



Si tu es chez XR depuis plus de deux semaines, il est peu probable que tu n'aies pas déjà entendu parler de la « communication nonviolente ». Si tu es chez XR depuis plus de trois mois, il est peu probable que tu n'aies pas déjà l'impression de t'y connaître, au moins un peu. Et si tu es chez XR depuis plus de six mois, tu l'as probablement déjà entendu critiquer... Mais qu'en sais-tu au juste ? Qu'il s'agit d'une manière de formater son discours, en particulier dans les dialogues où des désaccords apparaissent, qui garantirait une bonne tenue des échanges, et éviterait que des noms d'oiseau fusent, ou que le fameux point Godwin (où des parallèles bien peu constructifs commencent à poindre entre les idées que l'on combat, et les pires atrocités du XXe siècle) soit atteint trop rapidement ? Que cette méthode assurerait que personne n'en sorte blessé.e, découragé.e ou amer.e, et maintiendrait sur le long terme la motivation et la cohésion des rebelles ?

Et bien, la communication nonviolente, ça peut effectivement servir à ça. Mais c'est surtout beaucoup plus que ça. La communication nonviolente, c'est une manière d'appréhender la vie et d'utiliser le langage permettant de vivre pleinement sa relation à soi et aux autres. En fait, la communication nonviolente n'est pas une méthode de communication. C'est une philosophie de vie. Un art. Mais un art difficile à pratiquer, exigeant. Attention aux personnes qui vous le vendent comme une technique simple et universelle, une panacée. Car, quand la CNV est réduite à une simple méthode de communication, elle perd son âme et devient une vulgaire supercherie de plus, potentiellement sournoise et hypocrite, voire dangereuse, propice à servir les pires manipulations, en particulier celles qu'on s'inflige à soi-même.

Cet article est principalement basée sur l'ouvrage traduit en français sous le titre Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs), Initiation à la Communication NonViolente, de Marshall B. Rosenberg, paru aux éditions La Découverte. L'auteur de cet ouvrage a mis au point la Communication NonViolente dans les années 1960. Il n'a ensuite eu de cesse, toute sa vie durant, d'y former des milliers de personnes dans toutes sortes de contextes : médecine, éducation, politique, couples, familles... avec souvent des résultats assez impressionnants en termes de résolution de conflits.

## « AH BON, JE SUIS VIOLENT, MOI ? »

« L'esprit conscient qui prend le pas sur le souffle vital : voilà ce que c'est que la violence. » (Lao Tseu, Le Livre de la Voie et de la Vertu, chap. 55)

La CNV, en tant que chemin de transformation intérieure, exige un travail sur soi radical. En CNV, tout part de l'intention. Du fond de notre être. C'est de là que certaines personnes tirent la force d'aller vers les autres, fussent-ils leurs bourreaux, tandis que d'autres, coupé.es de leur richesse intérieure, semblent incapables d'empathie, fût-ce avec leurs proches. La définition de la CNV donnée par Rosenberg est la suivante : « un mode de communication — d'expression et d'écoute — qui favorise l'élan du cœur et nous relie à nous-mêmes et aux autres, en donnant libre cours à notre bienveillance naturelle ».

Pour commencer, que vient faire le mot « violence » là-dedans, même si c'est par la négative ? La CNV part du principe que les actes qu'on peut qualifier de la manière la plus évidente de violents, en particulier les violences physiques, ont leur racine dans le langage que nous employons en nous-mêmes ou entre nous. Lorsque celui-ci sert à former des jugements s'appuyant sur les notions de bien et de mal, de juste et d'injuste, de vrai ou de faux, de qui a raison et qui a tort, de qui est méritant.e et qui est fautif.ve, les graines de la violence sont semées. En effet, ce type de jugements implique que quelqu'un se place en position de décider ce qui est bien et ce qui est mal, qui plus est pour les autres. Ce quelqu'un peut être une autorité extérieure, État, religion, qui peut s'appuyer opportunément sur ce mode de pensée pour se légitimer en tant qu'autorité. Ce quelqu'un peut être un individu : parent, professeur.e, patron.ne, responsable politique, etc. Mais dans tous les cas, une fois admis la légitimité de ce quelqu'un à faire référence, découle naturellement son droit à récompenser et à punir, qui sont les deux faces de la même pièce. Une autorité ainsi fondée punit celles et ceux qui agissent prétendument « mal » parfois même « pour leur bien », pour les remettre dans le prétendu droit chemin — par l'usage de la force s'il le faut. Ainsi, la CNV participe à déconstruire les liens de domination, et en ce sens est proprement révolutionnaire.

