

## **LA COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)**

Ce qui nous intéresse dans cette recherche est de définir la CNV, de préciser sa « compréhension du monde » et les outils qu'elle propose, outils susceptibles d'être utilisés par un **travailleur social** face à des situations de violence.

Nous porterons aussi notre attention sur la façon de communiquer transmise par la CNV, mode communicatif qui permet de prévenir les conflits et plus globalement la violence.

Pour ce chapitre, nous nous sommes basées sur l'ouvrage de Marshall B. Rosenberg, Les mots sont des fenêtres (ou des murs), Introduction à la communication non-violente.<sup>38</sup>

Tous les compléments concernant la CNV sont à retrouver en Annexe 2.

### **1 Généralités de la CNV**

Cette approche de Marshall B. Rosenberg, aussi appelée communication nouvelle, vivante, empathique, créative ou consciente, a été conçue dans les années 70.

Elle est inspirée de l'approche centrée sur la personne (ACP) de Carl Rogers ainsi que d'autres approches, tendances et philosophies. Après une longue expérience professionnelle comme psychologue clinicien et pédagogue, B. Rosenberg s'est mis à écrire. Son approche, qui vise à résoudre les conflits d'une manière constructive et pacifique, a pris de l'importance dans différents corps de métiers de même que dans les relations au niveau mondial, et notamment en Suisse, dans le domaine du travail social.

Cette « lunette » ou « philosophie » trouve son fondement dans le constat suivant : s'il y a de la violence, c'est que « nous avons appris à parler, mais pas à communiquer. »

Nous avons appris à juger l'autre, mais pas à nous exprimer en nous affirmant de manière authentique, sans blesser autrui. Le fait que nous n'avons pas appris à communiquer est une des raisons qui engendrent de la violence... Violence en nous, envers nous-mêmes ainsi que violence envers l'extérieur, envers autrui.

Un autre postulat de base affirme que l'un des besoins de l'être humain est d'embellir sa propre vie comme la vie de son prochain, ce qui implique les notions de solidarité, d'entraide, de tolérance, voire d'amour de soi et de son prochain, ainsi que celle de partage. Pour s'en apercevoir, il suffit d'observer la manière dont les gens se comportent lors de catastrophes naturelles.

La CNV se demande donc pourquoi et comment est-il possible de se couper autant de cette bonté naturelle pour en arriver à des comportements violents et agressifs. Elle se pose les questions suivantes : Qu'est-ce que la pensée et qu'est-ce que le jugement ?

Qu'est-ce que l'observation ? Qu'est-ce qui déclenche la violence en soi ainsi que chez autrui? Qu'est-ce que la communication du cœur ?

La CNV pose des questions essentielles pour comprendre ce qu'est la communication afin que celle-ci puisse être vécue de manière consciente, constructive et non subie.

La CNV constate que certaines façons de s'exprimer favorisent la relation constructive alors que d'autres ouvrent la porte au malentendu, au conflit, incitent à des comportements violents envers soi-même comme à l'égard d'autrui. La CNV parle dans ce genre de cas de « communication qui coupe la vie » ou de « communication aliénante ».

## **2 essais de définition:**

« La CNV nous aide à renouer avec nous-mêmes comme avec autrui en laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. Elle nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont nous écoutons l'autre, en fixant notre attention sur quatre éléments :

1. L'observation d'une situation
2. Les sentiments qu'éveille cette situation
3. Les besoins qui sont liés à ces sentiments (...)
4. Ce que nous pourrions demander concrètement pour satisfaire nos besoins.

La CNV suscite ainsi la qualité d'écoute, le respect et l'empathie, et fait naître un courant de générosité réciproque. Certaines personnes utilisent la CNV pour mieux cerner leurs propres besoins, d'autres pour approfondir une relation de couple, pour établir des relations professionnelles efficaces ou pour gérer des situations politiques. Dans de nombreux pays, des individus y ont recours pour dénouer toutes sortes de différends et de conflits.

