LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Synthèse : Claire Raffort

1. **De quoi s’agit-il ?**

Les bases de la CNV ont été crée puis développée depuis 1960 par **Marshall B. Rosenberg**, élève puis collaborateur de **Carl Rogers** (1902-1987) qui a mis au point l’approche centrée sur la personne.Il s’est aussi inspiré de la pensée de **Gandhi** et de **Krishnamurti.**

La CNV est un **outil de communication**, principalement verbal, qui peut **servir à la résolution de conflits** entre deux personnes ou au sein d’un groupe. Mais c’est aussi une **méthode** qui vise à créer des relations fondées sur **l'empathie**, la **compassion**, la **coopération** et le **respect** de soi et des autres.

La CNV est efficace même lorsque la personne ou le groupe en face ne connaît rien du processus.

Symbolique : Pour illustrer l'application de la démarche CNV, Marshall Rosenberg utilise la métaphore de la girafe et du chacal : La girafe représente la personne en situation de communication non-violente, le chacal symbolise la violence présente dans les situations de communication. Ainsi l'apprentissage de la CNV consiste à passer d'une communication "chacal" à une communication "girafe".

1. **Le processus de Communication Non Violente**

Le processus de Communication Non Violente peut être utilisé de trois manières :

* communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en soi (auto-empathie) ;
* communiquer vers l'autre d'une façon qui favorise la compréhension et l'acceptation du message ;
* recevoir un message de l'autre, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer.

Pour que ce processus favorise réellement la coopération et le dialogue, cela suppose :

* une attention au moment présent ;
* une intention claire de favoriser le dialogue et la coopération.
1. **Les quatre étapes de la CNV**

Qu'il s'agisse de clarifier ce qui se passe en soi ou de communiquer avec d'autres, la méthode de la CNV peut être résumée comme un **cheminement en quatre temps** :

* *Observation* (O) : décrire la situation en termes de faits concrets et observables, sans évaluation / jugement
* *Sentiment* (S) : exprimer le(s) sentiment(s) suscité(s) en disant « Je »
* *Besoin* (B) : préciser son / ses besoin(s), sans parler d’action
* *Demande* (D) : faire une demande et non une exigence respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Si cela est possible, que l’action / la réparation soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

Rq : L'ordre de présentation des étapes est indifférent : on peut très bien commencer par exprimer ses sentiments (S), générés par une situation (O), puis parler de ses besoins (B) pour présenter une demande (D). L'important est de présenter toutes les étapes.



**3.1. Observer les faits**

Quand nous décrivons une situation, nous exprimons différentes choses :

* des observations objectives (ce qu'on a vu, ce qu'on peut en déduire sans faire d'hypothèse particulière)
* des évaluations (penser en termes de bien ou de mal, qualifier la personne ou la situation etc.)
* des interprétations (faire de conclusions qui se basent sur des présupposés)

Attention : Du point de vue de la CNV, les évaluations et les interprétations sont légitimes et peuvent être exprimées. Mais l'important est de les distinguer des observations objectives et de préciser que c'est ce que nous imaginons. Car, si notre interlocuteur se sent jugé, il aura tendance à s'investir dans l'autodéfense plutôt que la compréhension.

*« Observer sans évaluer est la plus haute forme de l'intelligence humaine » M. Rosenberg*

Ex. : "Tu es un fainéant" (jugement) s'oppose à "Cela fait une semaine que tu n'es pas sorti" (fait observable).

**3.2. Exprimer ses sentiments et ses attitudes**

Afin de pouvoir communiquer ce qui se passe en nous, la CNV nous invite à développer un vocabulaire affectif pour exprimer toute la palette d'émotions qui peuvent nous toucher.

Attention : Dans l’expression de nos sentiments, un des pièges habituels est de faire l'amalgame entre les émotions que l’on ressent et la perception que l'on se fait de l'autre, de ses agissements.

Ex : si l'on dit à quelqu'un qu'on se sent ignoré par lui parce qu'il ne nous a pas dit bonjour, on ne décrit pas nos sentiments mais notre interprétation de son comportement. Alors que nos sentiments peuvent ici être de la tristesse ou de la frustration.

