

La Communication Non-Violente en pratique

Comment parler ce "langage du coeur" ?

Réponse de **Marshall Rosenberg**, docteur en psychologie clinique, ancien élève de Carl Rogers.

Directeur de la formation du Center for Nonviolent Communication, à Sherman au Texas, il anime, à travers le monde, de nombreux séminaires ouverts au grand public et aux organisations privées. Quarante ans après avoir développé aux Etats-Unis le processus de communication non-violente (CNV), il vient d'être seulement publié en France : *Les mots sont des fenêtres ou bien ils sont des murs* (Syros).

« Il y a quatre points simples mais essentiels à suivre.

D'abord, **j'observe** ce qui se passe réellement dans une situation donnée : qu'est-ce qui, dans les paroles ou les actes de mon interlocuteur, contribue à mon bien(mal)-être ?

Ensuite, **j'exprime** ce que je ressens en présence de ces faits : suis-je triste, joyeux, inquiet, fâché ?

Puis **je précise les besoins** à l'origine de ces sentiments.

Ainsi, la mère d'un adolescent pourrait-elle exprimer ces trois points en disant à son fils :

*"Lorsque tu laisses tes vêtements dans le salon au lieu de les emporter [**observation**], je suis de mauvaise humeur [**expression**] car j'ai besoin de plus d'ordre dans les pièces que nous partageons [**besoin précisé**]."*

Dernière composante : **une demande précise et concrète**. *"Pourrais-tu, s'il te plaît, prendre tes affaires et les mettre dans ta chambre ?"*

En utilisant ces quatre points et en aidant l'autre à faire de même, nous établissons un courant de communication qui débouche naturellement sur la bienveillance. Et cela, aussi bien dans son couple ou avec ses enfants qu'au travail. Chaque année, nous formons des policiers, des enseignants, des infirmières. Mais aussi des militants pour la paix, dans des régions touchées par la guerre comme le Rwanda, l'Irlande, la Palestine ou Israël. »

Source: **Psychologies**, n°181, décembre 1999.

Exemples

Extraits de :

"Pratique de la communication non-violente", Wayland Myers

Editions Jouvence, 96 pages, 29 FF

« Dans la communication non-violente, notre objectif principal est de réussir à savoir comment va chacun, et ce qui peut être fait maintenant pour améliorer le bien-être de tout le monde. La *liste de contrôle*, comme je l'appelle, nous concentre sur certaines informations qui nous aident à réaliser cet objectif ; quant aux *trois recommandations*, elles nous aident à communiquer cette information de la façon qui soit le plus susceptible d'inspirer de la bienveillance et de la générosité mutuelles. Il est temps, maintenant, de voir comment ces deux aides fonctionnent ensemble, mais auparavant, résumons-les ci-dessous.

La liste de contrôle Les trois recommandations

1. Quel **événement** déclenche l'envie de s'exprimer chez l'un et chez l'autre ?
 2. Quelles **émotions** sont éveillées en chacun ?
 3. Quels **besoins personnels** génèrent ces émotions ?
 4. Quelles **actions spécifiques** chacun souhaite-t-il accomplir (ou voudrait-il qu'autrui accomplisse), **maintenant** ?
1. Décrivez les faits – Ne collez pas d'étiquettes et ne faites pas la morale
 2. Mettez en lumière les sentiments et les besoins – Evitez les reproches ou l'attitude défensive
 3. Demandez les actions que vous souhaitez – N'utilisez pas les exigences, la menace, les ordres ou la manipulation

Comme je l'ai précisé plus haut, nous pouvons nous servir de la liste de contrôle et des trois recommandations comme de "roues d'appoint" pour nous aider à parler et à écouter en accord avec le processus de la CNV. Par exemple, lorsque nous *parlons*, nous pouvons nous demander lequel des quatre points de la liste de contrôle nous souhaitons communiquer, et nous servir des trois recommandations pour nous aider à exprimer cette information de la façon qui soit le plus susceptible de stimuler chez autrui une compréhension bienveillante, le sentiment d'être lié à l'autre et la générosité. Lorsque nous *écoutons*, nous pouvons prêter attention aux quatre éléments d'information que nous fournit notre interlocuteur, et utiliser les trois recommandations pour nous aider à entendre cette information de manière qui éveille notre propre bienveillance.

L'exemple ci-dessous est tout simple. Il s'inspire d'une conversation que j'ai eue avec un jeune homme qui venait de quitter l'hôpital, après avoir été traité pour une overdose dont il avait failli mourir. Nous parlions d'un programme de réhabilitation pour toxicomanes qu'il s'apprêtait à suivre dans un autre état des États-Unis.

Dialogue sans les outils CNV

Cette conversation aurait pu se dérouler de la manière suivante, si j'avais utilisé les outils de communication "violente" enseignés dans ma culture :

Il me dit: "Je me fiche de ce que dit l'équipe de réhabilitation. Au bout de quatre mois, je rentre chez moi."

Je réplique: "Tu plaisantes? Tu as failli y passer!"

Il reprend, sa voix trahissant une agitation croissante: "J'm'en fiche. Quatre mois, ça suffit."

