



Communication Non Violente

Par Jocelin Morisson

Observation, Sentiments, Besoins, Demande. Quatre mots pour un processus dont le pouvoir de transformation est colossal. Quatre mots pour une méthode, la **Communication NonViolente**, qui dépasse largement le simple cadre de la communication. Véritable **spiritualité en action**, la CNV rétablit une connexion avec nos besoins profonds et nous permet d'exprimer **notre nature authentique**, qui n'est autre que la bienveillance ou « l'élan du cœur ».

À propos de l'auteur

Jocelin Morisson est journaliste scientifique et auteur. Il s'intéresse depuis une vingtaine d'années aux thèmes de recherche alternatifs. Dernier ouvrage paru: *L'Expérience de mort imminente* (La Martinière, 2015).
Contact : morisson@club-internet.fr

♦ ça change tout



Une spiritualité pratique

- p. 70 - Au secours de l'école et de l'entreprise
- p. 74 - Une voie pour me rencontrer
- p. 78 - Paradoxes pour « une vie merveilleuse »

S

i vous n'avez jamais entendu parler de la Communication NonViolente (CNV), alors vous êtes probablement un chacal! Voilà un jugement péremptoire que Marshall Rosenberg (1934-2015) se serait certainement beaucoup amusé à déconstruire. Ce docteur en psychologie clinique devenu un infatigable « faiseur de paix » n'avait pas son pareil pour vous amener à identifier par vous-même la violence inhérente à vos paroles et vos actes, quand bien même vous seriez convaincu d'être un parfait pacifiste ou quelqu'un de « gentil ». « *Parfois, le monde n'est pas gentil* », a récemment relevé notre président de la République, s'attirant moult quolibets pour cette expression d'une confondante « naïveté ». Pourtant le monde n'a pas tant besoin de gentillesse que de vérité, au sens que lui donne l'auteur Thomas d'Ansembourg dans son livre *Cessez d'être gentil, soyez vrai!* Ce succès de librairie du début des années 2000 s'inspire en effet directement des préceptes de la Communication NonViolente, laquelle a réellement le pouvoir de changer le monde.

La « non-violence » ou quand le sens crie

Pour comprendre ce qu'est cette fameuse CNV, il faut commencer par sa graphie même. Marshall Rosenberg a élaboré sa méthode au début des années 1960 et a énormément hésité sur son appellation. L'anecdote qui en est à l'origine est extrêmement révélatrice, comme le raconte Anne Bourrit, qui fut sa traductrice et sa collaboratrice pendant plus de vingt ans. Il avait d'abord nommé son processus « *À partir de maintenant...* », sous-entendu « *... je change* ». Invité à parler lors d'une conférence dans une ville des États-Unis, il constate que les personnes présentes sont très engagées dans la volonté de faire évoluer la société. Il demande alors à l'organisateur comment ce dernier est parvenu à réunir des personnes ayant cette qualité manifeste. Celui-ci répond qu'il a simplement annoncé la soirée comme « un séminaire de communication non violente ». « *Si c'est le genre de personnes que cela attire, alors il faut conserver cette formulation* », s'est dit Marshall Rosenberg.

Bien sûr, cette non-violence fait directement référence à Gandhi, qui en a fait le fondement de son action et de toute sa vie. Mais le terme sanskrit que l'on traduit par non-violence, *ahimsa*, ne comporte pas en lui-même cette négation, encore que le « a » soit privatif de *himsa*, qui désigne l'action de blesser, heurter. *Ahimsa* est un mot entier qu'il serait plus juste de traduire par « dénué de violence » ou, dans une formulation entièrement positive, par « respect de la vie ». Il s'agit d'un concept central de l'hindouisme, du bouddhisme et du jaïnisme, mais il est moins connu que Gandhi s'est également inspiré du christianisme et de la parole de Jésus à partir de ses échanges soutenus avec Léon Tolstoï, fervent chrétien orthodoxe. Pour atténuer l'effet de la négation contenue dans la formule « non-violence », et se rapprocher du sens d'*ahimsa*, Marshall Rosenberg a décidé d'écrire Communication NonViolente de façon attachée². Bien que très réfléchi, ce choix n'a néanmoins pas empêché le terme de CNV de rencontrer incompréhension, voire hostilité, du fait même de la présence du terme « violent ». Ainsi, les Québécois lui ont préféré dès



« Les besoins sont la vie qui s'exprime. Les besoins sont bien plus proches de la vérité que n'importe quel jugement que vous pouvez avoir sur vous-mêmes. »

Marshall Rosenberg



Marshall Rosenberg, fondateur de la CNV.

l'origine la formule de « communication consciente » ou « empathique ». Le fait d'inviter à une communication non violente comporte en effet une forme d'accusation implicite de violence, qui repousse ceux qui ne sont pas prêts à accepter que leurs manières d'être et de s'exprimer puissent être violentes, même et surtout sans le vouloir.

Qu'est-ce que la CNV ?

Car c'est bien de cela qu'il s'agit : la violence à l'œuvre dans le monde est le fruit de notre violence intérieure, laquelle résulte directement de nos besoins insatisfaits, de nos frustrations. « *Les besoins sont la vie qui s'exprime*, expliquait Marshall Rosenberg. *Les besoins sont bien plus proches de la vérité que n'importe quel jugement que vous pouvez avoir sur vous-mêmes.* » Se mettre à l'écoute de nos besoins afin de pouvoir les satisfaire est donc la condition du bien-être

et de relations harmonieuses. C'est sur cette base que Marshall Rosenberg a mis au point sa méthode, qu'il décrit comme un processus dépassant le cadre de la communication puisqu'il s'agit d'abord d'une conscience et d'une attitude.

Selon son fondateur, la CNV est ainsi « *la combinaison d'un langage, d'une façon de penser, d'un savoir-faire en communication et de moyens d'influence qui servent mon désir de faire trois choses: me libérer du conditionnement culturel qui est en discordance avec la manière dont je veux vivre ma vie; acquérir le pouvoir de me mettre en relation avec moi-même et autrui d'une façon qui me permette de donner naturellement à partir de mon cœur; et acquérir le pouvoir de créer des structures qui soutiennent cette façon de donner* ». La clé est donc de devenir capable de parler le « langage du cœur », d'où le recours constant dans ses conférences à la métaphore de la girafe,



La CNV s'inspire, entre autres, du mahatma Gandhi, théoricien et activiste de la non-violence.

choisie parce que c'est l'animal terrestre qui a le plus gros cœur, par opposition au chacal, qui représente nos habitudes de fonctionnement issues du conditionnement familial et culturel. Comme le yin et le yang, personne n'est complètement chacal ni complètement girafe, mais il s'agit surtout de comprendre que la violence du chacal n'est pas notre nature. Celle-ci nous porte au contraire vers la bienveillance et l'empathie, ou l'élan du cœur, dès lors que nos

propres besoins sont satisfaits. Il faut donc avant tout s'intéresser à ceux-ci, et Marshall Rosenberg s'est tourné vers les travaux du psychologue Abraham Maslow qui les a définis selon une hiérarchie allant des besoins physiologiques jusqu'aux besoins d'accomplissement, en passant par la sécurité, l'appartenance et l'estime de soi. Une approche plus fine de la notion de besoin a cependant été proposée par l'économiste chilien Manfred Max-Neef, que Rosenberg

citait volontiers depuis qu'il l'avait découvert. Max-Neef a en effet ajouté aux besoins selon Maslow les notions d'empathie, de compréhension, de créativité, d'amour, mais aussi de jeu, de repos et de sens.