»

La non-violence pour Rosenberg représente notre état naturel de bienveillance au sens où l'entendait Gandhi

3 les objectifs de la CNV :

### **3.5.3 Les termes de base de la CNV et les outils face à la violence :**

#### **1. L'écoute et l'empathie**

##### **Brève définition:**

L'écoute est l'attention sensorielle qui est portée d'abord à notre intérieur puis ensuite à notre extérieur. Elle comprend non seulement l'écoute, mais aussi l'attention de tous nos sens. L'empathie, étymologiquement, dérive du grec ancien. « En » signifie « dedans » et « pathie » « ce que l'on éprouve ». Empathie signifie donc « dans, à l'intérieur, ce que l'on éprouve ». Cela désigne la capacité à comprendre et surtout à ressentir les sentiments ou à se mettre à la place d'une autre personne.

Explication :

L'écoute et l'empathie sont deux piliers de la CNV. L'écoute demande une présence complète, avec tous nos sens, une attention

qui va au-delà des mots. La CNV distingue deux « lieux » d'écoute. Elle affirme que nous ne pouvons pas écouter à deux endroits en même temps car cela engendre une confusion et nous courons le danger de mélanger et de parasiter ce qui est dit et de le confondre avec notre propre résonance. Ainsi, nous pouvons porter notre attention soit à l'intérieur pour écouter en nous-mêmes ce qui se passe, soit à l'extérieur et écouter la personne qui nous parle.

La CNV définit deux lieux d'écoute :

1. L'écoute est d'abord une disposition silencieuse d'esprit ou l'on se met à l'écoute de soi. L'écoute intérieure permet d'être attentif au moindre mouvement, elle veille aux émotions et aux pensées qui peuvent éventuellement surgir mais aussi à notre sensation corporelle.

2. Dans un deuxième temps, il est possible d'accorder une attention totale et toute notre présence silencieuse à l'autre. L'écoute extérieure est complète, elle aussi. Elle perçoit entre les lignes, lit la respiration de la personne, son attitude, ses émotions, ses mimiques, ses gestes etc. C'est la totalité de nos sens qui est centrée sur la personne qui nous parle.

Une des difficultés, lors de cette écoute, est de ne pas donner de conseils, de ne pas juger, ni interpréter.

L'empathie découle de cet état d'écoute. Si nous écoutons vraiment, nous pouvons accueillir de nous-mêmes, comme d'autrui, des éléments importants pour comprendre les différentes situations de la vie.

L'empathie n'est possible que si une écoute attentive existe et, elle n'est pas synonyme de compassion. L'idée de compassion indique que la personne qui écoute souffre avec la personne qui est blessée ou en crise... L'empathie contient la notion de

compréhension et englobe le ressenti de la situation de l'autre, permettant ainsi à l'autre de prendre conscience de lui-même.

### **Outil N° 1 : Etre en écoute et en empathie**

La CNV célèbre un état d'être qui s'inscrit dans l'écoute active et dans l'empathie. L'écoute permet d'entendre ce qui est dit par des mots, mais aussi ce qui n'est pas exprimé directement. L'écoute active comprend tous les sens et permettra de percevoir les nombreux éléments essentiels pour comprendre une situation complexe en soi-même ou avec les autres.

La CNV pose ce constat : si l'on n'est pas capable de s'écouter soi-même, on ne pourra pas écouter l'autre et cela peut engendrer de la violence.

Le fait de ne pas percevoir des éléments au-delà des mots peut mener à des malentendus, des conflits, voire de la violence. Des éléments importants se perdent. Pour cela, il est nécessaire de vérifier nos interprétations.

Les situations de violence sont souvent l'expression d'une souffrance intérieure. Les humains sont parfois incapables d'exprimer leur souffrance par des mots et la violence en devient le seul moyen d'expression. La communication non-verbale exprime très clairement ce qui n'est pas formulé en mots, d'où l'importance de développer sa capacité d'écoute en silence qui permet de s'ouvrir à une sensibilité sensorielle.

