

Marshall B.
ROSENBERG

Shari KLEIN et Neill GIBSON

NOUS

Suivi de :

ARRIVERONS À

Qu'est-ce qui

NOUS

vous met en colère ?

ENTENDRE !

Traduit de l'anglais par Farrah Baut-Carlier



JouVence

De Marshall B. Rosenberg aux Éditions Jouvence

La Communication NonViolente au quotidien

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

Clés pour un monde meilleur

Élever nos enfants avec bienveillance

Enseigner avec bienveillance

Dénouer les conflits par la CNV, entretiens avec

Gabriele Seils

Les mots sont des fenêtres (ou des murs)

ÉDITIONS JOUVENCE

Route de Florissant, 97 – 1206 Genève – Suisse

Site Internet : www.editions-jouvence.com

E-mail : info@editions-jouvence.com

Catalogue Jouvence gratuit sur simple demande.

Version originale: *We Can Work It Out,*

by Marshall B. Rosenberg, PH.D.

© Copyright PuddleDancer Press

Version originale: *What's Making You Angry?,*

by Shari Klein and Neill Gibson

© Copyright PuddleDancer Press, sept. 2003

All rights reserved. Used with permission.

For further information about Nonviolent Communicationsm

please visit the Center for Nonviolent Communication

on the Web at: www.cnvc.org

© Éditions Jouvence, 2005

© Éditions Jouvence, 2024, pour la présente édition

ISBN: 978-2-88953-855-3

Maquette de couverture: François Lamidon

Couverture: Éditions Jouvence

Mise en pages: SIR

Nous arriverons à nous entendre!
de Marshall B. ROSENBERG

<i>Introduction</i>	8
1. Utiliser la Communication NonViolente pour résoudre les conflits	11
2. Définir et exprimer les besoins	13
3. Tenter de discerner les besoins des autres	22
4. Vérifier si les besoins sont bien compris.....	30
5. Donner de l'empathie pour guérir la souffrance	33
6. Résoudre les conflits entre des groupes de personnes	37
7. Proposer des stratégies en langage d'action positif	44
8. Résoudre les conflits avec des supérieurs hiérarchiques	52
9. Respecter n'est pas céder	55
10. Quand il n'est pas possible de réunir les deux parties	58
<i>Conclusion</i>	61



Qu'est-ce qui vous met en colère?

de Shari KLEIN et Neill GIBSON

<i>Introduction</i>	64
<i>Première étape:</i>	
Imaginer la colère comme un témoin lumineux sur notre tableau de bord	66
<i>Deuxième étape:</i>	
Clarifier ce qu'il s'est passé	68
<i>Troisième étape:</i>	
Assumer ce qui nous appartient	71
<i>Quatrième étape:</i>	
Identifier les reproches qui nous trottent dans la tête et clarifier ce que nous ressentons	74
<i>Cinquième étape:</i>	
Identifier nos besoins	77
<i>Sixième étape:</i>	
« Je veux » plutôt que « Je ne veux pas »	81
<i>Septième étape:</i>	
Penser à une demande d'action claire	84
<i>Huitième étape:</i>	
Nommer les sentiments et besoins de l'autre	87
<i>Neuvième étape:</i>	
Décider des besoins de qui nous allons parler en premier lieu	90

<i>Dixième étape :</i>	
Commencer à parler.....	93
<i>En résumé</i>	99
<i>Maintenant, pratiquons...</i>	100
<i>Exercices pratiques</i>	101



Quelques sentiments et besoins fondamentaux qui nous animent tous	106
Le CCNV et la CNV en quelques mots	110
Pratiquer le processus de CNV	116

Marshall B.
ROSENBERG

**NOUS
ARRIVERONS
À NOUS
ENTENDRE**

*Les principes et l'application
de la Communication NonViolente
selon son fondateur*

Depuis de nombreuses années, j'interviens comme médiateur dans des conflits très divers entre parents et enfants, maris et femmes, dirigeants d'entreprises et salariés, Palestiniens et Israéliens, Serbes et Croates, et au sein de communautés en guerre au Sierra Leone, au Nigeria, au Burundi, au Sri Lanka et au Rwanda. En traitant ces différents types de conflits, j'ai appris qu'il était possible de les résoudre dans la paix et à la satisfaction de chacun. Les chances de résoudre les conflits d'une manière aussi satisfaisante augmentent fortement si une certaine qualité de relation humaine peut être établie entre les parties en présence.

J'ai développé un processus, appelé Communication NonViolente, qui propose une manière de penser et de communiquer renforçant notre capacité à nous relier aux autres et à nous-mêmes avec compassion. Mes collègues et moi-même sommes enchantés de voir les nombreuses façons différentes dont les gens utilisent la Communication NonViolente dans leur vie privée, sur leur lieu de travail et dans leurs activités politiques.

