

LES MOTS SONT DES FENETRES (OU BIEN CE SONT DES MURS)

Initiation à la Communication non-Violente - Marshall B. Rosenberg

LE PROCESSUS DE LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

Exprimer sincèrement ce qui se passe en moi sans faire de critique ni de reproche

1. Les actes concrets que j'observe (vois, entends, imagine ou dont je me souviens) et qui contribuent (ou non) à mon bien-être : "Quand je vois / j'entends..."
2. Les sentiments que m'inspirent ces actes : "...je me sens..."
3. L'énergie vitale sous forme de besoins, valeurs, désirs, attentes ou pensées, qui sont à l'origine de mes sentiments : "...parce que j'ai besoin de..."

Demander clairement ce qui pourrait contribuer à mon bien-être, sans y mettre d'exigence

4. Les actions concrètes que je souhaiterais que l'autre entreprenne : "... et je souhaiterais que tu..."

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre sans entendre de critique ni de reproche

1. Les actes concrets qu'il observe (voit, entend, imagine ou dont il se souvient) et qui contribuent (ou non) à son bien-être : "Quand tu vois / entends..."
2. Les sentiments que lui inspirent ces actes : "...est-ce que tu te sens..."
3. L'énergie vitale sous forme de besoins, valeurs, désirs, attentes ou pensées, qui sont à l'origine de ses sentiments : "...parce que tu as besoin de..."

Recevoir avec empathie ce qui pourrait contribuer à son bien-être, sans entendre la moindre exigence

4. Les actions concrètes que l'autre voudrait que j'entreprenne : "... et souhaiterais-tu que je...?"

L'élan du cœur : renouer avec nous-même et autrui par la bienveillance naturelle. Susciter qualité d'écoute, respect et empathie.

Reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et écoutons l'autre, en fixant l'attention sur 4 éléments :

- ☞ Observation d'une situation
- ☞ Sentiments éveillés par cette situation
- ☞ Besoins liés à ces sentiments
- ☞ Demande concrète pour satisfaire ces besoins

Quand la communication entrave la bienveillance : nous utilisons plusieurs formes de langage "aliénant" qui suscite une façon de parler et d'agir blessante pour nous-même et pour autrui.

- ☞ Utiliser des jugements moralisants qui impliquent que ceux dont le comportement ne correspond pas à nos valeurs ont tort ou sont mauvais
- ☞ Faire des comparaisons qui entravent la bienveillance envers nous-même et autrui
- ☞ Communiquer ses désirs sous forme d'exigences

La communication aliénante nous empêche de prendre conscience que chacun est responsable de ses pensées, de ses sentiments et de ses actes.

Observer sans évaluer : quand nous mélangeons observation et évaluation, notre interlocuteur risque d'entendre une critique et de résister à ce que nous disons. La CNV est un langage dynamique qui déconseille les généralisations figées et les remplace par des observations circonstanciées.

Ex : "en 20 matchs, je n'ai pas vu Paul marquer un seul but" plutôt que "Paul est un mauvais footballeur".

Identifier et exprimer les sentiments : développer un vocabulaire affectif (p 58, 59, 60) capable de décrire clairement et précisément nos émotions pour établir un lien plus facilement avec autrui. Montrer notre vulnérabilité en exprimant nos sentiments peut contribuer à résoudre des conflits. La CNV distingue

- ☞ Les sentiments réels : affection, compréhension, gratitude, agressivité, aversion, ennui, ...
- ☞ Les mots décrivant des pensées, jugements ou interprétations. Exemples :
 - "je suis déçu par mes talents de guitariste" plutôt que "je me sens nul à la guitare" (jugement)
 - "je suis inquiet, ou contrarié" plutôt que "je me sens incompris" (interprétation)

Prendre la responsabilité de ses sentiments : identifier les besoins dont découlent nos sentiments. Les actes et paroles des autres peuvent être déclenchant, mais ne sont jamais la cause de nos sentiments.