Mais alors comment communiquer, comment penser même tout court, sans juger, sans se juger, sans juger les autres ? Combien de jugements de ce type ne nous parcourent-ils pas tous les jours, toutes les heures, toutes les minutes ? « Celui-là a l'air d'un type bien », « celle-là a mal fait d'agir ainsi », « zut, je me suis trompé », « tu es vraiment méritante... » De quoi tisser la trame de la grande majorité de ce qui nous passe par la tête, en fait ! Oui, la CNV est radicale, au sens où elle repart de la racine de notre être pour nous aider à nous transformer.

Mais, toute radicale qu'elle soit, rien de neuf sous le soleil, ses principes rejoignent ceux des grands courants spirituels millénaires. Si nos pensées, nos paroles et nos actes sont expurgés de tout jugement moralisateurs, qu'expriment-ils donc ? Ils expriment notre volonté naturelle de rendre la vie, la nôtre et celles des autres, plus riche et plus belle. Marshall Rosenberg nomme « énergie divine d'amour » (sans jamais en faire un concept théorique ou mystique) cette force très concrète, physique presque, qui, présente à chaque instant pourvu qu'on s'en aperçoive et la laisse se manifester, nous relie à nous-mêmes et aux autres et nous pousse à l'embellissement de la vie. La CNV n'est finalement qu'un moyen de s'obliger à aller dans la direction qui est la plus bénéfique pour la satisfaction de ses besoins profonds et ceux des autres, et à éviter les voies destructrices et contre-productives.

Cependant, la CNV n'exclut pas tout type de jugement. Elle bannit les jugements moralisateurs, mais elle encourage à l'inverse les jugements de valeur. Il est très différent de dire « je désapprouve telle personne ou telle action parce qu'elle ne me semble pas généreuse » (jugement moralisateur) et « j'apprécie la générosité » (jugement de valeur). Les jugements de valeur font état de ce qui nous semble important pour servir au mieux ce qui est vivant en nous et chez les autres. Ils ne pointent pas de défaillance chez soi ni chez les autres, contrairement aux jugements moralisateurs. La CNV n'est pas un moyen édulcoré de s'exprimer, au contraire elle encourage l'affirmation de soi — pas du petit soi individualiste qui a besoin de juger les autres pour se sentir exister, mais du grand soi qui est un reflet particulier de cette même lumière de vie qui nous traverse tous et toutes.

## LE BUG DE L'AN - 6000

Alors la CNV, c'est quoi en pratique ? Elle est finalement assez simple à décrire dans ses grandes lignes.

D'abord, l'intention, donc. Si votre but en ouvrant la bouche est de clouer le bec de la personne en face, de prendre l'ascendant sur elle, de la remettre à sa place, d'avoir le dernier mot... bref, d'avoir raison — alors, passez votre chemin, la CNV ne peut rien pour vous. En CNV, tout est affaire de relation. Comme Rosenberg a pu l'expérimenter maintes et maintes fois sur les terres des conflits les plus sanglants et les plus ancrés de la planète (Balkans, Proche-Orient, Rwanda...), une fois qu'une certaine qualité de relation est trouvée, ou retrouvée, entre les membres des deux camps, ce qui demande certes parfois beaucoup d'efforts, les conflits que l'on croyait insurmontables se résolvent presque d'eux-mêmes. Rosenberg parle même de l'« inévitabilité » d'une telle issue heureuse.

