

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE
COMMUNIQUER AUTREMENT

Sommaire

Aux racines de la Non-Violence	p. 2
La démarche Non-Violente	p. 3
Origine de la violence	p. 3
Difficulté et intérêt de la Non-Violence	p. 4
Au commencement de la CNV il y a	p. 5
Et en pratique la CNV c'est quoi ?	p. 5
Les difficultés d'applications de la CNV	p. 6
Les différentes étapes en CNV	p. 6
L'importance de l'écoute et de l'empathie en CNV	p. 8
Les applications de la CNV	p. 9
CNV et colère	p. 9
Recours à la force	p. 10
Pour résumer	p. 10
Et sur un plan plus scientifique ? Importance de l'écoute	p. 11
Conclusion	p. 13
Petite bibliographie pour approfondir	p. 14

A l'énoncé même du thème certaines questions surgissent. Non violente, par rapport à quoi, qu'entend-t-on par là, quelles différences en regard du reste, doit on croire que le reste est violent... et en quoi la communication peut être ou ne pas être violente...

Aux Racines de la Non-Violence.

Afin de mieux comprendre la communication non violente revenons rapidement au concept même de non violence. Cette idée, et les démarches qu'elle sous tend, s'est considérablement développée au cours des dernières décennies en regard de l'histoire notamment et des massacres perpétrés par l'être humain à travers les différentes guerres et conflits qui ont émaillé le siècle écoulé. L'idée de non violence revient cependant à un homme qui refusait radicalement de s'y laisser aller, et allait jusqu'à affirmer que « *la violence est un suicide* ». Mohandas Karamchand **Gandhi** (1869 – 1948) est le premier à traduire le terme d' *ahimsa* présent dans l'hindouisme, le bouddhisme et le jainisme en langue anglaise sous le concept de non violence. L' *ahimsa* ou « action de ne causer de dommage à personne (aucun être vivant) » sera popularisé par la démarche même du Mahatma en Inde et d'autres penseurs ou acteurs du XX^e siècle comme Martin Luther King pour ne citer que lui.

Pour certains Gandhi était un vague illuminé, et ses propos n'avaient que peu de sens, ce qui rend caduque sa démarche et les attentes qui sont placées en elle. Pour autant même si il est vrai que la philosophie non violente est difficile à mettre en œuvre (a fortiori dans une culture occidentale très matérialiste et individualiste), on ne peut qu'être frappé par les propos de Gandhi concernant la non violence et ce qui la sous tend.

« L'amour est la force la plus puissante que possède le monde et pourtant elle est la plus humble qui se puisse imaginer.

Nul être humain n'est trop mauvais pour être sauvé.

Nul être humain n'est assez parfait pour avoir le droit de tuer celui qu'il considère à tort comme mauvais.

La force réside dans l'absence de crainte et non dans la quantité de chair et de muscle que nous pouvons avoir dans notre corps.

La vraie moralité ne consiste pas à suivre les chemins battus, mais à trouver la voie véritable pour nous-même et à la suivre avec intrépidité.

La non-violence complète est absence complète de mauvais vouloir envers tout ce qui vit.

La non-violence sous sa forme active, est bonne volonté pour tout ce qui vit.

Elle est amour parfait.

Notre lutte a pour objet l'amitié avec le monde entier.

La non-violence est descendue parmi les hommes et elle y restera.

Elle est l'annonciatrice de la paix du monde.

Celui qui est parvenu au coeur même de sa propre religion est aussi parvenu au coeur des autres religions.

La vie sans religion est une vie sans principe et une vie sans principe est comme un bateau sans gouvernail.

En réalité, il existe autant de religions que d'individus.

La vérité est dure comme le diamant et fragile comme la fleur de pêcher. »

Gandhi

La démarche non-violente.

De nos jours la non violence se retrouve essentiellement sous *différentes formes* que nous allons rapidement passer en revue:

- Une démarche spirituelle, prônant la non violence comme une forme d'idéal véhiculant un certain nombre de valeurs à l'instar des philosophies et religions dont elles sont issues. La non violence est ici un objectif à atteindre permettant un épanouissement de l'individu dans ses différentes dimension.
- Une philosophie de vie, servant de base à une action sociale et politique visant à faire évoluer la société en présentant l'attitude non violente comme un fondamental à la vie en communauté, pour une humanité en interaction toujours plus grande, avec des différences culturelles marquées. La non violence se présente ici plus comme une éthique personnelle ou une morale pour chaque individu dans la société.
- Le développement d'outils ne présupposant pas nécessairement l'adhésion à l'une ou l'autres visions des choses mais offrant des possibilités de vivre en société en meilleure intelligence avec l'humanité. La non violence est ici plus perçue comme une clé dans des domaines comme la santé, le social ou la psychologie et des chercheurs ou praticiens cherchent à la développer pour améliorer la condition de vie de leur patients ou concitoyens.

