

La
Communication
NonViolente au quotidien

Du même auteur aux Éditions Jouvence

Les Bases spirituelles de la Communication NonViolente

Les Ressources insoupçonnées de la colère

Être vraiment soi, aimer pleinement l'autre !

L'Art de la réconciliation

Parler de paix dans un monde de conflits

Clés pour un monde meilleur

Élever nos enfants avec bienveillance

Enseigner avec bienveillance

Dénouer les conflits par la CNV

Les Mots sont des fenêtres (ou des murs)

Nous arriverons à nous entendre !

Catalogue Jouvence gratuit sur simple demande :

Éditions Jouvence

France : BP 90107 – 74161 Saint-Julien-en-Genevois Cedex

Suisse : Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Site Internet : www.editions-jouvence.com

E-mail : info@editions-jouvence.com

Version originale : *A model for NonViolent Communication*,

© Copyright 1983, 1999

by Marshall B. Rosenberg, PH.D.

All rights reserved. Used with permission.

For further information about Nonviolent Communications

please visit the Center for Nonviolent Communication

on the Web at : www.cnvc.org

© Copyright Éditions Jouvence, 2003, 2017

© Copyright Éditions Jouvence, 2018, pour la présente édition

ISBN : 978-2-88911-973-8

Couverture, maquette et mise en pages : Virginie Cauchy

Illustrations : AdobeStock/© wooster, © olga_igorevna



Marshall
B. Rosenberg

La
Communication
NonViolente au quotidien

Traduction de Simone Mouton di Giovanni
Révisée par Anne Bourrit & Godfrey Spencer
Formateurs en CNV

les Clés de la
CNV

jouVence
EDITIONS





Sommaire

Chapitre 1

Introduction 6

Chapitre 2

Ce qui se passe en moi : *ce que j'observe* 18

Chapitre 3

Exprimer mes sentiments 32

Chapitre 4

Exprimer mes besoins 52

Chapitre 5

Demander ce que j'aimerais recevoir pour me rendre la vie plus belle 68

Chapitre 6

Accueillir ce qui se passe chez les autres et ce qu'ils demandent avec empathie 88

Épilogue

Nous avons des merveilles à échanger 106

Bibliographie 113

À propos de l'auteur 115

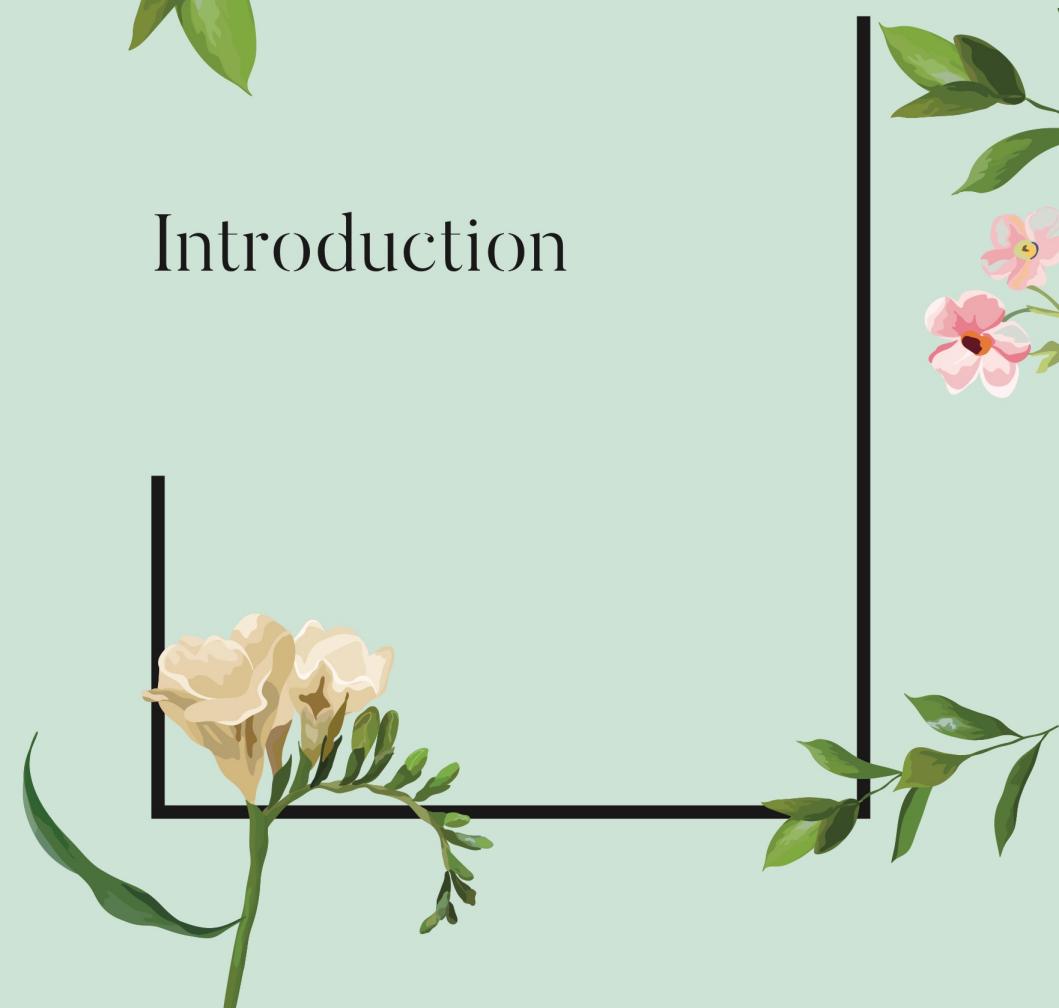




CHAPITRE

1

Introduction





*Je veux rester en lien avec le doux flot de la Vie
Et, où que j'aïlle, répandre des vagues d'amour.*

