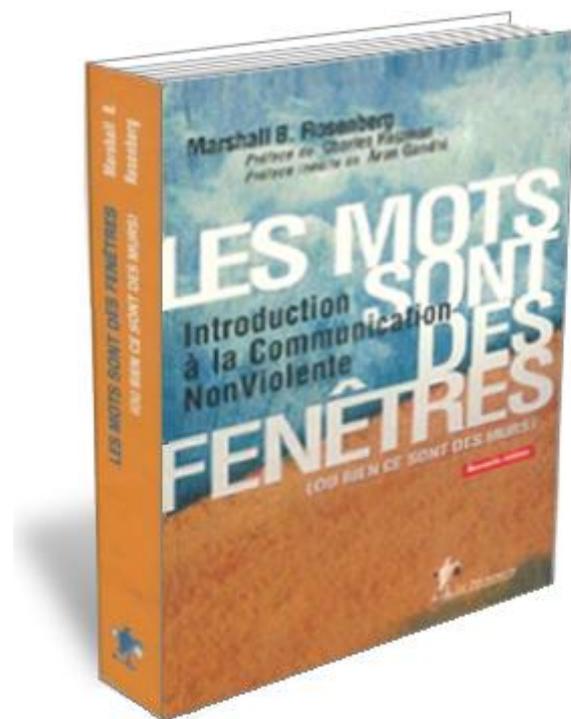


# Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) - Marshall-B Rosenberg

---



<b>Chapitre 1 : L'élan du cœur</b> .....	<b>3</b>
Etape n°1 : Analyser la situation sans l'évaluer.....	3
Etape n°2 : Chercher les sensations dues à cette situation. ....	3
Etape n°3 : Chercher les besoins à l'origine de ses sensations .....	4
Etape n°4 : Faire une demande précise pour satisfaire nos besoins .....	4
Bilan.....	4
<b>Chapitre 2 : Quand la communication entrave la bienveillance</b> .....	<b>5</b>
Entrave n°1 : Affecter un jugement morale aux autres .....	5
Entrave n°2 : Se comparer aux autres.....	5
Entrave n°3 : Se déresponsabiliser de ses actes/pensées/sentiments .....	5
Entrave n°4 : Faire ses demandes sous forme d'exigences.....	6
<b>Chapitre 3 : Observer sans évaluer</b> .....	<b>7</b>
<b>Chapitre 4 : Identifier et exprimer ses sentiments</b> .....	<b>8</b>
<b>Chapitre 5 : Assumer la responsabilité de ses sentiments</b> .....	<b>9</b>
Accepter la critique .....	9
Renvoyer une critique .....	9
Exprimer ses besoins.....	9
Chercher les besoins de l'autre .....	9
Bilan.....	9
<b>Chapitre 6 : Demander ce qui contribue à notre bien-être</b> .....	<b>10</b>
<b>Chapitre 7 : Recevoir avec empathie</b> .....	<b>11</b>
La reconforter.....	11
La conseiller.....	11
Lui donner son avis.....	11
Lui exprimer ses propres sentiments .....	11
Réagir avec empathie .....	11
<b>Chapitre 8 : Le pouvoir de l'empathie.....</b>	<b>12</b>
<b>Chapitre 9 : Relions-nous à nous-même avec bienveillance.....</b>	<b>13</b>
<b>Chapitre 10 : Exprimer pleinement la colère .....</b>	<b>14</b>
<b>Chapitre 11 : L'usage de la force dans un but de protection .....</b>	<b>15</b>
<b>Chapitre 12 : Se libérer et accompagner les autres .....</b>	<b>16</b>
<b>Chapitre 13 : Exprimer sa reconnaissance.....</b>	<b>17</b>

## Chapitre 1 : L'élan du cœur

Ce chapitre a pour objectif l'introduction de la Communication Non-violente (CNV) et il nous invite à revoir notre façon de communiquer avec bienveillance. Il se termine en nous énonçant le processus clé de la CNV constitué de 4 étapes :