La démarche non violente repose sur la prise de conscience de notre propre violence personnelle et sur le développement d'une attitude visant à plus d'humanité. Il ne s'agit pas de nier la violence qui nous habite et celle dont on peut être acteurs vis à vis de soi ou d'autrui, mais bien en l'acceptant de faire en sorte de la comprendre et de la transmuier.

L'invitation à la non violence se caractérise par *deux propositions*, la première incite au refus de la violence à l'égard d'autrui, la seconde conduit à l'exigence de bonté et de bienveillance vis à vis des autres.

Origine de la violence.

Une des origines de la violence réside dans le mal être que vit chaque individu et dans la propension qu'il a à rendre autrui responsable de son propre mal être plutôt que de s'interroger sur sa responsabilité et les moyens à sa disposition pour sortir de ce vécu.

L'autre difficulté avec la violence est qu'elle tend à se reproduire, les conséquences de celle ci sur autrui poussant à leur tour à réagir avec violence.

La violence a l'une de ses racines dans la culture et la morale qui proscrivent le mal, conduisant l'individu à masquer et inhiber ces pulsions sans qu'elles soient acceptées et exprimées. L'individu n'acceptant pas d'être porteur de cette violence tend alors à la refouler et à la projeter sur autrui.

La violence n'est pour autant pas le seul fruit de la culture, elle signe simultanément l'influence de la culture et de la nature, une tendance à laquelle l'homme peut facilement se laisser aller, et ce d'autant plus que l'on évolue dans une société qui légitime la violence...

Oh certes pas la violence dans l'absolu, mais la violence néanmoins. Pour s'en convaincre il suffit de regarder du cotés des Etats Unis où récemment encore le président Bush autorisait la torture si celle ci visait à obtenir des informations pour la sécurité de tous, de même que dans les pays du monde où la peine de mort n'est pas abolie, la violence suprême qu'est la mort est légitimée par le système en cela qu'elle autorise quelque chose qui était légalement interdit. Le problème qui se pose est de savoir si légitimer une violence ne les légitime pas toutes, le point de vue que l'on porte sur cette légitimité étant nécessairement influencé par celui duquel on se place (informations que l'on possède, avis sur la question, expériences que l'on a fait de situations similaires, ...).

Le recours à la force et à la menace semble être le moyen le plus sur de garantir la violence et l'usage de la force et de la menace plutôt que la recherche de la paix ; et c'est bien souvent le plus faible qui fait alors les frais de cette violence et de la justice qui la tolère, ne pouvant offrir en réponse à la violence qui lui est faite qu'une réponse d'une violence égale neutralisant celui qui l'opprime. Si ce n'est celui qui est en position de force qui renonce à user de la force, la violence ne saurait quitter la société. Aussi la non violence repose quant à elle sur une volonté de non violence, mise en oeuvre au quotidien dans les actes.

Difficulté et intérêt de la non violence.

La difficulté de la non violence réside en cela qu'il ne suffit pas de comprendre son bien fondé mais qu'il faut ensuite mettre ses actes en cohérence avec sa pensée et ses convictions. La non violence implique une volonté de non violence mise à l'oeuvre, ce qui n'est pas simple et demande une attention de tous les instants pour être conscient de nos différentes aspirations à la violence, car il ne s'agit pas de les nier mais de les faire évoluer. Dans une société où les conflits et les oppositions sont présentes dans de nombreux domaines (compétitions sportives, scolaires, professionnelles), où la violence est tolérée voire légalisée sous certaines conditions, être non violent est difficile.

La non violence s'échelonne entre la tolérance à l'égard de notre prochain et la bonté à l'égard de tout ce qui vit et de la planète elle même. Cette conception de la non violence s'étendant également au règne animal et végétal, repose sur la conception, très répandue en orient qui veut qu'il y ait interdépendance entre toutes choses et que ce qui arrive à l'un des éléments du système (le Vivant étant ici le système présentant une certaine unité) a des répercussions sur l'ensemble des sous éléments de ce système. La violence faite à un des éléments du vivant est donc une violence faite à tout le vivant (nous compris), tandis que l'acte de bonté fait envers l'un des éléments du vivant est lui bonté envers tout le vivant.

Au commencement de la CNV il y a...

