



## Communication non violente

Il n'est pas rare qu'un dialogue paisible, que ce soit au travail avec un collègue ou en famille avec ses enfants ou son (sa) conjoint(e), se transforme en conflit. Il est alors impossible de se faire entendre et de comprendre l'autre. Pourtant, le désaccord n'est peut être qu'un problème de communication...

### ***Nous avons de mauvaises habitudes de communication***

Notre environnement social et notre éducation nous ont donné dès le plus jeune âge de mauvaises habitudes de communication. En effet, une part importante de nos tournures de phrases utilisent les éléments suivants :

**Etiquette** : nous classons une personne dans une catégorie ;

**Dénigrement** : nous méconnaissons les qualités de l'autre ou bien nous nions la réalité en attribuant les causes de nos contrariétés à l'environnement ou au contexte;

**Reproche**, ou pire insulte : nous attribuons à autrui la responsabilité de notre agacement, colère, frustration..

**Mérite** : nous conditionnons une action à sa récompense ou inversement à sa punition future

**Comparaison** : nous nous évaluons par rapport à l'autre ;

**Exigence** : nous employons des opérateurs modaux tels que : devoir, falloir... ; ou nous utilisons un « tu » accusateur ou menaçant.

Ces différentes structures linguistiques ont en commun de porter l'attention sur autrui pour le classer, l'analyser et le juger. En reprenant la responsabilité de nos actes, de nos pensées et de nos émotions, la **communication non violente** nous invite à identifier, puis remplacer, dans notre langage, ce qui peut induire une de ces 6 tournures de phrases.

Mais comment briser l'écart entre ce que nous pensons et ce que nous disons réellement? Comment éviter une communication qui blesse ou fait du tort à autrui sans que nous le voulions réellement ? Comment établir un dialogue bénéfique à tous ?

L'éducation relationnelle reçue en famille ou à l'école est malheureusement très mal adaptée à ces objectifs : nous avons subi l'apprentissage social d'un langage analytique et moralisant : nous décidons et affirmons "naturellement" ce qui est juste ou faux, ce qui doit être ou ne doit pas être. Nous devons soumettre ou être soumis...

Si l'on admet que « être violent » signifie agir de manière qui blesse ou fait du tort, alors une part importante de notre communication avec nous-mêmes et avec les autres est violente.

La communication non violente est une méthode visant à créer entre les êtres humains des relations fondées sur l'empathie, la compassion, la bienveillance et le respect de soi et des autres. Il s'agit d'un outil de communication, principalement verbal, qui peut servir à la résolution de conflits entre deux personnes ou au sein de groupes, mais dont la pratique permettrait également d'améliorer sa relation à soi-même, de mieux comprendre ses besoins profonds et de prendre sa propre vie en charge, de manière autonome et responsable. Il ne s'agit pas d'une thérapie.

Cette forme de communication est d'abord une philosophie de vie fondée sur l'**écoute** de soi-même et de l'autre, dans le **respect mutuel**. En **remplacement** de nos conditionnements initiaux, une méthode est proposée qui permet de maintenir une qualité de relation et un dialogue **constructif**.

### ***Origines de la Communication non violente***

Les concepts et les techniques de la communication non violente ont été mis au point, il y a plus de 40 ans, par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique, qui fut élève de Carl Rogers.

Durant les années 1960, le docteur Rosenberg a commencé à appliquer sa méthode, auprès de diverses communautés américaines qui travaillaient à rétablir l'harmonie entre des écoles et d'autres institutions publiques dans un contexte de conflits raciaux et socioéconomiques. Il a été fortement inspiré par les travaux du psychologue américain Carl Rogers (1902-1987) qui a mis au point l'approche centrée sur la personne. En 1984, les succès obtenus avec son approche l'amènent à créer le Centre pour la Communication non violente ayant pour mission de la diffuser et de la faire connaître un peu partout dans le monde.

### ***Principes***

La communication non violente repose sur deux prémisses fondamentales :

- Tous les êtres humains ont des besoins fondamentaux semblables.
- Chacun est naturellement capable d'accéder à un état de compassion et de montrer de la bienveillance à l'égard de ses propres besoins et de ceux de ses semblables.

De ces deux prémisses découle le modèle de communication de la communication non violente, qui se décompose en un processus en quatre temps :

#### **• L'observation : « J'observe un comportement concret qui affecte mon bien-être »**

Elle consiste dans un premier temps à observer réellement et le plus objectivement possible ce qui se passe dans une situation donnée. Qu'est-ce qui chez l'autre contribue à mon bien-être ou au contraire à mon agacement, voire mon agressivité ? L'essentiel est de pouvoir comprendre la situation en se passant de tout jugement ou de toute évaluation.

- **Les sentiments : « Je réagis à ce comportement par un sentiment »**

Il s'agit de se questionner dans son for intérieur sur son état émotionnel pour identifier les **sentiments** qu'éveille la situation (en les différenciant de nos interprétations et de nos jugements).

- **Les besoins : « Je cerne les besoins, désirs, valeurs qui ont éveillé ce sentiment »**

Cette phase consiste à s'interroger sur les besoins à l'origine de ces sentiments. Quelles valeurs, motivations, aspirations profondes sont concernées ?

- **Les demandes : « Je demande à l'autre des actions concrètes qui contribueront à mon bien-être »**

La conscience des trois premiers points permet alors de s'exprimer clairement et sincèrement. Ce temps de l'expression est celui des demandes. Les demandes doivent être claires, concrètes et réalisables.

La communication non violente propose des techniques qui aident les personnes à bien réaliser chacune de ces quatre étapes du processus de communication, aussi bien lorsqu'il s'agit **d'écouter** les autres que de **s'exprimer** face aux autres.