Quand le « meurtrier » est invité à dîner

Une liste de besoins n'est ni exhaustive ni définitive selon la CNV, qui encourage avant tout à approfondir la connaissance de soi. Là où l'on pourrait commencer à se dire que la CNV n'est qu'une méthode de développement personnel de plus, qui enjoint de nous aimer mieux pour mieux aimer, s'exprime en réalité le génie de Rosenberg, car tout tient en quatre points. Quatre (petits) pas qui changent tout et qui ont même le pouvoir de changer le monde d'après ceux qui ont résolu de la mettre en œuvre. Ces quatre étapes de la CNV sont désignées par le sigle OSBD pour Observation, Sentiments, Besoins, Demande (voir encadré). Qu'il s'agisse de parler des tâches ménagères avec son ou sa partenaire de vie ou de signer un traité de paix international, le processus s'applique de la même façon. De fait, Marshall Rosenberg était lui-même surpris par l'impact que pouvait avoir sa méthode par-delà les différences de culture et de langage. Si la CNV peut sembler souffrir d'un déficit de notoriété, c'est que son créateur n'a formalisé sa méthode par écrit que tardivement, ne publiant son premier livre sur le sujet qu'en 1999³ et privilégiant l'action de terrain. En ex-Yougoslavie, au Rwanda parmi Tutsis et Hutus, en Israël et Palestine..., dans plus de soixante pays où il fut invité, il s'est rendu avec ses petites marionnettes chacal et girafe. Devant des réfugiés, des prisonniers, des chefs de tribu, des religieux, des politiques, des militaires ou des policiers, il a exposé sa méthode en commençant parfois par écouter longuement, comme dans ce camp de réfugiés palestiniens où il fut accueilli par l'accusation de « meurtrier! », du simple fait qu'il était américain. Le même homme qui



OSBD, le B.A.-BA de la CNV

L'Observation consiste à décrire la situation de façon factuelle, sans interprétation ni évaluation. Les évaluations reposent sur des jugements, les interprétations sur des projections et des présupposés. La CNV n'interdit aucunement de juger ou d'évaluer, mais elle demande de distinguer cela de la simple observation. Une référence majeure est ici Jiddu Krishnamurti, selon qui la capacité à « observer sans évaluer est la plus haute forme de l'intelligence humaine », mais on s'inspirera également du « Tu ne jugeras point » de la Bible. Par exemple, on comprend aisément qu'une phrase comme « Tu es un paresseux » (jugement) contient une dose de violence qui est au contraire absente de « Cela fait une semaine que tu n'as pas rangé ta chambre » (observation)... Le parent qui préfère la première à la seconde parce qu'elle est plus courte est lui-même paresseux (oups! jugement).

L'expression de ses **Sentiments**, émotions et attitudes consiste en deuxième lieu à pouvoir communiquer ce qui se produit en nous. Il convient là aussi de distinguer cette expression de toute forme de jugement. Comme l'a bien montré également Jacques Salomé, souvent le tu tue, et toute phrase commençant par « tu » risque fort d'exprimer un jugement plutôt qu'un sentiment. On en vient alors aux **Besoins**, qui sont la base de la CNV. Accepter,

assumer et exprimer nos besoins - y compris au risque que ceux-ci révèlent notre vulnérabilité et nos faiblesses -, augmente nos chances de communiquer depuis le « tronc commun » de notre humanité. Le conditionnement culturel est ici un obstacle majeur, car vulnérabilité et faiblesse sont rien de moins que des tares dans la société moderne ultra-compétitive. Anne Bourrit, collaboratrice de Rosenberg, explique qu'on laisse plus d'air et de liberté à quelqu'un en lui disant « J'ai besoin d'amour », que « J'ai besoin que tu m'aimes ».

Il s'agit enfin d'être capable de formuler une **Demande**, qui appelle des actes, en cherchant à respecter trois règles essentielles : formuler de façon positive ce que l'on veut, plutôt que ce que l'on ne veut pas ; formuler de façon consciente et explicite, plutôt que par des sous-entendus qui sont source de mauvaise interprétation ; formuler enfin de façon simple, claire et précise, pour que la réalisation de l'objet de la demande soit à la portée de l'interlocuteur. Le verbe anglais *to demand* est un faux ami qui signifie « exiger » ou « réclamer » et c'est une nuance qu'il convient de souligner. « Dès lors que nous sommes prêts à écouter pleinement ce qui empêche l'autre de faire ce que nous lui demandons, nous formulons une demande, selon ma définition, et non une exigence », précisait Marshall Rosenberg.

l'avait accusé l'a invité le soir même à partager le repas de ramadan avec sa famille... parce qu'il avait été écouté et compris. Bienveillance et empathie ne sont pas que des mots.

Une spiritualité en action

Mais si la CNV a effectivement un tel impact, au-delà des cultures, des conditionnements et des langages, c'est qu'elle touche réellement à l'universel en nous. Et cet universel ne renvoie à rien d'autre qu'à la spiritualité. Dans un livre intitulé *Spiritualité pratique, les bases spirituelles de la CNV*, Marshall Rosenberg explique : « La CNV est véritablement née de mes tentatives de comprendre ce concept d'amour et la façon de le manifester. » Ou encore : « D'une part, ce qui nous apporte notre plus grande joie, c'est de nous relier à la vie en contribuant à notre propre bien-être et à celui des autres. D'autre part, la spiritualité et l'amour se manifestent davantage dans nos actes que dans nos sentiments. »

Une spiritualité en actes, et non une simple méthode ou un processus, c'est ainsi que de nombreux praticiens - formateurs certifiés - considèrent la CNV. Pour l'enseignante spirituelle (et formatrice certifiée) Isabelle Padovani, la CNV a été plus qu'une révélation, ce fut une

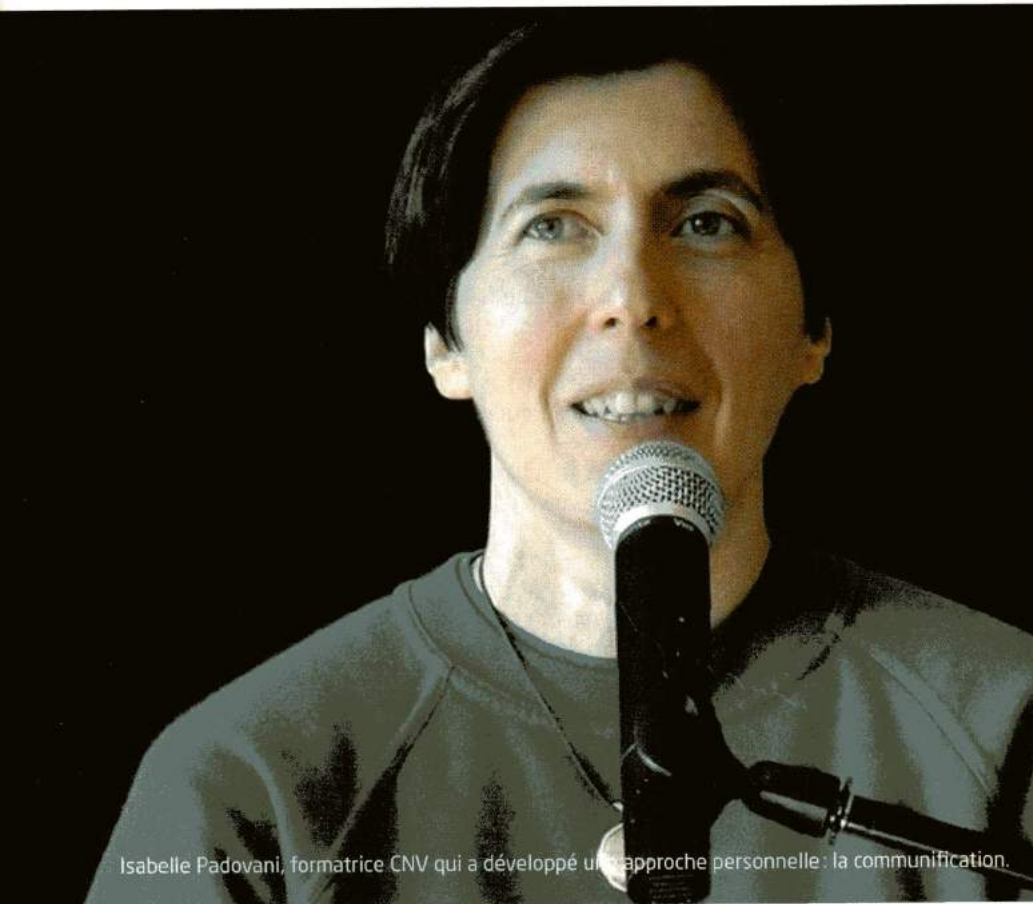
« D'une part, ce qui nous apporte notre plus grande joie, c'est de nous relier à la vie en contribuant à notre propre bien-être et à celui des autres. D'autre part, la spiritualité et l'amour se manifestent davantage dans nos actes que dans nos sentiments. »

Marshall Rosenberg



Anne Bourrit, formatrice certifiée en CNV, traductrice et collaboratrice de Marshall Rosenberg.

véritable libération. « J'ai rencontré la CNV en 2002 à une période où j'étais désespérément mal dans ma vie relationnelle amoureuse, explique-t-elle, et où je constatais qu'il y avait très peu de stratégies qui permettaient de vivre l'harmonie dont j'avais envie. » Alors qu'elle cheminait depuis plus de vingt ans sur de nombreux sentiers spirituels, Isabelle Padovani a réalisé qu'elle



Isabelle Padovani, formatrice CNV qui a développé une approche personnelle : la communication.

restait engluée dans d'innombrables « il faut », « je devrais », « on ne doit pas »... avec « des aspirations morales », « des valeurs spirituelles hautes qui recréent une morale avec le bien et le mal, ce qu'il faut ou ne faut pas faire ». « Très vite, j'ai vu la puissance de ce processus pour arriver dans ce champ au-delà du bien et du mal dont parle le poète soufi Rumi », poursuit-elle. Que manquait-il aux enseignements spirituels ? Une pratique, une approche pragmatique et concrète. « Toutes les grandes traditions spirituelles nous invitent en effet à être dans le non-jugement, à être dans le cœur, à aimer nos ennemis, etc. Mais comment faire cela ? En faisant des prières, des méditations, des ascèses ? Je n'ai jamais vu qu'en temps réel cela modifiait ma façon de fonctionner », observe Isabelle Padovani. En se battant contre ses propres jugements, on recrée un ennemi, et donc une violence, en soi.

