LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

PLAN DE L'ATELIER

1. Présentation
2. Le récit du couple
3. Les fondements de la CNV
    1. Origines
    2. Bénéfices
4. Le processus : 4 composantes
5. Observer
    1. Exemples
    2. Obstacles
    3. Exercices
6. Sentiments et attitudes
    1. Expression
    2. Obstacles
    3. Exercices
7. Besoins
    1. 9 besoins fondamentaux
    2. Expression
    3. Obstacles
    4. Exercices
8. Demande
    1. Expression
    2. Obstacles
9. Quelques exercices
10. Bibliographie

Inviter les participants à se munir d'une feuille de papier et d'un stylo pour les exercices

Vincent et Claire ont 3 enfants adorables et pleins d'énergie. Ce week-end, Belle-Maman a proposé d'accueillir ses 3 petits enfants. Vincent et Claire ont donc devant eux un week-end complet sans enfants.
Vincent rentre à la maison tout content.

- « Ma chérie, prépare-toi, j'ai pris 2 places pour la pièce de théâtre que tu rêvais de voir et ensuite réservé une table pour deux dans ce merveilleux petit resto dont tout le monde parle
- Ah bon ! » répond Claire d'un ton déçu, « du coup je vais rendre le DVD du film que j'ai loué et congeler le repas que j'avais pris chez le traiteur chinois…
- Super l'accueil » réagit Vincent « moi qui pensais te faire plaisir, c'est réussi !!! Puisque tu préfères regarder ton film et manger des nems de supermarché, je vais tout annuler …

Et ainsi de suite, vous devinez la conclusion : Vincent et Claire filent récupérer leurs 3 bambins et passent leur week-end à se faire la tête …

Dans cette version, chacun apporte sa solution qui est posée en concurrence avec celle de l'autre … d'où création d'un rapport de force !
C'est ce que je nomme la communication TGV : directement à la solution.
De plus, faute de cette capacité à mettre en mots ce qui se passe à l'intérieur, voilà 2 personnes qui vont saborder ce week-end !

Rembobinons maintenant le film et rejouons le dialogue façon Communication Non Violente :

- « Ma Chérie, tu sais combien j'aime nos enfants et en même temps, la perspective de passer ce week-end tous les deux en amoureux me réjouit infiniment ! » déclare Vincent
- « Moi aussi j'adore nos enfants et en même temps je suis heureuse de ces 2 jours où nous allons pouvoir faire ensemble ce qui nous fait plaisir ! » répond Claire
- « Exactement » ajoute Vincent « l'important pour moi est d'être avec toi et que nous partagions des moments de bien –être et de complicité ! Que dirais-tu d'aller au théâtre voir cette pièce que tu rêves de voir et ensuite d'aller dîner dans ce petit resto dont tous nos amis parlent? Juste toi et moi et nous faire plaisir! »
- « Génial ! Tu sais, pour moi aussi, l'important est d'être avec toi Vincent. Du coup, demain nous pourrions louer ce film dont nous parlions l'autre jour et commander chez le traiteur chinois comme ça, pas de cuisine à faire, juste à profiter l'un de l'autre. »

Laissons-les donc inventer la suite …

Dans cette version outre les FAITS (week-end tous les deux sans les enfants), les SENTIMENTS (se réjouir de cette perspective) ce sont les BESOINS qui sont exprimés (besoin d'amour, de bien-être, de complicité). De ces besoins qui rapprochent émergent des DEMANDES NEGOCIEES construites sur une succession d'accord (théâtre, resto, film, traiteur et pourquoi pas une autre voie.

Grâce à cette capacité à mettre en mots ce qui se passe en eux, nos 2 tourtereaux vont partager un très heureux week-end !

Telle est la finalité de la Communication Non Violente : permettre un dialogue apaisé dans lequel chacun prend soin de l’autre, de ses sentiments et de ses besoins tout en prenant soin de ses propres sentiments, de ses propres besoins.