Marshall B. Rosenberg, initiateur de la démarche de communication non violente, docteur en psychologie clinique, a été formé à la psychothérapie analytique, puis élève de Carl Rogers. C'est la conviction que l'être humain porte une certaine bienveillance et le constat que certains demeuraient dans cet état de bonté quand d'autres adoptent des comportements violents et agressifs qui l'ont poussé à vouloir comprendre et faire évoluer ces situations.

Le *constat de départ* est que le langage et les mots dont on use ont un rôle clé dans les conflits et les situations de violence, en cela que « nos paroles sont souvent sources de souffrance pour autrui ou pour nous même » même si on n'en est pas conscient. La Communication Non Violente (CNV) vise donc à faciliter l'expression de ce que l'on a de meilleur en nous dans les relations à autrui.

La CNV implique une présence à soi (dans ce que l'on pense, ressent, dit) pour que la communication ne soit pas une expression fluide sur laquelle nous n'avons aucun contrôle mais bien une attention et une expression adaptée, sous tendue par une attention et une volonté constante de communiquer ainsi.

Et en pratique la CNV c'est quoi ?

Pour la personne qui s'exprime, la CNV peut se décomposer en 4 étapes :

- **Observation** : Je constate un propos ou un comportement qui impacte mon bien être.
- **Réaction** : j'exprime le sentiment que je vis suite à ce que j'ai observé.
- **Besoins** : J'identifie les besoins, désirs, valeurs qui ont conduit à la naissance de ce sentiment.
- **Expression** : Je demande à l'autre des actions concrètes visant à obtenir pour moi l'équilibre permettant mon bien être.

Bien que la CNV s'exprime particulièrement dans la communication verbale, c'est avant tout une démarche, un état d'être, une intention de communiquer sans agresser l'autre et cela peut aussi s'exprimer dans du non verbal ou de l'infra verbal.

Pour l'auditeur, c'est une écoute empathique qui permettra au mieux de comprendre le besoin de celui qui s'exprime et d'adapter son comportement. La notion d'écoute empathique et la reformulation qui en découle, développé notamment par Carl Rogers permettent de désamorcer dans l'échange les critiques qui sont faites par autrui en *entendant* sa plainte et ce qui le pousse à réagir ainsi.

Les difficultés d'applications de la CNV

Marshall Rosenberg soulève différents éléments qui pour lui conduisent à ce qu'il qualifie de communication aliénante, c'est à dire des éléments qui poussent l'individu à être dans une relation à autrui « négative »(comprendre ici qui favorise la violence qu'elle soit psychologique, verbale ou physique). Depuis notre plus jeune age que ce soit par l'éducation pour partie, ou en suivant une tendance naturelle pour l'essentiel nous analysons, comprenons et réagissons au monde en regard de ce qui est bien ou mal. Or cette compréhension de nos attitudes, aspirations, propos, comme étant bon ou mauvais est la conséquence de notre vision des choses et de nos besoins. Il suffit pour s'en convaincre de comparer nos avis à ceux d'autrui concernant des connaissances communes (patron, enseignants, parents, relations diverses). En fonction de notre propre comportement et de nos attentes l'un jugera Dudule trop strict et pointilleux quand l'autre l'estimera équitable et exigeant, Martine apparaîtra brouillonne et inefficace pour les uns, dévouée et dynamique pour les autres. Ainsi **les jugements** sont les premiers éléments qui nous coupent de la réalité car ils sont fonctions de nous, de nos besoins et de nos sentiments. « Cataloguer et juger les autres favorise la violence » car cela nous pousse à attribuer à autrui les raisons de notre mal être et des intentions qui masquent en réalité notre propre faiblesse, à savoir les peurs et besoins que l'on a et que l'on accepte pas.

Un autre moyen de se torturer est de se comparer à autrui, à sa réussite, sa beauté, sa chance, son QI ou son pouvoir... peu importe, on trouvera toujours quelqu'un qui dans un domaine nous est supérieur (de notre point de vue toujours), ce qui incite à la jalousie à l'égard de l'autre et à un sentiment de dévalorisation et de mal être nous concernant.

Autre écueil soulevé par Marshall Rosenberg, le refus de responsabilité. Celui ci se traduit dans le langage par une attribution d'un de nos actes à une cause sur laquelle on n'a aucune influence. Outre ici la propension naturelle à rendre les autres responsables de tout ce qui nous affecte, cette tendance pose la question de l'autonomie de l'individu et les risques que cela présente : on se souvient notamment durant les procès des militaires allemands suite à la seconde guerre mondiale des nombreuses réponses tendant à faire porter la responsabilité de leurs actes à un tiers. Dès lors que l'individualité disparaît, la personne s'enferme elle même dans une attitude passive et se laisse guider par des minorités auxquelles elle accorde du crédit (représentant politique, supérieur hiérarchique, parents, experts, ...).