L'empathie nous permet d'accueillir ce qui est ressenti en nous et ce qui vient de l'extérieur. L'écoute empathique est une pratique silencieuse. Cependant, lorsqu'il n'est plus sur d'être aligné sur les sentiments et les besoins de l'autre, le TS peut faire une proposition fermée pour se réajuster sur son interlocuteur :

« Est-ce que tu te sens... » ou « Aurais-tu besoin de ... »

### **Exemple des lieux d'écoute :**

**1.** Le TS est en écoute intérieure.

**2.** Il se met à écouter la personne en face. Lorsque la personne dit quelque chose qui heurte fortement les valeurs du TS, celui-ci n'arrive plus à écouter. Il peut alors dire : « Lorsque tu dis que tu aimerais frapper l'autre jeune, serais-tu d'accord que je te dise ce qui se passe chez moi ? »

## **2. L'observation n'est pas le jugement**

### **Brève définition :**

L'observation sans jugement est le fait d'être dans l'instant présent et d'observer avec nos sens ce qui est réellement. Il est important de distinguer entre les faits et les évaluations, les jugements et les interprétations qui découlent du mental car ce dernier est précisément le lieu des pensées, des interprétations, des évaluations, des croyances, des comparaisons et des jugements qui viennent se mêler à l'observation pure.

### **Explication :**

La CNV accorde beaucoup d'importance sur la distinction entre l'observation et les pensées, les interprétations, les évaluations, les comparaisons et les jugements.

Elle fait référence au philosophe indien Jiddu Krishnamurti qui dit que « l'observation sans jugement est la plus haute forme de l'intelligence humaine »

Il y a une différence essentielle entre l'observation et le jugement. Une observation rapporte des éléments concrets et réels, tandis qu'un jugement est une évaluation, une pensée ou une

interprétation mélangeant ce qui existe dans les faits avec ce que je pense de ce fait. (Perception subjective à travers mon vécu et mes représentations)

La CNV nous encourage à sortir du mode de pensée binaire et jugeant qui classifie tout en bien et en mal.

**Exemple :**

Observation : « En deux mois de travail, je n'ai jamais vu ce TS en colère. »

Observation mêlée de jugement : « En deux mois de travail, je n'ai jamais vu ce TS en colère. C'est un bon travailleur social. »

Observer sans juger implique de la personne qu'elle soit complètement dans le présent et qu'elle reproduise ce qui est vraiment. Les évaluations et les jugements sont le chuchotement de notre mental qui intervient dans notre vie à la vitesse de la lumière. La CNV nous encourage à prendre conscience de cela et à observer sans laisser intervenir notre mental tout de suite. Elle nous conseille de laisser passer les jugements et les pensées sans les retenir pour, ensuite, revenir à ce qui est. Les observations sont neutres, tandis que les jugements et les évaluations sont souvent perçus comme critiques et risquent, de ce fait, de bloquer la communication constructive. Les jugements figent l'individu et l'enferment définitivement dans un rôle.

**Outil N° 2 : L'observation ou « l'ici et maintenant »**

**1.** Pour observer sans juger il est essentiel d'être ancré dans le « ici et maintenant » ou le présent avec tout son être et tous ses sens. De plus, il est important d'observer les pensées qui traversent l'esprit et de les laisser passer. Le fait de se laisser emporter par le mental, les évaluations, les jugements peut avoir des conséquences



conflictuelles et violentes si l'on n'est pas assez attentif pour en faire quelque chose de constructif.

**2.** On peut se servir des jugements sur l'autre pour identifier les besoins inassouvis chez soi. Si quelqu'un porte un jugement, cela veut dire que c'est son mental qui s'exprime et non ce qui est expérimenté par les sens du présent. L'expression d'un jugement est une manière inadéquate d'exprimer ses propres besoins. Selon la CNV derrière chaque jugement il y a un besoin non-satisfait qui peut être identifié.

Par exemple le TS dit au jeune : « Tu est vraiment chaotique »  
Derrière ce jugement, il peut y avoir le besoin du TS de propreté, d'ordre, d'espace libre etc.