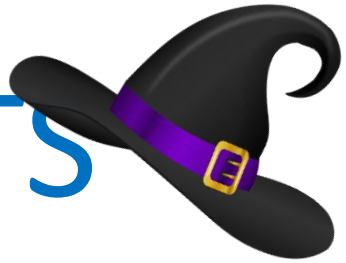
La Communication Non Violente
n'a rien d'une formule magique.
Ce n'est pas l'Abracadabra de la bonne
sorcière, ni des phrases toutes faites à
ânonner, c'est une attitude dans la vie,
un processus à s'approprier

La Communication Non Violente est une méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur:

- l'empathie,
- la compassion,
- la coopération harmonieuse
- le respect de soi et des autres

Elle s’avère aussi très utile dans la gestion des conflits.

LES ORIGINES DE LA CNV
ET
SES BIENFAITS



LE FONDATEUR DE LA CNV : Marshall B. Rosenberg :

Durant les années 1960, dans un contexte de conflits raciaux et socioéconomiques, Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique, développe et expérimente le processus de Communication Non Violente dans l'intention de réduire et supprimer la ségrégation dans les écoles et diverses institutions publiques et d'y rétablir l'harmonie. Il a été fortement inspiré par les travaux du psychologue américain Carl Rogers dont il a été l'élève, qui a mis au point l'approche centrée sur la personne.

En1984, les succès obtenus avec son approche l'amènent à créer le Centre pour la Communication Non Violente ayant pour mission de diffuser et de faire connaître la Communication Non Violente à travers le monde.

Aujourd'hui, la CNV est diffusée et enseignée dans une quarantaine de pays. Marshall Rosenberg a formé des milliers de personnes. Lui et ses collègues travaillent dans les prisons, les établissements scolaires, les services sociaux, les hôpitaux, dans la police et l'armée, les entreprises, les communautés religieuses, les milieux politiques…

En1999, il publie Non violent Communication: A Language of compassion, traduit en français sous le titre Les mots sont des fenêtres (ou des murs),qui présente sa méthode de façon très pratique et concrète.

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 manière 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

Donc ,
Si vous aspirez à :

- vivre des relations pacifiques sans être éteint(e),
- dialoguer en vous sentant vivant(e) et vrai(e) sans vous laisser submerger par vos émotions,
- vous affirmer sans écraser l'autre et sans vous négliger, l'écouter,
- faire passer les messages importants pour vous sans violence et dans le respect de vos valeurs,

Si vous êtes convaincu(e) qu'il est possible, par une attitude d'estime et de respect de soi-même et des autres, de construire des solutions gagnant-gagnant au lieu d'entrer en concurrence,

Alors la Communication Non Violente vous attend !

« Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs » nous dit Marshall B. Rosenberg, créateur de la Communication Non Violente.
Nous avons donc la possibilité de choisir ce que nous voulons faire de notre parole et ce dans toute situation au quotidien, en famille comme en notre milieu professionnel, avec des inconnus comme avec nos proches..

La Communication Non Violente est une façon de penser et de parler qui vise à mettre de la compréhension et du respect mutuel dans les échanges, qui nous invite à devenir nous-mêmes, à développer cette intelligence de la relation qui rend la vie tellement plus agréable.

CONDITIONS SINEQUANONE

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.

LES 4 COMPOSANTES 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 d'observation partageable; les faits
- Sentiment et attitudes(S) : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation
- Besoin(B) : clarifier le(s) besoin(s) ,
- Demande(D) : faire une demande respectant les critères suivants: réalisable, concrète, précise et formulée positivement.

COMMUNICATION NON VIOLENTE

5 ETAPES

1. **Accord** pour créer les conditions propices à la relation

   S'assurer que son interlocuteur est disponible pour écoute et échanger

2. **Observer** sans juger: **Faits** et **Conséquence(s)** concrètes

   Exprimer et faire exprimer les faits et leurs conséquences concrètes objectivement et sans jugement , les objectifs, quantifiés

   Les reformuler , questionner jusqu'à en obtenir une vision partagée

3. **Ressentir** sans interpréter : **Emotion** ressentie

   Exprimer ses émotions ; reformuler les émotions perçues et/ou exprimées par l'autre.

4. **Formuler son Besoin** fondamental à satisfaire

   Exprimer son propre besoin ; reformuler le besoin exprimé par l'autre

   Dire : « j'ai besoin de … » et non pas « j'ai besoin que tu… »

5. **Demande** négociée.

   Formuler une proposition qui améliore la situation, en prenant en compte les besoins de chacun.