### Etape n°1 : Analyser la situation sans l'évaluer

Le but ici consiste à analyser les faits d'une situation dont nous aimerions parler à quelqu'un mais en y retirant toute sorte de jugement. Afin de voir la différence entre une analyse sans jugement et une avec, voici un petit exemple (qui sera réutilisé dans les autres étapes) où l'on voit Edward nous raconter que Joe lui a tiré la langue alors qu'ils étaient entre amis. Voici 2 façons dont pourrait s'exprimer Edward :

« Joe a tiré la langue en ma direction devant notre cercle d'amis. »

« Joe a voulu m'humilier devant tout le monde. »

Vous comprendrez bien la différence entre les 2 types d'analyses. Dans le premier cas Edward ne porte aucun jugement puisqu'il énonce simplement ce qui s'est produit. Toutes les personnes du groupe d'amis assureraient qu'Edward dit la vérité.

En revanche dans l'autre cas de figure nous avons 2 interprétations. Dans la première, Joe a tenté d'humilier Edward et dans la seconde, il l'a fait devant tout le monde. L'expression « tout le monde » pourrait autant s'interpréter comme le groupe d'amis que par l'ensemble des gens qui auraient pu les voir, c'est typiquement un jugement de la part d'Edward. Dans ce cas de figure, si on interroge les membres du groupe, ou même Joe par exemple, on pourrait très bien avoir un jugement tout à fait différent comme :

« Mais non il n'essayait pas de l'humilier, il a fait ça parce qu'il avait mal à la langue. »

### Etape n°2 : Chercher les sensations dues à cette situation.

Le but ici est de découvrir ce que vous avez ressenti en vous, au moment où ce fait est survenu. L'idée est clairement d'analyser dans quel type d'état on se trouve en faisant appel à nos sens et au ressenti intérieur. Voilà ce que pourrait nous dire Edward en cherchant ce qu'il ressent réellement lorsque Joe tire la langue :

Je me suis senti mal à l'aise quand Joe a tiré la langue en ma direction.

Ici, toujours aucune interprétation de la part d'Edward qui nous dit simplement ce qui s'est produit au fond de lui lorsque Joe a tiré la langue.

### **Etape n°3 : Chercher les besoins à l'origine de ses sensations**

Le but ici consiste à chercher l'origine de ces sensations dans votre for intérieur. Notre ressenti est une sorte de système d'alarme dont l'origine n'est rien d'autre que l'expression de besoins inassouvis. Dans la suite de notre exemple voyons quel type de besoin pourrait amener Edward à se sentir mal à l'aise.

Cette sensation de malaise, lorsque Joe a tiré la langue dans ma direction, vient du fait que j'ai besoin que l'on me respecte pour ce que je suis.

En fait Edward ne le dit pas, mais il a interprété l'action de Joe comme une tentative d'humiliation ou du moins cela lui rappelle qu'il a déjà été humilié par quelqu'un et que cela l'avait mis mal à l'aise. Il se revoit donc dans une situation d'inconfort qui traduit la recherche de respect qu'il aimerait avoir.

### **Etape n°4 : Faire une demande précise pour satisfaire nos besoins**

L'idée est de faire une demande mettant en avant le besoin inassouvi en lien avec la situation courante. L'idée est d'avoir réalisé au mieux les 3 étapes précédentes pour pouvoir formuler de façon précise ce que l'on veut de la part de l'autre et pourquoi. Pour annoncer sa requête à Joe, Edward pourrait procéder comme suit :

Lorsque tu as tiré la langue dans ma direction j'ai eu une sensation de malaise reflétant le besoin d'être respecté pour ce que je suis.

Bien sûr la discussion ne s'arrêtera pas là, surtout si Joe n'as pas tenté d'humilier Edward; mais elle révèle la position honnête d'Edward qui se retrouve dans une position de faiblesse permettant ainsi à Joe d'avoir de l'empathie pour Edward sans se sentir ni jugé ni même critiqué.