De même, certaines expressions cultivent la confusion entre sentiment et jugement.

Ex : « j’ai le sentiment que tu ne m’aimes pas » n’est pas un sentiment mais un jugement : on interprète le comportement de l’autre.

*De manière générale, à chaque fois qu’intervient le mot « tu » dans une phrase (« vous », « les autres », …), la probabilité est très forte qu’il s’agisse d’un jugement et non d’un sentiment.*

**3.3. Exprimer les besoins**

Quand nous ne sommes pas conscients du lien entre nos besoins et nos sentiments, nous croyons que ce sont les situations qui, seules, provoquent ce que nous ressentons et nos attitudes. Or, entre les actions des autres et nos sentiments, il y a nos besoins.

*M. Rosenberg : « Tout conflit est l'expression tragique d'un besoin insatisfait »*

D'où l'importance de les déterminer et de les assumer. Par ailleurs, si l'on accompagne nos demandes de l'explication des raisons profondes, on permet à l'autre de mieux nous comprendre et de proposer plus spontanément une alternative permettant de satisfaire à la fois le porteur de la demande et lui-même.

Quelques précisions sur le sens du mot "besoin" :

- « Un besoin n’est pas une action, quelque chose que l’on peut faire, ni quelque chose que l’on peut prendre ou toucher. ». Mais on peut identifier la satisfaction ou non de ses besoins par une sensation physique.

**3.4. Demander les actions que l'on souhaite**

La CNV nous invite à traduire nos besoins en demandes concrètes, c'est-à-dire soit concernant des actions précises nécessaires pour satisfaire les besoins les plus urgents, soit des actions possibles afin de répondre à un problème qui pourrait se (re)produire dans le futur.

Pour M. Rosenberg, une demande a toutes les chances d'être entendue quand elle est :

* positive : demander ce que l'on veut, et non pas ce que l'on *ne veut pas*
* consciente et explicite : les demandes implicites sont sources de mauvaise interprétation et de désarroi pour ceux à qui elles s'adressent.
* simple, claire et précise : le but de la demande est clair pour tous et sa réalisation est à la portée de l'interlocuteur.
* active : exprimée dans un langage incitant à l'action.

Attention : Rosenberg distingue "**demande**" et "**exigence**". Il constate que les demandes sont fréquemment perçues comme des exigences, actes de domination, entrainant des conséquences négatives, auquel l’interlocuteur va répondre soit par la soumission (par peur) soit par la révolte (par frustration). Il insiste donc sur la différence entre les deux.

On peut les distinguer :

* par leur forme ou leur contenu. Les demandes exprimées sur un mode autoritaire ou contenant des termes qui expriment l'obligation ("il faut", "on doit", "c'est comme ça", verbe à l'impératif, etc.) sont des exigences.

Parfois leur expression est identique : "Veux-tu aller faire les courses ?" sera une demande ou une exigence, selon le contexte. On les distingue alors :

* par l'attitude du demandeur face au refus.

Si le refus génère chez lui un sentiment négatif (peur, colère, frustration, tristesse), sa demande était une exigence. Si au contraire le demandeur reste serein face au refus et manifeste de l'empathie envers les besoins de son interlocuteur, s’il garde la communication ouverte, il s'agit bien d'une demande.

* 1. **Ce qui peut faire obstacle à ces différentes étapes**
* Ne pas avoir vraiment l'intention de communiquer, mais être dans un rapport de pouvoir ou de compétition.
* Avoir peur de communiquer sur ce que l'on considère comme intime (pudeur, peur du regard des autres, etc. ..)
* Le conditionnement social ou familial qui réprime l'expression des sentiments
* Un manque d'habitude à exprimer ses sentiments, ses besoins
* Le manque de vocabulaire pour exprimer ses sentiments et ses besoins (je vais "bien", je vais "mal")
* Croire qu'on se met en situation de faiblesse (risque d'être critiqué ou manipulé)
* Ne pas croire que l'autre puisse faire preuve de bienveillance à l'égard de nos besoins