①

OBSERVER SANS INTERPRETER

4 phases de la Communication Non Violente

- Phase 1 : **Observer sans juger…**

Regarder la réalité telle qu'elle est et non telle que nous craignons qu'elle soit. Distinguons l'objectif du subjectif, démêlons la réalité et les faits de nos interprétations et jugements.

N'oublions pas :

il y a les faits et l'effet que cela me fait.

Ce qui n'est pas la même chose …

OBSERVER SANS INTERPRETER

- Présenter clairement la situation / le contexte : qui, quand, quoi, où …
- Décrire les faits perceptibles au niveau sensoriel : ce que vous avez vu, entendu, senti, touché ou ce que vous n’avez pas vu, pas entendu, etc.
- Rester sur vos propres perceptions : « j’ai vu … » plutôt que « tout le monde peut voir que… » , « je vois clairement que… » au lieu de « il est clair que … »

OBSERVER SANS INTERPRETER

- Parler sans faire de commentaires, sans émettre de jugements moralisateurs, sans critiquer, sans interpréter, sans vous lancer dans des analyses ou des diagnostics. Bref, éviter tout ce qui incite notre interlocuteur à la justification plutôt qu'à la compréhension
- Décrire les choses sans noyer de paroles votre interlocuteur ce qui l'inciterait à décrocher, mais en évitant d'être trop laconique, ce qui nuirait à sa compréhension. Bref, ne pas en dire trop mais en dire assez pour vous faire comprendre.

OBSTACLE À L'EXPRESSION DES OBSERVATIONS:
Ne pas avoir vraiment l'intention de communiquer, mais être dans un rapport de pouvoir ou de compétition.

Tu es tout le temps devant l'ordinateur.
Reformulation :
Dans nos réunions, tu parles trop.
Reformulation :
Ce matin, tu es parti(e) en laissant ton assiette sur la table.
Reformulation :
Tu agresses tout le monde pour un rien.
Reformulation :
Tu es trop mère poule avec les enfants.
Reformulation :
Hier, tu as frappé ta petite sœur.
Reformulation :
Le soir, Luc a le cafard.
Reformulation :
Le Concorde était un avion rapide.
Reformulation :

Tu es tout le temps devant l'ordinateur.
Reformulation : Hier, tu as utilisé l'ordinateur pendant 5 heures.
Dans nos réunions, tu parles trop.
Reformulation : Dans la réunion ce matin, tu as parlé pendant 40 minutes et les deux autres personnes ont disposé de 10 minutes.
Ce matin, tu es parti(e) en laissant ton assiette sur la table.
Reformulation :
Tu agresses tout le monde pour un rien.
Reformulation : Tu dis que nous «sommes tous entrain de te pourrir la vie ».
Tu es trop mère poule avec les enfants.
Reformulation : Tu vérifies le sac à dos de notre fils avant son départ en voyage de fin d'études.
Hier, tu as frappé ta petite sœur.
Reformulation :
Le soir, Luc a le cafard.
Reformulation : Luc pleure le soir.
Le Concorde était un avion rapide.
Reformulation : Le Concorde a une vitesse maximale de 2405 km/h.

②

RESSENTIR SANS INTERPRETER

4 phases de la Communication Non Violente

- Phase 2 : Ressentir sans interpréter

Discernons et regardons bien en face nos sentiments, même les plus inconfortables (colère, impuissance, découragement, révolte).

Nos sentiments sont les clignotants qui nous renseignent sur nos besoins.

Les sentiments agréables révèlent des besoins satisfaits.

Les sentiments désagréables révèlent des besoins insatisfaits.

RESSENTIR SANS INTERPRÉTER

Un des pièges habituels dans l'interprétation des sentiments est de faire l'amalgame entre les émotions et la perception que l'on se fait de l'autre, de ses agissements et de ce qu'on imagine faire.
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. Nous lui prêtons des intentions.
Nos sentiments peuvent ici être de la tristesse ou de la frustration.
De même, certaines expressions cultivent la confusion entre sentiment et jugement.
« 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.

RESSENTIR SANS INTERPRETER

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.

OBSTACLE À L'EXPRESSION DE SENTIMENTS ET ATTITUDES:

Avoir peur de communiquer sur ce que l'on considère comme intime par pudeur, par peur du regard des autres, etc.

