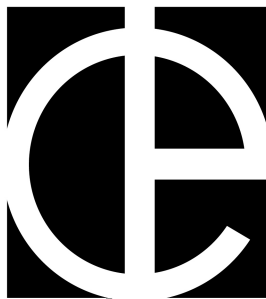


Pratiquer la Communication NonViolente

Tout le catalogue sur



InterEditions.com
Des livres qui vous veulent du bien

■ Françoise Keller

Pratiquer la Communication NonViolente

Passeport pour un monde où l'on ose
se parler en sachant comment le dire

Dessins d'Alix de La Tour du Pin

2^e édition



InterEditions

Crédit iconographique :
Dessins d'Alix de La Tour du Pin, © ADAGP, 2011.
© Piste de Danse CNV. « Danse des 13 Pas » simplifiée

Retrouvez tous nos ouvrages sur le site :
www.intereditions.com

Illustration de couverture : fotolia.com

<p>Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.</p> <p>Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements</p>		<p>d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).</p>
--	--	---

© InterEditions, 2011, 2016

InterEditions est une marque de
Dunod Éditeur, 5 rue Laromiguière, 75005 Paris

ISBN 978-2-7296-1611-3

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

Introduction	1
<i>La Communication NonViolente (CNV) : une méthode accessible pour sortir de situations conflictuelles et développer la coopération</i>	

Première partie

NON VIOLENCE ET BIENVEILLANCE AVEC NOUS-MÊMES

Vers l'auto-empathie :

*commencer par nous offrir à nous-mêmes
ce que nous aimerions recevoir des autres*

1. L'ENJEU : AUGMENTER NOS CHANCES DE VIVRE DES RELATIONS SATISFAISANTES	9
<i>La CNV nous aide à clarifier notre intention profonde, ce qui nous donne de la joie dans nos relations</i>	
2. CHOISIR DES RÈGLES DU JEU QUI FAVORISENT LA RELATION	37
<i>La CNV nous donne des clés pour repérer ce qui favorise et ce qui freine la relation</i>	
3. UN ESPACE BIENVEILLANT : L'AUTO-EMPATHIE	57
4. MIEUX SE COMPRENDRE POUR ÊTRE PLUS PRÉSENT, VIVANT ET DISPONIBLE	101

*Deuxième partie***DES RELATIONS RESPECTUEUSES DE SOI ET DE L'AUTRE**

*La CNV c'est : s'exprimer et écouter l'autre
pour augmenter nos chances de construire
une coopération durable*

5. COMMENT TE DIRE, COMMENT VOUS DIRE ?	121
<i>S'exprimer avec authenticité et clarté pour être entendu par l'autre</i>	
6. COMMENT T'ÉCOUTER, COMMENT VOUS ÉCOUTER ?	153
<i>Une relation non-violente suppose que nous prenions soin à la fois de nos besoins et des besoins de l'autre</i>	
7. VIVRE DE MEILLEURES RELATIONS AVEC LA CNV	181
<i>Le dialogue et la coopération émergent de l'alternance des trois attitudes de la CNV : l'auto-empathie, l'expression et l'écoute</i>	
Conclusion	215
<i>Prendre soin des besoins de chacun – une nécessité et une opportunité</i>	
Bibliographie	219
Pour aller plus loin	223
Remerciements	225
Annexe	227
Liste des tableaux	235
Liste des exercices	237
Table des matières	241

À Pierre, Florence, Claire-Marie, Aurélien et Samuel

*« Le temps presse,
il est temps de comprendre
qu'il n'est de fête aucune
qui ne soit fête de tous. »*

*Joseph Wresinski,
fondateur d'ATD Quart Monde*

*En hommage à Marshall B Rosenberg
qui nous a ouvert ce chemin de
la Communication NonViolente et qui nous a
quittés le jour de mon anniversaire en 2015.*

Introduction

La Communication NonViolente (CNV)¹ : une méthode accessible pour sortir de situations conflictuelles et développer la coopération

Ingénieur de formation, impliquée dans la gestion d'équipes et de projets, en entreprise puis en association, j'étais perplexe. Je pensais que nous devions être capables de mettre nos énergies, nos compétences souvent surdimensionnées, au service d'un projet commun, utile et ayant du sens. Il me semblait possible, performant et nécessaire de nous enrichir de nos savoir-faire, de coopérer, de développer la confiance mutuelle et la solidarité en vue d'un objectif commun.