Les différentes étapes en CNV

Première étape dans la CNV : Observer.

Lorsque nous exprimons quelque chose que nous avons vu, notre langage peut soit traduire une observation soit un jugement ou une évaluation. Dans le premier cas, nous précisons dans quel contexte et quel comportement nous avons observé, et éventuellement notre avis concernant cela. (Les trois fois où j'ai appelé Robert parce que je n'allais pas bien, il était indisponible). Dans le second cas, nous évaluons le comportement d'autrui en fonction de notre propre référentiel. (Robert n'est jamais là quand les autres ont besoin de lui).

Dissocier observation et évaluation permet lorsque l'on exprime une situation à quelqu'un d'être juste, en s'appuyant sur des faits, ce qui limite le risque de voir la personne se braquer face à nos propos.

Deuxième étape : Exprimer ses sentiments.

Il ressort de la CNV qu'après avoir observé la situation qui nous fait vivre un certain mal être, il faut expliquer la situation et exprimer ce que l'on ressent. Or notre culture nous pousse naturellement sur le versant logique et intellectuel des choses, et nous sommes assez peu préparé à dire ce que l'on vit.

Mieux, dans certaines professions il est fréquent de nous demander uniquement de penser, niant ainsi l'intérêt, l'utilité ou l'importance du ressenti que l'on a ou de celui d'autrui. Cela se traduit notamment au niveau du langage où l'on ne maîtrise pas forcément le vocabulaire adapté pour exprimer ce que l'on ressent dans toutes ses nuances... à supposer que l'on sache identifier notre sentiment.

Il nous arrive d'user d'expressions ou d'adjectifs qui plutôt que d'exprimer un ressenti, traduisent une pensée, nous concernant ou concernant l'attitude d'autrui. Découvrir et s'approprier un vocabulaire riche qui nous permet d'exprimer nos sentiments apporte donc beaucoup. Par ailleurs, même si on en n'a pas l'habitude, exprimer notre ressenti (dans un contexte familial, scolaire, professionnel) peut conduire à désarmer des conflits ou des situations tendues car l'état de quelqu'un se perçoit, et s'il n'est pas exprimé peut entraîner des tensions. (Le directeur de l'école / votre supérieur hiérarchique vous convoque pour vous féliciter mais quand vous entrez dans le bureau il vient d'apprendre qu'un de ses amis a eu un accident... la manière dont il va vous annoncer la chose va être parasitée par son ressenti non exprimé, et vous même allez vous demander s'il est sincère et ce que cela cache car vous percevez son malaise).

Troisième étape : Exprimer nos besoins

L'un des écueils lorsque l'on exprime un sentiment c'est d'en attribuer à autrui la responsabilité. En effet lorsque l'on est en colère, triste ou inquiet, on a tendance à relier le sentiment ressenti à l'attitude qui nous a mis dans cet état. Or cette attitude n'est que le facteur déclenchant de notre sentiment, qui nous signale qu'un besoin en nous n'est pas satisfait, besoin mis en lumière par la situation. Ici encore, une fois le sentiment exprimé, le fait de dire ce que l'on aurait souhaité ou ce qui nous manque nous permet de comprendre notre besoin et d'assumer aussi bien notre sentiment que sa cause. Exprimer son besoin présente deux intérêts majeurs : on se respecte d'une part, et on envoie à l'autre un message clair qui lui permet d'adapter son comportement (ce qui est moins évident derrière une critique ou un jugement qui auront tendance à braquer notre interlocuteur qui se sent agressé).

Quatrième étape : Demander ce qui nous apporterait la satisfaction de notre besoin.

La demande présente plusieurs difficultés. Comme le sentiment on n'est pas toujours conscient de nos attentes et de ce que l'on souhaiterait pour satisfaire nos besoins. Par ailleurs les demandes qu'elles soient conscientes ou non peuvent être exprimées de manière floues ou négatives (« ne fait pas ») ce qui ne facilite pas la compréhension de l'attente ou de la demande, voire même l'entrave complètement. En effet il est malaisé d'accéder à une requête si celle ci n'est pas claire.

