

Qu'est-ce que la CNV ?

La communication interpersonnelle

grâce à la **Communication Non-Violente de Marshall B. Rosenberg**

*« Notre incapacité à satisfaire nos besoins résulte
plus d'un manque de dialogue et de créativité
que d'un manque de ressources. »*

Marshall B. ROSENBERG

Le processus de la Communication NonViolente » (CNV) mise au point par le Dr. Marshall Rosenberg, repose sur une clarté de l'intention et sur une pratique du langage qui renforcent notre aptitude à conserver nos qualités humaines, même dans des situations délicates et à favoriser la coopération en toutes circonstances.

À travers un travail sur notre manière d'observer, de percevoir et de nous exprimer, le processus ouvre un dialogue vrai et respectueux. Il nous conduit à nous exprimer avec authenticité et à écouter autrui avec une qualité de présence et d'ouverture qui favorise l'instauration de la confiance et la créativité partagée.

Ce processus nous invite à être davantage conscients de nos perceptions, à accueillir et gérer nos émotions, à nous relier à nos besoins et nos motivations. Elle permet de « décoder » dans les messages des autres ce qu'ils veulent vraiment dire, derrière des propos ou des comportements qui nous dérangent au premier abord. Sa force est d'apporter de la clarté par rapport à ce que nous vivons, nous voulons et nous disons.

Plus qu'un langage ou une technique de communication, c'est une invitation constante à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous cherchons et de générer les changements que nous souhaitons voir autour de nous.

La Communication non-violente permet :

- d'être plus conscient de l'impact de la communication sur la qualité des relations
- de rester en relation avec soi-même et ce qui nous motive et de comprendre la situation et les motivations des autres
- de clarifier les responsabilités respectives et faciliter les prises de décision
- de retrouver une qualité de communication qui peut générer la confiance même lors de désaccord
- de dépasser les situations relationnelles bloquées
- de désamorcer les conflits et gérer les situations difficiles
- de diminuer le stress

- d'accroître la coopération et la co-construction, en interne comme avec les parties prenantes d'un groupe ou d'une organisation.

Quelques besoins humains fondamentaux

Les besoins sont universels. Ils sont des ressorts de motivation : ils mobilisent naturellement notre énergie pour agir.

En *Communication non-violente*, nous prenons soin de distinguer nos besoins des stratégies qui permettent de les satisfaire : un besoin n'est pas quelque chose qu'on peut faire, prendre ou toucher. Il ne dépend d'aucune circonstance particulière comme d'aucune personne spécifique.

Besoins en lien avec la survie

Abri

Air, respiration

Alimentation

Évacuation

Hydratation

Lumière

Repos

Reproduction (survie espèce)

Mouvement, exercice

Temps

Rythme (respect du)

Besoins de sécurité

Confiance

Harmonie

Paix

Préservation (du temps, de l'énergie)

Protection

Réconfort

Sécurité (affective et matérielle)

Soutien

Besoins relationnels

Appartenance

Attention

Communion

Compagnie
Contact
Empathie
Intimité
Partage
Proximité
Relations affectives
Amour
Chaleur humaine
Délicatesse, tact
Honnêteté, sincérité
Respect

Besoins de liberté

Autonomie
Indépendance
Émancipation
Libre-arbitre (exercice de son...)
Souveraineté
Spontanéité

Besoins de sens

Clarté
Compréhension
Discernement
Orientation
Signification
Transcendance, Unité.

Besoins de participation

Contribuer au bien être ou à l'épanouissement de soi / de l'autre
Coopération
Concertation
Co-évolution, co-création
Connexion
Expression
Interdépendance

Besoins d'identité

Appartenance identitaire

Authenticité

Confiance en soi

Estime de soi / de l'autre

Évolution

Respect de soi / de l'autre

Intégrité

Besoins de célébration

Appréciation

Contribution à la vie (des autres / de la mienne)

Partage des joies et des peines

Prendre la mesure de deuil et de perte

(d'une occasion, d'une affection, d'un rêve...)

Reconnaissance

Ritualisation

Pour aller plus loin sur les besoins :

- Pour Maslow qui en a fait une pyramide : à la base les besoins physiologiques, de sécurité, d'amour, d'appartenance, d'estime, de réalisation de soi, de sens et de partage des valeurs.

- L'économiste Max-Neef en dénombre 9 : subsistance, protection, affection, compréhension, participation, loisir, création, identité et liberté. Contrairement à Maslow, Max-Neef n'établit pas de hiérarchie entre les besoins, qu'il voit tous comme indispensables à l'épanouissement de l'être humain.

- Marshall Rosenberg regroupe les besoins en 3 grandes familles : subsistance, liens sociaux, spirituels (= le sens).

Equilibre entre 4 familles de besoins fondamentaux selon Covey : Vivre (Physique) – Aimer (Social) – Apprendre (Intellectuel) – Transmettre ou laisser un héritage (Spirituel)

- Pour Bernie Glassman : Spiritualité et sens – Etude et apprentissage – Moyens d'existence – Action sociale et changement – Relations et appartenance... *nourrissent les 4 précédentes...*

Retenons globalement une dizaine de familles :

1. Servir la vie, respecter les cycles et les rythmes...
2. Sécurité, protection et subsistance...
3. Amour, respect, reconnaissance...
4. Communiquer, partager, échanger, appartenance, intégration...
5. Comprendre, apprendre, expérimenter, évoluer...
6. Autonomie, liberté...
7. Imaginer, créer, ...