Face à un message négatif, nous pouvons choisir de réagir de 4 façons :

- ☞ Rejeter la faute sur nous-même
- ☞ Rejeter la faute sur les autres
- ☞ Identifier nos propres sentiments et besoins (voir besoins humains fondamentaux p 69, 70)
- ☞ Identifier les sentiments et besoins qui se cachent derrière le message négatif de l'autre

Les jugements, critiques, diagnostics et interprétations portant sur autrui sont des expressions de nos propres besoins et valeurs. Quand l'autre entend une critique, il tend à mettre toute son énergie pour se défendre ou contre-attaquer. Mieux nous parvenons à associer nos sentiments et nos besoins, mieux l'autre peut y répondre avec empathie. Cette démarche peut faire peur, surtout à ceux qui sont habitués à ignorer leur propres besoins pour se consacrer aux autres. En apprenant à assumer la responsabilité de nos sentiments, nous passons par 3 phases :

- ☞ Esclavage affectif : nous nous croyons responsables des sentiments des autres
- ☞ Phase exécration : nous refusons d'admettre que les sentiments et besoins d'autrui nous importent
- ☞ Libération affective : nous assumons nos sentiments mais pas ceux des autres, en sachant que nous ne pouvons satisfaire nos propres besoins au détriment d'autrui

Demander ce qui contribuerait à notre bien-être : attire notre attention sur ce qui enrichirait notre vie et celle d'autrui et invite à formuler mutuellement des demandes claires.

- ☞ Eviter les formulations imprécises, ambiguës ou abstraites
 - ☞ Utiliser un langage d'action positif : dire ce que nous demandons, pas ce que nous ne demandons pas
Plus nous exprimons avec précision ce que nous voulons, plus nous avons de chances de l'obtenir.
 - ☞ Vérifier si notre message a été correctement entendu (message émis par rapport à message reçu)
 - ☞ Attention, en groupe, être très précis sur la nature de la réaction souhaitée (risque de perte de temps)
- Les demandes sont perçues comme des exigences quand leur destinataire est convaincu qu'il sera critiqué ou puni s'il n'obtempère pas → l'aider à comprendre que c'est une demande et non une exigence en précisant que nous apprécierions qu'il n'accède à nos désirs que s'il y est vraiment disposé
- La CNV n'a pas pour objectif de changer les autres pour obtenir ce que nous voulons, mais d'établir des relations fondées sur la sincérité & l'empathie, satisfaisant les besoins de chacun.

Recevoir avec empathie : comprendre avec respect ce que les autres vivent, au lieu de donner des conseils, réconforter, donner notre avis ou exposer notre sentiment.

- ☞ Ecouter l'autre : ses observations, sentiments, besoins et demandes
 - ☞ Reformuler ses paroles en disant ce que nous avons compris
 - ☞ Le laisser s'exprimer pleinement avant de rechercher des solutions ou de donner du réconfort
- Faire le "plein" d'empathie pour en donner aux autres. En cas de panne d'empathie :
- ☞ S'arrêter pour respirer et faire un retour sur nous-même
 - ☞ "hurler" en CNV : exprimer avec force ce qui se passe en nous
 - ☞ Nous retirer pour nous donner le temps de la réflexion

Le pouvoir de l'empathie : développer notre capacité à être empathique nous permet de demeurer sincères, vulnérables, de désamorcer les risques de violence, d'entendre un refus sans y voir un rejet, de redonner vie à une conversation, d'entendre les sentiments et besoins exprimés par un silence.

Exprimer pleinement la colère : critiquer et punir sont des expressions superficielles de la colère.

Pour exprimer pleinement la colère :

- ☞ Décharger l'autre de toute responsabilité
- ☞ Porter notre entière attention sur nos sentiments et besoins

L'expression de la colère se fait en 4 temps, et en prenant son temps :

- ☞ Marquer une pause et respirer profondément
- ☞ Identifier les jugements qui nous viennent à l'esprit (option : témoigner de l'empathie à l'autre)
- ☞ Prendre conscience de nos besoins
- ☞ Exprimer nos sentiments et besoins inassouvis

L'usage de la force dans un but de protection : L'usage de la force dans un but de protection (danger imminent ne laissant pas place à la communication) se fait dans l'intention :

- ☞ D'éviter dommages corporels ou injustices
- ☞ Jamais pour amener les personnes à souffrir, se repentir ou changer

L'usage répressif de la force génère de l'hostilité et renforce la résistance au comportement que l'on cherche à susciter. La punition entame la sincérité des rapports et l'estime de soi et concentre notre attention sur les conséquences de l'acte en faisant oublier l'intention première. Les reproches et la punition ne suscitent pas les motivations souhaitées.

Se libérer et apporter un soutien à autrui : la CNV favorise une nouvelle relation à nous-même en nous aidant à traduire nos pensées négatives en sentiments et besoins.