**3.** L'écoute empathique offre un espace d'expression sans interprétation.

Cela permettra à l'autre de « mettre en mots ses maux. »<sup>43</sup> Cette écoute nous demande d'être silencieux et de ne pas interpréter sans cesse ni de faire intervenir notre pensée. Ce silence offert à l'autre lui permettra de s'écouter lui-même pour percevoir ses sentiments, ses blessures, ses besoins, afin de prendre la responsabilité et le pouvoir sur sa propre situation.

### **3. L'émotion n'est pas le sentiment**

**Brève définition:**

L'émotion n'est pas le sentiment car le sentiment est issu de la pensée, du passé ou de l'interprétation, d'une opinion ou encore d'un jugement ou d'une image mentale. L'émotion est ce qui est ressenti physiquement dans le ventre, par exemple. (Vocabulaire des sentiments à consulter en Annexe 2.1)

**Explication :**

La CNV fait une distinction claire entre le ressenti (le corporel) et la pensée (le mental).

L'un des problèmes majeurs de notre société actuelle réside dans le fait que nous sommes très coupés de ce que nous ressentons dans le corps. Ce qui est a priori favorisé est la pensée, le contenu de notre mémoire et l'activité mentale. Le fait d'être coupé de ses émotions peut engendrer de la violence.

La CNV nous encourage à relier à nouveau la tête avec le corps et le cœur afin de se relier à sa propre humanité. Cela permettra de s'écouter soi et de reprendre contact avec nos émotions pour les exprimer d'une façon authentique. Il y a souvent un manque de vocabulaire pour exprimer avec précision notre ressenti. Souvent, il s'avère que le ressenti est mêlé à la pensée, à des opinions ou à des expressions mentales.

« Je sens que ça ne sert à rien » ou « J'ai le sentiment que tu aurais dû te comporter d'une manière différente ». Ce sont des phrases qui commencent par « je sens... » et finissent en opinion mentale ou en jugement. Exemple : « Je sens que je suis nulle ». Aussi les expressions « bien » ou « mal » sont à éviter car ces descriptions sont très floues et ne disent rien sur l'émotion réelle profonde. (Liste des sentiments comprenant des interprétations et des jugements à consulter en Annexe 2.2)

L'expression de ses propres émotions est favorable pour un lien constructif. Ceci, non plus, n'est pas un élément encouragé par notre société. Il faut être fort, ne pas avoir peur et, surtout, ne pas

être triste. La CNV nous encourage à admettre notre vulnérabilité. Le fait de ne pas admettre sa vulnérabilité est une violence envers soi et peut engendrer de la violence chez l'autre tout comme il peut nous empêcher d'accueillir la vulnérabilité de l'autre. Admettre sa propre vulnérabilité peut aider dans la résolution d'un conflit car c'est une attitude honnête qui crée un lien, favorise la communication et la compréhension.

### **Outil N° 3 : Accueillir ses sentiments, les exprimer et admettre sa vulnérabilité**

- 1.** Donner le droit aux émotions d'exister. Les accueillir sans jugement.
- 2.** Si l'on n'est pas sûr s'il s'agit d'une émotion ou d'un jugement, la CNV propose de se demander : « Qu'est-ce que j'éprouve ? » ou « Qu'est-ce que je ressens ? » Cela pour reprendre contact avec les émotions réelles.
- 3.** Après la perception de l'émotion, la CNV donne la possibilité de l'exprimer à l'aide d'un vocabulaire émotionnel précis. « Je me sens... »

### **4. Les besoins**

#### **Brève définition :**

Tout être humain a des besoins. Si ces besoins sont respectés, notre survie est garantie et nous pouvons être en paix. Si nos besoins ne sont pas respectés, une émotion nous informe que notre survie est en danger. (Consulter liste de besoins en Annexe 2.3)

#### **Explication :**

La CNV part du constat que nous avons des besoins essentiels. Si nous satisfaisons nos besoins, nous sommes en paix et en santé. Si nous ne satisfaisons pas nos besoins, notre survie est en danger. Les émotions sont des messagers qui nous indiquent le moment où un besoin n'est pas respecté.