8. Identité, exister...
9. Jeu, détente, humour, célébration, loisirs...
10. Sens, spiritualité, beauté...

Quelques habitudes nuisibles à la communication (elles sont l'expression indirecte des besoins) :

- Les étiquettes (« Il/Elle EST ... (comme ç*i* ou comme ç*a*) »)
- Les jugements, souvent binaires (bien/mal, raison/tord , normal/pas normal, vrai/faux...)
- Les comparaisons
- Le langage refusant le choix la responsabilité de nos actions: « *il faut, on doit* »
- Les exigences, les ordres, la menace, la culpabilisation
- Les sacrifices : agir pour faire plaisir, sans tenir compte de ses besoins propres
- Les punitions et récompenses : susciter l'action par crainte ou en vue d'obtenir une récompense et non par réelle motivation

Enrichir notre vocabulaire des émotions et des sentiments

Nos émotions et nos sentiments nous sont très utiles. Ce sont des **signaux**, transmis par notre corps, directement reliés à nos besoins. Ils nous disent si nos besoins sont satisfaits ou insatisfaits.

Lorsque nos besoins sont satisfaits nous pouvons nous sentir :

admiratif

alerte

amoureux

amusé

apaisé

attendri

attentif

aux anges

béat

bien disposé

bouleversé

calme

captivé

comblé

confiant

content

curieux

de bonne humeur

décontracté

délivré
détendu
ébahi
ébloui
égayé
électrisé
émoustillé
ému
en effervescence
en harmonie
en extase
en sécurité
enchanté
encouragé
enjoué
enthousiaste
étonné
éveillé
exalté
excité
fasciné
fier
frémissant de joie, de surprise
gai
heureux
hilare
inspiré
intrigué
joyeux
léger
libre
mobilisé à
optimiste
paisible
passionné
ragaillardi
rassasié

rassuré
ravi
reconnaissant
régénéré
regonflé
réjoui
remonté
revigoré
satisfait
serein
soulagé
stimulé
submergé
sûr de soi
surexcité
surpris
touché
tranquille
transporté de joie

Lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits, nous pouvons nous sentir :

à bout
abasourdi
abattu
accablé
affligé
agacé
agité
alarmé
amer
angoissé
anxieux
apeuré
atterré
blessé
bouleversé
cafardeux

chagriné
choqué
confus
consterné
contrarié
coupable
craintif
crispé
débordé
déconcentré
découragé
déçu
défait
dégoûté
de mauvaise humeur
démoralisé
démuni
dépassé
dépité
déprimé
dérouté
désabusé
désemparé
désespéré
désolé
désorienté
déstabilisé
détaché
écœuré
effaré
effrayé
embarrassé
ému
en colère
énervé
ennuyé
épuisé

exaspéré
excédé
excité
fâché
fatigué
fragile
frustré
furieux
gêné
glacé de peur
haineux
hésitant
honteux
horrifié
horripilé
impatient
incommodé
inquiet
insatisfait
instable
intrigue
irrité
jaloux
las
lassé
lourd
ml à l'aise
mal assuré
malheureux
mécontent
méfiant
mélancolique
navré
nerveux
paniqué
pas intéressé
peiné

perplexe
perturbé
pessimiste
piqué à vif
piteux
préoccupé
remonté
résigné
sceptique
secoué
sensible
seul
sidéré
soucieux
suspicieux
stupéfait
surexcité
sur le qui-vive
surpris
terrifié
tourmenté
transi
tremblant
triste
trouble
ulcéré
vexé
vidé

Mots utilisés comme des sentiments qui sont en réalité des interprétations ou des jugements masqués

Abandonné
Abusé
Acculé
Accusé
Agressé

Agrippé
Arraché
Assailli
Attaqué
Bafoué
Bête
Blâmé
Bluffé
Bousculé
Bridé
Calomnié
Coincé
Contraint
Coupable
Déconsidéré
Dégradé
Délaissé
Dénigré
Détesté
Dévalorisé
Diminué
Dominé
Dupé
Écarté
Écrasé
Entraîné
Escroqué
Étouffé
Exploité
Fautif
Floué
Forcé
Foulé aux pieds
Harcelé
Humilié
Ignoré
Ignoré

Inadéquat
Incapable
Incompétent
Incompris
Indésirable
Indigne
Insulté
Intimidé
Invisible
Rejeté - Jeté
Jugé
Laissé pour compte
Lamentable
Largué
Maltraité
Manipulé
Materné
Menacé
Méprisé
Minable
Mis en cage
Mis sous pression
Négligé
Nié
Nul
Obligé
Offensé
Pas accepté
Pas aimé
Pas apprécié
Pas cru
Pas entendu
Pas voulu
Persécuté
Piégé
Piétiné
Pressuré

Pris en faute
Protégé
Provoqué
Rabaissé
Refait
Rejeté - Jeté
Ridiculisé
Roulé
Sali
Sans valeur
Stupide
Surchargé
Surmené
Trahi
Trompé
Utilisé
Vaincu
Violé

Petite bibliographie

- Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Marshall B. Rosenberg, Ed. La Découverte, 1999, 2005
- La Communication NonViolente au quotidien, Marshall B. Rosenberg, Ed. Jouvence, 2003
- Dénouer les conflits par la Communication NonViolente, Marshall B. Rosenberg, Gabriele Seil, Ed. Jouvence, 2006
- Cessez d'être gentil, soyez vrai !, Thomas d'Ansembourg, Les Ed. de l'Homme,

Se former

Plus qu'une technique, la CNV est pratique qui nous soutient notre choix d'installer dans notre conscience un paradigme de bienveillance et de coopération, avec soi-même et avec les autres.

Vous retrouverez toutes les formations et les groupes de pratiques animés par des formateurs certifiés ou des praticiens avancés sur le site cnvformations.fr