Sur ce sujet de la primauté donnée à la relation, Louise Evans raconte dans sa conférence TEDx une anecdote personnelle. Elle jugeait que sa mère recourait souvent à des exagérations quand elle s'exprimait, et croyait bon de la corriger lorsque ces exagérations dépassaient le seuil qu'elle pouvait tolérer. Mais un jour, son frère lui dit : « Laisse, ce n'est pas grave. — Mais, enfin, elle s'est trompée ! » répond-elle. Et son frère : « Tu veux avoir une relation avec Maman, ou tu veux avoir raison ? »

Habité.e donc de cette volonté d'entrer en relation préalablement à toute discussion sur le fond des sujets de discordes, l'on peut aborder les étapes suivantes. La CNV propose effectivement un schéma de conception du discours qui est structuré par étapes successives, même si dans les faits l'ordre de ces étapes n'est pas forcément à suivre à la lettre, certaines étapes pouvant même être souvent sous entendues. Cependant, il est important, surtout au début de sa pratique, de les parcourir toutes ne serait-ce que mentalement avec rigueur et honnêteté, pour éviter de retomber inconsciemment dans les travers de la communication habituelle.

Les étapes, ou composantes, de la CNV sont les suivantes :

- Observation
- Sentiments
- Besoin
- Demande

Un exemple simple d'application à la lettre de la CNV : « Chéri.e, lorsque je vois la vaisselle sale dans l'évier [observation], je me sens agacé.e [sentiment] parce que cela ne répond pas à mon besoin d'ordre chez nous [besoin]. Pourrais-tu faire la vaisselle quand tu auras un moment cet après-midi [demande] ? » A comparer à la version usuelle : « Dis donc, qu'est-ce que tu as fait de tout l'après-midi ? L'évier déborde de vaisselle crasseuse, et ça ne te choque pas, comme d'habitude ! J'en ai marre de vivre avec une personne si désordonnée ! Tu as intérêt à régler ça vite fait ou ça va barder. » Ou autre version plus fleurie.

Réciproquement, la CNV sert aussi à favoriser l'empathie et la qualité de l'écoute. Ainsi, une personne adepte de la CNV, en entendant la seconde version du message ci-dessus, tentera, moyennant si besoin quelques reformulations, d'y distinguer les quatre composantes, observation, sentiments, besoin et demande. « Es-tu en colère [émotion] lorsque tu vois l'état de la maison [observation], parce que tu as besoin d'ordre [besoin] ? » A comparer avec le scénario classique : « Mais enfin, ça va pas de m'agresser comme ça ? Tu es vraiment maniaque, tout ça pour trois assiettes ! » et on imagine la suite de la conversation et les dégâts possibles dans la relation.

Dans l'exemple ci-dessus, l'on peut à raison douter de l'opportunité d'explicitement toutes les étapes verbalement. C'est juste un peu lourd, non ? La verbalisation n'est pas toujours nécessaire, notamment avec des personnes intimes qui pourraient prendre une formulation de CNV trop explicite comme une volonté de les psychanalyser... Il est plus indiqué parfois de pratiquer la CNV sans parler, en parcourant les étapes mentalement, juste pour prendre conscience des différentes composantes dans une situation donnée, comme préalable à l'expression d'une réponse vraiment adaptée.

Mais avant d'entrer plus en détail dans la description de chaque composante, creusons encore un peu la question de savoir ce qui cloche finalement avec la manière usuelle de s'exprimer. La CNV y identifie un biais essentiel : la déresponsabilisation. Notre langage habituel est riche de tournures impersonnelles et de manières de ne pas assumer nos réactions et nos sentiments. Quand je dis « Tu me mets en colère en disant cela », je n'assume pas le fait que cette colère vienne de moi, les actions de l'autre n'agissant à la limite que comme un déclencheur. Je mets la responsabilité de ma colère sur le dos de l'autre, ce qui m'en masque les raisons de fond, raisons que la CNV appelle mes « besoins ». Par exemple, si quelqu'un ne se présente pas à un rendez-vous à l'heure prévue, ma réaction ne dépendra pas tant de ce fait en lui-même, que de mes besoins tels qu'ils s'expriment sur le moment. Si je suis pressé et compte sur ce rendez-vous pour régler des choses importantes à mes yeux, je pourrai ressentir du stress, de l'impatience ou de l'agacement. Si en revanche, ce rendez-vous n'est pas si important pour moi, je pourrai être soulagé d'avoir quelques minutes pour profiter du lieu du rendez-vous, pour me détendre ou pour avancer un travail plus urgent.