La fin de la « chasse à l'ego »
La libération vient du fait que, selon la CNV, les pensées qui nous traversent sont simplement l'expression

« Toutes les grandes traditions spirituelles nous invitent en effet à être dans le non-jugement, à être dans le cœur, à aimer nos ennemis, etc. Mais comment faire cela ? En faisant des prières, des méditations, des ascèses ? Je n'ai jamais vu qu'en temps réel cela modifiait ma façon de fonctionner. »
Isabelle Padovani

maladroite de l'énergie de vie, et non quelque chose qui serait à combattre ou réprimer. Dès lors, il s'agit de « traduire » cette expression maladroite. « Quand je voyais un conducteur qui avait un mauvais comportement, explique Isabelle Padovani, la pensée "quel abruti !" me traversait, et je me battais contre cette pensée en essayant de me convaincre de quelque chose, puisque nous sommes tous un, etc. Aujourd'hui, la pensée "quel abruti !" surgit encore, mais je la traduis : quand je vois un tel comportement, je me sens atterrée, j'ai peur, c'est en lien avec mon besoin de sécurité, et je suis aussi atterrée que ce conducteur n'ait pas conscience du fait que son comportement puisse mettre les autres en danger... Le fait de me poser là m'apaise et me fait déjà sortir de la pensée "quel abruti !". Ensuite, que puis-je faire pour me rendre la vie belle ? » Le Bouddha enseignait qu'on ne peut éviter « la première flèche », cette pensée qui surgit, mais on peut éviter de se planter soi-même la seconde, celle qui consiste à se culpabiliser à cause de cette pensée, cet « instant premier ». Isabelle Padovani conclut : « Ma vie a changé en 2004 quand j'ai entendu Marshall Rosenberg dire : À partir de maintenant... vous n'aurez plus jamais peur d'entendre ou d'avoir un jugement ; votre seule peur sera de ne pas arriver à mettre vos oreilles de girafe assez vite. »

C'est une attitude et une intention qu'il faut constamment mettre en œuvre de façon consciente et active, car nos conditionnements sont bien plus ancrés qu'on ne le croit. Comme l'explique Miki Kashtan, formatrice américaine, cette attitude authentique doit précéder les mots eux-mêmes, sans quoi le recours à la CNV dans un contexte où elle n'est pas intégrée peut être perçu comme une forme d'agression : « Je ne veux donner que ce que l'autre peut recevoir. » ●

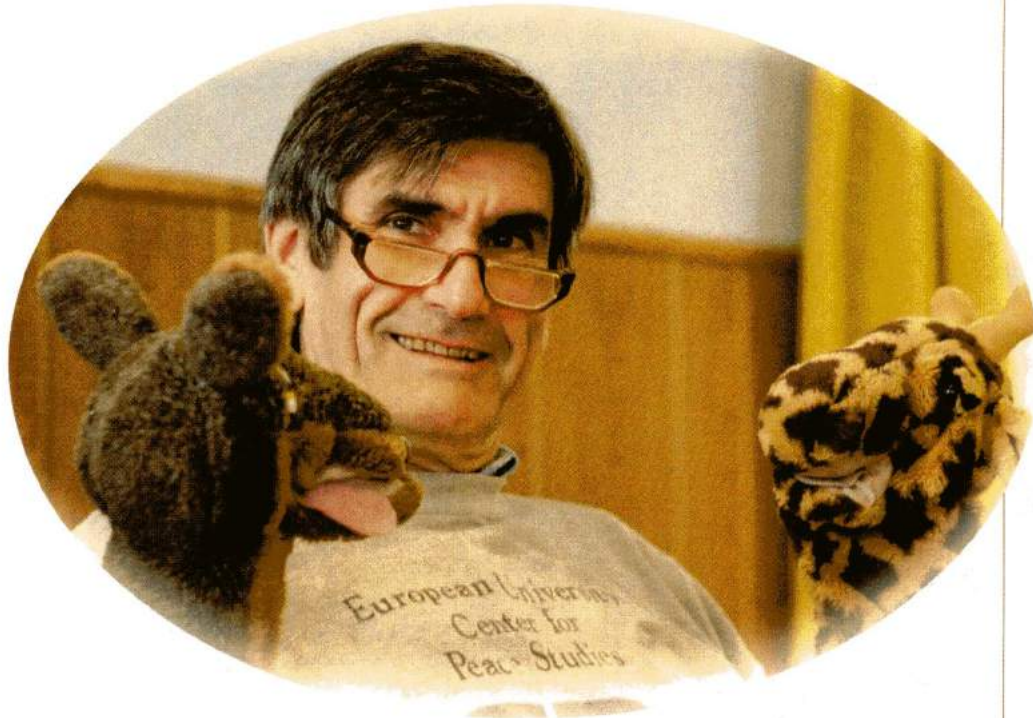
Notes

1. L'Homme, 2014.
2. NonViolent Communication en anglais.
3. *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, 2^e édition La Découverte, 2004.
4. Jouvence, 2007.



Regard, présence, humour: l'effet Marshall Rosenberg

Né en 1934, le fondateur de la CNV s'est éteint en février dernier. Ceux qui l'ont connu décrivent un homme rare, doué d'une capacité d'écoute hors du commun, « expert » en bienveillance et en empathie, mais certainement pas un surhomme, car Marshall Rosenberg n'hésitait pas à parler de ses faiblesses et restait l'observateur intransigeant du chacal en lui. Ses deux grands-pères étaient des émigrés juifs russes ayant fui adolescents l'enrôlement dans l'armée du tsar. Né près de Détroit aux États-Unis, Rosenberg est très tôt confronté à l'antisémitisme et à la violence qui l'accompagne. Il se dirige vers des études de psychologie clinique, obtient son doctorat, travaille avec le psychologue Carl Rogers, mais se lasse rapidement d'une approche centrée exclusivement sur la « pathologie ». Anne Bourrit, collaboratrice et traductrice de Rosenberg, raconte un fait éclairant: « Il avait retenu de Carl Rogers que si l'on veut aider une personne, il faut se placer en face d'elle en tant que personne, en tant qu'être humain et non en tant que psy. Il a quitté sa pratique de psychologue clinicien parce qu'il en avait assez d'écrire des rapports cliniques. Il est alors provisoirement devenu chauffeur de taxi pour pouvoir continuer à payer ses factures. Il trouvait que s'occuper d'une personne à la fois allait trop lentement, et il a très vite constaté que les personnes dépressives qui venaient le consulter étaient des personnes qui ne savaient communiquer ni avec leur entourage, ni en premier lieu avec elles-mêmes. Il détestait le rapport patient-thérapeute qui fausse la donne. C'est ainsi qu'il a consulté sa femme et ses enfants et leur a demandé comment ils réagiraient s'il arrêtait, si leur train de vie baissait. Et ils l'ont encouragé. Il racontait à qui voulait l'entendre qu'il avait donné quelques-unes de ses meilleures consultations dans son taxi, précisément parce que les personnes ne le voyaient pas à ce moment-là comme un psy! Très vite après cette période, il a commencé à voyager beaucoup... » Les gens étaient frappés par l'intensité de son regard, la densité de sa présence, mais aussi son humour incomparable,



Une mise en scène chère à Rosenberg: les marionnettes de girafe et de chacal figurant nos habitudes de communication.