Suite à une demande ou à l'expression de ce qui nous tient à coeur, on peut souhaiter s'assurer que l'autre a bien compris notre message, ou avoir un retour sur nos propos : comment notre interlocuteur a vécu la situation, comment il perçoit notre demande, et si il est prêt à s'impliquer dans le changement que l'on souhaite. Cette dimension de retour joue un rôle important en cela qu'elle permet de corriger d'éventuelles erreurs d'expression ou de compréhension qui demeurent malgré les efforts auxquels nous poussent la CNV. Ce feed-back permet également de faire évoluer notre façon d'appréhender et d'exprimer les choses. L'une des difficultés à laquelle on peut être confronté lorsque nous exprimons une demande c'est que notre interlocuteur la perçoive comme une exigence : partant de là il aura tendance à s'y opposer ou à s'y soumettre, il est donc important de s'assurer que notre demande a bien été entendu comme telle.

L'importance de l'écoute et de l'empathie en CNV

Outre la phase d'expression, où l'on dit avec sincérité ce que l'on ressent, quels sont nos besoins et nos demandes, la CNV présente également la phase de réception, à savoir l'écoute empathique d'autrui visant à accueillir ce que celui ci nous dit.

L'écoute empathique est ici présentée comme un état de présence à l'autre dénué d'une volonté quelconque d'apporter une réponse ou une solution à ses propos. Il s'agit d'accueillir l'autre, d'entendre ce qu'il a à dire, et pas uniquement de comprendre ou d'analyser son propos. Ce n'est qu'ensuite lorsque la personne formule une demande ou s'est senti compris que l'on sera en mesure d'apporter une réponse. Dans l'écoute empathique on va chercher à identifier le sentiment ou le besoin souvent non exprimé de la personne ce qui n'est pas toujours facile surtout si l'on est pris à partie (on peut se sentir responsable de ce que l'autre vit ou exprime).

L'écoute empathique peut être suivie d'une reformulation de ce que nous avons entendu. Cela a deux principaux objectifs, s'assurer d'avoir bien compris ce que l'autre nous disait, et montrer à l'autre qu'on l'a bien compris. Par ailleurs le miroir qu'on lui renvoie si on l'a compris permet le plus souvent à la personne de se mettre plus à l'écoute de lui même et de ce qu'il ressent et parfois de faire émerger des sentiments ou raisons moins visibles.

L'empathie permet à celui que l'on écoute de se sentir entendu ce qui a des effets apaisants sur la relation et établit un climat de confiance. Dans la mesure où la CNV nous conduit à exprimer nos sentiments et nos besoins, cela traduit une certaine vulnérabilité que l'on affiche, ce qui peut s'avérer délicat dans certaines situations où cela n'apparaît habituellement pas adapté. Pour autant cette manière d'être et de s'exprimer fonde un lien puissant et vrai, basé sur les qualités, besoins et sentiments que tout un chacun peut avoir.

Les applications de la CNV

Au regard de ce que nous venons de voir, il apparaît que la CNV est un outil puissant dans l'écoute des autres et dans le respect de soi avec l'expression de ce qui nous tient à coeur. Ainsi Marshall Rosenberg énumère les exemples de situations professionnelles, familiales ou politiques où la CNV a permis de résoudre des incompréhensions, des tensions voire des conflits ouverts. Cependant pour lui c'est dans le rapport à soi, et son application pour nous même que la CNV est la plus utile. En effet il apparaît que lorsque l'on est dans des dispositions vis à vis de soi peu favorables (colère, anxiété, mal être, peur, ...) on est moins disponible à l'autre.

Nous sommes plus souvent éduqués dans une position visant à nous évaluer et à déterminer ce qui ne va pas chez nous plutôt qu'à déterminer nos qualités et ce qui va bien. Cette attitude entraîne un rapport critique avec nous même, une violence dans ce qu'on est. Marshall Rosenberg a noté dans sa pratique et ses observations que la plupart du temps suite à une erreur que nous commettons nous nous accusons, culpabilisons, regrettons nos actes. Ainsi nous entretenons une vision négative de nous même. Parfois me direz vous on retire quelque chose de nos erreurs et nous évoluons. Très bien nous dit Marshall Rosenberg, cependant dans de nombreux cas encore c'est la honte, la culpabilité ou la peur qui sont moteurs dans ce phénomène et le changement qui en découle se fera dès lors plus par contrainte. On entend alors les gens dire, « je dois faire ceci » ou « il faut que ... », ce qui laisse penser que la personne ne choisit pas cette situation et cette évolution mais la subit... émettant ainsi d'autant plus de résistance au changement.

