

La Communication Non Violente, pour une relation respectueuse de soi et de l'autre

Documentaliste de formation, **BELLA LEHMANN-BERDUGO** a exercé dans un ministère, puis dans deux cabinets de conseil. Formée à la graphologie, à l'animation d'ateliers d'écriture au centre Aleph à Paris, elle rejoint ATD Quart Monde en 2003, où elle travaille au Secrétariat culture pendant dix ans, puis au Pôle communication France.

Qu'est-ce que la CNV ? Comment la pratiquer ? Pour quels résultats ? L'auteure, et d'autres personnes sensibilisées, témoignent.

Dans les années 60, Marshall Rosenberg, psychiatre américain, crée et développe la Communication Non Violente et fonde le Centre international pour la CNV (CNVC).

Actuellement, la CNV existe dans de nombreux pays, sur tous les continents.

Elle est utilisée pour résoudre les conflits, améliorer les relations dans de nombreux lieux et secteurs d'activité : à l'école, en famille (relations parents/enfants, de couple) en entreprise, dans des institutions, à l'hôpital, en prison, avec la police, dans l'armée, dans les conflits armés, dans des bandes organisées de quartiers, etc.¹

À l'origine, une expérience personnelle

*« Enfant, j'ai subi un racisme très vif à l'école. Plus tard, je me suis demandé : pourquoi nous coupons-nous de notre humanité naturelle au point d'adopter des comportements agressifs ? Certaines personnes arrivent à rester au service de ce que j'appelle **la vie**, même dans les pires situations, comment font-elles ? »*

Un constat : la plupart d'entre nous n'ont pas été éduqués pour se relier à leurs besoins. On nous a plutôt appris à penser à ce qui ne va pas chez les autres ou à leur mettre des « étiquettes ».

Elle est dite « sans violence » car elle permet de débusquer toutes les violences cachées ou feutrées envers soi (se taire, ne pas oser s'exprimer, déguiser notre pensée) ou envers les autres (c'est-à-dire prendre conscience de l'impact de nos paroles quand nous exprimons nos ressentis ou opinions).

1. Pour aller plus loin, lire : *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs*, M. Rosenberg, Éd. Syros, 1999 ; *La Communication Non Violente au quotidien*, M. Rosenberg, Éd. Jouvence, 2003 ; *Pratiquer la Communication Non Violente*, Françoise Keller, Inter-éditions, 2016 ; *Cessez d'être gentils, soyez vrais*, Thomas d'Ansembourg, Les Éd. de l'Homme, 2001 ; *Clés pour un monde meilleur - CNV et changement social*, M. Rosenberg, Éd. Jouvence, 2009.

Fiche pratique : quatre étapes simples mais essentielles

1. **J'observe les faits**, ce qui se passe réellement dans une situation donnée : qu'est-ce qui, dans les paroles ou les actes de mon interlocuteur, déclenchent mon bien (mal)-être?

2. **J'exprime** ce que je ressens en présence de ces faits : suis-je triste, joyeux, inquiet, fâché, énervé ? J'en prends la responsabilité sans accusation ou reproche à l'autre.

3. **Je précise les besoins** à l'origine de ces sentiments (sécurité, tranquillité, harmonie, soutien, etc.).

4. **Je formule une demande** concrète, précise, réalisable, qui n'est pas une exigence.

Exemple d'une situation courante

La mère d'un adolescent pourrait exprimer ces quatre points en disant à son fils : « *Lorsque tu laisses tes vêtements dans le salon (observation), je suis de mauvaise humeur (expression d'un sentiment) car j'ai besoin de plus de soutien pour le rangement dans les pièces que nous partageons (besoin précisé). Pourrais-tu, s'il te plaît, prendre tes affaires et les mettre dans ta chambre ?* » (demande précise et concrète).

Ensuite elle va entendre la réaction de son fils à sa demande. Il est essentiel qu'elle soit au clair si elle veut privilégier la relation avec son fils *avant* la satisfaction de sa demande ; c'est-à-dire : soigner la qualité du lien (la connexion) *avant* la recherche du résultat (la solution). Le dialogue aboutit ainsi à une proposition recevable par les deux.