« C'était un bourreau de travail, un être engagé, se reposant à peine, prêt à accepter toute demande à travers le monde. »
Thomas d'Ansembourg

se souvient Thomas d'Ansembourg: « On percevait d'emblée une immense générosité dans ses yeux. Il enseignait aussi avec beaucoup d'humour, beaucoup de talent pédagogique pour faire passer les messages et provoquer des déclics, tout en émaillant ses propos de poèmes qui l'avaient touché - beaucoup de poètes soufis, de nombreux messages de sagesse spirituelle piochés lors de son parcours et qui montraient la convergence de ces traditions. Et il aimait également émailler ses enseignements de chansons qu'il avait composées. C'était très touchant parce qu'il avait le don de faire passer cela à un moment où tout un groupe était en train de prendre conscience de quelque chose. Il sortait alors un poème ou une chanson sur sa guitare qui venait vraiment illustrer avec beaucoup de finesse ce que l'on était en train de percevoir. C'était un bourreau de travail, un être engagé, se reposant à peine, prêt à accepter toute demande à travers le monde. Je lui avais dit: "Tu aimes la nature, aimerais-tu venir pêcher chez moi en Belgique?" Il m'avait répondu qu'il aimerait beaucoup mais qu'il était tellement pris, ajoutant: "Tant qu'il y aura des réfugiés qui campent sur une colline sous la pluie, je ne pourrai pas m'arrêter." »



Au secours de l'école et de l'entreprise



La CNV fait des « miracles » en milieu scolaire et dans le monde du travail, deux domaines où les situations de rupture se multiplient. L'écoute empathique et la reconnexion aux besoins essentiels transforment les relations et produisent des effets durables.



« C'est là mon rêve : que les enfants grandissent au contact d'adultes inspirants. » Véronique Gaspard, infirmière et formatrice certifiée.

Une rencontre historique s'est tenue il y a quelques semaines à l'École supérieure de l'éducation nationale (ESEN). Le monde associatif était en effet reçu pour la première fois pendant deux journées et, parmi les associations représentées, on notait la présence remarquable de Déclic CNV & Éducation, une structure chargée de promouvoir la Communication NonViolente en milieu éducatif. Depuis cette année, des formations sont d'ores et déjà proposées au monde enseignant et l'objectif va être de faire financer ces formations au titre des projets d'établissements, en attendant qu'elles soient pleinement intégrées aux plans académiques de formation.

Prévenir le harcèlement

« C'est une révolution ! » relève modestement Véronique Gaspard, infirmière, formatrice certifiée et membre de Déclic. « De toute façon, ça craque complètement dans les établissements. Nous avons de plus en plus de demandes de la part des équipes pédagogiques pour se former à la CNV. Le travail de ma collègue Catherine Schmitter commence à payer. Elle anime un pôle de coordination éducation-CNv depuis 2010 qui a conduit à la création de l'association Déclic. Elle a travaillé pendant cette période avec Éric Debarbieux - délégué ministériel chargé de la prévention de la violence en milieu scolaire, en particulier sur le harcèlement -, et contribué à l'élaboration d'un guide : Pour une justice en milieu scolaire préventive et restaurative dans les collèges et lycées. » Le chapitre III du guide est intitulé : « La Communication NonViolente : comprendre soi-même et autrui, pour dire et écouter avec empathie » (voir encadré).

Qui a dit que rien ne changeait ? Une expérimentation a été conduite à Blois sur une période de deux ans et a consisté à former 72 enseignants et personnels des écoles au cours de douze journées. Dix groupes scolaires (maternelle, primaire et collège) étaient concernés. « Notre idée n'était pas de prévenir le harcèlement mais de soutenir le mieux-être des enseignants, explique Véronique Gaspard. Et aussi de soutenir leur compréhension du fait que si l'on prend soin de ses besoins, on a plus de chance d'être heureux ; et les enseignants heureux font des adultes inspirants pour les enfants. C'est là mon rêve : que les enfants grandissent au contact d'adultes inspirants. Il se trouve que cela prévient le harcèlement de manière indirecte. Le harcèlement n'est qu'une stratégie de survie là où l'on n'a pas été entendu. Si les enseignants sont formés à ce regard différent sur les comportements, bien évidemment cela génère moins de violence dans la cour ou ailleurs. »

L'Éducation nationale préconise la CNV

Un guide intitulé *Pour une justice en milieu scolaire préventive et restaurative dans les collèges et lycées** a été édité en 2014 par le ministère de l'Éducation nationale à l'intention du personnel scolaire. Dans le troisième chapitre (page 73), il est question de la CNV. Extrait.

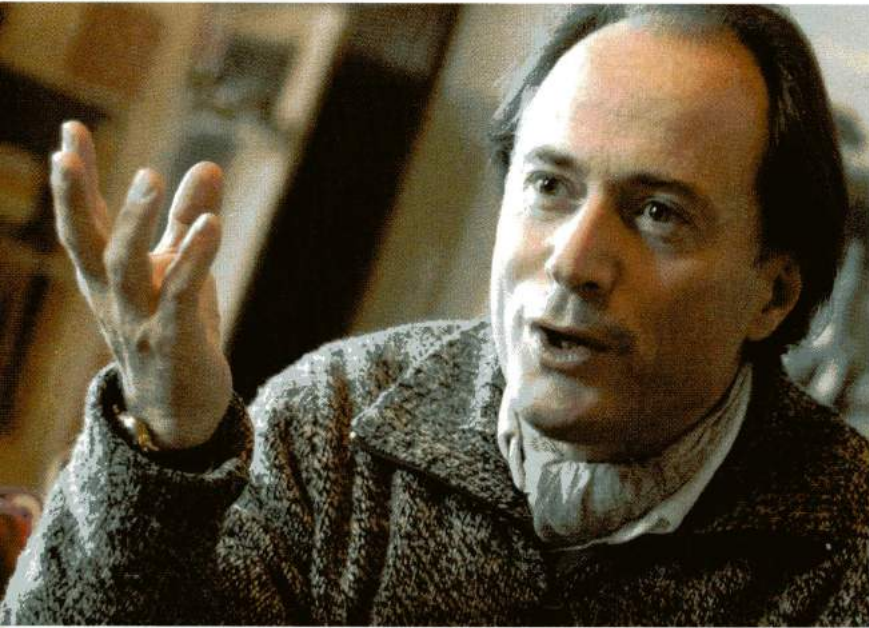
« La première application souhaitable est dans la relation entre adultes, car :

- la qualité de la relation entre adultes a un impact sur leur bien-être et sur leur disponibilité pour être dans cette qualité de relation aux élèves ;
- quand la qualité de la relation entre les adultes est mauvaise, cela se ressent dans tout l'établissement et les élèves eux-mêmes deviennent plus réactifs ;
- les enfants apprennent par ce qu'ils voient et ce qu'ils vivent, plus que par ce qu'on leur dit. La manière de fonctionner des adultes entre eux influence la manière de fonctionner des élèves.

Dans la relation avec les élèves, la conscience qu'apporte la CNV a des impacts importants tels que :

- le changement des habitudes relationnelles des adultes dans la relation avec les élèves diminue les violences invisibles liées aux pratiques habituelles et a pour conséquence une diminution de la réactivité des élèves (verbale ou comportementale) avec les adultes ou entre pairs ;
- les enfants apprenant les relations par ce qu'ils vivent à travers les relations des adultes avec eux, le changement relationnel des adultes est une première source d'apprentissage des élèves à d'autres modes relationnels. »

* À télécharger sur www.education.gouv.fr/cid2765/climat-scolaire-et-prevention-des-violences.html



Thomas d'Ansembourg, l'un des plus fervents promoteurs de la CNV en France. Il a développé notamment l'idée d'« intériorité citoyenne ».

L'évaluation formelle de cette expérience pilote est en cours et les résultats seront disponibles avant la fin de l'année, mais le ressenti des formateurs confirme sans aucun doute possible le bien-fondé de la démarche. Plus récemment, 35 directeurs d'établissement de l'agglomération de Blois qui n'avaient pas participé à la formation initiale ont à leur tour été formés, à leur demande.