La CNV part aussi du constat que nous accomplissons tous les actes de notre vie pour satisfaire un besoin.

Lorsque nous parlons le langage du jugement, nous focalisons nos pensées et nos paroles sur les torts de l'autre au lieu de se concentrer sur nos besoins ou sur ceux de notre interlocuteur pour les satisfaire ou du moins les prendre en compte. Selon Rosenberg, derrière chaque jugement, chaque critique, chaque diagnostic ou chaque interprétation (bon, mauvais, normal, anormal, responsable ou irresponsable, ignorant, intelligent, etc.) réside un besoin qui n'est pas satisfait.

**Exemple :**

Un jeune dans une institution parle d'un autre jeune :

« Il est tellement incompetent... »

L'adolescent juge l'action de l'autre comme incompetente. Derrière ce jugement il y a peut être son besoin de précision, de clarté ou d'efficacité qui n'a pas été respecté.

En tenant compte de ses besoins et en les dévoilant, la relation peut à nouveau adopter une suite constructive.

Les besoins sont un tabou dans notre société. Avoir des besoins et les exprimer n'est ni favorisé ni bien vu. On n'apprend pas aux enfants à prendre conscience de leurs besoins, ce qui augmenterait

leur autonomie et leur bien-être. La CNV nous invite à clarifier nos besoins dont découlent nos émotions.

#### **Outil N° 4 : Etre en lien avec ses besoins**

Un outil que propose la CNV est de relier la notion du besoin et du sentiment. Tout besoin qui n'est pas respecté déclenche un sentiment. Si le lien n'est pas fait entre le besoin et le sentiment, ce dernier peut ne pas être perçu comme message et la personne peut devenir violente.

Face à une insulte, un jugement, une critique, une interprétation ou un diagnostic, nous pouvons réagir de quatre manières :

- 1.** Rejeter la faute sur nous-mêmes et nous juger
- 2.** Rejeter la faute sur l'autre et le juger, l'insulter
- 3.** Etre en empathie envers soi et identifier ses propres émotions, sentiments et besoins et s'exprimer honnêtement :

« Je me sens... » ou « J'ai besoin de... »

- 4.** Etre en empathie envers l'autre et identifier ses émotions, ses sentiments et ses besoins qui se cachent derrière le jugement ou l'insulte : « Tu te sens.. ? » « Est-ce que tu aurais besoin de... ? »

Le fait de se dire que derrière toute violence se cachent des besoins insatisfaits et des sentiments blessés nous semble un soutien très important pour le TS. Cela peut changer son point de vue et ouvrir de nouvelles portes à une clarification profonde de la souffrance de l'autre

#### **5. La demande n'est pas l'exigence**

**Brève définition :**

La demande exprime clairement ce qui est attendu de l'autre pour que les besoins soient respectés et le bien-être augmenté. Une demande n'est pas une exigence car elle laisse place au refus ainsi qu'à la négociation.

**Explication :**

Après avoir pris conscience du sentiment qui indique un besoin non-respecté, l'individu est amené à exprimer une demande claire et précise à son interlocuteur afin que son besoin soit assouvi. Ainsi, un champ de négociation s'ouvre, le lien pourra être reconstruit, et le bien-être des deux en sera augmenté. Il est important, à ce moment, de distinguer une demande et une exigence. Une demande laisse la possibilité du refus et celui-ci sera accepté sans autre. Le « non » ouvrira un espace de négociation qui permettra de trouver une solution qui convienne aux deux besoins. Si le refus n'est pas accepté, il s'agit clairement d'une exigence.

