



Communication non violente

La communication non violente (CNV) développée par Marshall Rosenberg Prémises et intentions

La Communication non violente est basée sur les prémisses suivantes :

1. Nous essayons tous d'assouvir nos besoins.
2. Nous nous portons mieux lorsque nous savons répondre à nos besoins dans un esprit de coopération plutôt que d'une manière agressive.
3. Chacun de nous a des ressources personnelles remarquables s'il reçoit l'empathie qui lui permet de se mettre en lien avec ces dernières.

L'intention de ce modèle / processus est de nous exercer à :

1. Atteindre et maintenir des connections satisfaisantes.
2. Satisfaire nos besoins d'une façon qui ne fasse violence ni à nous-mêmes ni à autrui.
3. Guérir toute communication qui a été douloureuse ou vécue comme un échec.

Le processus consiste à :

1. Enoncer notre observation d'une interaction sans juger ni évaluer.
2. Séparer les pensées des sentiments.
3. Exprimer ce dont nous avons besoin et ce que nous voulons. Pratiquer une écoute active pour entendre les besoins et les vœux des autres sans les juger.
4. Mettre notre attention sur la différence entre demander et exiger.
5. Présenter nos demandes en langage d'action réalisable.
6. Renoncer, lorsque nous communiquons, à proposer des solutions toute faites.

Usages spécifiques :

1. Acquérir notre propre pouvoir.
2. Résoudre les conflits.
3. Réduire le stress, prévenir le « burn-out ».
4. Construire des ponts entre les différences culturelles.
5. Créer l'harmonie dans les relations.

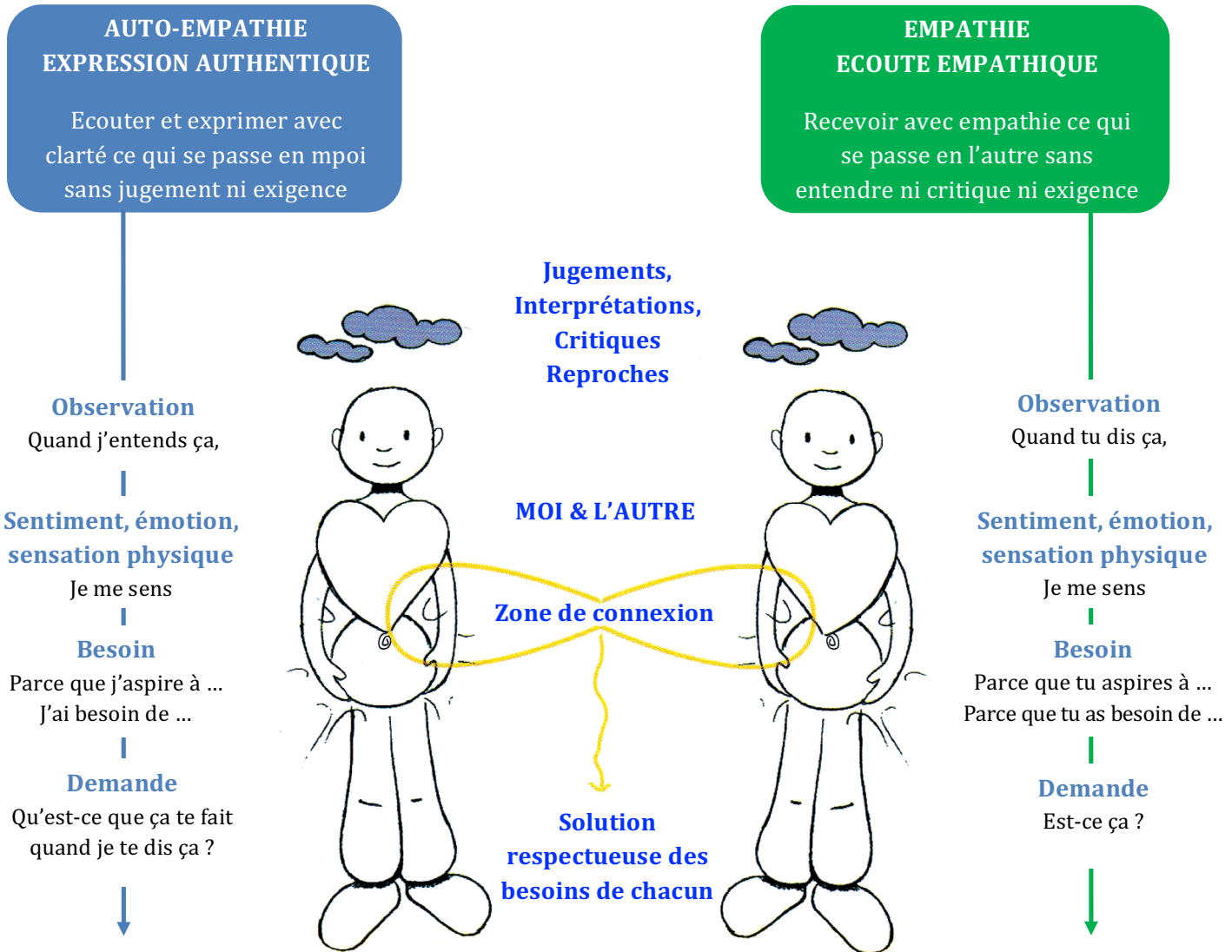
Résultats à atteindre :