SENTIMENTS COMPRENANT DES INTERPRETATIONS ET DES JUGEMENTS			
Abandonné	Foulé aux pieds	Mis en cage	Trahi
Abusé	Harcelé	Mis sous pression	Trompé
Acculé	Humilié	Négligé	Utilisé
Accusé	Ignoré	Nié	Vaincu
Arraché	Inadéquat	Nul	Violé
Attaqué	Incompétent	Pas accepté	Volé
Bête	Incompris	Pas aimé	
Blâmé	Indigne	Pas cru	
Bluffé	Insulté	Pas entendu	
Coupable	Intimidé	Pas important	
Déconsidéré	Invisible	Pas voulu	
Délaissé	Isolé	Piégé	
Détesté	Jeté	Piétiné	
Dévalorisé	Jugé	Protégé	
Diminué	Laissé pour compte	Rabaissé	
Dominé	Largué	Refait	
Dupé	Manipulé	Rejeté	
Écarté	Materné	Ridiculisé	
Écrasé	Minable	Sali	
Escroqué	Menacé	Sans valeur	
Etouffé	Méprisé	Stupide	
Floué	Minorisé	Surmené	

③

NOS BESOINS FONDAMENTAUX

4 phases de la Communication Non Violente

- Phase 3 : **Distinguer nos besoins fondamentaux de nos idées, envies et désirs**

Tout être humain cherche sans cesse à combler ses besoins fondamentaux.

Nous confondons souvent nos besoin avec nos envies, nos désirs, avec nos stratégies c'est-à-dire les actions ou démarches concrètes qui nous permettent de satisfaire nos besoins.

Avoir conscience de nos propres besoins ne nous enferme pas en nous mais nous ouvre à la compréhension des besoins des autres.

Phase 3 : nos besoins

« La violence est l'expression tragique de besoins non satisfaits.
C'est la manifestation de l'impuissance et/ou du désespoir de quelqu'un qui est si démuni qu'il pense que ses mots ne suffisent plus pour se faire entendre.
Alors, il attaque, il crie, il agresse … »

Marshall B. Rosenberg

9 BESOINS FONDAMENTAUX ET LEURS VARIANTES (M. B. Rosenberg)	
BESOIN FONDAMENTAL	**VARIANTES**
Survie	Protection, sécurité
Amour	Attention, contact, intimité
Compréhension	Empathie, sensibilité
Sincérité	Ouverture, authenticité
Appartenance	Participation, coopération
Créativité	Jeu, repos, détente, loisirs
Liberté	Autonomie, autodétermination
Célébration	Fête, deuil
Sens	Identité, réalisation de soi

Quelques exemples de besoins humains (liste non exhaustive)		
Soin, attention	Aide	Changement
Acceptation	Sécurité	Tranquillité
Reconnaissance	Appartenance	Détente
Adéquation	Plaisir	Protection
Esthétique, beauté	Crédibilité	Survie
Sincérité	Harmonie	Confiance en soi
Egalité	Humour	Estime de soi
Authenticité	Identité	Sexualité
Autonomie	Inspiration	Sens
Equilibre	Intégrité	Jeu
Contribution	Clarté	Spiritualité
Mouvement	Coopération	Transparence
Distance	Créativité	Soutien
Efficacité	Amour	Compréhension
Honnêteté	Partage	Confiance
Empathie	Loisirs	Diversité
Sérieux	Proximité	Chaleur
Equité	Ordre	Respect
Célébration	Paix	Bienveillance
Souplesse	Présence	Fiabilité

Sentiments résultant de la satisfaction d'un besoin	
Vous êtes excité	Vous êtes plein d'espoir
Vous êtes touché	Vous êtes enthousiasmé
Vous êtes reconnaissant	Vous êtes plein d'amour
Vous êtes galvanisé	Vous êtes motivé
Vous êtes comblé	Vous êtes plein d'entrain
Vous êtes soulagé	Vous êtes apaisé
Vous êtes libre	Vous êtes rassasié
Vous êtes en paix	Vous êtes confiant
Vous êtes heureux	Vous êtes ragaillardi
Vous êtes rassuré	Vous êtes fier
Vous êtes joyeux	Vous êtes étonné
Sentiments qui résultent de la non-satisfaction d'un besoin	
Vous êtes tendu	Vous êtes piqué au vif
Vous êtes anxieux	Vous êtes désespéré
Vous êtes énervé	Vous êtes impuissant
Vous êtes préoccupé	Vous êtes déboussolé
Vous êtes désolé	Vous êtes malade
Vous êtes déprimé	Vous êtes fatigué
Vous êtes perturbé	Vous êtes épuisé
Vous êtes seul	Vous êtes abattu
Vous êtes découragé	Vous êtes amer
Vous êtes déçu	Vous êtes honteux
Vous êtes frustré	Vous êtes fautif
Vous êtes mal à l'aise	Vous êtes inquiet
Vous êtes en colère	Vous êtes blessé