**Exemple :**

Dans une salle, il y a une réunion d'équipe. Les jeunes sont dans le couloir et crient sans cesse. L'éducateur perçoit qu'il se sent déconcentré et se fâche. Derrière ces sentiments, il y a le besoin d'avoir du calme pour réfléchir et se concentrer. Il va alors vers les jeunes et leur dit gentiment : « Nous sommes actuellement en réunion et nous nous sentons déconcentrés. Nous avons besoin de calme pour travailler. Seriez-vous d'accord de diminuer le bruit ou d'aller ailleurs pour un moment ? »

Si oui, la situation est réglée. S'il y a un refus, celui-ci ouvre la porte à la négociation. On peut, à ce moment, essayer de savoir quels sont les sentiments et les besoins du groupe qui a dit non. Puis, on va faire une autre proposition qui va essayer de tenir compte de soi-même et du groupe en n'abandonnant jamais les besoins des deux

jusqu'à ce qu'on trouve une solution qui convienne aux deux parties.

### **Outil N° 5 : Formuler une demande**

Lorsqu'il y a des conflits ou de la violence, des sentiments nous indiquent qu'il y a des besoins qui ne sont pas respectés. Une fois ces besoins identifiés, il est possible de formuler une demande claire à soi-même ou aux autres afin d'y répondre.

« Quand tu dis ou fais... je me sens...J'aurais besoin de...et te demande donc de...Est-ce que cela est possible pour toi ? »

Si une personne démontre un comportement violent, le TS peut la soutenir à définir une demande claire qui permettra à son besoin d'être satisfait.

### **La CNV propose 5 outils qui s'insèrent dans « le processus de la CNV »**

Après avoir fait le tour des notions de base, nous pouvons maintenant les mettre en lien. Lors d'un conflit en institution, l'éducateur a donc deux possibilités :

Soit il sanctionne, se réfère au règlement et se cache derrière les écrits, les règles et les feuilles que Boris Cyrulnik appelle « les écrits de la violence glacée »<sup>44</sup>, ce qui est à son avis une forme de violence subtile, soit il peut suivre le processus de la CNV. L'illustration ci-dessous démontre le processus de la CNV au niveau des deux lieux d'écoute, l'écoute intérieure et l'écoute chez l'autre

44 Mention d'une personne de ressource

45 Extrait de la brochure du « Center for Non Violent Communication » HES-SO/Valais Santé et Social Filière Travail Social 49 HES-SO/Sierre/ Murielle Glassier, Simone Oggier/ travail de mémoire

La CNV nous invite à vivre notre vie dans le présent, c'est-à-dire en restant en contact le plus possible avec nos sens. Elle définit un état de base qui est un état **d'empathie** et **d'écoute** qui s'inscrit dans une **observation** constante sans **jugement**.

Cette écoute peut être tournée vers l'intérieur ou vers l'extérieur, donc vers soi ou vers autrui.

Lors d'un conflit, si la personne demeure dans cet état de base, elle devient attentive aux **sentiments**, aux **pensées** ou à ses comportements comme à ceux d'autrui.

La CNV nous aide à être en lien avec nos **sentiments** qui, eux, sont les messagers importants de notre survie car ils nous alertent quand nos **besoins** essentiels ne sont pas respectés. Si nos **besoins** sont respectés, l'être peut être et rester en paix. Si nos **besoins** ne sont pas respectés il y a danger et cela peut représenter une source de violence importante.

Quand la personne a pris conscience du sentiment qui l'habite, elle peut trouver le **besoin** qui est à sa source pour ensuite formuler une **demande** claire afin de satisfaire son besoin et retrouver la paix.

Dans un conflit, cette approche nous permet de troquer la violence contre un échange constructif et un lien d'honnêteté et de cœur qui restitue les valeurs, les limites, les sentiments et les besoins de chacun.

### **La limite de la CNV**

A notre avis, la CNV est très utile et complète même si, selon notre expérience elle est difficilement applicable dans des situations de violence physique ou lors de crises explosives.

La CNV n'est pas un outil applicable sans avoir fait un travail sur soi-même qui permet l'intégration de ces notions.