1. Trouver une résolution aux sentiments de colère, culpabilité, honte et frustration.
2. Redonner à l'énergie de la colère son sens constructif pour des dénouements coopératifs dans un esprit de coalition.
3. Créer des solutions basées sur la sécurité et le respect.
4. Répondre aux besoins de base de l'individu, de la famille, de la communauté et de la société.

Communication non violente

Schématisation de la CNV selon le processus de Marshall Rosenberg

L'intention en CNV correspond à l'ouverture et la bienveillance*



*Source : Girasol, Sophie Grojean, www.girasol.be

Communication non violente

MOI	L'AUTRE
Prêter attention et exprimer avec clarté ce qui se passe en moi sans jugement, ni reproche	Accueillir avec empathie ce que l'autre dit sans entendre de critique, jugement ou reproche
1. Quel événement déclenche l'envie de m'exprimer ? <i>Qu'est-ce que j'observe, sens, entends, pense, remémore ?</i> <i>« Quand j'entends : ... »</i>	1. Quel événement déclenche son envie de s'exprimer ? <i>« Quand tu me dis : ... »</i>
2. Quels sentiments sont éveillés en moi ? <i>« Je me sens ... »</i>	2. Quelles émotions, sentiments sont éveillés en lui ? <i>« Tu te sens ... »</i>
3. Quels besoins génèrent ces émotions ? <i>« J'ai besoin de...+ verbe... »</i>	3. Quels besoins génèrent ces émotions ? <i>« Tu as besoin de...+ verbe... »</i>
Exprimer ma demande (positive, concrète, négociable, différente d'une exigeante, dans l'ici et maintenant)	Entendre sa demande clairement (l'aider à clarifier si besoin, laisser la demande de côté tant que l'on n'a pas clarifié les besoins jusqu'au bout)
4. Quelles actions spécifiques je souhaite voir accomplir maintenant (par moi-même ou par l'autre) ? <i>« Est-ce que tu es d'accord de ...ou que... ? »</i> <i>« Je te propose...de ou que... »</i>	4. Quelles actions spécifiques souhaite-t-il voir accomplir maintenant ? (par lui-même ou par moi) ? <i>« Est-ce que tu es d'accord de ...ou que... ? »</i>

C'est quoi un besoin

Nos besoins sont des énergies au service de la vie. Ils sont le cœur de ce qui nous anime. C'est par eux que la vie s'exprime en nous, pour nous permettre d'être et d'évoluer. Ils sont universels. Nous avons des besoins fondamentaux qui garantissent notre survie (nourriture, boisson, sommeil, reproduction pour assurer la survie de l'espèce). Nous avons un besoin de sécurité dans notre environnement, ce qui est assuré quand nous trouvons un équilibre entre la protection et la liberté. Nous avons aussi le besoin d'être identifié au sein de notre groupe social, en vivant à la fois l'interdépendance et l'affirmation de notre différence. Et enfin, un besoin plus personnel, celui de se sentir exister, d'être une personne singulière qui mène un projet qui donne du sens à sa vie.