### **Bilan**

Dans notre cas de figure nous sommes d'accord sur le fait qu'il est possible que Joe ait tiré la langue tout simplement pour lui montrer qu'il a une longue langue (par exemple), dans quel cas une demande plus frontale du style :

« Mais arrête de me tirer la langue ce n'est pas respectueux. »

Aurait risqué d'engendrer la violence et de ne pas combler le besoin de se sentir respecté de notre cher ami Edward. Cela met en avant les précautions nécessaires à avoir afin de ne pas interpréter ni de juger les situations.

## Chapitre 2 : Quand la communication entrave la bienveillance

Ce chapitre porte quant à lui sur les entraves en termes de communication. L'auteur énonce les 4 types d'entraves les plus fréquentes lorsque l'on communique avec les autres ou même avec soi.

### Entrave n°1 : Affecter un jugement morale aux autres

On affecte des jugements de types moralisateurs aux autres lorsqu'on les catégorise par leurs actes.

« Regarde tu n'arrives même pas à faire ça, tu es vraiment trop nul, on n'y arrivera jamais ! »

Ce genre de jugement est en fait le reflet de nos besoins, mais nous préférons rejeter la faute sur l'autre que d'exprimer nos besoins inassouvis par peur de jugement et par égo. En réutilisant l'exemple précédent, la personne a un désir d'accomplissement inassouvi et rejette cet inaccomplissement sur une autre personne. La violence finit par naître dès que nous avons peur d'être étiquetés, associés à une catégorie d'individus car nous pensons perdre ainsi notre propre identité.

### Entrave n°2 : Se comparer aux autres

Une autre forme d'entrave à la bonne communication consiste à se comparer aux autres. Lorsque l'on se compare à quelqu'un, on catégorise cette personne et on se retrouve dans le cas précédent du jugement moralisateur. Lorsque l'on se compare à des gens qui ont un certain succès dans un domaine on finit par se sentir mal à l'aise, incompetent et notre estime de nous finit par baisser.

### Entrave n°3 : Se déresponsabiliser de ses actes/pensées/sentiments

Nous avons tendance à oublier que nos actions, nos pensées et nos sentiments sont sous notre entière responsabilité. Dans ce cas de figure nous avons tendance à utiliser les verbes falloir et devoir afin de nous déresponsabiliser de nos actes. Prenons un exemple avec notre ami Hervé :

« Pff, je dois ranger ma chambre. »

La vraie raison du rangement de chambre est écartée dans cette phrase et ne nous indique pas la raison pour laquelle Hervé dit qu'il doit ranger sa chambre. S'il avait dit :

Ma mère m'a dit de ranger ma chambre sous peine d'être privé de dessert

On aurait tout de suite compris que c'est par peur d'être privé de dessert qu'Hervé aurait rangé sa chambre.

#### **Entrave n°4 : Faire ses demandes sous forme d'exigences**

Lorsque l'on effectue des demandes sous forme d'exigences, notre interlocuteur voit sa liberté entravée. L'expression de ses besoins ne serait alors pas prise en considération et il se sentirait directement jugé s'il n'exerce pas ce qu'on lui demande.

## Chapitre 3 : Observer sans évaluer

Ce chapitre est le premier chapitre décrivant le processus en 4 étapes de la CNV. Il met en avant la différence entre observer et évaluer. Lorsque nous nous exprimons nous faisons rarement la distinction entre ces 2 notions. Lorsque nous ne faisons pas l'effort de distinguer ces 2 notions lors d'une discussion, notre interlocuteur risque d'entendre des critiques et cela risque de nuire rapidement à la dynamique du dialogue. En plus d'entendre une critique, notre interlocuteur se fermera comme une coquille et risque de rendre également la discussion encore plus difficile.

## Chapitre 4 : Identifier et exprimer ses sentiments

Le chapitre 4 décrit la seconde étape du processus basé sur l'expression de ses sentiments. Après avoir discerné les faits que l'on a observé (mais que l'on n'évalue pas), nous sommes en mesure d'analyser ce qui se produit en nous face à ce stimulus. Partager ses sentiments nous permet d'exprimer clairement et en toute vulnérabilité ce qui se passe en nous face à une situation. Notre interlocuteur sera ainsi plus à même de nous entendre. Cependant il est important de faire une différence entre 2 notions : ce que nous pensons et ce que nous ressentons. Il n'est pas simple de faire la différence sachant que l'on utilise le même verbe pour ces 2 types de situations.