Elle est aussi difficilement applicable avec des personnes qui sont en situation de handicap soit sensoriel, soit mental ou parfois sujet à des difficultés psychiques aigües.

### **3.5.4 Conclusion**

La CNV est une approche très vaste car elle prend en compte la globalité de l'être humain. La tête avec le siège du mental et de la pensée, le corps avec ses émotions et les sentiments du passé qui peuvent être éveillés, l'action etc.

C'est un outil très performant qui peut être pratiqué avec des jeux de rôle afin de favoriser la compréhension et l'intégration. HES-SO/Valais Santé et Social Filière Travail Social



– Non–violence :

C'est une méthode d'ACTION reposant sur la « force de la Vérité » dont l'objectif est d'obtenir la satisfaction d'une revendication ou la fin d'une injustice. Son but est la Justice, la réparation et la réconciliation, Elle s'inscrit dans un respect mutuel et la sauvegarde d'une communication entre les 2 parties,

Elle s'efforce à la plus grande lisibilité et la meilleure information vis-à-vis de la partie adverse, de ses propres membres et de l'opinion publique,

Elle crée, par le choix des moyens employés et par le climat de sérénité instauré, les conditions les plus favorables à une issue du conflit juste et acceptable par les 2 parties, Elle porte en elle dès ses premières applications, le souci d'une future réconciliation entre les parties,

Les modes d'actions non-violentes visent à « théâtraliser » le conflit, médiatiser une injustice, susciter l'adhésion de l'opinion publique (« tiers » dans le conflit).

Cette méthode requiert une grande efficacité du mouvement (structuration des groupes d'actions, clarté des objectifs affichés, qualité de la communication instaurée), une parfaite logique entre action et engagement non-violents (conformité entre les attitudes, paroles et comportements non verbaux des acteurs sur le terrain et leur choix déclaré de la non-violence).

Les acteurs respectant ces conditions, sont initiateurs d'un rapport de forces dégageant à la fois détermination, réflexion, respect et sérénité.

Le contraire de la non-violence n'est pas la violence (conséquence d'un dérèglement d'un conflit) mais la passivité. C'est pourquoi l'expression de résistance passive n'est pas appropriée, puisque la non-violence est avant tout action en toute conscience des objectifs visés et des risques encourus.

– Conflit :

C'est la situation naturelle liée à toute relation inter-personnelle, sociale et internationale dont l'origine est l'antagonisme entre les besoins, les intérêts ou les valeurs des 2 parties.

Le conflit permet l'évolution, l'innovation et le changement (« Une société sans conflit est une société immobile, sans Histoire »). Affronter de face un conflit c'est à la fois se faire reconnaître de l'autre mais aussi reconnaître l'autre.

La fonction d'un conflit est de construire entre les parties une relation de Justice.

Face à un conflit, plusieurs attitudes sont possibles :

- L'ignorer par peur de l'affrontement avec l'autre entraînant la soumission, la collaboration passive donc l'incapacité à se faire respecter

- Réagir sous l'emprise de la peur dans l'absence de dialogue et la négation de l'autre en se laissant entraîner par la spirale de la violence sans espoir de réconciliation à l'issue du conflit
- Être acteur en dépassant sa peur et en s'impliquant dans la relation afin de se faire respecter (rappel de la loi, du code) tout en respectant l'autre (son territoire, sa fonction, et par son attitude). Être acteur en choisissant des moyens de luttes en accord avec les objectifs définis (« la fin est dans les moyens comme l'arbre est dans la semence ») et en inventant des solutions équitables (médiation par une tierce partie, compromis acceptable par tous, basé sur la Justice et prévoyant la nécessaire réconciliation des parties).

– Compromis :

Chacune des parties a au départ, des intérêts antagonistes et non conciliables.

Si l'action non-violente cherche à instaurer un rapport de forces favorable au groupe revendicatif, c'est pour permettre la négociation d'un juste compromis à l'issue du conflit. La recherche du compromis est basée sur le principe d'équité, alliant réponse à l'injustice dénoncée et garantie des conditions de paix entre les parties, sans préjuger de l'avenir.