④

FORMULER UNE DEMANDE

4 phases de la Communication Non Violente

- Phase 4 : **Demander ou agir**

Bien des souffrances naissent de notre espoir que les autres (ou quelque chose d'extérieur) combleront nos besoins insatisfaits, sans entreprendre nous-mêmes aucune démarche concrète.

Par la mise en place d'une stratégie (demande ou action) nous sortons du piège de la résignation ou de l'attentisme.

Pour que l'autre soit disponible pour entendre notre demande, formulons la de façon :

Concrète, positive, réaliste et négociable.

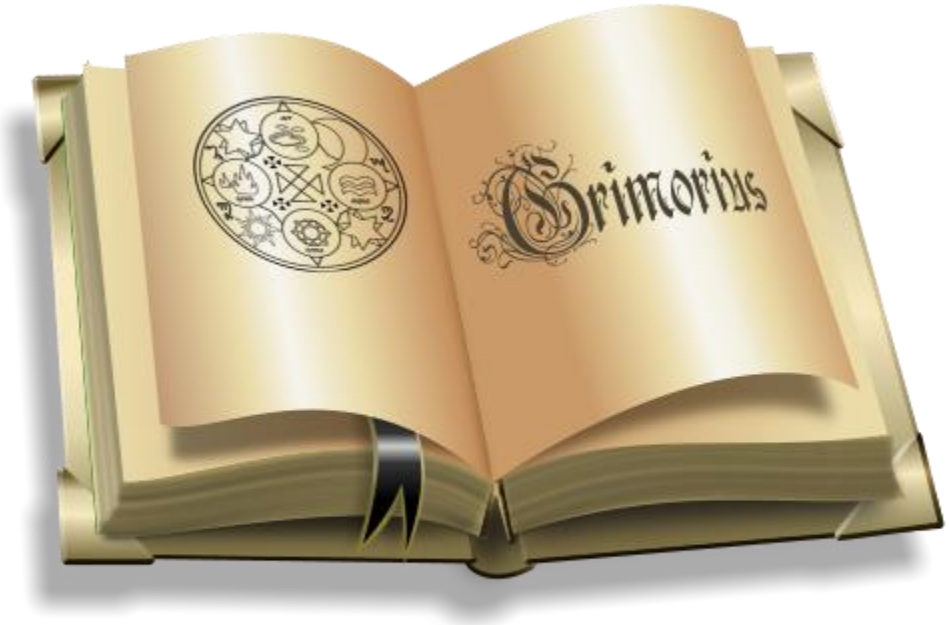
Il y a **plus** de chances que l'autre accepte une telle formulation parce qu'elle l'encourage dans son geste et lui laisse un espace de liberté. En cas de difficulté, l'empathie sera une clé qui nous servira pour construire la construction d'une solution.

FORMULER UNE DEMANDE

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

- **active et positive**: demander ce que l'on veut, et non pas ce que l'on ne veut pas, exprimée dans un langage incitant à l'action.
- **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.

QUELQUES EXEMPLES



QUELQUES EXEMPLES DE FORMULATION

- **L'accord pour créer les conditions favorables :**

Bonjour, j'aurais besoin de te parler de quelque chose d'important pour moi, as-tu 5 mn maintenant ? Sinon je veux bien que nous prenions rendez-vous demain par exemple…

- **Les faits et leur(s) conséquence(s):**

J'ai souhaité te voir aujourd'hui pour te parler d'une chose importante pour moi qui, je te rassure, ne remet pas en causes la qualité de … en dehors de ce fait; j'ai observé depuis 10 jours que … et du coup …

- **L'émotion :**

Je me sens démuni(e) lorsque j'ai le sentiment que …
Et je suis ennuyé(e), agacé(e), inquiet(e) par ce comportement et son impact sur …

- **Le besoin :**

Alors j'ai besoin de comprendre … ; j'ai besoin d'être sûr (e) que …; j'ai besoin de signes de …

- **La demande négociée :**

Voilà pourquoi je te demande de … Comment penses-tu pouvoir … ? Comment puis-je t'aider à … ? Comment pourrions-nous … ?