Pourtant je constatais quotidiennement que ce n'était pas le cas. Je voyais des personnes très compétentes mettre de l'énergie pour cacher des erreurs, chercher à montrer que la faute venait d'un autre, voire mettre en difficulté un collègue ou un fournisseur pour éviter d'être pris. Je voyais que moi-même, malgré mes désirs, je n'arrivais pas toujours à être suffisamment confiante en moi et en l'autre pour coopérer. J'observais cela régulièrement au travail et plus encore

1. L'expression Communication NonViolente (CNV) est la traduction française d'une marque déposée aux États-Unis. Les majuscules et l'absence de trait d'union en font partie.

au sein de ma famille, les personnes qui m'étaient pourtant les plus chères, avec qui cela semblait encore plus difficile.

Étais-je donc naïve ? Ou y-avait-il un mode d'emploi des relations humaines qui me manquait ?

Je pris la direction d'un centre qui accueillait de nombreux groupes de développement de la personne dans toutes ses dimensions : spirituelle, sociale, éducative, psychologique, corporelle. Je rencontrais chaque responsable et découvrais des champs inconnus et passionnants. Parmi les groupes que je recevais, l'un d'eux attira mon attention. Les personnes qui le constituaient semblaient éprouver du plaisir à se rencontrer. Je remarquais leur capacité à formuler des demandes qui paniquaient parfois mon équipe, puis leur acceptation de mon refus que j'ai appris à formuler : c'était très rare.

Ces personnes savaient à la fois dire leurs insatisfactions, ce qui soutenait mon travail vis-à-vis du personnel, et en même temps remercier, en particulier ceux qui faisaient le ménage et le service : c'était exceptionnel. Ce groupe, qui se formait à la Communication NonViolente (CNV) semblait avoir un plus. Je voulais en savoir davantage.

Je demandai alors à une formatrice d'animer une conférence de présentation de la CNV. Cette conférence fut pour moi une révélation : quatre étapes qui éclairaient mon questionnement et répondaient à ce que je cherchais. Je sortais de là enthousiasmée, déterminée à vérifier les fondements anthropologiques et spirituels de cette approche qui semblait trop belle, contrariée de n'avoir pas trouvé moi-même une méthode aussi simple.

Depuis, les formations, les expériences, les accompagnements individuels et collectifs, les médiations, les témoignages reçus n'ont fait que confirmer mon intérêt pour cette approche.

La CNV, mise au point par Marshall B. Rosenberg, est une méthode puissante, étonnamment simple et accessible, pourtant délicate à pratiquer. Elle permet d'être plus heureux, de construire des relations humaines enrichissantes, de développer la coopération, de sortir des situations difficiles ou conflictuelles.

Elle nous donne l'espoir de sortir de la violence, des conflits, des non-dits, des blocages et des tensions relationnelles.

Elle ouvre un chemin pour, enfin, nous faire entendre et nous rendre capables d'accueillir l'autre dans ce qu'il nous dit de choquant et de si difficile à entendre :

- Chemin de transformation de la relation à soi et à l'autre, la CNV ouvre des portes. Les oppositions se transforment en coopération. Ce qui se dit, quoi qu'il se dise et quelle qu'en soit la manière, peut devenir un chemin au service de la vie : vie en soi, vie en l'autre et vie de la relation
- Chemin de transformation qui demande de comprendre, d'oser quitter de vieilles habitudes, d'expérimenter, de tâtonner, de se laisser surprendre, de faire des erreurs, d'apprendre et, finalement, de faire des liens avec nos expériences et nos connaissances.
- Chemin de transformation qui invite à pratiquer et à s'exercer. S'exercer patiemment, à son rythme et au rythme de l'autre...

