarré dans sa relation de couple. Elle s'est exprimée, elle a su dire « non » et planifier ses journées... Son implication et sa motivation était totale.

Dans le cas (N°2) d'Aline, en fin de séance elle dit : « je me sens forte et en confiance », elle était de plus en plus impliquée et motivée d'une séance à l'autre.

Dans le cas (N°3) on peut supposer que l'ambiance, l'harmonie, la collaboration, la créativité, le plaisir de travailler ensemble soit revenu au centre des équipes de cette PME par l'intermédiaire de la reconnexion de chacun de ses membres à leur IE.

Dans le cas (N°4) de Bernard, en fin de séance, il a pris conscience du besoin d'éveiller les consciences en fabriquant des motos moins polluantes, il se sent légitime de mener ce projet, déterminé et à sa place. Il a mis en place un plan d'actions concret.