Un « besoin » a parfois plus le besoin d'être entendu que satisfait.



Communication non violente



La théorie des besoins

Les humanistes utilisent la théorie du besoin comme déterminant des comportements. Un besoin correspond à un état de manque que l'individu cherche à réduire pour ramener un équilibre. Certains besoins sont plus importants que d'autres (plus primaire). En effet, manger lorsqu'on a faim est plus prioritaire que de parler à son ami.

Selon Maslows, tout individu se développe grâce à la satisfaction de ses besoins. Pour illustrer les besoins, ce théoricien de la perspective humaniste a regroupé ceux-ci en pyramide des besoins.

On a transféré les modèles de l'éthologie à l'étude du comportement de l'homme.

Le besoin est une nécessité existentielle propre à une espèce donnée

Le besoin serait donc central, tout comportement est explicable et répond à un besoin, il est la cause de tout comportement.

Lorsqu'un besoin est assouvi, la personne arrête de se comporter puisque l'hypothèse est que tout comportement est une tentative de réponse à un besoin.

Cela se comprend plus facilement pour les besoins « basiques » mais s'applique également aux besoins « supérieurs ».

Exemple basique : la soif : je ne bois plus quand la soif s'éteint

Exemple supérieur : être Jolie...lorsque Je suis bien coiffée, j'arrête ; lorsque je suis bien maquillée, j'arrête.

En conséquence, si tous nos besoins étaient totalement assouvis, nous cesserions de bouger, de nous comporter. En ce sens, la paresse est une preuve d'intelligence! (L'éloge de la paresse serait l'art ou la manière d'en faire le moins possible pour répondre à ses besoins).

Les besoins sont communs à tous les êtres vivants, de l'amibe à l'homme

Oxygène	on peut rester sans oxygène pendant 3secondes
Eau	3 jours
Nutriment	3 semaines
Elimination	3 jours
Repos	1 semaine
Température	en rapport avec l'écart, selon les espèces
Lumière	

Pour tous les mammifères, au moins :

Relation, solitude, empathie, affection, échange, partage, transmission, identité, reconnaissance, appartenance, dépendance, autonomie, territoire, sécurité, intégrité, découverte, compréhension, exploration, invention, fabrication, réalisation, ...

Différence entre une émotion et un sentiment*

Oui, il s'agit bien de deux choses différentes, qu'il est utile de distinguer.

Une émotion est une réaction physiologique, ne durant que 3 à 4 minutes maximum, permettant au corps de répondre de façon adaptée à un stimulus de l'environnement : le corps se met en tension, se mobilise énergétiquement pour agir ou fuir. L'émotion a une fonction bio-régulatrice, dès lors que la décharge de l'émotion permet au corps de revenir à son équilibre de base.

Paul EKMAN définit l'émotion comme "l'état de conscience, agréable ou pénible, concomitant à des modifications organiques brusques d'origine interne ou externe."

Une partie de ses recherches portent sur les émotions fondamentales. Il a montré que les expressions faciales correspondent à quatre émotions universellement connues : la peur, la colère, la tristesse et le plaisir. A ces quatre émotions essentielles, il a rajouté la surprise, le dégoût,

Une émotion est une pure réaction du corps sans lien avec le mental. Cela n'a donc pas de sens de la connoter moralement en la qualifiant de positive ou de négative. C'est une énergie neutre. Il n'est même pas sûr qu'il soit juste de parler d'émotions « perçues comme agréables ou désagréables » car il pourrait être préjudiciable d'associer une émotion à quelque chose de négatif dès lors que l'on risque de la refouler plutôt que de l'exprimer (« *ça ne se fait pas de pleurer ou d'être en colère* »).