Sur ce chemin, personne ne peut se dire arrivé. Mon intention est de vous offrir un processus qui a enrichi ma vie et les relations de nombreuses personnes. Je souhaite aussi partager avec vous notre humanité commune faite de bonheurs, dont nous pouvons nous réjouir et qui nourrissent notre enthousiasme, d'échecs dont nous pouvons faire le deuil, de moments difficiles et douloureux dont nous ne savons pas encore sortir.

Je vous propose de faire votre propre lecture et votre propre itinéraire. Je vous invite à prendre ce qui est bon pour vous, ce qui vous parle, ce qui vous fait avancer. Je vous suggère de laisser de côté ce qui ne vous enrichit pas, de construire des liens avec votre expérience et votre désir.

Ce livre est un guide qui peut vous permettre de faire quelques pas supplémentaires vers votre objectif personnel. Il ne fera pas le chemin à votre place, mais vous proposera des clefs pour comprendre ce qui se passe dans vos relations, pour mettre en pratique ce que vous aurez compris et expérimenté, pour vous inspirer de nouvelles expériences.

Les exercices vous permettront de :

- vous appuyer sur ce que vous savez déjà faire,
- garder et/ou améliorer les relations que vous appréciez,

- développer votre capacité à repérer les situations insatisfaisantes et à les transformer en situations plus joyeuses et nourrissantes, pour vous et les autres.

L'apprentissage de la CNV ressemble à celui d'une nouvelle langue, d'une pratique sportive ou d'un instrument de musique. Si nous voulons éviter des déconvenues et comprendre les difficultés que nous pouvons rencontrer, nous pouvons avoir intérêt à suivre des étapes progressives, de l'entraînement solitaire à la pratique fluide avec les autres.



Je ne résiste pas au plaisir de proposer à mes lecteurs musiciens, qui comme moi ne peuvent vivre sans musique, une métaphore musicale de la CNV :

- *Déchiffrer la partition* : ce livre vous donnera, au fil des pages, des clefs de lecture, des outils, des notions théoriques qui vous prépareront à la relation.
- *S'employer à faire des exercices, des gammes* : ces exercices ne seront pas particulièrement mélodieux, naturels, fluides, mais ils vous permettront d'acquérir les bases de la méthode. Vous réserverez ces exercices à de la pratique individuelle ou à de la pratique avec des personnes bienveillantes qui vous savent en apprentissage.
- *Jouer une audition-concert avec des amis choisis* : au fil de votre lecture vous serez proposés des exercices qui vous permettront de commencer à pratiquer avec des personnes que vous aurez choisies, en sachant que le risque que vous prendrez est limité, soit parce que l'enjeu est faible, soit parce que vous savez que la personne pourra accueillir vos maladresses, vos tâtonnements, vos erreurs avec bienveillance.
- *Jouer le concert de votre vie* : vous aurez surtout des moments de votre vie où vous jouerez la partition de votre vie et où l'enjeu ne sera pas de faire de la CNV mais de vivre ce que vous avez à vivre, avec la conscience qui sera la vôtre et avec la maîtrise qui sera la vôtre. Dans ces moments, je vous invite à mettre la CNV en second plan et à faire confiance à ce que vous aurez assimilé. Ce livre pourra vous aider à préparer ces moments-là et à revisiter *a posteriori* ce que vous aurez vécu, fait et dit, pour en apprendre quelque chose et continuer votre apprentissage.

Il est important pour moi de vous signaler qu'il s'agit bien de *musique d'improvisation*. La pratique de la CNV fera de vous un musicien de votre vie plus conscient, plus sensible, plus compétent. Il vous permettra de jouer la partition qui est la vôtre, avec le style qui est le vôtre. Mais vous aurez toujours à composer avec d'autres musiciens qui seront imprévisibles et qui auront la liberté de leurs réponses.

Une erreur fréquente des débutants est de croire que leur pratique aura un effet certain sur l'autre et que, par exemple, si l'autre réagit de manière agressive, c'est qu'ils ont « mal » pratiqué ! Il se peut en effet que vous soyez maladroit et que vous ayez favorisé cette agressivité. Il se peut aussi que l'autre ait envie d'exprimer de l'agressivité, indépendamment de votre intention, et c'est sa liberté.

