

La Communication Non-Violente (CNV)

La Communication Non-Violente (CNV) est un moyen de communiquer qui favorise l'élan du cœur et la bienveillance. Mise au point par Marshall Rosenberg dans les années 1970, l'intention de la CNV est de créer une qualité de relation avec soi-même et avec les autres, qui permette de satisfaire les besoins fondamentaux de chacun, de manière harmonieuse et pacifique.

Le processus de CNV

La démarche de la CNV consiste à percevoir et à exprimer : Observations, Sentiments, Besoins, Demandes. Elle permet d'exprimer notre sincérité, la vérité de notre état intérieur, et d'écouter avec empathie celle de l'autre. La CNV permet de clarifier ce qui se passe réellement en nous et en l'autre à un niveau profond, puis de l'exprimer de manière authentique et ainsi rétablir un dialogue sincère, afin de résoudre un conflit ou trouver une solution à une situation qui satisfasse les besoins de tous, au lieu de trouver un compromis qui ne convient pleinement à personne.

Observations : Décrire les faits de façon neutre, objective et précise : ce qui s'est passé ou ce qui a été dit, sans interprétations, évaluations ni jugements, en faisant le maximum pour que l'autre ne se sente pas accusé. Lorsque nous amalgamons observations et évaluations, notre interlocuteur risque d'entendre une critique.

Exemple : au lieu de « Tu arrives encore en retard. », nous exprimerons en CNV : « La réunion commence à 10h et tu arrives à 10h15, lors de la réunion précédente jeudi dernier tu étais déjà arrivé 10 minutes après l'heure prévue. »

Sentiments : Les sentiments et émotions indiquent l'état de satisfaction de nos besoins, ils se manifestent dans notre corps par le biais de sensations corporelles. Un sentiment positif indique un besoin nourri, un sentiment négatif un besoin en carence. Pour exprimer ce qui se passe réellement en nous, il nous faut distinguer ce que nous ressentons de ce que nous pensons et de ce que nous interprétons.

Cela demande d'assumer la responsabilité de nos sentiments : les actes d'autrui peuvent être le facteur déclenchant mais jamais la cause de nos sentiments (d'autres personnes ressentent d'autres sentiments face aux mêmes actes).

Exemple : au lieu de « Je sens que tu n'es pas impliqué » ou « Je me sens humilié par ton retard », nous dirons en CNV : « Je suis contrarié de devoir attendre » ou encore « Je suis agacé d'être là à l'heure s'il manque du monde. »

Besoins : Les besoins fondamentaux sont universels, et communs à tous les êtres : besoins physiologiques, autonomie, intégrité, interdépendance, jeu, célébration, communion spirituelle. Un besoin ne fait jamais référence à une action particulière à effectuer par une personne en particulier, sinon c'est une stratégie.

Les jugements sont des expressions détournées de nos besoins. En exprimant nos besoins, nous augmentons nos chances qu'ils soient satisfaits.

Exemple : au lieu de « J'aimerais que tu respectes tes collaborateurs » ou encore « Je voudrais que tu sois plus responsable », nous dirons en CNV : « J'aimerais ressentir plus de coopération » ou « J'ai besoin d'efficacité dans mon organisation. »

Demandes : La demande permet de faire évoluer la situation vers la satisfaction des besoins. La demande est claire, concrète, réaliste, négociable, et formulée de façon positive (demander ce que l'on veut et non ce que l'on souhaite ne pas avoir). Accompagner la demande des sentiments et des besoins pour qu'elle ne soit pas perçue comme une exigence. Demander également à l'autre de nous répéter notre message, et le remercier de le faire, afin de vérifier qu'il nous a bien compris, et que notre demande a été formulée clairement et bien entendue.

Exemple : au lieu de « Tu devrais mettre un rappel sur ton téléphone. » ou « Je t'appellerai avant la prochaine réunion pour que tu viennes à l'heure. », nous pourrions demander en CNV « Est-ce que tu serais d'accord pour mettre un rappel qui te permettrait d'arriver à l'heure ? » ou « Est-ce que je pourrais faire quelque chose pour t'aider à arriver à l'heure ? »

Écouter avec empathie

L'empathie consiste à donner toute son attention à celui qui parle, sans préjugés, sans essayer de l'aider, de le consoler, trouver une solution ni lui donner un conseil. L'accompagner seulement dans son propre cheminement pour qu'il accède lui-même à sa propre solution. Écouter les sentiments et les besoins de l'autre au lieu de ce qu'il pense de nous : quoi qu'il dise, n'entendre que ce qu'il observe, ressent, ses besoins, ses demandes. Écouter les besoins et sentiments de l'autre et les paraphraser, pour lui faire comprendre que nous voulons nous assurer d'avoir compris et non que nous prétendons avoir compris : « Es-tu mécontent parce que tu as besoin de ... ? »

Nous avons besoin de nous apporter de l'empathie avant de pouvoir en donner : s'arrêter, respirer et se recentrer ; hurler en CNV si besoin ; s'éloigner et prendre le temps de réfléchir. Paradoxalement, plus nous témoignons d'empathie à l'autre et plus nous montrons notre vulnérabilité, plus nous nous sentons en sécurité.