Une émotion pure est une réponse adaptée et justifiée face à un événement extérieur (la peur en cas de danger, la colère face à de l'irrespect, la joie suite à un événement heureux...), même si notre environnement social ne nous permet pas toujours de l'exprimer librement. Inhiber une émotion revient donc à censurer une réponse qui était pourtant adéquate.

La façon « naturelle » de se libérer d'une émotion est de l'exprimer pleinement, en l'accueillant et en se laissant traverser par cette décharge d'énergie sans se crispier sur elle.

Quand la décharge ne peut avoir lieu pour une raison quelconque, l'émotion est refoulée dans le corps qui reste en tension. Le stress n'ayant pu s'évacuer correctement, va se cristalliser pour former des agrégats de plus en plus denses dans nos corps énergétiques.

Si les émotions sont une pure réaction physiologique, les sentiments, eux, sont une construction mentale. Il s'agit d'un état affectif d'ordre psychologique, même si un sentiment peut être le prolongement d'une émotion (par exemple : l'angoisse par rapport à la peur, la déception par rapport à la tristesse...).

Un sentiment peut être une combinaison complexe parfois composé de diverses émotions ou de manifestations d'émotions refoulées. Ainsi, si les émotions de colère et de peur n'ont pu s'exprimer, elles risquent de se retourner contre leur auteur sous forme d'un sentiment de culpabilité.

Dès lors qu'il s'agit d'une élaboration psychique, un sentiment peut persister en dehors de tout stimulus extérieur et pourrait perdurer des années s'il est entretenu.

A l'inverse d'une émotion, un sentiment se renforce quand il est ressassé. En cas de sentiment douloureux, il est donc important de ne pas le renforcer en l'exprimant « simplement » comme on le ferait pour une émotion, sous peine de l'ancrer plus durablement.

* Source : www.presenceasoi.be/la-difference-entre-une-emotion-et-un-sentiment/ (Didier de Buisseret)



Communication non violente

Une communication au service de la vie

Comment exprimer ses émotions ?

Comment découvrir ses besoins et formuler une demande qui permette d'évoluer ?

La CNV, élaborée par Marshall Rosenberg (collaborateur de Carl Rogers) repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de coeur, même dans des conditions éprouvantes.

Son objectif est de rappeler ce qui est essentiel dans les interactions humaines, et de nous aider à améliorer la qualité de nos échanges et de nos vies.

A travers un travail sur notre manière d'observer, de percevoir et de nous exprimer, le processus ouvre un dialogue sincère, authentique et respectueux. Il nous amène à nous exprimer et à écouter l'autre avec une grande conscience et la qualité de présence et de cœur que nous souhaitons.

La CNV nous invite à être plus conscients de nos perceptions, nos émotions, nos désirs et nos besoins ; à être précis et sincères dans la manière de nous exprimer tout en portant un regard sur l'autre (et sur soi-même) empreint de respect et d'empathie.

Cette démarche insiste aussi sur le fait de formuler ce que nous souhaitons dans une situation donnée. C'est justement cette demande exprimée clairement qui devient l'amorce d'une solution ou d'un dialogue réellement constructif et créatif.

C'est un processus en quatre points, un outil simple, très concret et pratique mais aussi très puissant pour améliorer notre relation à autrui et à nous-même.

Les outils proposés permettent de garder un équilibre entre soi et l'autre, équilibre nécessaire à un échange authentique, empathique et constructif (autant avec soi-même qu'avec son interlocuteur).

Cette démarche est plus qu'un processus ou un langage, c'est une invitation constante à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous cherchons et qui nous fait du bien.





Communication non violente

L'empathie dans le cadre du processus de la CNV

L'empathie est une qualité de présence qu'une personne peut proposer à une autre personne ou à soi-même.

Cette qualité de présence a ceci de particulier, qu'elle présuppose que l'on donne toute son attention à la personne qui parle.