– Agressivité

Agressivité et non-violence ne sont pas antagonistes. Sans agressivité, pas d'énergie pour se battre, affirmer et faire respecter ses droits. L'agressivité est naturelle (la violence culturelle). La non-violence ne s'oppose pas à l'agressivité de ces acteurs, mais cherche à maîtriser leur énergie interne et à la canaliser au bénéfice du groupe. Une des premières tâches d'une action non-violente est de mobiliser ceux qui subissent l'injustice, c'est-à-dire de réveiller

leur agressivité pour les préparer à la lutte. " La non-violence, affirmait Gandhi, suppose avant tout qu'on est capable de se battre ".

## **Origine et approche de la non violence**

L'idée de non violence revient 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 en langue anglaise sous le concept de non violence. L' ahimsa est « action de ne causer de dommage à personne (aucun être vivant) »

a non violence revêt différentes dimensions : comme démarche spirituelle elle vise un épanouissement de l'individu dans ses différents aspects. En tant que philosophie de vie, c'est une forme de morale pour chacun servant de base à une action sociale et politique. En outre la non violence a conduit à la mise au point d'outils comme la CNV pour améliorer les conditions de vie de chacun et vivre mieux.

La non violence repose sur une prise de conscience de sa propre violence et son acceptation de façon à pouvoir s'en dégager en développant une attitude emplies de bonté. L'objectif est de ne pas se laisser aller aux influences naturelles et culturelles qui nous conditionnent dans une certaine mesure à agir avec violence.

## La Communication Non Violente (CNV)

La communication qui coupe la vie

La critique :

Une des formes de communication qui coupe de la vie est la critique impliquant que l'autre a tort ou qu'il est mauvais. Par exemple : "ton

problème, c'est que tu es égoïste (paresseux, fermé, inconvenant, etc.)". Ce type de critique comprend les insultes, le reproche, le dénigrement, les diagnostics et les jugements. Ils sous entend toujours un " tu devrais" : la cible de la critique ne "devrait pas" être telle qu'elle est.

Le déni de responsabilité :

Un dixième type de communication qui coupe de la vie contient des termes qui nient que l'on a le choix ou qui impliquent que le sujet n'est pas responsable de ses pensées, sentiments et actions, tels que les mots "devoir" ou "falloir" dans des phrases comme : "il y a des choses que tu dois faire, qu'elles te plaisent ou non".

Ainsi nous refusons la responsabilité de nos actes quand nous en attribuons la cause :

- Aux actions des autres (j'ai frappé mon enfant parce qu'il a traversé la rue en courant).
- A de vagues forces impersonnelles (j'ai rangé ma chambre parce qu'il fallait que ce soit fait)
- A nos antécédents psychologiques, notre état, un diagnostic ou à notre passé (je bois parce que je suis un alcoolique).
- Aux diktats d'une autorité (j'ai menti au client parce que le patron m'a dit de le faire).
- A la pression du groupe (je me suis mis à fumer parce que tous les autres fumaient).
- A une politique institutionnelle, des lois ou des règlements (je mets des notes à mes élèves parce que c'est la politique de ministère de l'éducation).
- Au rôle attribué à un sexe, à un âge ou à une catégorie sociale (je déteste aller au travail, mais j'y vais parce que je suis marié et père de famille).
- A des pulsions incontrôlables (j'ai mangé des chocolats parce que c'était plus fort que moi).

Les exigences :

Elles constituent une troisième forme de communication qui coupe de la vie. Le mot exigence est employé pour toute demande ou requête qui, implicitement ou explicitement, fait planer sur celui auquel elle s'adresse la menace d'un blâme ou d'une punition au cas où il n'obtempérerait pas.

Les déclarations indiquant qui mérite une récompense ou une punition :

Un langage associé au concept que certaines actions méritent récompense et certaines autres punitions est un quatrième type de communication qui coupe de la vie. Exemple : "il mérite d'être puni pour ce qu'il a fait".