La CNV, une découverte personnelle et l'envie de la partager

J'aspirais à plus de calme et de sérénité dans mes relations familiales en général. Je rêvais de m'exprimer avec mes proches de façon authentique et sincère, avec clarté et sans agressivité. Suite à plusieurs expériences professionnelles, je m'interrogeais aussi sur un monde du travail qui prendrait mieux en compte la créativité, la capacité d'initiative et de coopération.

Par hasard, une amie m'a parlé d'un groupe de pratique de la CNV dans ma banlieue. J'y ai découvert que mes problèmes étaient universels et surtout que l'écoute empathique est beaucoup plus puissante que le conseil sympathique. (Ex : une amie vous dit : « *Oui, tu as raison, ils exagèrent, il ne faut pas te laisser faire !* »). Dans ces groupes, des situations fictives ou réelles sont proposées aux participants. Chacun peut tour à tour exposer une situation, être en posture d'écoute empathique, être gardien du temps, gardien de la procédure, « girafe de secours », ou observateur (il ne s'agit pas de groupes thérapeutiques).

J'ai pris conscience qu'il me manquait tout un vocabulaire relatif aux sentiments, aux besoins pourtant communs à l'humanité. Ce langage est accessible, adaptable à toutes les cultures, toutes les

générations (aux enfants aussi). J'ai donc suivi plusieurs formations.² Ensuite, la vie quotidienne offre de multiples occasions de pratiquer la CNV ! Le groupe de pratique reste un lieu protégé privilégié.

Des personnes formées ou sensibilisées à la CNV témoignent

Halina, professeur de français, collège Gérard Philippe, Cergy-Pontoise (banlieue parisienne)

Ayant côtoyé avec bonheur des gens formés à la CNV, j'ai eu envie de vivre une relation semblable dans les classes. Mon collège est très ouvert aux expérimentations (Réseau d'Éducation Prioritaire). Depuis quatre ans, mon regard a changé : plus de bienveillance, de tranquillité vis-à-vis de moi-même et des élèves. La pratique est « co-construite » avec eux. Je démarre l'année en mettant en place des accords de groupe : de quoi ont-ils besoin pour être bien en classe avec moi et réciproquement ? Durant toute la première semaine, je prends le temps de soigner la relation (de la 6^{ème} à la 3^{ème}). Ce qui a surtout changé, ce sont les mots utilisés, la place accordée à l'erreur, l'absence de jugement. J'essaie de déconstruire des humiliations scolaires qui ont pu être vécues. Dans le cadre de la *Semaine citoyenne* du collège, j'anime un atelier d'initiation à la CNV qui s'appelle *Parlons tranquille*. Nous voyons par exemple comment réagir à une phrase qui peut être blessante. Nous avons une petite salle consacrée toute l'année à des médiations lors de conflits entre élèves, menées par un élève formé (sous le regard d'un adulte). Je reste authentique : je leur parle de mon souci qu'ils s'en sortent aussi, dans un système souvent moins bienveillant. Ces pratiques développent en eux la coresponsabilité, l'esprit critique, l'ouverture. S'ils ont acquis ça, alors c'est gagné pour la vie.

Éliane, comédienne et formatrice CNV à Paris

Comédienne, j'ai joué dans des lieux variés (en 1982 avec ATD Quart Monde à Bruxelles), j'animais aussi des ateliers de théâtre. J'ai également proposé des formations autour de la communication pendant dix ans. Je suis intervenue en entreprise, auprès de chômeurs, d'éducateurs, de jeunes dans des cités, au collège, en apprentissage, d'associations. Je disais notamment que juger, interpréter, vouloir avoir raison, étaient des freins majeurs à la communication et à l'époque, je ne savais pas quoi faire de mes jugements ! En 2000, j'assiste à une conférence de M. Rosenberg à Paris. Comme lui, c'est l'humain qui me passionne. Je suis touchée par sa réflexion sur l'origine de la violence dans les systèmes de pensées, les systèmes économiques. Je découvre que : « *Les jugements sont l'expression des besoins* ». Au-delà de nos cultures, de nos croyances nous avons tous les mêmes besoins : liés à la survie (la lumière, l'abri, la sécurité, ...), à la relation (le dialogue, l'écoute), à l'autonomie, à l'accomplissement. Comment ne pas prendre contre soi des choses dites ? Comment dialoguer et avancer ensemble ? Je me suis rendue compte que si chacun est entendu, écouté dans ses besoins, il pourra devenir acteur de son évolution et s'inscrire