La *CNV propose deux étapes* à mettre en oeuvre suite à une situation où nous nous sommes sentis mal, regrettant nos actes ou nos attitudes : le deuil et le pardon. Concrètement cela consiste dans un premier temps à prendre conscience de ce que l'on ressent suite à l'échec et des besoins qui n'ont pas été assouvis pour dans un deuxième temps accepter que la situation dans laquelle on se trouve et notre insatisfaction sont la conséquence d'une tentative de satisfaire nos besoins qui n'a pas abouti de la façon dont nous l'aurions souhaité (elle n'a pas apporté entière satisfaction). Ayant pris conscience de ce que l'on ressentait et du besoin que l'on cherchait à satisfaire on peut alors chercher à trouver une solution plus adéquate en acceptant nos erreurs sans se juger négativement.

CNV et colère

Par ailleurs la CNV prône l'expression de la colère. Cela peut surprendre au premier abord, mais à y regarder de plus près, ici comme ailleurs la CNV n'invite pas à l'expression d'une colère brute, comme c'est souvent le cas, mais à prendre conscience de cette colère et de sa raison. Pour Marshall Rosenberg la colère est souvent superficielle, car la situation déclenchante nous fait vivre quelque chose d'émotionnellement fort, ce qui nous coupe de la raison personnelle de ce déclenchement et entraîne fréquemment une expression de la colère violente. Or nous dit Marshall Rosenberg la colère est en soi un précieux cadeau car ce que l'on vit nous signale un déséquilibre important, l'insatisfaction de l'un de nos besoins. Aussi l'expression de la colère en CNV s'apparente-t-elle plus à un arrêt sur image permettant d'exprimer une insatisfaction.

Dans un *premier temps* il s'agit de prendre un temps de pause et de respirer. Dans un *second temps*, on cherche à percevoir quels jugements et avis on porte sur soi ou sur autrui et ce qui nous met en colère. Dans un *troisième temps* on cherche à prendre conscience de nos frustrations, manques et besoins à l'origine de cette colère. Dans un dernier temps on va exprimer à autrui nos sentiments et nos besoins insatisfaits et on va chercher à trouver une solution pour apaiser cette colère. Lorsque une situation nous fait vivre une insatisfaction que l'on estime légitime et qui peut nous mettre en colère si nous n'y prenons garde (ex : un parent qui surprend un enfant en train de faire une bêtise et ce dernier qui nie avoir fait quoi que ce soit), il peut être nécessaire avant d'exprimer son avis et ses besoins d'écouter l'autre et de percevoir ses propres besoins si l'on souhaite que la situation apporte quelque chose (dans le cas du parent, prendre conscience que l'enfant a de forte chance de nier en bloc et de mentir par peur des représailles éventuelles qu'il pourrait subir. En entendant cette peur, le parent peut ensuite comprendre la raison de l'acte de l'enfant et exprimer son insatisfaction sans qu'il y ait eu de rupture de communication).

Recours à la force

La force ne trouve de légitimité aux yeux de la CNV que dans une situation, lorsqu'elle sert à protéger. Ainsi, lorsqu'un enfant va pour traverser la route et n'a pas vu une voiture, l'usage de la force pour le retenir sera perçu comme une mesure préventive permettant de protéger la personne. De même dans une situation de danger physique fort où il n'y a pas la place ou le temps au dialogue, la force pourra être comprise. Elle ne doit pour autant en aucun cas demeurer la dernière solution et doit amener autre chose par la suite sous peine d'entraîner frustration, incompréhension et injustice devant le recours à une forme d'autorité implacable. Ainsi la CNV rejette la pertinence de la punition, qui est un recours à la force visant à obtenir le comportement attendu d'une personne, en cela que la personne agira ici par peur et aucunement en intégrant la raison de l'action à mener et son éventuelle pertinence. Le recours à la peur et à la force pour obtenir l'assentiment ou l'obéissance de quelqu'un est une mesure perçue comme dangereuse car elle nie l'humanité de la personne qui réagit par anticipation aux risques encourus, diminuant l'estime que la personne a d'elle-même devant le jugement porté sur elle et sur ses actes. De plus, lorsque les éventuelles conséquences de l'acte disparaissent, la tendance à reprendre le comportement antérieur est très forte, la motivation qui avait conduit à son arrêt ne portant pas sur l'acte lui-même et son intérêt mais sur les risques qu'il y avait à ne pas changer d'attitude.

Pour résumer ...

La CNV est avant tout une démarche de communication qui pousse à l'introspection et à la prise de conscience de notre comportement dans les relations à soi et à autrui. Avant d'être un outil qui facilite le rapport aux autres la CNV est un moyen de sortir de nos conditionnements en prenant du recul face à notre manière d'être nous permettant de résoudre nos conflits intérieurs et nos difficultés en les comprenant en terme de besoins et de manques pouvant trouver une voie de satisfaction.