Vous aurez aussi à composer avec votre propre liberté qui émergera de votre présence à l'instant présent et à vous-même. Le musicien qui pratique la musique d'improvisation sait qu'il peut avoir préparé une mélodie mais que, dans l'instant, il peut lui venir une autre mélodie inattendue et il essaiera de se rendre disponible à cette nouveauté.

Petit à petit, vous pourrez constater que votre pratique de la CNV deviendra plus fluide. Vous pourrez de plus en plus souvent improviser des relations à vous-même et aux autres qui seront satisfaisantes pour vous et pour les autres.

COMMENT S'Y METTRE QUAND C'EST DÉJÀ DIFFICILE ?



J'aime transmettre la CNV car c'est le moyen le plus accessible que j'ai trouvé jusqu'à maintenant pour économiser mon énergie, améliorer ma qualité de vie, développer des relations humaines de qualité et contribuer. En même temps j'ai conscience que l'apprentissage de la CNV, comme tout apprentissage, demande de l'énergie et de l'attention. Or, je rencontre régulièrement des personnes qui sont tellement mobilisées, préoccupées, débordées, voire épuisées, qu'elles ont du mal à imaginer passer du temps et de l'énergie à apprendre la CNV.

Cette édition propose aux lecteurs fatigués ou éprouvés par la vie une manière d'entrer dans ce processus qui soit respectueuse de

cette situation et qui **permette d'apprendre tout en récupérant de l'énergie**. Tout au long de cet ouvrage, vous trouverez donc des exercices qui seront repérés par ce dessin :



Si vous n'avez pas beaucoup de temps, pas beaucoup d'énergie, et que, pourtant, vous pressentez que la CNV peut enrichir votre vie et vos relations, alors je vous recommande de **pratiquer en priorité ces exercices**. Ils vous permettront d'entrer dans ce processus d'une manière douce et efficace.

C'est une manière de pratiquer la CNV : se faire des demandes réalistes et réalisables, développer une forme de respect de soi-même dans son chemin d'évolution

Ne nous y trompons pas, si vous souhaitez que la CNV imprègne votre vie de manière naturelle et fluide, il est nécessaire de s'entraîner. Je connais peu de personnes qui savent jouer du piano sans l'avoir pratiqué régulièrement, qui parlent une nouvelle langue sans s'être exercé, qui réussissent dans un sport sans s'être entraîné. Alors, s'il vous plaît, **entraînez-vous là où c'est facile**, entraînez-vous d'une manière agréable mais ne renoncez pas !

Votre vie est précieuse, prenez en soin !

Plus vous vous pratiquerez dans les espaces de votre vie où c'est facile et plus vous aurez des ressources pour gérer de manière spontanée des expériences plus délicates.

Apprenez en vous ressourçant !

Apprenez en vous faisant plaisir !

Apprenez en vous appuyant sur vos points forts !

Partie

I

NON VIOLENCE
ET BIENVEILLANCE
AVEC NOUS-MÊMES

*Vers l'auto-empathie :
commencer par nous offrir à nous-mêmes
ce que nous aimerions recevoir des autres*

1

L'ENJEU : AUGMENTER NOS CHANCES DE VIVRE DES RELATIONS SATISFAISANTES

*La CNV nous aide à clarifier notre intention profonde, ce
qui nous donne de la joie dans nos relations*

AVANT DE DÉCOUVRIR les principes de la CNV, avant d'être influencé par le contenu de cet ouvrage, regardons comment nous communiquons actuellement.

UN ÉTAT DES LIEUX

Pour établir cet état des lieux, observons à la fois nos atouts, notre expérience et, en même temps, nos faiblesses et ce que nous avons besoin d'apprendre. Nous pourrions nous appuyer sur un inventaire des connaissances, des formations que nous avons déjà faites, du nombre d'années d'expérience de notre vie, de ce que nous pensons de nous-mêmes, mais ceci pourrait nous emmener sur une fausse piste. Voyons simplement comment s'est passé notre semaine...