Exprimer la colère

Ce sont nos pensées de reproche et de jugements qui provoquent notre colère, l'autre n'est qu'un facteur déclenchant. Confondre cause et facteur déclenchant sert seulement à culpabiliser l'autre : la cause au cœur de la colère est un besoin inassouvi. Pour l'exprimer : s'arrêter et respirer ; identifier les jugements qui occupent nos pensées ; retrouver le contact avec nos besoins ; exprimer nos sentiments et nos besoins insatisfaits.

La violence naît de la croyance que d'autres sont la cause de notre douleur et méritent par conséquent d'être punis. Lorsque nous jugeons l'autre, nous contribuons à la colère, concentrer plutôt notre attention sur nos besoins à satisfaire : « Je suis en colère parce qu'il ... » → « Je suis en colère parce que j'ai besoin de ... »

Arrêter de punir : « Que voudrais-je qu'il fasse, et surtout quelle motivation voudrais-je qu'il ait pour le faire ? »

Difficultés habituelles de communication

Il y a de nombreuses entraves à la bienveillance : jugement moralisateur ou catalogage, interpréter, faire des comparaisons, refus de responsabilité, exigence, punition, mérite.

Notre analyse d'autrui est en fait l'expression de nos propres besoins. De façon générale, derrière les messages intimidants, il y a simplement des individus qui nous prient de satisfaire leurs besoins : un message difficile devient une occasion de contribuer au bien-être de quelqu'un. Pour cela, nous pouvons apprendre et nous entraîner à traduire n'importe quel message en termes de besoins. Écouter attentivement le message qui se cache derrière un "non" pour comprendre les besoins de l'autre : « Quand il dit "non", à quoi est-ce qu'il dit "oui" ? »

Quatre manières de recevoir un message

Contre moi, honte et culpabilité = je me juge, je le prends contre moi, je me donne tort : « je suis nul d'avoir dit ça. »

Contre l'autre, colère = je juge l'autre, je retourne le message contre lui, je lui donne tort : « il est égoïste. »

Vers moi, écoute de moi = auto-empathie : « je suis triste d'avoir dit ça. »

Vers l'autre, écoute de l'autre = empathie : « tu es méfiant car tu aimerais avoir plus de reconnaissance ? »

Savoir de quelle manière nous entendons un message permet de percevoir quels besoins sont en jeu chez nous et les sentiments cela provoque en nous, et de considérer les besoins et sentiments de l'autre qui ont motivé son message.

Clarifier ce qui se passe en moi et l'exprimer de manière authentique

Différencier observation et évaluation : « Elle est généreuse » → « Elle m'a encore donné des fruits cette semaine »

Différencier sentiment et jugement masqué : « Je te trouve super » → « Je suis joyeux de t'entendre plaisanter »

Différencier besoin et stratégie : « J'aimerais que tu sois là ce soir » → « J'ai besoin de soutien ce soir »

Différencier demande claire et besoin : « J'ai besoin de calme » → « Serais-tu d'accord d'aller jouer dehors ? »

Différencier demande et exigence : « Viens avec moi » → « Tu voudrais bien venir déjeuner avec moi ? »

Traduire les jugements en termes de besoins, sentiments et demandes : « Ma mère est envahissante » → « J'ai besoin de liberté et je me sens abattu, j'aimerais refuser les demandes de ma mère quand j'en ressens le besoin. »

Exprimer une appréciation à l'aide de la CNV : « Voici ce que tu as fait, voici ce que je ressens, voici le besoin qui chez moi a été comblé. »

Exercices

- Faire une liste des « je dois ... », la réécrire en « je choisis de ... parce que j'ai besoin de ... »
- S'entraîner à traduire les jugements et besoins insatisfaits : faire une liste de « je n'aime pas les gens qui ... », puis pour chaque point : « Lorsque je juge quelqu'un, quels sont les besoins qui chez moi ne sont pas satisfaits ? »
- Identifier les besoins dans différents cas : « tu es raciste, j'ai besoin de toi, il est exigeant, elle est désagréable, ... »
- Écouter avec empathie ce qui se passe en l'autre : « Il se plaint encore de son père » → « Il repense au décès de son père, et il est triste, exaspéré et découragé car il aurait aimé échanger avec lui plus sincèrement pour avoir plus confiance en lui-même, et il aurait aimé sentir qu'il appartient bien à la lignée paternelle pour se sentir valorisé. »

Pilule CNV : « Quand A, je me sens B, car j'ai besoin de C, par conséquent je voudrais maintenant D. »

Références

« Cessez d'être gentil, soyez vrai ! », Thomas D'ANSEMBOURG

« Les mots sont des fenêtres, ou bien ce sont des murs », Marshall ROSENBERG

<https://cnvfrance.fr> - <https://www.cnvc.org> - <http://nvc-europe.org> - <http://cnvformations.fr>