



Communication non violente (CNV) communication bienveillante



Quézaco ?

« La communication non violente s'attache à instaurer entre les êtres humains, des relations fondées sur une coopération harmonieuse, sur le respect de soi et des autres. Théorisée par Gandhi, apôtre de la non violence, cet outil de communication verbale est recommandé pour la résolution de conflits et permet de développer une meilleure relation à soi. Sa pratique repose sur l'expérimentation d'un nouveau modèle qui a pour principaux objectifs, l'identification des sentiments, des besoins et la formulation d'une demande en vue de les satisfaire. Cette approche est bénéfique pour communiquer avec davantage d'authenticité. »
(Catherine Maillart, psychologies.com)

Pourquoi?

- Pour arriver à s'exprimer clairement et pleinement
- Clarifier ses propres besoins/demandes : intelligence émotionnelle, connexion à son ressenti
- Entrer dans un dialogue constructif avec l'autre
- Être dans l'écoute des besoins/demandes de l'autre
- Sortir de situations conflictuelles permanentes, être dans une co-construction d'un bien-être collectif. Nous sommes tous garants du bien-être de soi et des autres

et devenir aussi « auteur » de sa vie professionnelle et personnelle (en plus de sujet et acteur).

Comment ?

1. Le premier élément est de remplacer tout jugement par une observation objective (un fait, une situation), afin d'éviter les réactions habituelles de son interlocuteur face à une critique.

ILLUSTRATION :



Lucette: t'es arrivé en retard

Georges : oh ça va hein, t'es vraiment pas souple !



Lucette : nous nous étions donné rendez-vous à 9h , il est actuellement 9h30 et cela fait une demi heure que je t'attends.

Georges : oui je suis désolé, j'ai eu des soucis avec ma voiture ce matin.

2. Le second élément est d'éviter tout jugement sur son interlocuteur pour ne parler que de ce que l'on ressent, l'autre ne pouvant contester cela. L'effort consiste alors à décrire la situation en commençant ses phrases par « je », pour être « dans l'authenticité et l'ouverture »

ILLUSTRATION :



Lucette : j'ai ressenti une boule au ventre (sentiment). J'étais stressé, un peu angoissé parce qu'inquiet puis énervé



Communication non violente (CNV) communication bienveillante



Georges: oui je comprend. j'ai tenté de te joindre mais le portable ne passait pas, j'étais embêté.
Moi même j'ai été stressé de gérer tout cela sans te joindre et t'avertir.

3. le "je" à la place du "tu" :

ILLUSTRATION :



« tu es nul, tu n'écoutes jamais ce que l'on te dit, tu n'es qu'un fainéant, un bon à rien. Tu préviens jamais, tu n'en fais qu'à ta tête etc....et puis dès fois t'es bien sympa mais qu'est ce que tu peut être pénible à d'autres moments .



« Je voulais te dire combien je suis touchée et désemparée par les tensions qui existent entre nous. Je vois que nous n'avons pas encore réussi à nous mettre d'accord pour travailler ensemble. Du coup, je ressens du stress, de la tristesse parfois et une profonde démotivation. Penses tu possible que nous en parlions pour voir ce que toi et moi nous pouvons mettre en place pour nous entendre? et toi souhaites tu me parler de ce que tu ressens? »

4. Attention à l'usage du « on » (c'est qui précisément?), « jamais », « toujours », les fausses équivalences, les généralités, les mots-valises et flou, le terme mais (qui annule la première proposition) etc....

ILLUSTRATION



« Il fait toujours gris », « c'est toujours la même chose », « on nous dit qu'il y aura..... », « on m'a dit que... », « c'est jamais comme il faut », « c'est toujours pareil avec la politique ».....etc...

5. En CNV, on adopte Le parler « Girafe » : la girafe est le mammifère terrestre qui a le plus gros cœur (pour irriguer son cerveau), elle symbolise ainsi le langage du cœur (en communication non violente initiée par Rosenberg). Elle observe sans juger, elle exprime des sentiments sans en rendre l'autre responsable. Elle est à l'écoute, en empathie (se mettre à la place de l'autre), elle dialogue en commençant par "je...", évite le "tu..."

- **Observer sans juger : « Quand je t'entends (vois, imagine, etc.) dire cela... » :**

CHACAL: «C'est un lâcheur.» GIRAFE: «Il n'est pas venu.»

CHACAL: «Jacques empêche les autres de parler.» GIRAFE: «Jacques ne m'a pas demandé mon avis.»

- **Exprimer son sentiment en acceptant d'être vulnérable : « ...je me sens »**

CHACAL: «Tu es paresseux, tu n'as pas fait ton travail.» GIRAFE: «Quand je vois tes résultats, j'ai peur que tu ne réussisses pas.»

CHACAL: «Cette prof est folle!» GIRAFE: «Mme X nous a donné 12 exercices à faire pour demain, et je toruve que c'est démesuré par rapport au temps que nous avons.»