EXEMPLE 1 : Au lieu de dire …

« Ecoute, j'en ai vraiment raz le bol de toujours passer après tout le monde et que tu n'aies jamais 2mn à me consacrer, voilà encore 2 semaines qui passent sans que tu me donnes de tes nouvelles, … »

Si nous tentions de dire …

- **L'accord pour créer les conditions favorables :**

Dis-moi, j'aurais besoin de te parler de quelque chose d'important pour moi, as-tu 5mn maintenant ? Sinon je veux bien que nous prenions un petit moment ce soir, par exemple…

- **Les faits et leur(s) conséquence(s):**

Quand tu ne m'appelles pas pour donner de tes nouvelles pendant une semaine, j'imagine un tas de choses

- **L'émotion :**

J'ai peur qu'il ne soit arrivé quelque chose.

- **Le besoin :**

J'ai juste besoin d'être rassuré et de savoir que tout va bien.

- **La demande négociée :**

Comment pourrions-nous faire pour partager des nouvelles une fois par semaine ?

EXEMPLE 2 : Au lieu de dire …

« Voilà, ce n'est pas facile à dire mais on est plusieurs à s'inquiéter pour toi : on se demande si tu n'as pas un problème parce qu'on a l'impression que le midi tu bois peut-être un peu plus que d'habitude … tu sais que si tu as un souci, tu peux m'en parler … »

Si nous tentions de dire …

- L'accord pour créer les conditions favorables : *Bonjour, j'aurais besoin de te parler de quelque chose d'important pour moi, as-tu 5 mn maintenant ? Sinon je voudrais que nous prenions rendez-vous demain, par exemple…*
- Les faits et leur(s) conséquence(s): *c'est un sujet qui n'est pas facile à aborder et en même temps c'est important pour moi d'arriver à t'en parler : voilà, il me semble que depuis une dizaine de jours, tu rentres de déjeuner avec les yeux brillants, une élocution plus difficile et d'une humeur qui me parait plus irritable qu'auparavant et cela me pose question.*
- L'émotion :

Je suis inquiet pour toi et en même temps je me sens un peu démuni .

- Le besoin :

J'ai juste besoin de savoir comment tu vas en ce moment, de comprendre ce qui se passe éventuellement et de savoir de quelle façon je peux peut-être t'aider.

- La demande négociée :

En quoi puis-je t'être utile ?" ou "J'ai le sentiment que tu as besoin d'aide mais je ne sais pas quoi faire, que me conseilles-tu ?" ?

Les mots sont des fenêtres (ou bien des murs)

Je me sens si condamnée par tes mots
Je me sens tellement jugée et repoussée,
Avant de partir, j'aimerais savoir
Est-ce cela que tu voulais dire ?
Avant que je ne me lève pour ma défense
Avant que je ne parle poussée par ma souffrance ou par la peur
Avant que je ne construise un mur de mots
Dis-moi, ai-je bien entendu.
Les mots sont des fenêtres ou bien ils sont des murs
Ils nous condamnent ou nous libèrent.
Lorsque je parle et lorsque j'écoute
Puisse la lumière de l'amour rayonner.
Il y a des choses que j'ai besoin de dire
Des choses qui signifient tant pour moi.
Si mes mots ne rendent pas mon message limpide,
M'aideras-tu à me sentir libre ?
Si j'ai paru te rabaisser,
Si tu m'as crue indifférente,
Essaie d'écouter par-delà mes mots
Les sentiments que nous partageons.

Ruth Bebermeyer

REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- Les mots sont des fenêtres – initiation à la Communication Non Violente – Marshall B. Rosenberg
- Cessez d'être gentil, soyez vrai – Thomas d'Ansembourg
- La Communication Non Violente – Mieux communiquer sans conflit ! A. Basu / L. Faust
- Petit cahier d'exercices de CNV – Anne Van Stappen
- La CNV – publication d'Aurélie Baquet – Site passeportsanté