Dans les pages qui suivent, je décris de quelle manière le processus de la Communication NonViolente peut contribuer à résoudre les conflits dans un climat de paix. Le processus peut nous servir lorsque nous sommes nous-mêmes directement impliqués dans un conflit ou lorsque nous jouons le rôle de médiateurs dans les conflits des autres.

Lorsque je suis appelé à intervenir dans un conflit, je commence par amener les participants à établir entre eux une qualité de relation fondée sur la bienveillance et le respect. Ce n'est que lorsque cette relation est en place que je les invite à rechercher des stratégies pour résoudre leur conflit. À ce stade, nous ne sommes pas à la recherche d'un *compromis*, mais nous tentons plutôt de résoudre le conflit de manière à ce que chacun soit entièrement satisfait. Pour pratiquer ce processus, il nous faut renoncer complètement à *amener les gens à faire ce que nous voulons*. Au lieu de cela, nous nous attachons à créer les conditions dans lesquelles *les besoins de chacun seront satisfaits*.

Pour clarifier encore cette différence d'approche (entre obtenir ce que nous voulons des autres et veiller à obtenir ce que chacun veut), imaginons que quelqu'un se comporte d'une manière qui ne satisfait pas l'un de nos besoins et que nous

lui demandions de changer de comportement. D'après mon expérience, cette personne s'opposera à notre demande si elle a l'impression que nous ne voulons satisfaire que nos propres besoins et si elle n'a pas la confiance que nous souhaitons également combler *les siens*. La véritable coopération commence lorsque les participants ont l'assurance que leurs besoins et valeurs seront considérés avec respect. La pratique de la Communication NonViolente se fonde sur le respect, qui favorise une coopération véritable.



Chapitre 1

Utiliser la Communication NonViolente pour résoudre les conflits

La Communication NonViolente favorise la résolution des conflits en nous amenant à :

- a. exprimer nos propres besoins ;
- b. tenter de discerner les besoins des autres, indépendamment de la manière dont ils s'expriment ;
- c. vérifier si les besoins sont entendus de manière exacte ;
- d. donner l'empathie dont les gens ont besoin pour entendre les besoins des autres ;
- e. et traduire les solutions ou stratégies proposées en langage d'action positif.



Chapitre 2

Définir et exprimer les besoins

(Les besoins ne sont pas
des stratégies)

Mon expérience me montre que si nous restons concentrés sur les besoins, nos conflits ont tendance à se résoudre d'une manière satisfaisante pour chacun. En restant tournés vers les besoins, nous exprimons les nôtres, nous comprenons clairement ceux des autres et nous évitons d'adopter un langage impliquant que l'autre est en tort. Voici quelques-uns des besoins fondamentaux qui nous animent tous :

Autonomie

Choisir nos rêves, nos buts, nos valeurs.

Choisir des stratégies pour concrétiser nos rêves, nos buts, nos valeurs

Célébration

Célébrer la création de la vie et la réalisation de nos rêves

Célébrer nos pertes : la perte des êtres proches, la non-réalisation de nos rêves, etc. (le deuil)

Intégrité

Authenticité

Créativité

Sens

Estime de soi

Interdépendance

Acceptation

Appréciation

Proximité

Communauté

Considération

Contribution à l'enrichissement de la vie
(exercer son pouvoir en donnant ce qui contribue à la vie)

Sécurité émotionnelle

Empathie

Honnêteté (celle qui nous donne le pouvoir d'apprendre en nous inspirant de nos propres limites)

Amour

Réassurance

Respect

Soutien

Confiance

Compréhension

Chaleur

Nourriture physique

Air

Nourriture

Mouvement, exercice

Protection contre les êtres vivants menaçant la vie : virus, bactéries, insectes, animaux prédateurs

Repos

Expression sexuelle

Abri

Toucher

Eau

Jeu

Amusement

Rire

Communion d'esprit

Beauté

Harmonie

Inspiration

Ordre

Paix

Malheureusement, j'ai découvert que très peu d'entre nous savent comment exprimer leurs besoins. Souvent, nous avons été entraînés à critiquer, à insulter, à adopter d'autres modes de communication qui créent de la distance entre les gens. En conséquence, même dans les conflits qui pourraient être résolus, les solutions restent introuvables. Alors, plutôt que d'exprimer leurs propres besoins et de comprendre ceux de l'autre, les deux parties jouent à « qui a raison ». Et ce jeu-là a plus de chances d'aboutir à différentes formes de violence verbale, psychologique ou physique qu'à une résolution pacifique des différends.