- **Exprimer les désirs qui contribuent à nos sentiments : « parce que j'aurais voulu »**



Communication non violente (CNV) communication bienveillante



CHACAL: «Les flics sont tous des pourris.» GIRAFE: «Je suis furieux quand je vois certains policiers ne pas respecter la loi.»

CHACAL: «Vous êtes toujours en retard.» GIRAFE: «Je n'aime pas lorsque vous arrivez en retard. Je fais en sorte d'être à l'heure pour respecter le cadre, je demande à ce que les autres personnes respectent aussi ce cadre.»

- **Exprimer son besoin sous une forme positive : « et j'aimerais maintenant que.... ».** Le langage positif d'action est beaucoup plus riche que le langage négatif : si l'on dit uniquement ce que l'on ne veut pas ou ne supporte pas, une évolution est plus difficile.
- CHACAL: « Ne parle pas d'une manière si générale » GIRAFE: « J'aimerais que tu me donnes un exemple de ce que tu veux dire »
- CHACAL: « Je voudrais que tu sois plus poli » GIRAFE: « Je voudrais que tu me dises Bonjour quand tu rentres »
- CHACAL: «J'ai envie de tout laisser tomber.» GIRAFE: «J'ai besoin d'aide. Actuellement, je traverse une période difficile.»

6. Surveiller son parler « Chacal » 😞 : Le chacal hurle pour communiquer. C'est un langage fait de **critiques et d'interprétations** qui amplifie le conflit (et parfois le crée). C'est un langage qui **juge, étiquette, pose des exigences, manipule, fait du chantage, culpabilise. Il établit un rapport de force.** Il fait porter à l'autre la responsabilité de nos propres sentiments. Nous retrouvons le « parler chacal » quand nous faisons des **généralités dans nos phrases, ainsi que des insinuations ou approximations** (« on nous dit toujours la même chose »). Souvent nous nous « parlons chacal » à nous même. (« c'est toujours pareil, tu es toujours aussi nul »). **Certaines équivalences** aussi appartiennent à ce langage.

C'est une manière de communiquer qui pousse aussitôt l'interlocuteur à un comportement servile, ou à répondre vertement, ou à lancer un regard furieux, ou à ruminer la remarque pendant des semaines. Nous sommes tour à tour chacal et girafe. Selon les moments, nos dispositions etc.....

Les étapes de l'expression :

- je pars d'un fait, d'une situation que je décris sans INTERPRETATION (le mot retard est déjà une interprétation), donc cette description est non contestable car factuelle.
- À partir de ce fait, je parle en mode « je » de mon ressenti, de mes émotions : je ressens une boule au ventre, j'ai de la tristesse ou de la colère
- j'établis mon besoin par rapport à cette émotion : j'ai besoin d'amour, de reconnaissance, de sécurité, d'autonomie/liberté, de confiance etc....
- et je peux si besoin faire une demande à mon interlocuteur ou à moi même : je te demande de prendre en compte mon besoin d'autonomie, pour cela, peut-on poser ensemble le cadre précis de notre travail ensemble ?

C'est aussi :



Communication non violente (CNV) communication bienveillante



La demande est assez complexe à mettre en œuvre. Pour qu'elle puisse être entendue et être éventuellement prise en compte, voici quelques trucs :

Une demande :

- renvoie à une action délimitée et précise (on ne peut pas demander à l'autre personne d'ÊTRE comme-ci ou ça),
- est concrète, précise,
- exprimée en langage positif,
- réaliste et réalisable,
- exprime un « pas à pas »,
- est ici et maintenant,
- plus la demande est courte mieux elle sera entendue et comprise,
- est négociable (très important aussi!!),
- avec des mots qui renvoient à des éléments précis compréhensibles sans ambiguïtés. (les concepts ne sont pas des mots d'action, ils ne permettent pas forcément de répondre à la demande) ex : je demande de la reconnaissance (trop vague et large), je demande à être respecté (idem), je demande à ce que l'on ne m'embête plus.....etc..... ; Ces demandes là ne sont pas réalistes et ni faisables.
- Nous ne pouvons demander à une personne d'être (je te demande d'être polie, respectueuse)... comme nous ne pouvons le formuler de la façon suivante : je demande à être reconnu, valorisé (là aussi la demande ne dépend pas complètement de l'interlocuteur, ni de soi).

Enfin un truc pour se comprendre : la formulation..... très important. En essayant de réutiliser les mots de la personne.

Pour aller plus loin, petite bibliographie :

- Marshall B. ROSENBERG, Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non-violente, Editions Jouvence, 1999
- Thomas d'ANSEMBOURG, Cessez d'être gentil, soyez vrai !, Les Editions de l'Homme, 2001
- Anne van Stappen, Petit cahier d'exercices de Communication NonViolente, Editions Jouvence, 2010
- Jacques Salomé, T'es toi quand tu parles : Jalons pour une grammaire relationnelle, Albin Michel, 2005
- John Grinder, Richard Bandler, Les secrets de la communication : Les techniques de la PNL J'ai lu Bien-être, 2011