Notre langage comporte bien d'autres tournures ou manières de parler déresponsabilisantes, autrement dit qui nous masquent à nous-mêmes la véritable origine de nos émotions et de nos réactions. Les tournures impersonnelles : « il faut », « il est nécessaire de ». Les jugements sur ce que seraient les autres : « tu es vraiment trop mou, ça m'agace ! », dira quelqu'un qui a besoin d'action ; « tu es si calme et maître de toi », dira de la même personne quelqu'un qui a besoin d'apaisement. Les jugements sur les actes des autres (« cette manière de manger est répugnante »). Le fait de se cacher derrière l'autorité ou la loi (« je n'avais pas le choix, j'ai suivi les ordres »), le devoir (« c'est à moi de le faire », « j'y suis obligé »), ou la notion de mérite (« je mérite mieux que cela ») ; les comparaisons (« cette famille a l'air plus heureuse que la mienne ») ; l'invocation d'antécédents (« je me suis énervé parce que je suis sanguin, c'est ma nature »), de son état de santé ou de forme (« j'étais si fatiguée ») ou des actes des autres (« je lui ai donné la fessée parce qu'il a fait une bêtise »)

Notre langage et notre éducation nous poussent ainsi généralement à projeter à l'extérieur de nous-mêmes les causes de nos sentiments et réactions. Quelles sont les conséquences d'un tel transfert ? Ces « autres » que nous chargeons d'une responsabilité qu'ils n'ont pas sur ce que nous ressentons, peuvent instinctivement la rejeter, et s'engager dans des mécanismes de défense très défavorable à la satisfaction de ces besoins justement qui sont chez nous insatisfaits. Ou bien au contraire, ils peuvent y adhérer, mais alors entrent dans des logiques potentiellement, à terme, contre-productives, de honte, de culpabilité ou de peur. Est-ce vraiment pour ces motifs-là que nous souhaitons que les autres agissent pour nous aider à satisfaire nos besoins ?

Marshall Rosenberg cite à ce sujet l'exemple d'une femme venue assister à l'un de ses ateliers, qui l'interpella vivement. « Mais enfin, il y a des choses qu'on doit faire, qu'on le veuille ou non ! Tenez, moi, je fais la cuisine tous les soirs pour ma famille. Je déteste cuisiner. Mais je le fais, même malade, tous les soirs depuis plus de 20 ans. » L'atelier semble avoir été efficace, puisque le soir même elle annonça à sa famille qu'elle ne ferait plus la cuisine. Trois semaines après, les deux fils de cette femme participèrent à un atelier similaire. Marshall Rosenberg fut curieux de leur réaction à cette décision de leur mère. « Je me suis dit : Dieu merci ! », répondit l'aîné. « Elle va peut-être enfin arrêter de se plaindre à chaque repas... »

Au jeu qui consiste à imposer ou s'imposer quoi que ce soit sous n'importe lequel des prétextes aliénants ci-dessus, au détriment de la satisfaction de ses besoins ou ceux des autres, le ressentiment s'accumule, et tout le monde est perdant tôt ou tard. La CNV postule qu'il est toujours possible de changer les comportements sur la base de l'intérêt que chaque personne y trouve, sans passer par les cases culpabilité, honte ou peur de la sanction.

Ainsi, notre manière habituelle et ancrée de communiquer apparaît comme « buguée », héritière d'au moins 8000 ans de domination imposée par la violence. Comme évoqué, c'est sur sa propre intention qu'il s'agit de commencer le travail de libération, avant de passer à la communication interpersonnelle.