Et sur un plan plus scientifique ? Importance de l'écoute

Autre approche, même constat à Seattle où le **professeur Gottman** travaille depuis plusieurs années au sein de son « Love lab » à déterminer quels sont les comportements qui tendent irrémédiablement à réduire à néant les couples. Il en ressort une analyse similaire à celle de Marshall Rosenberg, une difficulté à exprimer ses émotions. Gottman définit en outre **quatre éléments qui participent activement à la rupture de communication harmonieuse** : la critique, le mépris, la contre attaque et le retrait. De même Gottman identifie **trois types de relations** lorsque l'on se sent **attaqué** : la passivité agressive (on ne fait rien et on attend mais on en pense pas moins et on se gêne pas par derrière pour dire ce qu'on pense) ; l'agressivité comme réaction à ce que l'on vit, on contre attaque sur le même mode ; la communication assertive, qui rejoint la CNV et que David Servan Schreiber présente selon **6 points** :

- La source : s'adresser à la personne adéquate, celle qui a eu le comportement déclenchant de notre malaise.
- Place et moment : s'assurer d'être en un lieu calme permettant d'avoir une discussion, et à un moment où nous même et notre interlocuteur sommes disponibles.
- Approche amicale : il s'agit ici de faire attention à notre comportement et à nos propos d'entrée en manière pour que notre auditeur ne se sente pas agressé et fuie la discussion ou contre attaque.
- Comportement objectif : on relate les faits et uniquement les faits sans émettre d'avis, de jugement de valeurs ou d'opinions sur ceux-ci.
- Emotion : on exprime ce que l'on a ressenti dans la situation, et si ce que nous vient spontanément et la colère on cherche le sentiment qui a provoqué celle-ci.
- Espoir déçu : Ce dont on a besoin dans la relation à autrui pour se sentir bien.

Outre l'invitation à être acteur d'une communication non violente, aussi bien la CNV que David Servan Schreiber insistent sur l'importance de l'écoute. En effet dans une société pressée, l'écoute est souvent bâclée alors même que le fait de se sentir entendu suffit parfois pour que l'individu se sente moins seul, compris, et reparte de lui-même du bon pied même si ses problèmes n'ont pas été résolus. David Servan Schreiber partage avec nous dans son ouvrage *Guérir* les travaux de la psychothérapeute Marian Stuart et du psychiatre Joseph Lieberman, qui ont cherché à définir des éléments qui faisaient qu'un médecin était apprécié ou non de ses patients. Il en ressort que c'est la qualité d'écoute et de présence à leur patient qui est le plus souvent à l'origine de cela. Alors comment écouter en peu de temps et en touchant juste, de manière à apaiser son interlocuteur ?

La personne qui écoute va guider l'expression de son interlocuteur par **5 étapes** :

- Que s'est il passé ? Cela permet de prendre contact avec la personne et de connaître l'origine de la situation qui l'a mise dans cet état. Il apparaît qu'il n'est pas nécessaire d'écouter plus de trois minutes puisque ce ne sont pas les faits qui sont des éléments clés mais ...
- Les émotions : Quelle émotion as-tu ressentie ? Cette étape amène la personne à se connecter directement avec ce qui fait souffrance, ce que la personne vit et qui est douloureux pour elle.
- On demande alors, ce qui a été le plus difficile pour la personne face à cette situation. Cette étape comme la précédente peuvent se révéler assez déstabilisante pour l'un des deux participants (voire les deux), car il touche à la source du mal être et que la charge émotionnelle est généralement importante. La personne peut alors se laisser aller à pleurer si l'environnement le permet.
- On demande ensuite à la personne quelles sont les ressources (internes ou externes) dont elle dispose pour faire face à cette situation. Cette question permet à la personne de se rendre compte qu'elle n'est pas aussi seule ou démunie que ce qu'elle pouvait le penser initialement et de retrouver un moteur pour affronter ses difficultés.
- Nos chercheurs préconisent pour finir de conclure par une note d'empathie, en montrant que l'on a perçu la souffrance et la difficulté de la personne, redonnant une touche d'humanité à l'échange, permettant à la personne en souffrance de se sentir respectée et comprise.