Exercice 1.1 – Observer sa manière de communiquer

Regardez la semaine qui vient de s'écouler. Vous avez communiqué avec des personnes : famille, collègues, amis, voisins, commerçants de votre quartier... Vos journées ont été jalonnées de rencontres plus ou moins intenses, importantes ou anodines.

Notez une situation où vous avez pris plaisir à la relation :



.....

.....

Notez une situation où vous n'avez pas pris plaisir à la relation.



.....

.....

À celui qui ne trouve que des situations insatisfaisantes

Lors d'une formation où je proposais l'exercice précédent, un stagiaire vint me voir : « Je ne trouve aucune situation satisfaisante avec les humains, je n'en trouve qu'avec les animaux ». Surprise par cette remarque, je n'ai pas cherché à le convaincre qu'il avait tort, je l'ai juste encouragé à choisir une situation satisfaisante avec un animal. À la fin des deux jours de stage, il s'est réjoui des relations qu'il avait pu expérimenter avec les autres stagiaires, en disant : « Je me sens enfin vivant ! C'est la première fois ! ».

Cette expérience a renforcé mon attention à accueillir chacun là où il en est et à lui faire confiance ; il trouvera l'apprentissage qui est juste pour lui.

Nous connaissons des moments de notre vie où nous traversons des creux de vague, où notre vie est plus difficile, où nous passons par diverses perturbations, voire la dépression. Nous ne voyons alors que le noir et il est difficile de trouver des situations agréables. Si c'est votre cas, je vous invite à accueillir cela sans vous juger et sans juger les personnes que vous côtoyez. Accueillons ensemble que vous en êtes là aujourd'hui et que ça ne durera pas nécessairement demain. Vous pouvez, si vous le souhaitez, adapter l'exercice en choisissant un épisode agréable plus ancien. Si rien ne vient pour le moment et que ce n'est pas un problème pour vous, alors tout va bien. Vous pourrez aussi, si nécessaire, vous faire aider par quelqu'un, un thérapeute par exemple. Vous trouverez peut-être de l'inspiration dans les textes à venir, un regard plus large qui vous permettra de voir en même temps les côtés sombres et les côtés clairs de vos relations.

À celui qui ne trouve que des situations satisfaisantes

Lors d'une formation, une assistante maternelle, Anne, me dit qu'elle ne trouve que des situations satisfaisantes. Je la regarde, perplexe.

Moi – Tu n'as jamais de parent par exemple qui arrive après l'heure promise pour récupérer son enfant et qui ne s'excuse pas ?

Anne – Si bien sûr.

Moi – Et cette situation est agréable pour toi ?

Anne – Non, bien sûr que non. Mais je sais bien que les parents ont des vies compliquées, des contraintes de boulot, des problèmes familiaux. Je sais bien qu'ils ne le font pas exprès !

Nous avons parfois du mal à reconnaître que des situations sont insatisfaisantes pour nous car nous trouvons mille excuses aux agissements de notre interlocuteur. Nous pensons alors que reconnaître que la situation ne nous convient pas revient automatiquement à accuser l'autre et nous n'avons pas forcément le goût de cela. Cet ouvrage va alors nous apprendre que nous pouvons, à la fois, reconnaître que la situation ne nous satisfait pas et en même temps donner de la compréhension à l'autre.

Si c'est votre cas, je vous propose de chercher une situation insatisfaisante pour vous, avec l'intention d'accueillir ce qui se passe pour vous, sans vouloir juger votre interlocuteur.

Que souhaitons-nous changer ?

Supposons maintenant que nous trouvions les moyens de faire évoluer nos relations dans le sens que nous souhaitons profondément, que se passerait-il pour nous et pour les personnes avec qui nous communiquons ?

Exercice 1.2 – Améliorer ses relations aux autres

Votre environnement familial, social et professionnel se compose de nombreuses personnes. Notez ce que vous aimeriez changer dans une de ces relations :



.....

Comment vous sentiriez-vous si vous arriviez à modifier ainsi cette relation ?



.....



Relation ?