## **LE MIROIR DÉFORMANT DE LA VIOLENCE**

Ce qui est sous-jacent dans la manière usuelle de nous parler à nous-mêmes, c'est l'image que nous nous faisons de nous-mêmes, et de l'humanité en général. Cette image est-elle globalement positive, ou globalement négative ? La réponse paraît malheureusement évidente, si l'on considère, pêle-mêle, l'obsession du contrôle social par tous types d'autorité (les êtres humains sont indignes de confiance), l'inflation de la littérature de « développement personnel » (je suis tellement bourré.e de défauts, ce bouquin m'aidera peut-être à en corriger certains), l'imposition par la publicité ou les réseaux sociaux de modèles de perfection inatteignables (je suis tellement moins bien que la personne dans cette pub — c'est quoi la marque de cette crème anti-rides ?), notre notion « moderne » d'hygiène (mon corps est sale par nature, il produit de la crasse que tous ces produits qu'on me vend sauront opportunément faire disparaître), les normes « modernes » d'éducation (les enfants sont naturellement enclins à faire des bêtises, si l'on ne leur impose pas très tôt les bons comportements, ils seront malheureux plus tard), la vision du futur par les puissants du monde (l'être humain c'est tellement daté « holocène » — vive les transhumains !), etc.

Pourquoi nous infligeons-nous cette souffrance de nous voir fondamentalement faibles et laid.e.s tels que nous sommes ? Peut-être parce que des gens qui se considèrent ainsi sont plus faciles à contrôler que des êtres forts et fiers ? Mais, probablement parce qu'elle est finalement si peu naturelle, nous n'atteignons cette autodépréciation existentielle qu'au prix d'une violence envers soi-même terrible, intériorisée dès le plus jeune âge. Et c'est peut-être là que la CNV apporte sa principale contribution, en nous autorisant à nous voir dans notre beauté originelle. En remplaçant dans notre discours intérieur la violence par la compassion, elle réoriente au service de la vie les forces que nous mettons habituellement à nous tourmenter, à étouffer cette force de vie que nous portons.

Cependant, étant des êtres limités, il peut nous arriver de nous juger « moins que parfait.es », pour reprendre l'expression bienveillante de Marshall Rosenberg. Or pour la CNV, un jugement négatif que nous émettons sur l'autre ou sur nous-mêmes ne fait finalement que traduire le fait que cet.te autre ou nous-mêmes n'agissons pas en accord avec nos propres besoins. Il s'agit donc, non pas de ressasser nos propres manquements, mais de rechercher, en conservant toute la bienveillance et l'empathie possibles à notre égard, quels sont ces besoins insatisfaits chez nous qui font que l'action que nous avons entreprise nous déplaît. Par exemple, une personne pourrait regretter d'avoir été de mauvaise foi lors d'une dispute avec son conjoint ou sa conjointe. Au lieu de se le reprocher amèrement avec des formules du style « J'ai encore tout gâché » ou « Je dois vraiment être plus à son écoute », cette personne pourrait se demander quels étaient les besoins insatisfaits chez elle qui l'ont amenée à se comporter ainsi, découvrant en elle, par exemple, un besoin de liberté de choix, d'empathie, ou encore d'amour. Et elle pourrait tenter de percevoir, au lieu de se concentrer sur des émotions comme la honte ou la culpabilité, plutôt de la peur, de la frustration, de la déception, qui toutes pointent vers, et aident à mieux identifier, ces besoins à satisfaire. Et une fois connecté.es à nos propres besoins, pschit !, la pression que nous nous mettons disparaît, ne reste qu'un élan nous poussant vers la recherche créative d'un moyen de satisfaire ces besoins, dans le respect de ceux des autres.

## **SE CONNECTER SUR DES BASES SAINES**

Petit rappel, la formulation d'un message en CNV comporte quatre étapes : l'observation, l'expression de ses sentiments, puis de ses besoins, et enfin la formulation d'une demande. Commençons par détailler la première phase, l'observation.

Pour beaucoup, cette première étape est déjà un gros défi. Non parce que les gens ne savent pas observer, mais parce qu'il s'agit ici de seulement observer, sans y mêler ni évaluation, ni jugement, reportant ceux-ci plus tard dans la conversation. Et nous avons tellement l'habitude de tout mélanger !