- ☞ Remplacer "je dois" par "je choisis de... parce que..." pour réaliser que nous avons toujours un choix
- ☞ Nous concentrer sur ce qui nous tient à cœur plutôt que sur nos défaillances ou celles des autres pour un entretenir un état d'esprit plus serein

Exprimer sa reconnaissance : les compliments convenus prennent souvent la forme de jugements et sont parfois prononcés pour influencer le comportement d'autrui. La CNV invite à nous réjouir avec la personne qui offre sa reconnaissance en disant ce qu'on apprécie :

- ☞ L'action qui a contribué à notre bien-être
- ☞ Le besoin particulier que nous éprouvions et qui a été satisfait
- ☞ Le sentiment de contentement né de cette satisfaction

Les mots pour exprimer nos sentiments

Lorsque nos besoins sont satisfaits, nous pouvons nous sentir...			Lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits, nous pouvons nous sentir...		
Admiratif	Fier		A bout	Désenchanté	Lourd
Alerte	Frémissant (de		Abasourdi	é	Mal à l'aise
Amoureux	joie, de		Abattu	Désespéré	Mal assuré
Amusé	surprise)		Accablé	Désolé	Malheureux
Apaisé	Gai		Affligé	Désorienté	Mécontent
Attendri	Heureux		Agacé	Déstabilisé	Méfiant
Attentif	Hilare		Agité	Détaché	Mélancolique
Aux anges	Inspiré		Alarmé	Ecoeuré	Navré
Béat	Intéressé		Amer	Effaré	

Bien disposé	Intrigué		Angoissé	Effrayé	Nerveux
Bouleversé	Joyeux		Anxieux	Embarrassé	Paniqué
Calme	Léger		Apeuré	Emu	Pas
Captivé	Libre		Atterré	En colère	intéressé
Charmé	Mobilisé à		Attristé	Enervé	Peiné
Comblé	Optimiste		Blessé	Ennuyé	Perplexe
Confiant	Paisible		Boulever-sé	Epuisé	Perturbé
Content	Passionné		Cafardeux	Exaspéré	Pessimiste
Curieux	Ragaillard		Chagriné	Excédé	Piqué au vif
De bonne humeur	Rassasié		Choqué	Excité	Piteux
Décontracté	Rassuré		Confus	Fâché	Préoccupé
Délivré	Ravi		Consterné	Fatigué	Remonté
Détendu	Reconnaissant		Contrarié	Fragile	Résigné
Ébahi	Régénéré		Coupable	Frustré	Sceptique
Ébloui	Regonflé		Craintif	Furieux	Secoué
Égayé	Réjoui		Crispé	Gêné	Sensible
Électrisé	Remonté		Débordé	Glacé de	Seul
Émerveillé	Revigoré		Déconcer- té	peur	Sidéré
Émoustillé	Satisfait		Découragé	Haineux	Soucieux
Ému	Serein		Déçu	Hésitant	Soupçonne ux
En effervescence	Soulagé		Défait	Honteux	Stupéfait
En harmonie	Stimulé		Dégoûté	Horrifié	Surexcité
En extase	Stupéfait		De	Horripilé	Sur le qui vive
En sécurité	Submergé de joie		mauvaise	Impatient	Surpris
Enchanté	Sûr de soi		humeur	Impuissant	Terrifié
Encouragé	Surexcité		Démoralisé	Incommodé	Tourmenté
Enjoué	Surpris		Démuni	Inquiet	Transi
	Touché		Dépassé	Insatisfait	
				Instable	

Enthousiaste Étonné Éveillé Exalté Excité Fasciné	Tranquille Transporté de joie Vibrant Vivant Vivifié	
--	---	--

Ou bien plein de :

Amour Affection Appréciation Ardeur Chaleur	Compréhension Douceur Énergie Entrain Espoir	Ferveur Gratitude Pétulance Tendresse Zèle
---	--	--

Ou bien encore d'humeur :

Aventureuse Câline Enjouée	Espiègle Exubérante Insouciant	Pétillante
----------------------------------	--------------------------------------	------------

Dépité Déprimé Dérouté Désabusé Désemparé	Intrigué Irrité Jaloux Las Lassé	Tremblant Triste Troublé Ulcéré Vexé Vidé
---	--	--

Ou bien nous pouvons nous sentir d'humeur

Chagrine Maussade Massacrante Morose sombre		
---	--	--

Ou encore éprouver des sentiments de

Aggressivité appréhension Aversion	Ennui Peur Pitié	Rancœur Ressentiment
--	------------------------	-------------------------

A TITRE D'EXEMPLES

Observation = OK ou évaluation = changer la phrase ?