« Je sens que je vais tomber malade. »

« Je ne me sens pas bien. »

La première phrase pourrait se traduire par je pense que je vais tomber malade et ne traduit pas un sentiment mais une pensée d'un fait qui risque de se produire. La seconde traduit bien un sentiment car elle met en avant le ressenti de la personne.

## Chapitre 5 : Assumer la responsabilité de ses sentiments

Nos sentiments proviennent uniquement de notre propre volonté. L'environnement extérieur peut bien entendu être plus ou moins favorable au déclenchement d'un sentiment, mais n'en est en aucun cas la cause. Afin de schématiser cela par un cas pratique, reprenons notre petite histoire avec Edward et Joe et imaginons cette fois que Joe, au lieu de tirer la langue à Edward, lui dise simplement en cours de conversation :

« Pourquoi tu as encore rangé les classeurs au mauvais endroit ! »

Face à cette réaction sous forme de critique, voyons de quelle façon Joe pourrait répondre.

### Accepter la critique

Oui, tu as raison j'aurais dû faire plus attention, désolé. Cela nous rend enclin à des sentiments tels que la déprime et la culpabilité.

### Renvoyer une critique

T'avais qu'à mieux préciser dans quel tiroir c'était. Cela nous rend enclin à la colère et à l'intervention de la violence.

### Exprimer ses besoins

Quand tu t'exprimes de la sorte je ne me sens pas respecté, parce que j'ai besoin que l'on accepte que je puisse me tromper. Cela nous permet de prendre conscience de nos besoins réels.

### Chercher les besoins de l'autre

Te sens-tu en colère parce que tu as besoin de soutien ? Cela permet de cerner les besoins de l'autre et de les allier à nos propres besoins.

### Bilan

Encore une fois cela nous fait comprendre qu'en critiquant l'autre nous augmentons les chances qu'il puise son énergie pour contre attaquer et possiblement en arriver à la violence. A contrario, si nous faisons notre maximum pour répondre à ses sentiments et ses besoins ainsi qu'aux nôtres, nous augmentons les chances de nous mettre tous deux d'accord. Déterminer les besoins de l'autre n'est pas chose simple mais un bon moyen pour y parvenir consiste à user de l'empathie.

## Chapitre 6 : Demander ce qui contribue à notre bien-être

Ce chapitre représente l'étape finale du processus qui consiste à faire notre demande à notre interlocuteur. Pour commencer il faut avoir à l'esprit qu'une demande négative comme je ne voudrais pas... laisse notre interlocuteur faire l'effort de deviner ce que vous voulez à votre place. C'est par conséquent de votre responsabilité de lui donner le moins d'effort de compréhension à fournir. Il est donc recommandé de savoir ce que l'on veut au lieu de ce que l'on ne veut pas. Il est bon d'être également prudent face à l'interprétation qui se retrouve aussi bien de notre côté que de celui à qui on s'adresse. De ce fait une demande concise serait beaucoup mieux adaptée. Il arrive également de façon fréquente que notre interlocuteur n'ait pas entendu notre message de la façon que l'on voulait. Il peut être dans ce genre de situation intéressant de demander concrètement comment il a interprété les choses pour savoir si nous avons besoin de reformuler notre demande ou non. Pour terminer, il est important de ne pas chercher à forcer notre interlocuteur à obtenir ce que l'on veut (du moins ce n'est pas le but de ce livre) mais plutôt à lui faire une demande en prenant en compte ses besoins et sentiments ainsi que les nôtres. Sans cela, notre interlocuteur risquerait tout simplement de se sentir manipulé et la communication pourrait facilement se détériorer.