On est libre de tout préjugé à l'égard de cette personne (même s'il s'agit de quelqu'un que l'on côtoie depuis des années), on la regarde comme si on la voyait pour la première fois.

On n'essaie pas de l'amener quelque part, de la consoler, de lui montrer des solutions ou de l'abreuver de conseils. On fait confiance dans le fait que, si elle est accompagnée dans son propre cheminement, elle va trouver d'elle-même accès à la sagesse qui est en elle et donc à la solution (ou une étape d'évolution) la plus appropriée.

Notre écoute a ceci de particulier qu'elle est focalisée essentiellement sur les besoins et les sentiments de la personne qui parle.

Lorsque nous offrons une écoute empathique à quelqu'un, c'est notre cœur qui écoute prioritairement.

Nous pouvons, dans certains cas, choisir de reformuler ce que nous avons entendu :

- a) lorsque nous avons le désir de vérifier si nous sommes bien avec la personne, si nous avons bien saisi ce qui se passe en elle ;
- b) lorsque nous tenons à lui donner la preuve que nous l'accompagnons pas à pas dans un moment où elle paraît vivre quelque chose de particulièrement intense ;
- c) lorsqu'elle nous demande, de façon directe ou indirecte, si nous l'avons suivi : « tu vois ce que je veux dire ? », « tu comprends ? »

Deux signes nous indiquent que la personne est arrivée au bout de ce qu'elle désire dire:

- a) elle n'ajoute plus rien ;
- b) une certaine tension perceptible jusque dans son corps a disparu.

A ce stade, il est recommandé de vérifier si la personne souhaite encore ajouter quelque chose.

Enfin, il est bon de partager avec elle les sentiments qui nous habitent après l'avoir entendue, ou que nous avons éprouvés en l'écoutant. En effet, toute personne qui partage avec une certaine intensité son vécu intérieur a besoin d'un feed-back honnête de celle ou celui qui l'a écoutée.

Communication non violente

Comment cela se déroule concrètement ?

<ol style="list-style-type: none">1. Lorsque je vois, j'entends, je remarque, je me souviens, j'imagine...2. Je me sens...3. Parce que J'AI BESOIN de...4. Et j'aimerais maintenant que...	<ol style="list-style-type: none">1. Quand tu vois, tu entends, tu remarques, tu te souviens, tu imagines...2. Tu te sens...3. Parce que TU AS besoin de...4. Est-ce bien cela
---	---

Éléments importants :

- Ce processus n'est pas une série de règles, mais bien **un guide** qui permet de garder l'attention sur ce qui est réellement important pour la personne.
- Le processus permet de **proposer de l'empathie**, d'écouter en se centrant sur l'autre, en le suivant tout en l'aidant à rester focalisé là où il peut trouver quelque chose d'important.
- L'important n'est pas la technique mais **l'intention et l'authenticité**. Seule la personne elle-même sait ce qu'elle sent, quels sont ses besoins et ce qui améliorerait la situation ou son bien-être.

Formes de communication à éviter :

- les jugements, les étiquettes ;
- les interprétations ;
- les comparaisons ;
- les exigences, les ordres, la manipulation, la menace, la culpabilisation (une demande peut être acceptée ou refusée) ;
- tout langage refusant le choix ;
- tout langage refusant la responsabilité de nos actions, sentiments et pensées.

Proposer de l'empathie c'est aussi éviter de : moraliser, surenchérir, consoler, conseiller, dévier sur des anecdotes, clore la question, interroger sans fin, expliquer, corriger, ...

La quatrième étape de la CNV



Communication non violente

Ouvrir ou poursuivre le dialogue avec l'autre par une demande

Après avoir exprimé à notre interlocuteur nos observations, et les sentiments et besoins qui sont liés à la situation, **qu'aimerions-nous entendre en retour de sa part?**

Qu'est-ce qui nous rendrait la vie plus belle ?

Il y a deux types de demandes : celles qui visent à établir ou à vérifier la connexion avec l'autre, et les demandes visant à une action.