Ne plus confondre les êtres avec leurs actes

D'abord infirmière en réanimation pendant sept ans, accompagnatrice de fin de vie, puis infirmière scolaire pendant cinq ans, Véronique Gaspard a l'habitude des secteurs difficiles, établissements « de banlieue » en particulier. La CNV, découverte grâce à Thomas d'Ansembourg, a littéralement transformé le regard qu'elle portait sur ces « jeunes ». « Je vois tellement la beauté de ces enfants que je ne les confonds plus avec leurs actes, explique-t-elle. Ça a révolutionné ma vie. J'aime ce processus parce qu'il est simple. Il m'arrive de leur parler de CNV quand ils me demandent des choses comme : "Madame, pourquoi vous, vous nous comprenez ?" Je leur explique mon parcours, je leur dis que j'ai appris le langage du cœur, et un gamin m'a dit récemment qu'il voulait être formé. C'est un enfant qui a fait plusieurs séjours en psychiatrie et qui est dans un lycée de la nouvelle chance à Pontoise, pour des élèves "décrocheurs". »

De nombreuses anecdotes illustrent la puissance du processus CNV, autant que l'inanité de l'approche classique sanction/récompense. « Un éducateur était dépassé par une situation où un gamin de 14 ans allait être exclu pour la cinquième fois du collège, raconte Véronique Gaspard. Il venait de cracher sur un enseignant. L'éducateur me dit que l'exclusion ne marche pas, et je lui confirme. Quand on exclut, soit l'enfant se soumet au système, soit il se rebelle. Celui-là avait choisi la rébellion. J'ai vu le gamin et je lui ai bien sûr dit que je détestais le fait qu'il ait craché sur un enseignant et qu'il n'avait pas intérêt à faire ça avec moi, mais qu'on allait quand même

« "Est-ce que ce qui est important pour toi, c'est de pouvoir être entendu par les adultes, ne serait-ce qu'une seule fois ?" Et une larme perlait dans ses yeux ; il m'a demandé : "Mais qu'est-ce que vous avez fait madame ?" »

essayer de voir la beauté de l'être qui était derrière cet acte. Et il m'a dit : "Personne ne m'a jamais dit que j'étais beau." Au bout de 45 minutes d'écoute et d'échanges, je lui ai dit : "Est-ce que ce qui est important pour toi, c'est de pouvoir être entendu par les adultes, ne serait-ce qu'une seule fois ?" Et une larme perlait dans ses yeux ; il m'a demandé : "Mais qu'est-ce que vous avez fait madame ?" J'ai dit : "C'est juste que je t'ai rejoint là où la vie coule pour toi. Tu sais maintenant que ce qui est important pour toi, c'est d'être entendu. Peux-tu envisager un autre moyen que celui de cracher sur quelqu'un, parce que cela a des conséquences ?" On a fait tout un pacte avec son éducateur. Et je lui ai demandé : "Comment c'est pour toi maintenant ?" Il m'a dit : "Si je ne suis pas exclu, je me ferai peut-être moins frapper en rentrant chez moi." »

Posture relationnelle coopérative

Ce que la CNV peut faire en milieu éducatif et scolaire, elle le peut aussi dans le monde des adultes et du travail. Là aussi, les choses bougent énormément, car « ça craque » tout autant. Plusieurs députés ne viennent-ils pas de demander la reconnaissance du burn-out, ou épuisement professionnel, en tant que maladie professionnelle ? Isabelle Desplats, formatrice certifiée et cofondatrice de l'association Colibris (avec Pierre Rabhi), propose des formations interentreprises appelées « Communiquer autrement pour mieux coopérer¹ » qui rencontrent un franc succès. « La CNV est d'abord une découverte de soi, du fonctionnement humain, de la relation, explique Isabelle Desplats. Tout est bienvenu, même si une personne vient pour des motivations personnelles. On apprend d'abord sur l'humain avant de l'appliquer dans un contexte donné et on en tire beaucoup de bénéfices dans le développement d'une posture relationnelle coopérative. » L'intérêt de l'approche interentreprises est de croiser les secteurs d'activité, les horizons professionnels et les métiers. L'administration fiscale, notamment, a formé ses agents... Les métiers concernés



par l'accueil du public y trouvent un grand intérêt, mais des grandes entreprises du secteur privé ont également envoyé leurs cadres. Françoise Keller, qui dirige l'association des formateurs en CNV, a publié en 2013 *Pratiquer la Communication NonViolente*². Juliette Tournand en est, pour sa part, à la troisième édition depuis 2007 de son livre *La Stratégie de la bienveillance : l'intelligence de la coopération*³. Même le prestigieux CFPJ (Centre de formation et de perfectionnement des journalistes) propose des formations intitulées « Favoriser le dialogue avec la Communication NonViolente ».

Il ne s'agit pas de faire des cons-vaincus

« Les demandes sont croissantes, observe Isabelle Desplats. Les générations qui arrivent ont besoin de sens; les gens ne veulent plus travailler dans n'importe quelle condition. Les entreprises touchent aussi beaucoup de limites aujourd'hui et cherchent là où ça bloque. On va donc chercher les ressources de l'être humain lui-même, quand les méthodes managériales classiques ne fonctionnent plus. On est obligé de faire appel à la créativité, à l'intelligence collective, à la responsabilité individuelle. La CNV développe une posture relationnelle et collaborative fondée sur la responsabilité et la créativité. Beaucoup de gens font face à des difficultés et on peut facilement tomber dans le fatalisme et la victimisation, des comportements liés au découragement. La CNV est vraiment un outil merveilleux pour aider les personnes à voir ce qui va et aller chercher le positif, et donc entretenir leur motivation. On va prendre appui sur ce qui ne nous convient pas pour aller chercher les besoins en jeu derrière, et au lieu de dénoncer ce qui ne convient pas et de lutter contre, on va adopter une posture pour, positive, et avec, coopérative. C'est vraiment un changement de paradigme. Les gens qui râlent, en entreprise, vont être invités à transformer leur mécontentement en propositions concrètes et réalistes. Pour le climat de travail, c'est énorme. » Et de rappeler que la responsabilité n'est autre que la capacité de répondre (*response-ability* en anglais), mais aussi qu'il ne s'agit pas de convaincre, « car cela ne fait que des cons-vaincus », note Isabelle Desplats avec un humour que n'aurait pas désavoué Marshall Rosenberg.

Ces formations ne sont pas toujours choisies par les personnels qui y participent, mais les plus grands retournements s'observent chez ceux qui étaient les plus réticents au départ, comme on pourrait s'y attendre. Alors qu'elle anime une formation avec un groupe d'hommes « cadres sup » envoyés par leur hiérarchie, Isabelle Desplats constate qu'au bout des trois jours... ils pleurent. « Cela fait dix ans qu'on travaille ensemble, et on ne s'est jamais rencontrés comme ça; que s'est-il passé? » demande l'un d'eux, à l'instar du jeune garçon plus haut. « Marshall Rosenberg parlait en effet de l'inévitabilité du processus, souligne Isabelle Desplats. Quand on se met en lien avec notre humanité, il est inévitable que la beauté de la relation émerge. Il y a une dimension cathartique et quand on me demande si ce genre de réaction est exceptionnel ou si cela se passe à chaque fois comme ça, je réponds que c'est à chaque fois exceptionnel. » ●

Jocelin Morisson

Alors qu'elle anime une formation avec un groupe d'hommes « cadres sup » envoyés par leur hiérarchie, Isabelle Desplats constate qu'au bout des trois jours... ils pleurent.



Isabelle Desplats, formatrice certifiée et cofondatrice, avec Pierre Rabhi, de Colibris.

Une affaire d'écologie

« L'écologie étudie les relations d'interdépendance au sein d'un système vivant, observe Isabelle Desplats. La CNV est fondée sur cette conscience de l'interdépendance et elle la développe en disant "je ne peux pas satisfaire durablement mes besoins au détriment de ceux des autres et de mon environnement". Je vais donc rechercher le dialogue avec autrui ou avec la nature. On passe d'un paradigme de la domination, qui vient de la peur, à un paradigme de la coopération. "Dominez et soumettez la nature" est une des phrases de la Bible qui a fait le plus de mal à l'écologie, comme le reconnaît Jean-Marie Pelt lui-même, fervent catholique. On entre là aussi dans un rapport de coopération avec le vivant qui nous conduit naturellement au respect de toutes les formes de vie. Dans le mouvement Colibris, écologique et humaniste, la CNV est la formation de base qui est proposée aux groupes locaux. Nous créons, avec mon compagnon Rédouane Saloul, un centre d'écologie globale pour permettre aux gens de faire les ponts entre l'écologie environnementale et l'écologie relationnelle et intérieure. »

Notes

1. www.isabelledesplatsformation.com/
2. InterEditions 2013.
3. InterEditions 2014.

Pour aller plus loin

- Sites francophones : www.cnvformations.fr/ - <http://nvc-europe.org/SPIP/> - La CNV en organisations : www.cnvformations.fr/index.php?m=10&ms=143
 - www.colibris-lemouvement.org/agir/guide/nl/utiliser-la-communication-non-violente-dans-un-groupe
 - www.cfpj.com/formation/communication/favoriser-le-dialogue-avec-la-communication-non-violente.html

Témoignages

Une voie pour me rencontrer

« **L**a CNV, c'est plus qu'un processus ou un langage: c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous recherchons. » Marshall Rosenberg.

En lisant ces lignes, je me demande: « Qu'est-ce que je cherche? » car c'est une question que je me suis souvent posée pour tenter de trouver un sens à ma vie. Parfois, je réponds l'amour ou la liberté, la réalisation, la paix ou, tout simplement, la joie de vivre. Mais aucune réponse n'est jamais la dernière. Une quête constante semble mener le cours de ma vie, qui me fait regarder devant, jamais ici; qui me fait penser à demain, jamais à maintenant.