## Chapitre 7 : Recevoir avec empathie

L'empathie est une qualité difficile à acquérir et qui nécessite d'être réellement proche de la personne avec laquelle on parle en termes de sentiments et de besoins. Pour tenter de répondre aux besoins de l'autre nous avons tendance à le conseiller, le réconforter, à donner notre avis ou à exprimer nos propres sentiments. L'empathie quant à elle permet d'être proche émotionnellement de la personne et permet ainsi de créer un appui et une aide beaucoup plus importantes que les autres formes d'aide. Pour schématiser cela, reprenons une fois de plus un exemple mais cette fois-ci avec Sylvie et Jean-Marc. Imaginons que Sylvie soit en pleurs car elle vient de se faire licencier par son patron. Jean-Marc, à côté d'elle, est en train de réfléchir à la façon dont il pourrait réagir.

### La réconforter

Allez viens, pose ta tête sur mon épaule, ça va aller.

### La conseiller

Tu devrais postuler dans une boîte plus prestigieuse.

### Lui donner son avis

De toute façon tu n'aimais pas ton patron.

### Lui exprimer ses propres sentiments

J'ai peur que l'on ne puisse plus financer la maison.

### Réagir avec empathie

Tu te sens triste car ce travail te permettait de t'accomplir dans ce que tu faisais ?

Dans ce genre de situation, l'empathie est certainement une bonne solution car elle permet d'interagir réellement avec la personne en difficulté et à la rejoindre dans ses problèmes. Pour pouvoir maintenir ce niveau d'empathie jusqu'à l'obtention des vrais sentiments et des vrais besoins de notre interlocuteur, il est important de savoir rebondir sur ce qu'il nous renvoie. Reprendre ce qu'il dit avec d'autres termes permet de lui faire comprendre que nous ressentons ce qu'il vit.

## Chapitre 8 : Le pouvoir de l'empathie

Ce chapitre nous détaille les différentes utilisations de l'empathie en termes de communication. L'empathie se focalise principalement sur l'écoute de l'autre et la capacité d'accompagner l'autre dans sa souffrance. L'empathie n'est pas simple à appliquer et nécessite de laisser son amour propre et son ego de côté pour être capable de se mettre au niveau émotionnel de son interlocuteur. Il est possible d'utiliser l'empathie dans de nombreux domaines de communication :

- Réussir à désamorcer une situation dangereuse ou délicate avec quelqu'un ou avec plusieurs personnes
- Être capable d'accepter un refus sans y voir un rejet et comprendre l'origine profonde du refus
- Relancer une dynamique de discussion lorsque celle-ci tourne en rond ou n'apporte plus grand chose pour soi ou son auditeur
- Savoir interpréter les moments de silence

## Chapitre 9 : Relions-nous à nous-même avec bienveillance

Pour commencer à bien communiquer avec les autres il est primordial de savoir déjà communiquer correctement avec soi-même, avec respect et bienveillance. C'est justement l'objet de ce chapitre. En règle générale, nous avons tendance à être intraitable avec nous même lorsque nous n'avons pas été à la hauteur de notre espérance. Des phrases typiques peuvent :

« De toute façon je savais que je n'y arriverais pas. »

« Pourquoi tu as fait ça. »

Malheureusement ces façons de réagir entraînent un sentiment de haine ou de culpabilité envers nous-même et finissent par baisser énormément notre estime personnelle. Dans beaucoup d'articles de développement personnel nous pouvons apprendre que l'échec peut constituer l'une des pièces maîtresse de notre réussite puisqu'il offre la prise de conscience de ce qu'il faudrait éviter de faire ou du moins changer. En réalité ces jugements et ces exigences naissent simplement d'un besoin inassouvi. Pour schématiser cela on va reprendre l'exemple de notre amie Sylvie, qui est dans le cas présent en train de se flageller sur son manque d'aptitudes.

De toute manière je savais bien que j'étais une bonne à rien dans ce travail, c'était évident que j'allais me faire virer un jour ou l'autre, je dois en retrouver un autre maintenant.

[...] c'était évident que j'allais me faire virer [...]

Dans ce cas, Sylvie se juge de ne pas être capable de garder un travail. En réalité comme nous l'avons vu précédemment, le jugement est simplement le reflet d'un besoin inassouvi. Ici cela pourrait être la recherche de confiance de soi car Sylvie ne semble pas avoir confiance en ce qu'elle fait.

[...] je dois en retrouver un autre maintenant.

