

Sommaire

Nous arriverons à nous entendre !

de Marshall B. ROSENBERG

Introduction 9

Utiliser la Communication NonViolente pour résoudre les conflits	12
Définir et exprimer les besoins	13
Tenter de discerner les besoins des autres	21
Vérifier si les besoins sont bien compris . . .	27
Donner de l'empathie pour guérir la souffrance	29
Résoudre les conflits entre des groupes de personnes	32
Proposer des stratégies en langage d'action positif	38
Résoudre les conflits avec des supérieurs hiérarchiques	45
Respecter n'est pas céder	47

Quand il n'est pas possible de réunir
les deux parties 49

Conclusion 51

♦♦♦

Qu'est-ce qui vous met en colère ?

de Shari KLEIN et Neill GIBSON

Introduction 55

Première étape :

Imaginer la colère comme un témoin
lumineux sur notre tableau de bord 57

Deuxième étape :

Clarifier ce qu'il s'est passé 59

Troisième étape :

Assumer ce qui nous appartient 61

Quatrième étape :

Identifier les reproches qui nous trottent
dans la tête et clarifier ce que
nous ressentons 63

Cinquième étape :

Identifier nos besoins 65

Nous voilà arrivés à mi-chemin ! 67

Sixième étape :

« Je veux » plutôt que « Je ne veux pas » ... 68

Septième étape :

Penser à une demande d'action claire 70

Huitième étape :

Nommer les sentiments et besoins
de l'autre 72

Neuvième étape :

Décider des besoins de qui nous allons
parler en premier lieu 74

Dixième étape :

Commencer à parler 76

Récapitulons 79

En résumé 81

Maintenant, pratiquons... 82

Exercices pratiques 83

♦♦♦

Quelques sentiments et besoins fondamentaux
qui nous animent tous 87

Le CNVC et la CNV en quelques mots .. 90

Pratiquer le processus de CNV 95