2. Voir le site : www.cnvformations.fr. Celles-ci peuvent être homologuées par la Formation continue. La plupart des formateurs s'efforcent d'adapter leurs tarifs.

aussi dans le collectif. J'expérimente au quotidien combien le processus de la CNV aide à donner de la clarté, du sens dans toutes sortes de situations, indépendamment des milieux, des générations, des cultures.

Claire, alliée d'ATD Quart Monde au Centre national France

La CNV m'est très utile, notamment comme visiteuse en prison. Elle me permet une rencontre à égalité. Lorsque je suis en empathie avec une personne incarcérée, c'est une femme ou un homme que je rencontre. Non un délinquant ou un criminel. L'empathie permet de traverser les conditions sociales, les différences culturelles et de langage, pour être à un niveau d'écoute très profond. Même si parfois je ne suis pas d'accord avec toi, nous pouvons être ensemble. Je constate à chaque fois qu'après de telles rencontres, les personnes se relèvent, deviennent à leur tour à l'écoute, en empathie avec leurs codétenus, parfois même avec leurs victimes ! Elles commencent à évoquer un avenir possible. Ces rencontres m'apprennent à vivre plus en vérité avec moi-même. Cela m'invite à faire alliance avec les plus pauvres, à écouter, à soutenir leurs projets (non mes idées pour eux). Elles *boostent* mon espérance.

Agnès, volontaire permanente d'ATD Quart Monde

J'ai été familiarisée avec la CNV depuis mes années étudiantes, puis lors de conférences/ateliers au sein d'ATD Quart Monde. Cela m'a aidée avec les enfants du Pivot culturel³ à Noisy-le-Grand et au Luxembourg, à la cité de promotion familiale à Herblay, puis à Tapor⁴ international à Genève. Par exemple, dans des situations complexes où ma patience était mise à mal, j'ai développé de la bienveillance vis-à-vis de moi-même et j'ai pu demander de l'aide. Aujourd'hui, dans les sessions de formation, je sens que ça me donne du recul dans l'écoute ou la médiation, que ça m'aide à faire le *distinguo* entre mon ressenti et ce que la personne me dit objectivement. Là où il y a des sensibilités à fleur de peau, s'établit peu à peu un équilibre où chacun à son tour sent qu'il a été entendu. C'est précieux d'accueillir cela.

Mia, médiatrice culturelle, alliée à ATD Quart Monde au Luxembourg

J'ai découvert la CNV lors d'une présentation à ATD Quart Monde. Depuis, j'utilise ce processus inconsciemment ou intentionnellement. Ça me fait du bien en premier à moi-même (auto-empathie), ensuite je peux aller à la rencontre de l'autre. Quand l'autre est tellement plein de ses problèmes, avec des besoins mal nourris, il ne peut pas prendre en considération les miens. Je dois d'abord lui donner de l'empathie. Pour moi, la CNV est devenue comme une « carte de visite » préalable à toute conversation. Je préfère l'appeler « la communication bienveillante ». Ça a quelque chose de très puissant, de presque magique. C'est le fil conducteur de mon langage, une sorte de « modulation de fréquence ». En famille, ça m'est aussi très utile quand on me reproche d'être peu disponible : je comprends leurs attentes et ce qu'ils vivent, alors ça fait baisser d'un cran notre stress réciproque. ■

3. Lieu d'ateliers culturels, de spectacles, au cœur des quartiers défavorisés.

4. Branche enfance d'ATD Quart Monde.