Dans cette course en avant, toujours dans le manque, je n'ai jamais pensé à me demander: « Qu'est-ce qui me rendrait la vie plus belle, ici et maintenant? » ou « De quoi ai-je besoin? » Ce sont ces questions que je suis invitée à me poser en ce jour d'avril 2015, en tant que stagiaire d'un atelier de Communication NonViolente, à Barcelone. Cette brève rencontre avec la CNV va entrouvrir les portes de ma prison. Et rien ne sera plus comme avant.

Je deviens tortue

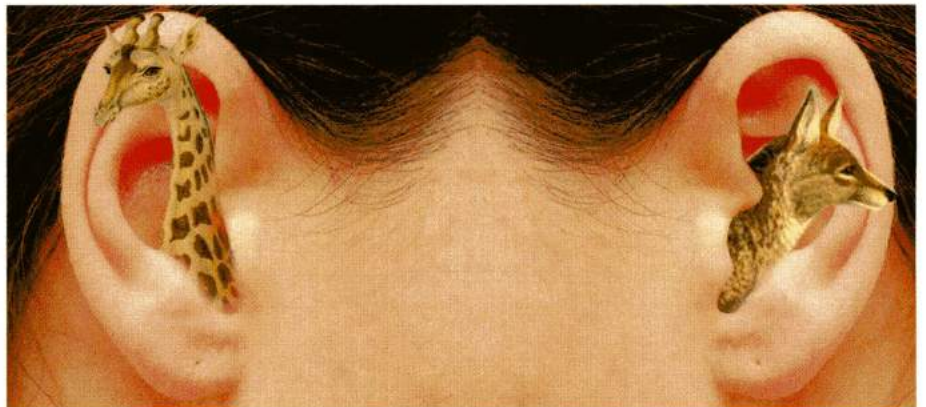
Au milieu de la salle où se déroule notre première session, je remarque la présence d'une tortue. En effet, cette peluche symbolise le rythme, le « tempo » que nous devons adopter pour appliquer la CNV. La formatrice nous parle de l'importance d'être à l'écoute de notre respiration et de notre posture corporelle pour donner une place à nos sentiments et à nos besoins. On évite ainsi de réagir avec notre cerveau reptilien. L'action-réaction instinctive amène en effet à une attitude défensive qui favorise les expressions automatiques et les réponses « ping-pong ». En revanche, l'exemple de la tortue nous invite à distinguer chaque pas, à discerner les

Quand je ralentis le flot de mes pensées et que j'observe, je me donne l'opportunité de choisir ma réaction. Soit j'alimente le langage « chacal » (les habitudes de langage qui favorisent l'aliénation et la violence), soit le langage « girafe » (le langage de la CNV, conscient des sentiments et besoins).

faits des interprétations, à donner une place aux sentiments et à reconnaître les besoins avant de réagir. Quand je ralentis le flot de mes pensées et que j'observe, je me donne l'opportunité de choisir ma réaction. Soit j'alimente le langage « chacal » (les habitudes de langage qui favorisent l'aliénation et la violence), soit le langage « girafe » (le langage de la CNV, conscient des sentiments et besoins).

J'ose le « Je »

Dès le début du stage, il est convenu d'essayer d'utiliser le « je » lors de nos interventions et cela pendant toute la durée du stage. En pratiquant, je me rends compte qu'utiliser « tu » ou « on » là où il pourrait y avoir un « je » m'éloigne émotionnellement de ce que je suis en train d'exprimer. Cette habitude de langage tend à généraliser nos propos et donc à figer des croyances. Par exemple, si je dis « en ville, on vit trop vite », je rends difficile la possibilité de concevoir qu'il en soit autrement pour moi ou pour un autre. Quand je place « je » devant ce que je dis, « en ville, je vis trop vite », je réalise qu'il ne s'agit que de ma vision, de mon expérience, et donc je m'ouvre à la possibilité d'entendre d'autres points de vue, ce qui est propice à un climat d'écoute. Dès l'instant où je suis impliquée dans ce que j'exprime, je me responsabilise et je facilite l'observation de mes sentiments et, par conséquent, la recon-





généralisations, les reproches... Un langage figé qui emprisonne le mouvement de la vie...

La formatrice nous propose de faire une liste avec quelques-uns des « il faut » qui dominent notre vie quotidienne. Je réalise alors avec surprise qu'à peine éveillée, je me dis « il faut que je me lève », et que ces « il faut » se succèdent toute la journée!

Ensuite, elle nous demande de chercher quels sont les besoins cachés derrière ces impératifs, puis de changer les phrases par « je veux... » suivi de « parce que... » en précisant le besoin à satisfaire. Cet exercice, qui me semble tellement facile, change profondément la manière dont j'envisage ma vie à présent. Il m'apparaît clairement que ce type de langage (« tu devrais », « il faut », j'aurais dû ...) nous déresponsabilise et nous met en position de victimes. Quand je dis « il faut que j'écrive cet article », je nie la liberté de choix que j'ai pourtant exercée le jour où j'ai accepté de l'écrire. Je me déresponsabilise donc en me « mettant la pression ». Au lieu de cela, si je me dis « je veux écrire cet article parce que cela nourrit mon besoin de réalisation », mon attitude change automatiquement et je me retrouve pleine de joie et d'enthousiasme devant mon clavier. J'écris en étant pleinement consciente qu'il s'agit d'un choix, et non d'une obligation. Quand je prends conscience que les actions que je réalise, c'est moi qui les ai choisies pour satisfaire un besoin, je reprends le pouvoir sur ma vie, je me libère.

Pour cela, il est important que je sois à l'écoute de mes besoins.

Je reconnais mes besoins

Quand on met notre attention sur les sentiments et qu'on les accueille comme des portes vers les besoins, quelque chose en nous s'apaise. À l'instant où j'écris ces lignes, je me dis : « Quel bruit dans cette bibliothèque! » et, aussitôt, je me souviens de la CNV : j'entends le bruit des gens

naissance de mes besoins.

Cette attitude d'observation et de reconnaissance est importante pour appliquer la CNV. J'essaie de maintenir cette présence à mon corps, mes sentiments et mes besoins au quotidien, tout en discutant ou en marchant dans la rue. Dans ces cas-là, mon espace intérieur s'élargit, je ressens une ouverture, une présence qui me permet de « voir » autrement le monde extérieur. Le lien entre ce que je ressens et ce que je perçois me semble évident. En étant consciente de ce dont j'ai besoin, une réponse créative (et non réactive) peut faire surface.

Je parle girafe

Je me sens souvent opprimée par le manque de temps. Mon agenda dicte ma vie, règle les horloges et organise mes journées. Alors, pour lui échapper et faire enfin seulement ce dont j'ai envie, j'ai pris l'habitude de faire des listes sur des bouts de papier. En réalité, ces listes dictatoriales prennent le relais de mon agenda... Pendant le stage en CNV, je me rends compte que ces listes (écrites ou pas) sont remplies de « il faut », « je dois », « je devrais ». Ces habitudes de langage font obstacle à la CNV, tout comme les comparaisons, les étiquettes, les

Dès l'instant où je suis impliquée dans ce que j'exprime, je me responsabilise et je facilite l'observation de mes sentiments et, par conséquent, la reconnaissance de mes besoins.

qui se déplacent, je ressens que je suis énervée. Je regarde mes besoins : tranquillité, concentration, inspiration. Ces derniers étant reconnus, je me sens apaisée. Je perçois toujours les bruits, mais ils ont cessé de me déranger. Les besoins ont besoin qu'on reconnaisse leur existence ! Leur faire une place est déjà un pas vers leur satisfaction, et parfois, comme avec des poupées russes, on en découvre qui se cachent à l'intérieur des autres.

En reconnaissant mes besoins, je pose un regard bienveillant sur moi-même et je me témoigne de l'empathie, ce qui procure beaucoup de douceur dans ma relation avec moi-même.

Sur la page 14 du livret de bord qu'on nous a distribué, je note avec étonnement une longue liste de « besoins humains fondamentaux ». Je n'avais pas réalisé le nombre de besoins que nous partageons ! Les besoins de célébration, de beauté, de participation ou de coopération en font partie. Je réalise qu'ils sont fondamentaux pour moi et que je ne les avais jamais reconnus comme tels. En leur donnant une place significative, je me rapproche de mon essence, de ce que je suis et de ce que j'ai envie d'être. Quand je prends des décisions en fonction d'eux, je me sens à ma place, sur mon chemin et je contribue à mon bonheur ici et maintenant.