Hier, Paul était en colère contre moi sans aucune raison	Paul m'a dit qu'il était en colère, ou a tapé du poing sur la table
Hier, Eliane s'est rongé les ongles devant la télé	OK
Olivier ne m'a pas demandé mon avis en réunion	OK
Mon père est un homme généreux	Depuis 25 ans, mon père donne 1/10 de son salaire à une œuvre charitable
Claire travaille trop	Cette semaine, Claire a passé 60h au bureau
Henri est agressif	Henri a frappé sa sœur quand elle a éteint la télé
Catherine est arrivée la première tous les jours	OK
Il arrive souvent que mon fils ne se brosse pas les dents	Cette semaine, mon fils est allé au lit 3 fois sans s'être brossé les dents
Il m'a dit que le jaune ne m'allait pas	OK
Ma tante se plaint chaque fois que je parle avec elle	Ma tante m'a appelé 3 fois cette semaine, chaque fois elle m'a parlé de gens qui la traitent de façon déplaisante

Exprimer ses sentiments

J'ai le sentiment que tu ne m'aimes pas	Je suis très malheureux
Je suis triste que tu partes	OK
J'ai peur quand tu dis cela	OK
Quand tu ne me dis pas bonjour, je me sens délaissé	Quand tu ne me dis pas bonjour, je me sens seule
Je suis content que tu puisses venir	OK
Tu es exaspérant	Je suis exaspéré
Je sens que j'ai envie de te taper dessus	Je suis furieux contre toi
Je me sens incompris	Je suis déçu, découragé, ...
Je me sens bien après ce que tu as fait pour moi	OK (je me sens soulagé, très content, ...)
Je me sens incapable	Je doute de mes propres talents

Identifier les besoins

Tu m'exaspères quand tu laisses traîner tes affaires	Je suis irrité quand tu laisses des vêtements sur le canapé, parce que je veux un salon en ordre
Je suis en colère quand tu dis cela, car j'ai besoin de respect et j'entends tes paroles comme une insulte	OK
Je suis mécontent quand tu es en retard	Je suis contrarié que tu sois en retard car j'espérais avoir les meilleures places
Je suis triste que tu ne viennes pas dîner car j'espérais passer la soirée ensemble	OK
Je suis déçue parce que tu n'as pas tenu ta promesse	Quand tu n'as pas tenu ta promesse, j'ai été déçue parce que j'aimerais pouvoir compter sur ta parole
Je suis découragé parce que j'aimerais avoir avancé davantage dans mon travail	OK
Il arrive que des gens fassent de petites réflexions qui me blessent	Quand on me fait des réflexions, je me sens blessée parce que j'aimerais être appréciée et non critiquée

Je suis heureuse que tu aies reçu cette récompense	Quand tu as reçu cette récompense, j'étais contente car j'espérais que tu serais reconnu pour tout le travail que tu as investi dans ce projet
J'ai peur quand tu élèves la voix	Quand tu élèves la voix, j'ai peur parce que je me dis que quelqu'un pourrait être blessé et que j'ai besoin de nous sentir tous en sécurité
Je te suis reconnaissante de m'avoir ramené car je devais arriver à la maison avant les enfants	OK

Formuler des demandes

Je veux que tu me comprennes	...que tu me répètes ce que tu m'as entendu dire
Je voudrais que tu me dises une chose que j'ai faite et que tu as appréciée	OK
Je voudrais que tu sois plus sûr de toi	J'aimerais que tu fasses un stage de développement personnel qui t'aiderait à acquérir plus d'assurance
Je veux que tu arrêtes de boire	Je voudrais que tu me dises quels besoins tu satisfais en buvant et que nous discussions d'autres façons de satisfaire ces besoins
Je veux que tu me laisses être moi-même	...que tu me dises que tu ne casseras pas notre relation, même si je fais des choses qui te déplaisent
Je voudrais que tu sois sincère avec moi au sujet de la réunion d'hier	...connaître tes sentiments sur ce que j'ai fait, et savoir ce que tu aimerais que je fasse différemment
Je voudrais que tu respectes la limite de vitesse	OK
J'aimerais te connaître mieux	Je voudrais que tu me dises si tu es d'accord pour que nous déjeunions ensemble une fois par semaine
Je voudrais que tu respectes ma vie privée	... que tu acceptes de frapper avant d'entrer dans mon bureau