Ce type d'entretien dure environ 15 minutes et se révèle être un outil précieux notamment pour tous les personnels de santé et du domaine social. Il apparaît néanmoins que dans un certain nombre de situations où la personne qui nous fait face n'est pas en mesure d'être elle-même dans une démarche de communication saine (au sens de la CNV, sans jugement et agressivité) ces clés permettent d'apaiser l'individu en lui permettant de se sentir entendu, avant éventuellement de poursuivre l'échange sur un mode plus équilibré où chacun pourra partager ses besoins et attentes. Même s'il reste inhabituel de se comporter ainsi en contexte professionnel on perçoit l'intérêt que cela peut avoir dans des relations familiales ou amicales où l'on se sent parfois débordé ou envahi par le malaise d'autrui.

Conclusion

A l'issue de cette présentation on peut s'interroger, pour les plus sceptiques ou individualistes d'entre nous sur l'intérêt qu'il y a à déployer autant d'effort pour communiquer ainsi. Car il ne faut pas se leurrer, changer sa manière de communiquer et prendre conscience des représentations et facteurs qui nous ont conduit à communiquer tel que nous le faisons n'est pas une mince affaire. . . La satisfaction de bien communiquer peut elle suffire pour nous motiver dans cette voie ? Pour une minorité, praticiens du champ médico-psycho-social et accompagnant divers, sans doute, du fait de l'intérêt professionnel, de même pour des personnes profondément altruistes ou très engagées dans une démarche spirituelle ou religieuse qui trouveront là des outils propices pour communiquer en respectant leurs aspirations profondes.

Et après me direz vous ? Et bien peut être l'aurez vous deviné ou espéré, cela a aussi des effets sur notre bien être de façon générale et notamment sur notre santé. En effet dans une société très individualiste, il ressort malgré tout depuis quelques années l'importance qu'il y a à prendre conscience de notre interdépendance. . . Il ne s'agit pas de dire que nous n'avons aucune autonomie et liberté et que ce que font les autres conditionne nos vies mais bien plus de reconnaître que ce qui est fait par une personne a une influence sur nous même. Et comme l'une des choses que l'on fait le plus est de communiquer (arrêtons nous un instant pour observer autour de nous les gens à l'heure du repas), la façon dont on communique est l'un des premiers moyens que l'on ait de changer nos relations. Or les relations sont l'une des clés d'une vie en bonne santé. Durkheim il y a longtemps déjà mettait en évidence le fait que les personnes les plus enclines au suicide étaient les plus isolées. Cela se vérifie aujourd'hui pour les personnes malades, dépressives, ou ayant un handicap, plus souvent isolées que la moyenne, celles qui s'en sortent le mieux, guérissent plus vite, font moins de rechutes sont fréquemment celles qui ont un environnement dans lequel elles sont intégrées.

De même les travaux récents en neuro-psycho-immunologie nous montrent l'impact très important de notre état d'esprit, de nos propos, de nos croyances et de nos émotions sur notre bonne santé. Avant cela déjà de nombreuses études sur les risques de maladies cardio-vasculaires démontraient qu'outre la viande, le tabac et le manque d'activités sportives, la colère était un facteur de risque important dans ces pathologies.

En conclusion la CNV et les différentes méthodes de communication respectueuses qui peuvent être mises en œuvre présentent de nombreux atouts. Relations sereines et épanouissantes, gestion des conflits et des difficultés relationnelles, respect de soi, des autres, de nos manques et besoins, cadeau pour la paix, la tolérance et l'humanité, préservation de notre capital santé et peut être l'un des plus beaux cadeaux qu'elles nous font même si ce n'est pas celui recherché. . . Une invitation à un voyage vers soi, afin de mieux se connaître, se comprendre et continuer notre chemin.

Petite bibliographie pour approfondir

- Le courage de la non violence, Jean-Marie Muller, Ed du Relié, 2001, 248 P – Pour mieux comprendre la non violence.
- Les mots sont des fenêtres - Ou bien ils sont des murs - Introduction à la communication non-violente, Marshall B. Rosenberg, 2005, Ed de la Découverte, 260 p : L'ouvrage fondamental par le fondateur.
- La communication non violente au quotidien, Marshal Rosenberg, 2005, Ed Jouvence, 96 p : Un aperçu de la méthode
- Pratique de la communication non violente, Wayland Myers, 2005, Ed Jouvence, 96 p : Un autre aperçu de la méthode
- Cessez d'être gentil soyez vrai, Thomas d'Ansembourg, 2001, Les éditions de l'homme, 256 p : Un manuel pratique très accessible et pédagogique.
- Guérir le stress, l'anxiété, la dépression sans médicaments, David Servan Schreiber, 2003, Ed Robert Laffont (Aussi en poche), 310 p : Un ouvrage sur certaines des plus récentes découvertes concernant la santé.