J'ai trouvé une clé

Thomas d'Ansembourg parle d'une « nappe phréatique » dans laquelle tous les êtres humains puisent leurs besoins universels. À travers cette « nappe » qui nous est commune, cette quête permanente de satisfaction de nos besoins, nous sommes connectés les uns aux autres et non en rivalité. Cette connexion réveille notre empathie et notre bienveillance naturelle. Le langage de la CNV, qui place la reconnaissance des besoins au centre des relations humaines, est pour moi un langage du cœur. Si je m'exprime à partir de mes idées, mes croyances, je vais rapidement me placer sur le terrain de « qui a tort, qui a raison ? ». Mais



Je n'avais pas réalisé le nombre de besoins que nous partageons ! Les besoins de célébration, de beauté, de participation ou de coopération en font partie. Je réalise qu'ils sont fondamentaux pour moi et que je ne les avais jamais reconnus comme tels.

quand je parle de mes sentiments et de mes besoins, je peux plus facilement être écoutée et trouver de l'empathie chez l'autre. Et à l'inverse, dès que j'entends les besoins de l'autre derrière ce qu'il dit, je peux mieux le comprendre et établir une relation authentique.

Le stage achevé, je sens que quelque chose a bougé en moi. Une tranquillité, un soulagement qui m'indiquent que j'ai trouvé une clé. Je me sens pleine de courage, vraiment inspirée et confiante, et en même temps agitée et fatiguée... J'ai besoin de « laisser infuser la CNV » comme nous l'a conseillé la formatrice. De laisser germer. À chacun d'entre nous, maintenant, d'arroser cette graine, de la cultiver, pour qu'elle prenne racine dans notre langage, qu'elle se répande dans nos structures mentales pour nourrir une nouvelle façon de communiquer, de penser et, enfin, être en relation.

Les paroles d'une chanson que j'aime refont surface ; elles résument assez justement ce que la CNV représente pour moi : « S'accrocher des oreilles au cœur pour que l'on puisse enfin s'entendre... » ●

Nina Gasol



Niels, photographe publicitaire

Beaucoup de ressemblance avec l'aïkido

J'ai connu la CNV à travers l'aïkido. Je trouve que cet art martial a beaucoup de ressemblances avec la CNV, les deux ont les mêmes principes de la non-violence, comme l'entendait Gandhi.

Depuis que je pratique la CNV, je ne ressens plus de culpabilité envers mes choix, je ne me sens plus coupable quand je dis non à quelqu'un ou à quelque chose. Elle m'aide à regarder à quoi je dis oui, quel besoin je satisfais avec ce choix qui me fait du bien. Cela me permet de vivre en accord avec moi-même et de sentir un certain *empowerment* (une certaine prise de pouvoir sur ma vie).

Dans la relation avec mon travail, je me sens en paix avec moi et mon choix. Je sentais un peu de haine envers mon métier, je ne savais pas pourquoi je travaillais dans la publicité, et je sentais que ce n'était pas ma place, car cela rentrait en conflit avec mes idéaux et la manière dont j'aimerais contribuer à la société. Maintenant, je recon-



nais ce que ce travail m'apporte et me permet. Non seulement au niveau économique, car je peux à côté faire les choses dont j'ai vraiment besoin, comme l'aïkido, la CNV, etc. Mais aussi je me rends compte des belles choses qu'il m'apporte, tous les besoins de créativité et d'expression que je peux satisfaire. Cela me permet même d'avoir un regard tendre et bienveillant sur mon travail, et donc sur moi-même.

De plus, le stress du monde de la publicité est parfois très difficile à gérer ; dans ces cas, la CNV est un outil précieux pour améliorer le travail en équipe.

De toute façon, maintenant j'envisage ce travail comme quelque chose de provisoire, car j'ai envie de changer. J'aimerais pouvoir explorer plus profondément les liens entre la CNV et l'aïkido, et plus tard les intégrer d'une façon complémentaire. Pratiquer et enseigner la non-violence avec la CNV à travers l'esprit, et l'aïkido à travers le corps.

Florence, enseignante

Savoir qui je suis d'abord

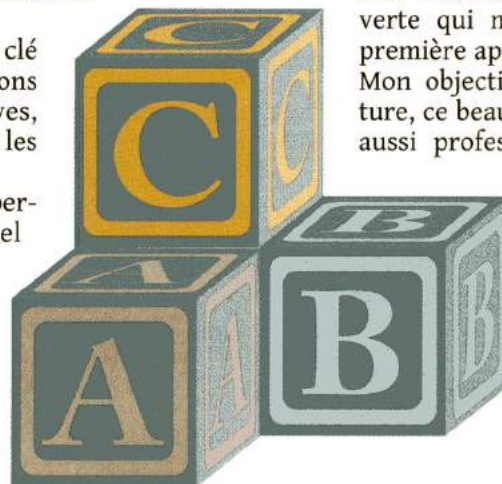
La découverte de la CNV m'a profondément bouleversée. Depuis quelques années déjà, j'avais amorcé une première révolution intérieure, mais je sentais qu'il me manquait quelque chose. Relationnellement parlant, j'avais toujours autant de mal à me positionner dans les situations de désaccords et de conflits.


La CNV est pour moi une clé essentielle vers des relations apaisantes et constructives, que ce soit avec moi ou avec les autres.

Mon premier stage m'a permis de comprendre à quel point j'avais en priorité à m'occuper de moi, savoir qui je suis, quels sont mes

besoins, mon fonctionnement, déprogrammer les pensées et les croyances qui génèrent de la souffrance, du mal-être, reprogrammer pour m'apaiser, me donner toute la bienveillance que je n'ai pas su jusqu'à présent suffisamment me donner. Depuis, je devore les livres et conférences de Thomas d'Ansembourg. C'est une belle découverte qui me permet d'approfondir cette première approche.

Mon objectif est de continuer cette aventure, ce beau voyage, à titre personnel, mais aussi professionnellement puisque je suis enseignante. Je souhaiterais, si cela est possible, me former pour peut-être former à mon tour. J'aimerais que ce soit possible au sein de l'Éducation nationale.





Paradoxes pour « une vie merveilleuse »

Max est « tombé » en CNV après avoir surfé sur les vidéos des conférences de Marshall Rosenberg. Nullement commotionné par sa chute, ce *sapiens sapiens* d'une cinquantaine d'années, chef de PME, nous fait part des bonnes surprises de la CNV.

C'est comme un drôle de chemin, un peu broussailloux, car peu emprunté, mais tout de suite familier et engageant. S'y projette une lumière « paradoxystique » qui fait tout paraître comme animé d'une nouvelle vie. Les anciens repères y paraissent presque absurdes, ombres fugaces d'un théâtre désuet. Tout est à revoir, comme un gant qu'on retourne !

Le paradis... c'est le réel !

Parce que l'enfer, c'est quoi ? Du point de vue de la réalité des sentiments et du vécu, quoi de pire que le jeu obligeant à anticiper sans cesse ce qui pourrait nous valoir blâme ou récompense ? Et le diable se loge évidemment dans les détails comme, par exemple, dans ces simples bons conseils - « Tu aurais pu... tu aurais dû... il fallait m'appeler... » -, qui disent surtout le besoin de reconnaissance de celui qui les émet, et permettent bien peu de connexion entre les protagonistes. La méthode du retour permanent aux faits réels, aux sentiments et aux besoins, qui fonde la CNV, réhabilite



un réel beaucoup moins menaçant, puisque chaque demande constitue un cadeau, une chance de se sentir plus vivant, de se relier à son environnement.

La colère, un trésor !

La colère est un signal d'alarme auquel la CNV ne rend pas imperméable, au contraire. Ainsi peut-on pleinement crier son besoin, l'important restant de ne pas en attribuer la cause à qui que ce soit. Personne n'ayant, en réalité, le pouvoir de nous mettre en colère, mais juste d'en constituer l'élément déclencheur, pas la cause. Ainsi, au lieu de : « *Bordel de m..., c'est toujours quand j'ai un rendez-vous important (besoin) que je tombe sur ces feignants toujours (jugement) en grève (observation)* », vous aurez : « *Bordel de m..., je suis hors de moi, car j'aimerais (besoin) vraiment ne pas avoir à annuler ce rendez-vous afin que mon retard ne soit pas perçu comme un manque de respect. Bon, je veillerai à m'en assurer en quelques mots dès mon arrivée (requête)... Nous aurions tous besoin de trouver d'autres moyens que les*

grèves pour que les salariés soient entendus (requête). » Apaisement immédiat, et créativité libre de s'exercer. Si la colère persiste, un besoin plus profond reste à contacter ! Miam-miam !