Il faut bien admettre que notre langage ne nous aide pas à faire la part des choses. Notamment parce que désigner quelqu'un ou quelque chose par une expression qui se focalise sur l'une de ses caractéristiques réelle ou supposée constitue souvent en soi, parfois implicitement, un jugement. Évident quand on appelle quelqu'un « un paresseux » (ce qui sous-entend un jugement comme « il devrait davantage se bouger »), cela l'est moins quand on désigne quelqu'un comme « une mère ou un père de famille » (connotation positive, associé à l'idée de prévoyance, de responsabilité), ou même avec des termes encore plus neutres en apparence comme « un.e passant.e » (on identifie la

personne avec le fait de circuler sur la voie publique) ou « un cuisinier » (on assimile la personne à une activité à laquelle elle s'adonne). Dans tous ces cas, on limite notre perception de la personne à des traits spécifiques réels ou supposés de sa personnalité, se privant d'une vision de celle-ci plus complète et globale, moins biaisée par nos a priori et nos conditionnements.

Cela a un impact dans la communication usuelle, en particulier lorsqu'on utilise des termes ou des tournures de phrases que notre interlocuteur ou interlocutrice interprète comme un jugement (surtout s'il est négatif) qui aura tendance à la ou le mettre sur la défensive. La phrase : « tu travailles trop » contient un jugement. La personne pourrait se sentir piquée et rétorquer facilement que non, elle ne travaille pas trop, se justifiant en tentant de faire valoir son propre jugement sur la situation. En revanche, la phrase : « ce mois-ci, tu n'es rentrée du travail que deux fois avant 21 h » ne fait que décrire des faits que la personne ne peut contester. Une base commune de discussion est ainsi constituée.

S'obliger à décrire des faits lorsqu'on entame une discussion en CNV a une implication notable : cela évite toute généralité à connotation évaluative. Combien de discussions partent d'un mauvais pied à partir du moment où l'une des personnes, exprimant des sentiments accumulés, généralise un comportement attribué à l'autre ! Cela se fait souvent par exemple par l'utilisation d'expressions adverbiales comme « à chaque fois » ou « toujours », comme dans « tu esquives toujours ce sujet quand j'essaye de t'en parler ». Ainsi, au lieu de porter sur le fond, la discussion est susceptible de prendre un certain pli moins constructif, où la personne en face pourrait être tentée de contester l'aspect général du comportement qu'on lui prête, au lieu d'entendre les éléments qui sous-tendent la remarque de l'autre.

Ainsi, commencer par poser les faits, juste les faits, revient à inclure dès le commencement l'autre dans un terrain commun, neutre, propice à l'échange et à la compréhension mutuelle. Vient ensuite la seconde phase, celle de l'exposition de ses sentiments.

Là aussi, notre manière usuelle de s'exprimer ne nous aide pas. Bien plus habitué.e.s à gloser à l'envi sur les raisons et les torts, pour lesquels nous sommes capables de développer des trésors de rhétorique, nous sommes en général bien plus pauvres lorsqu'il s'agit de décrire ce qu'il se passe en nous ailleurs que dans notre cortex. La CNV nous propose de progresser du stade où nous sommes à peine capables de prendre conscience que nous nous sentons « bien » ou « mal » à un stade où, sans cesse connecté.e.s à nous-mêmes, nous serons en mesure d'user d'un vocabulaire étendu pour exprimer nos sensations dans toutes leurs nuances. Pour cela, pas de recette miracle, il faut de l'introspection et du temps passé à l'analyse de nos propres expériences. On peut aussi se nourrir des riches descriptions de la vie intérieure des personnages de fiction dont l'exemple est à portée de main dans la littérature. Cette démarche est comparable à celle des apprentis.e.s œnologues, qui peuvent à force de pratique distinguer et mettre des mots sur des parfums et des saveurs variées, tandis que le commun des mortels se contente de juger plus pauvrement le vin plus ou moins « bon » ou « mauvais ».