Trop souvent, on veut directement passer à l'action, alors que la connexion n'est pas vraiment établie, ou n'est pas celle que l'on croit.

On a donc souvent intérêt à vérifier la qualité de la connexion, avant de proposer une action.

Dans tous les cas, la demande concerne l'instant présent, est spécifique, concrète, réalisable, et négociable - ce n'est pas une exigence.

Elle est exprimée en langage d'action positive, c'est à dire que l'on va demander ce que l'on veut et non ce dont on ne veut plus.

Voici quelques exemples de demandes- la liste est loin d'être exhaustive!!

1 - Les demandes de connexion

Juste là maintenant, ce que je souhaite c'est. ..

pour vérifier si mon message a été entendu d'une manière qui me satisfait:

- a. que tu reflètes ce que tu m'as entendu dire pour que je puisse vérifier si j'ai été clair(e)
- b. que tu me résumes ce que tu m'as entendu dire ;
- c. que tu me dises ce que tu as retenu de ce que je viens de te dire ; ./ savoir si ce que tu as entendu te semblait concerner mes propres sentiments et besoins ou te concerner toi ?

Pour savoir comment notre interlocuteur réagit à notre message

- a. entendre comment tu te sens à propos de ce que je viens de te dire/ ce que cela réveille ou stimule en toi ;
- b. comment tu réagis à ce que je viens de dire / ce que cela te fait ;
- c. savoir si tu as des sentiments ou des désirs similaires concernant cette situation ;
- d. que tu me dises comment tu te sens à l'idée que nous explorions ensemble les différentes solutions envisageables ;
- e. entendre ton opinion à ce sujet.



Communication non violente

2 - Les demandes d'actions

Juste là maintenant, ce que je souhaite c'est ..

- a. que tu me dises si tu as déjà des solutions en tête ;
- b. entendre, au cas où tu aurais aimé que cela ne se passe pas ainsi, ce que tu aurais aimé qu'il se passe plutôt ;
- c. entendre, si tu regrettes de t'être exprimé ainsi, ce que tu dirais maintenant dans la même situation ;
- d. savoir s'il t'est déjà arrivé de vivre une expérience similaire ;
- e. que tu me dises si tu serais d'accord de faire ça maintenant, ou s'il y a quelque chose que tu aimerais me dire auparavant ?
- f. que tu me dises ce que je pourrais faire/comment je pourrais m'y prendre pour que tu aies envie de prendre un temps pour reparler de ce qui me tient à cœur/préoccupe ...
- g. que tu me dises si tu reçois ce que je te propose comme une demande de coopération ou comme une exigence à coopérer





Communication non violente

Aide-mémoire pour pratiquer la CNV

1. Ici et maintenant

La CNV se vit et se pratique dans l'instant présent, ici et maintenant.
Concentrez-vous sur votre respiration durant une minute, de manière à vous ancrer dans l'instant.

2. Objectif et Intention

Un objectif est quelque chose de tangible que je fais. L'intention, c'est l'énergie que je vais déployer pour y parvenir. C'est l'étape la plus cruciale du processus de la CNV.
Quelle est votre intention pour cette journée ? Quelle énergie avez-vous envie d'y insuffler, tant pour vous-même que pour votre entourage ?

3. Sensations corporelles

Les sensations corporelles sont de précieux indicateurs qui signalent que l'être vivant que vous êtes a besoin d'attention.
Prenez le temps de vous connecter quelques minutes à vos sensations corporelles.

4. Jugement et interprétation

Il est important d'accepter et d'accueillir vos jugements et interprétations pour pouvoir les transformer. En CNV, ils constituent la matière première avec laquelle on va pouvoir travailler.
Notez les pensées et jugements qui vous traversent pour l'instant.

5. Observation

Faire une observation revient à décrire les faits sans juger ni interpréter, comme si vous étiez une caméra vidéo qui restitue des images et des sons.
Choisissez une situation ou un lieu à observer sans juger.