Avec cette compréhension, vous n'entendrez plus jamais ni insulte, ni blâme, ni agression, mais des demandes qui sont autant de chances de « *rendre la vie merveilleuse* » comme dit Rosenberg. Vous ne vous contenterez plus non plus de vagues compliments ou de médailles, mais irez chercher ce qui peut fonder cette éventuelle gratitude pour vous en délecter. Et pourquoi non ?

Plusieurs = Un

Difficile d'être heureux parmi les souffrants, non ? D'ailleurs, pourriez-vous être totalement et pleinement heureux sachant qu'une seule personne reste dans le besoin ? C'est l'exemple choisi par Marshall Rosenberg pour partager la notion d'unité. Selon votre sensibilité, vous pou-



vez même étendre la question en imaginant un animal en souffrance, un arbre millénaire malade, et, pourquoi pas un objet. Le thaumaturge Philippe de Lyon ne disait-il pas qu'« on n'a pas le droit de brutaliser une chaise » ? Ainsi, vous occuper de vos besoins vous permettra de mieux prendre en compte ceux d'autrui, condition incontournable à votre bonheur. Même s'il est naturel de prioriser ses propres besoins ou ceux de ses proches – et ceux d'un criminel – il est utile de garder à l'esprit cette unité pour faire fleurir cette connexion magique à l'autre, en toutes circonstances.

Personne n'a jamais fait quoi que ce soit pour autrui

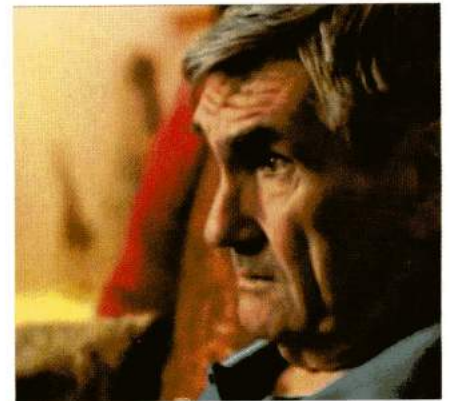
Il faut parfois un peu de temps pour le comprendre, mais nous finissons tous par constater que notre bonheur passe inéluctablement par cet élan naturel de contribution au bonheur des autres (répondant ainsi à notre soif de reconnaissance, de nous sentir connectés aux autres). Même une maman est d'abord guidée par un profond et impérieux besoin personnel de s'assurer du bien-être de son enfant. Quant aux actes de sauvetage, ils viennent répondre au besoin de faire cesser la souffrance dans laquelle notre empathie naturelle nous plonge lorsqu'on perçoit celle d'autrui. Les expériences en psychosociologie avec des enfants démontrent que plus ils sont jeunes, plus cet élan est un réflexe. À l'inverse, lorsque nous pensons faire quelque chose « pour » l'autre, nous le faisons en réalité dans l'espoir d'éviter une punition (reproches), ou dans le but de bénéficier d'un avantage (mérite, attachement). En faisant les choses depuis cette énergie, nous le payons par une attente ou une soumission et le ferons payer tôt ou tard à l'autre (« Après tout ce que j'ai fait pour toi ! »). Dans cette logique de sacrifice, mères, pères, enfants, hommes et femmes, bons samaritains de tous poils, ne font que renforcer leur prison relationnelle et leur enfermement. Pour le créateur de la CNV, « la dépression est la récompense que nous obtenons pour notre conformité ». Il est donc plus qu'utile de s'assurer de la sincérité de nos élans afin d'éviter de paver l'enfer de nos bonnes intentions. Pensez à ce qui vous habitait lorsqu'enfant vous donniez à manger aux canards, ça aide.

La récompense est une violence

Parce qu'ils apparaissent moins douloureux que la punition et les critiques, les compliments et récompenses sont moins aisés à repérer et à démasquer. Ils font pourtant partie du même jeu et constituent tout autant de dangereux jugements. Ils peuvent masquer des sentiments totalement inverses, comme la peur d'être redevable. Si vous les acceptez, vous vous sentirez à votre tour obligés d'en produire quand vous jugerez que c'est ce qui est attendu, et vous aurez bien des difficultés à ne pas prendre pour vous les critiques et les punitions qui ne manqueront pas de vous être adressées à l'occasion. En plus, ces faux amis ne vous permettent pas de goûter au mets délicieux qu'ils masquent, s'ils sont sincères, et que représente la gratitude. Un vrai « merci » est bien plus juste à exprimer ou à recevoir, surtout lorsqu'il est agrémenté de la description précise des faits qui l'ont motivé et de quelle manière ils ont contribué à la vie d'autrui.

Avoir besoin, c'est être libre !

Un bébé pleure pour satisfaire ses besoins. Cela n'a rien de mélodieux, mais nous acceptons ce désagrément (pourtant parmi les pires puisqu'il durera tant que le besoin n'est pas identifié et satisfait). Mais lorsque, par exemple, les parents restent fermes face à ce qu'ils ont estimé n'être qu'un caprice, sans permettre que soit identifiée la nature du besoin en jeu, ils fournissent à l'enfant toutes les raisons d'assimiler ses besoins à quelque chose de toxique. Une fois nos besoins affublés du label « toxique », point d'autre issue qu'une lutte sans merci pour obtenir un maximum de récompense et un minimum de punition. Depuis cette posture, difficile d'éprouver une véritable empathie envers les besoins des autres. Ils apparaissent plus alors comme des exigences auxquelles nous croyons devoir répondre par crainte des conséquences, reproches ou représailles. Une fois distingué des stratégies destinées à le satisfaire, un besoin n'a rien de douloureux, ce n'est pas un manque, juste un appel en nous, si doux à écouter. ●



Pour le créateur de la CNV, « la dépression est la récompense que nous obtenons pour notre conformité ». Il est donc plus qu'utile de s'assurer de la sincérité de nos élans afin d'éviter de paver l'enfer de nos bonnes intentions.



Quelques critiques de la CNV

- **C'est froid, voire « chiant ».**

- **Quid de la spontanéité, des débordements, de l'humour ?**

La CNV est comme un instrument : dans les mains d'un débutant, on entend plus l'instrument que la musique... Mais avec un peu de pratique, on finit par oublier les « outils » et à manier cette langue sans effort, en l'imprégnant de notre personnalité. Et que ce soit bien clair : personne n'a ni le temps ni les moyens de connecter les besoins profonds de tout le monde, toute la journée. Et encore moins du jour au lendemain. En revanche, on constate très rapidement que la CNV réveille la joie naturelle, permet plus de créativité et de liberté. Donc, point d'ennui en perspective lorsqu'elle est bien comprise.

- **C'est du contrôle. On s'y sent enfermé, piégé.**

Encore faut-il adhérer à la croyance que quelqu'un a vraiment le pouvoir de contrôler autrui ! Or, il se trouve que les outils de la CNV sont justement

destinés à démasquer ce type d'illusion. Si ce que dit ou fait une personne peut être le déclencheur d'un sentiment, elle n'en est jamais la cause. De plus, une personne est plus que jamais capable de dire « non » lorsqu'elle est connectée à ses sentiments et besoins profonds. Au contraire, pratiquer la CNV est une véritable garantie contre les tentatives de contrôle.

- **C'est de la manipulation pseudo-bienveillante.**

La manipulation ne peut s'établir que sur une peur. En CNV, la personne est connectée à ses sentiments, à ses émotions et donc à cette peur qui, parce qu'identifiée et reliée à un besoin profond, ne peut plus donner prise à la manipulation - ou alors, ce sera un choix pleinement assumé.

- **Ça se limite au langage. Or, la communication, c'est 93 % de non verbal.**

Sans doute, mais que de perte d'énergie et que de souffrances pour

des malentendus causés par le verbal ! Par ailleurs, en nous connectant à nos besoins et à ceux des autres, la CNV nous rend de plus en plus sensibles aux messages non verbaux.

- **Ça ne marche qu'avec ceux qui la pratiquent, un peu comme un art martial.**

Cela marche avec tout le monde, mais à condition de disposer d'une authentique aptitude à l'empathie. La seule condition est d'en prendre le temps, ce qui n'est pas des plus aisés à notre époque... Nombreux sont ceux qui ont besoin de beaucoup de temps pour accepter de prendre le risque d'être vulnérables, et certains n'y parviendront jamais. Ce qui conduit à faire le deuil de la relation à laquelle on aspirait avec une personne... Mais, par chance, la CNV facilite aussi le deuil... Enfin, n'oublions pas que la CNV nous reconnecte avec notre nature bienveillante, terriblement contagieuse...