J'insiste: "Tu réagis comme l'alcoolique ou le toxico type. Il faut que tout se fasse comme *tu* le veux et quand *tu* le veux. Mais si ta façon de faire était si bonne, comment se fait-il que tu aies failli mourir ?"

Il se lève, agitant la tête, la voix empreinte de colère, et dit: "Je me fiche de ce que vous pensez. Vous n'êtes qu'un abruti." Il tourne les talons et quitte la pièce.

Qu'ai-je fait, à la lumière des concepts de la communication non-violente? Je ne lui ai pas dit comment je me sentais, et je ne me suis pas non plus intéressé à comment lui allait. Je suis parti du principe qu'il n'était qu'un dingue, ce qui revient au même que si je l'avais appelé ainsi. Je l'ai étiqueté comme étant alcoolique/toxicomane.

La conversation a été brève, du fait que je lui ai répondu de cette manière, et nous nous sommes retrouvés tous les deux encore plus séparés l'un de l'autre, et encore plus peiné

qu'avant. Quelle issue déprimante. Or de telles issues sont fréquentes, lorsqu'on essaie de parler d'un sujet à forte charge émotionnelle en utilisant les méthodes de communication habituelles.

Dialogue en communication non-violente

La conversation aurait pu se dérouler comme suit, en utilisant les outils propres au processus CNV pour me guider :

Il commence: "Je me fiche de ce que dit l'équipe de réhabilitation. Au bout de quatre mois, je rentre chez moi."

Je me sens immédiatement inquiet, et le processus CNV me dit que si je veux me lier à lui de façon tangible et constructive, il est utile que nous parlions tous deux des quatre éléments de base. Je décide de commencer en lui communiquant ces quatre points en ce qui me concerne.

Je lui dis: "Je suis inquiet lorsque je t'entends dire que tu veux rentrer au bout de quatre mois, parce que je souhaite que tu reçoives le plus d'aide possible, et la meilleure qui soit. Peux-tu m'en dire un peu plus sur les sentiments et pensées que tu as, qui te conduisent à dire que tu souhaites rentrer dans quatre mois, quoi qu'en pensent les autres ?"

Le fait de l'entendre constitue pour moi l'événement déclencheur. Je me sens inquiet parce que mon besoin est que les gens dont je me soucie reçoivent tout le soutien dont ils ont besoin pour améliorer leur qualité de vie. Ce que je veux dans l'immédiat est qu'il me fournisse l'un des quatre éléments d'information, à savoir ses sentiments.

Il me répond: "Et bien, je vais simplement rentrer chez moi dans quatre mois. Je me fiche de ce qu'ils disent."

Il n'a toujours rien dit de ses sentiments. J'essaie donc un autre chemin pour parvenir au même but. Je tente de deviner ses sentiments.

Je lui demande: "As-tu peur que l'on te demande d'y rester plus que quatre mois?"

"Oui", me dit-il.

Pour comprendre l'origine de sa peur, la liste de contrôle suggère que je m'inferme de ceux de ses besoins qui sont en jeu.

Je lui demande: "En quoi le fait de rester plus de quatre mois te perturbe?"

"C'est trop long", me répond-il.

Les questions ouvertes ne génèrent souvent pas beaucoup d'information. J'essaie donc une autre approche, en tentant de deviner lequel de ses besoins est concerné.

Je tente cette question: "Est-ce que l'idée de rester plus de quatre mois te fait peur, parce que tu penses que tu te sentiras seul, loin de chez toi si longtemps?"

"Oui, ma famille et mes amis vont me manquer; en plus ce sera l'été, et je ne pourrai pas aller à la plage."

Il semble que son besoin de compagnie et celui d'être dans un cadre qu'il apprécie soient la cause de sa peur, mais je souhaite avoir confirmation de cela.

Je lui demande: "Lorsque tu penses à cette durée de quatre mois, est-ce que tu es inquiet à l'idée que d'ici là, le besoin d'être avec ta famille et tes amis, et de pouvoir profiter de la plage, sera si fort que tu ne peux pas imaginer comment tu vas le supporter ?"

"Oui", dit-il d'une voix plus douce. "Ça m'inquiète beaucoup."

Je cherche alors le quatrième élément d'information : y a-t-il quelque chose qu'il désire de moi maintenant?

Je m'enquiers auprès de lui: "Penses-tu que je puisse faire ou dire quelque chose maintenant, qui t'aiderait à te sentir mieux à ce propos ?"

"Non", répond-il. "C'est juste que je me fais beaucoup de souci. Je ne suis jamais parti de chez moi si longtemps."

Parvenu à ce point, un cycle de communication est achevé. Chacun d'entre nous a pu apprendre les quatre éléments d'information concernant l'autre, tels qu'ils se présentent maintenant, à propos de ce problème spécifique. Je pourrais poursuivre et lui offrir davantage d'empathie pour sa peur, ou je pourrais essayer de voir si nous pouvons trouver quelque chose pour l'aider à gérer cette peur, ou encore lui demander s'il a envie de m'entendre lui décrire les merveilleuses visions de développement personnel et de maturité que j'entrevois qu'il pourra réaliser, s'il suit ce programme de réhabilitation jusqu'au bout. L'important est ceci : les portes de la communication sont ouvertes, et le dialogue peut se poursuivre. »

Wayland Myers