6. Sentiment et émotion

Il existe quatre familles d'émotions : la peur, la joie, la colère et la tristesse, et de nombreux mots pour exprimer précisément comment vous vous sentez dans l'instant. Il est possible de ressentir plusieurs émotions différentes en même temps.
Comment vous sentez-vous, juste là ?

7. Besoin

Le besoin est une vibration, une énergie à l'intérieur de soi.
Se connecter à cette vibration, c'est se connecter à son énergie de Vie.
Connectez-vous à vos besoins, satisfaits ou non, dans l'instant

8. Demande

Il existe trois types de demandes: de connexion, de reformulation et d'action.
Une demande d'action est prometteuse si elle est concrète, formulée positivement, exprimée dans l'ici et maintenant et définie dans le temps, réaliste, réalisable et négociable.
Quelle demande avez-vous envie d'adresser, soit à vous-même soit à un interlocuteur identifié ?



Communication non violente

Bibliographie

- ARTAUD Jean**, L'écoute Attitudes et techniques, Éditions de la Chronique Sociale, Lyon, 1997, 185p
- BIZOUARD Colette**, Vivre la communication (Entrer en relation), Éditions de la Chronique Sociale, Lyon, 2008, 152p
- H. DAVIES William**, Surmonter la colère et l'irritabilité, Éditions DUNOD, Paris, 2013, 219p
- d'ANSEMBOURG Thomas**, Cessez d'être gentil, soyez vrai, Éditions de l'Homme, 2013, 256p
- d'ANSEMBOURG Thomas**, Du JE au NOUS, Editions de l'Homme, Montréal, 2014, 280p
- FOURNIER Jean-Yves**, Désamorcer les conflits relationnels par l'Analyse Transactionnelle, Éditions d'Organisation, Paris, 2000, 279p
- GAMBLE Michael & Teri Kwal**, Communiquer et interagir, Editions Chenelière éducation, Montréal, 2011, 290p
- GROSJEAN Sophie**, Ecoute-moi quand tu parles, auto édition, www.girasol.be, 2016, 209p
- Dr B. KARPMAN Stephen**, Le Triangle Dramatique, Éditions InterEditions - Dunod, Malakoff, 2017, 303p
- KELLER Françoise**, Découvrir la Communication Non Violente, Éditions InterEditions - Dunod, Malakoff, 2017, 200p
- KELLER Françoise**, Découvrir la Communication Non Violente (Passeport pour un monde où l'on ose se parler en sachant comment le dire, Éditions InterEditions - Dunod, Paris, 2016, 245p
- KELLER Françoise**, Découvrir la Communication Non Violente (La CNV, passeport pour réconcilier bien-être et performance, Éditions InterEditions - Dunod, Paris, 2013, 274p
- PINOTTI Andrea**, L'empathie – Histoire d'une idée de Platon au Posthumain, Éditions Vrin, France, 2016, 253p
- ROSENBERG Marshall B.**, Dénouer les conflits par la Communication Non Violente (ou des murs), Éditions Jouvence, Saint Julien en Genevois, 2017, 253p
- ROSENBERG Marshall B.**, La communication non violente au quotidien, Éditions Jouvence, Saint Julien en Genevois, 2003, 91p
- ROSENBERG Marshall B.**, Les mots sont des fenêtres (ou des murs), Éditions Jouvence, Saint Julien en Genevois, 2005, 260p
- ROSENBERG Marshall B.**, Vers une éducation au service de la vie, Éditions Jouvence, Saint Julien en Genevois, 2007, 165p
- RUST Serena**, Quand la girafe danse avec le chacal, Éditions Jouvence, Saint Julien en Genevois, 2008, 181p
- TISSERON Serge**, L'empathie au cœur du jeu social, Éditions Albin Michel, Paris, 2010, 226p

Sources de ce document :

Soins palliatifs et qualité de vie (Introduction à la CNV) – Guy De Beusscher

The Center for Nonviolent Communication : www.cnvc.org

ASBL Antarès : Catherine Tihon

Marshall Rosenberg et la Communication non violente : Pax Christi Wallonie Bruxelles (2010)