Pourquoi décrire ses sentiments ? En quoi cela aide-t-il à se connecter plus fortement à l'autre ? Tout simplement parce que c'est par les sentiments qu'on se lie aux autres, pas par l'intellect. On est indifférents, voire on se méfie vaguement des gens dont on ne sait pas ce qu'ils ressentent. Réciproquement, si l'on veut que les autres s'intéressent à ce qu'on a à leur dire et s'engagent dans une relation riche avec nous, alors leur exposer nos sentiments est un moyen de tomber le masque, de briser la glace. Pourquoi ne le faisons-nous pas davantage ? Probablement pour des motifs culturels, ou à cause de préjugés divers, nous pouvons penser qu'évoquer nos sentiments nous place

en position de faiblesse vis-à-vis de notre interlocuteur. Mais en pratique, dans la grande majorité des cas, il n'en est rien. Il suffit de le tester pour s'en convaincre. Le ton de la conversation change souvent lorsque les sentiments commencent à être évoqués — à condition bien sûr qu'ils sonnent vrais. Parfois, l'autre n'entend pas nos sentiments tout de suite. L'empathie pour ses propres sentiments, ainsi que la répétition, peuvent lui permettre d'accéder à une réelle écoute des nôtres.

Une base de discussion factuelle étant partagée, une connexion d'humain à humain étant établie, c'est le moment d'entamer les deux dernières phases : l'expression de ses besoins et l'exposition d'une demande. C'est l'objet du prochain épisode.

## **SE CONCENTRER SUR LES BESOINS PLUTÔT QUE SUR LES RAISONS**

Nous avons vu comment la CNV permettait de prendre conscience de notre tendance à nous déresponsabiliser de nos sentiments sur les autres. Il s'agit, dans cette troisième composante de la CNV qui suit l'expression de nos sentiments, d'endosser pleinement cette responsabilité en découvrant, voire en exprimant et en partageant les besoins qui sont à l'origine de ce sentiment.

Selon Rosenberg, il y a quatre manières de réagir face à un message négatif, comme un jugement sur notre comportement par exemple.

- Mettre la faute sur soi, accepter la critique telle quelle, ce qui nous dévalorise à nos yeux et fait naître la honte et la culpabilité
- Rejeter la faute sur l'autre, ce qui favorise l'expression d'autres jugements négatifs ainsi que la colère
- Se connecter à ses propres besoins insatisfaits dans le moment, qui sous-tendent les sentiments que nous éprouvons à l'écoute du message en question
- Se connecter aux besoins de la personne qui émet le message que nous percevons comme négatif

Les deux premières manières de réagir ont ceci de commun que la responsabilité des sentiments éprouvés, soit par la personne qui émet le message, soit par celle qui le reçoit, n'est pas assumée. En effet, soit c'est celle qui reçoit qui se sent responsable des sentiments éprouvés et exprimés par l'autre, soit elle tient l'autre responsable de ses propres sentiments en réaction. En revanche, les deux dernières manières de réagir ne s'engouffrent pas dans cette ornière. Faire ce pas de côté, consistant à observer ce qu'il se passe sur un plan plus profond, permet d'éviter les réactions automatiques superficielles et de nourrir une réponse plus adaptée. Malheureusement, là encore, nous ne sommes en général pas habitués à construire un discours sur nos besoins ou ceux des autres.

Ainsi, se concentrer sur les besoins des personnes en jeu, constitue une étape importante pour sortir de ce jeu de ping-pong malsain où le dernier qui ne renvoie pas bien la balle du « c'est ta faute » perd le point.

Mais comment articuler notre focale d'attention autour des deux manières de réagir, soit sur nos propres besoins, soit sur ceux de l'autre ? La CNV postule que les besoins de tout le monde peuvent



être satisfaits en même temps. Cela ne signifie pas que tout le monde peut faire comme bon lui semble et que cela n'entrera jamais en contradiction avec ce que font les autres — ce qui est évidemment contraire à l'observation. Cela signifie qu'il est possible de faire évoluer, par le dialogue et l'empathie, les stratégies empruntées par chacun.e pour satisfaire ses besoins, de manière mutuellement compatibles.