*Je veux que tout ce que je dis et fais
Vous apporte force, chaleur et lumière.*

*J'aime nous savoir sans obligation de réussir
La vie est un don que nous n'avons
qu'à recevoir.*

*Je veux que tout ce qui vient de moi
Jaillisse d'une source de vivante énergie.*

*Je veux rester en lien avec le doux flot de la Vie
Et, où que j'aïlle, répandre des vagues d'amour.*

Marshall Rosenberg



*Donner avec bienveillance
est autant au bénéfice de celui
qui donne que de celui qui reçoit.*

Le langage de la bienveillance

Dans ce petit manuel, je vais décrire un processus de communication que j'appelle la Communication NonViolente. Il s'est développé à partir de mon désir de découvrir comment renforcer notre capacité à améliorer notre relation à autrui et à résoudre les différends dans un esprit de bienveillance.

Lorsque nous donnons avec bienveillance, nous sommes inspirés par la joie qui jaillit naturellement dès que nous contribuons en toute liberté à l'enrichissement de la vie d'un autre être. Ce don n'est pas dicté par la culpabilité, la peur, la honte ou le désir d'être payé de retour. Notre seule intention est de contribuer au bien-être de quelqu'un.

Donner avec bienveillance est autant au bénéfice de celui qui donne que de celui qui reçoit. Ce dernier peut recevoir sans redouter les conséquences d'un don qui ne viendrait pas du cœur ; quant au premier, la satisfaction d'avoir contribué au bien-être de quelqu'un accroît son estime de lui-même.



En revanche, celui qui donne comme celui qui reçoit paie un prix élevé lorsque l'action de donner a été motivée par la contrainte plutôt que par la bienveillance, lorsque la peur, la culpabilité ou la honte l'accompagnent : celui qui reçoit est pénalisé par l'absence d'élan du cœur du donneur, celui qui donne parce qu'il risque fort d'éprouver le ressentiment et la baisse d'estime de soi qui résultent d'actes dictés par une contrainte intérieure ou extérieure.

J'ai repéré le langage et les interactions qui interfèrent avec notre capacité à donner avec bienveillance. J'appelle ce langage et ce type d'interactions la « communication qui nous coupe de la vie ».

J'ai également identifié le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant. C'est ce langage et ces interactions que j'appelle la « Communication NonViolente ».



La communication qui coupe de 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. Il sous-entend toujours un « tu devrais » : la cible de la critique ne « devrait pas » être telle qu'elle est.

Le déni de responsabilité

Un deuxième 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. » Dans son livre *Eichmann à Jérusalem*, Hannah Arendt rapporte qu'Adolphe Eichmann et ses collègues officiers employaient entre eux ce qu'ils



appelaient l'« *Amtsprache* » (leur langage de bureau) pour se dédouaner de toute responsabilité. Interrogés sur les raisons de leurs actes, ils répondaient par exemple : « Je devais le faire. » Quand on leur demandait pourquoi ils avaient fait certaines choses, la réponse était : « Ordres de la hiérarchie », « Politique de l'entreprise » ou « C'était le règlement ».

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) ;
- à de vagues forces impersonnelles (J'ai rangé ma chambre parce qu'il fallait que ce soit fait) ;
- à 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) ;



- à la pression du groupe (Je me suis mis à fumer parce que tous les autres fumaient) ;
- à une politique institutionnelle, des lois ou des règlements (Je mets des notes à mes élèves parce que c'est la politique du 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) ;
- à des pulsions incontrôlables (J'ai mangé des chocolats parce que c'était plus fort que moi).

Un jour où, avec un groupe de parents et d'enseignants, nous parlions des dangers d'un langage impliquant qu'on n'a pas le choix, une femme réagit ainsi : « Mais il y a certaines choses qu'on est obligé de faire, que cela nous plaise ou non. Je ne vois pas ce qu'il y a de mal à dire à mes enfants qu'il y a des choses qu'on doit faire ». Je lui ai demandé de citer un exemple. « Facile, dit-elle. En sortant d'ici, il faut que je rentre pour faire la



cuisine. Je déteste cuisiner. J'ai cela en horreur, mais je le fais tous les jours depuis vingt ans, même si je suis malade comme un chien. Cela fait partie des choses qu'il faut que je fasse ». Je lui ai répondu que j'étais désolé qu'elle passe tellement de temps à faire quelque chose pour une raison pareille et que j'espérais qu'elle trouverait de plus heureuses perspectives en pratiquant la Communication NonViolente.

Je dois dire qu'elle fit de rapides progrès. À la fin du stage, elle annonça effectivement à sa famille qu'elle ne ferait plus la cuisine. J'en ai eu des échos quand, trois semaines plus tard, elle a envoyé ses fils à un stage. Quand je leur ai demandé quelle avait été leur réaction, l'aîné me répondit : « Marshall, je me suis dit « Dieu merci ! » Quand j'ai cherché à savoir comment il en était arrivé là, il ajouta : « Peut-être que maintenant, elle ne se plaindra plus à chaque repas ! »



Les exigences

Elles constituent une troisième forme de communication qui coupe de la vie. Dans ce manuel, j'emploierai le mot exigence 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 punition est un quatrième type de communication qui coupe de la vie. Exemple : « Il mérite d'être puni pour ce qu'il a fait. »