Ainsi, au cours de n'importe quel dialogue, une personne qui pratique la technique s'efforce d'**observer** de manière objective ce que l'autre exprime, même lorsque les propos sont hostiles, d'identifier les **sentiments** qui sont exprimés et les **besoins** qui se cachent derrière ces sentiments, de manière à bien saisir la **demande** réelle de son interlocuteur. Lorsqu'elle s'exprime à son tour, la personne s'efforce de poser un regard objectif sur la situation (**observation**), d'identifier honnêtement ce qu'elle ressent (**sentiments**) ainsi que ce qui motive ces sentiments (**besoins**), et essaie de formuler clairement ce qu'elle désire (**demande**).

L'intégration par la pratique quotidienne des principes de la communication non violente permet de faciliter la résolution des conflits, chaque partie sachant qu'elle peut trouver satisfaction à ses besoins propres tout en maintenant un esprit de collaboration mutuelle. Même si l'un des interlocuteurs n'a aucune notion de communication non violente, le simple fait d'appliquer ce modèle de communication de manière scrupuleuse et honnête entraîne inévitablement la relation sur un terrain plus harmonieux et favorise une communication non basée sur des rapports de force, et permet ainsi la résolution des conflits.

La communication non violente est très bénéfique à quiconque désire communiquer avec plus d'authenticité et d'efficacité, c'est-à-dire à peu près tout le monde... En pratique, les personnes susceptibles d'en tirer les plus grands bienfaits sont soit celles qui ont tendance, malgré elles, à se laisser submerger par leurs émotions (culpabilité, colère, fermeture, rejet, jugement) quand elles se sentent contrariées, soit des personnes comme les travailleurs sociaux, les agents de police, les fonctionnaires, les soignants, aussi bien que les enseignants ou les parents, qui sont régulièrement confrontés à des interlocuteurs potentiellement agressifs. Mentionnons aussi que, malgré sa simplicité, la méthode demande une bonne dose de détermination. En effet, il faut beaucoup d'exercice et d'application assidue avant que la communication non violente ne devienne une seconde nature et que l'on puisse, particulièrement dans les situations tendues, l'appliquer spontanément sans retomber dans ses vieux modèles de communication.

La communication non violente est d'abord employée pour résoudre des conflits ou faciliter les relations entre les personnes de divers milieux (écoles, hôpitaux, service public) ou au sein d'équipes de travail ou de comités de négociation.

Les parents y verront un outil précieux pour améliorer la qualité de leur communication avec leurs enfants; ils pourront du même coup leur enseigner l'empathie, la coopération harmonieuse et le respect de soi et des autres. La communication non violente peut également aider les couples à améliorer la qualité de leur relation.

Sur le plan personnel, la pratique de la communication non violente aide les personnes qui sont aux prises avec des sentiments récurrents de colère, de honte, de culpabilité, de timidité ou de dépression. Elle serait aussi utile chez ceux qui ont tendance à adopter des comportements violents ou qui ont du mal à assumer, en toute autonomie, la maîtrise de leur propre vie.

Un atelier de communication non violente permet d'intégrer le processus permettant d'entrer en contact avec ses besoins profonds pour mieux communiquer avec les autres.

Il repose sur l'apprentissage de ces quatre principes :

- 1) toute situation doit pouvoir être observée sans juger les autres;
- 2) chacun doit apprendre à exprimer son propre ressenti;
- 3) à exprimer ses besoins;
- 4) à formuler clairement ce qu'il attend de l'autre.

Cette méthode séduit aujourd'hui des publics très variés (pédagogues, travailleurs sociaux, dirigeants d'entreprise, professionnels de la santé...).

### ***Les apports de la communication non violente***

La mise en pratique de la communication non violente au quotidien suscite :

**Une écoute sincère** de l'autre qui s'exprime souvent avec maladresse. La communication non violente nous enseigne comment comprendre les intentions véritables cachées derrière les mots.

**Le respect de soi** par la prise en compte de ses sentiments, de ses besoins et le respect de l'autre par la reconnaissance des siens.

**L'empathie** par l'accueil de l'autre et de sa différence, et la création d'un lien découvrant les qualités profondes de chacun des interlocuteurs.

**Une générosité réciproque**, corollaire des trois points précédents.

Les domaines d'application de la communication non violente sont nombreux, si bien que tout un chacun pourra se retrouver dans cette démarche.

- Dans son couple ou ses relations familiales par la **médiation**, et la **gestion de l'agressivité** ;
- Dans un environnement scolaire, par une écoute et un dialogue facilités avec les enfants ;
- Dans le milieu professionnel, par la **négociation**, la **gestion de conflit** ou la **gestion de l'agressivité** (collègues, clients).

En résumé la communication non violente permet de :

- se sentir mieux en accord avec soi-même,
- développer une plus grande clarté par rapport à ce que nous vivons, voulons et disons,
- diminuer le stress dans le quotidien,
- mieux gérer des situations difficiles,
- créer davantage d'harmonie et de sécurité dans les relations avec autrui,

- désamorcer et transformer l'agressivité et la colère,
- gérer les conflits en recherchant la satisfaction de toutes les parties en cause,
- mieux écouter et comprendre autrui,
- prendre position avec précision et authenticité,
- apprendre à dire "non" et à entendre un "non",
- sortir du silence.

La **communication responsable** évite ainsi les écueils d'opinions moralisantes, de demandes péremptoires, d'émotions mal gérées. Elle cherche, à travers l'écoute mutuelle des besoins, à établir une recherche de solution basée sur la satisfaction de demandes précises, acceptées mutuellement.