Après s'être jugée Sylvie décide d'être exigeante avec elle-même et de se comporter donc comme quelqu'un de tyrannique avec elle. Là aussi un besoin est caché derrière cette volonté de retrouver un travail qui pourrait simplement être de l'insécurité financière. Au lieu d'utiliser l'expression je dois qui reflète l'absence de responsabilité de la part de la personne qui le dit ainsi que l'obligation de recourir à cette requête, il peut être très intéressant d'utiliser à la place l'expression « je choisis ». La première différence, est que choisir exprime le fait qu'on assume toute la responsabilité de ce que l'on fait puisque l'on a décidé de le faire. Du coup, nous prenons conscience de l'intérêt de la chose à faire, masquée par l'obligation du « je dois » et il devient beaucoup plus facile alors de savoir si l'on a réellement envie de le faire ou non en cherchant le besoin qui se cache derrière. L'idée est en fait très simple. Pour savoir si vous avez envie de continuer une activité, complétez et répondez à la phrase suivante :

Je choisis de [...] parce que je veux [...].

## Chapitre 10 : Exprimer pleinement la colère

Ce chapitre s'intéresse à un point polémique de la CNV : l'expression de la colère. Contrairement à certaines idées reçues la colère ne doit en aucun cas être ignorée mais bien exprimée. A titre de rappel, la colère n'est rien d'autre que le sentiment émanant d'un besoin inassouvi et comme nous l'avons vu précédemment, notre interlocuteur peut être le déclencheur de cette colère mais en aucun cas la cause. Pour pouvoir exprimer notre colère, il est bon de commencer par déresponsabiliser l'autre, et de chercher le besoin caché derrière cette colère. S'en suivent 4 étapes à réaliser afin de retrouver son état de calme :

- Commencer par maîtriser sa vitesse de respiration et faire un break
- Mémoriser les jugements qui nous viennent en tête
- Utiliser ces jugements pour trouver nos besoins inassouvis
- Exprimer nos besoins

## Chapitre 11 : L'usage de la force dans un but de protection

Dans certains cas, utiliser la force ne peut pas être évité. L'attitude à aborder dans ce cas serait d'utiliser la force dans le but de protéger quelqu'un ou soi-même et de ne jamais l'utiliser dans la haine. Lorsque nous utilisons la force dans des cas comme la punition nous remettons en questions les valeurs que cette personne a d'elle-même et cette personne finit par se focaliser sur les représailles et en oublie la raison de la punition. A titre d'exemple prenons le cas de la circulation routière. La majorité des gens ont peur de griller un stop, dépasser un feu rouge, rouler trop vite, etc... Ils réagissent ainsi, non pas parce qu'ils craignent l'accident mais parce qu'ils ont peur de prendre une amende ou de se retrouver en prison. Du coup, ils n'hésiteront pas à enfreindre les règles, dans la mesure où ils savent qu'ils ne risquent pas grand-chose financièrement. Mais ils finissent du coup par oublier la véritable raison de ces outils de circulation qui sont des mesures sécurité.

## Chapitre 12 : Se libérer et accompagner les autres

C'est dans les moments difficiles que l'on s'aperçoit de la force de la CNV. En se concentrant sur nous-même et sur nos besoins, nous nous apercevons que nous avons le choix et qu'il est contre-productif d'utiliser notre énergie à juger ou à critiquer les autres.

## Chapitre 13 : Exprimer sa reconnaissance

Lorsque nous remercions quelqu'un, il arrive souvent que ce ne soit pas de manière sincère par le biais d'un jugement, même positif, dans l'optique d'influencer les choix de notre interlocuteur. En CNV remercier quelqu'un est un acte n'attendant pas de retour mais permettant d'exprimer le plaisir que l'on a ressenti grâce à l'autre. Soit nous pouvons nous contenter d'apprécier le geste sans rien dire ou simplement avec un merci soit nous pouvons être précis sur la raison de notre remerciement

- Exprimer l'action qui a conduit à notre bien-être.
- Exprimer le besoin qui a été assouvi par cette action.
- Exprimer le sentiment de contentement né de l'assouvissement de ce besoin.