Enfin, après l'observation, les sentiments et le besoin, la dernière composante de la CNV est la demande. Il s'agit d'exprimer ce que nous souhaiterions que fasse la personne à qui l'on s'adresse. Attention : ce que nous souhaiterions qu'elle fasse, pas ce que nous souhaiterions qu'elle ne fasse pas. M. Rosenberg cite l'exemple d'un directeur d'école rencontrant un problème de carreaux cassés. A la question de savoir ce qu'il voulait demander aux auteurs de trouble, il a répondu : « qu'ils arrêtent de casser les vitres ! » M. Rosenberg a répondu que dans ce cas, la solution était simple : « alors tuez-les ». Devant son air abasourdi, il poursuivit : « des recherches ont démontré que des enfants morts ne cassent plus de carreaux »... Par l'ironie et l'absurde, cet exemple montre que, lorsqu'on exige de quelqu'un qu'il arrête un comportement, la violence devient souvent un moyen d'action séduisant. Plus difficile mais plus fécond est de formuler sa demande de manière positive, car alors cela engage plus volontiers un approfondissement des relations et du dialogue. Enfin, une demande au sens de la CNV n'est pas une exigence. La différence entre les deux se lit dans la réaction de la personne qui demande si ce qu'elle exprime n'est pas satisfait. Dans le cas d'une exigence, la réaction est le rejet, le chantage, la culpabilisation. Dans le cas d'une véritable demande, la réaction est un nouveau cycle de communication nonviolente.

Pour terminer cette invitation à la CNV, voici quelques questions-réponses supplémentaires.

C'est bien joli, la CNV, mais il y a bien des choses qu'on doit faire, même si cela ne nous plaît pas, non ?

Selon la CNV, nous pouvons aller jusqu'à faire en sorte que toutes nos actions soient motivées par un élan de vie plutôt que par culpabilité ou sentiment d'obligation. Autrement dit, que même laver un tas de vaisselle sale puisse être considéré comme un jeu plutôt que comme une corvée, à condition que la motivation pour cela soit de rendre la vie plus agréable pour les autres et pas d'accomplir un devoir contraignant.

Marshall Rosenberg propose de lister toutes ces actions que nous accomplissons par obligation, et de réfléchir pour chacune à la motivation sous-jacente, pour juger de son bien-fondé. Peut-être ce motif, une fois explicité, nous paraîtra insuffisant pour justifier que nous poursuivions cette action (pour l'argent, pour la reconnaissance extérieure, pour éviter la sanction, la honte ou la culpabilité, par « devoir »...). Ou au contraire, il nous confortera dans le fait qu'elle répond à nos valeurs les plus chères.

Comment la CNV s'applique au cas du militantisme ? Comment exprimer sa colère, sa rage face aux inégalités, aux injustices, aux destructions environnementales, d'une manière qui soit efficace et nonviolente à la fois ?

Parmi les émotions capables d'occasionner des conséquences dévastatrices, la colère occupe une place de choix. La CNV ne refoule pas la colère et lui reconnaît une place et une utilité. Elle postule cependant que les moyens habituels d'exprimer cette colère sont superficiels et manquent d'efficacité. Ce sujet est effectivement particulièrement important lorsque la CNV est appliquée dans un cadre militant, dans lequel le désir de changement est bien souvent mêlé de colère, de

ressentiment, d'amertume, et d'un sentiment d'urgence. Lorsque notre maison brûle, pourquoi faudrait-il donc s'embarrasser d'empathie ? Eh bien, d'après la CNV, il convient de le faire, ne serait-ce que par souci d'efficacité.

Exprimer pleinement sa colère, en CNV, ce n'est certainement pas se laisser aller à crier le plus fort possible et à s'adonner à des actes violents envers autrui. Au contraire. La première étape est de reconnaître que l'autre n'est en rien responsable de notre colère. Son comportement peut agir tout au plus comme un élément déclencheur. Mais la cause de notre colère vient de nous-mêmes. Et pour la CNV, cette cause est le jugement désapprobateur que nous portons sur le comportement de l'autre. Nous nous mettons en colère parce que nous pensons que l'autre a tort. Or, il y a d'autres manières de réagir à un événement qui nous déplaît que de porter un jugement sur autrui. Nous pouvons nous tourner vers nous-mêmes, et examiner quels besoins sont en nous insatisfaits lorsque l'autre se comporte comme il le fait. Cela permet de renouer le contact avec la force vitale qui nous habite, ce dont le jugement porté sur autrui nous coupe (cf. citation de Lao Tseu en exergue). La CNV postule que toute violence vient justement de cette croyance que nous nourrissons que ce sont les autres qui causent notre douleur, et qu'en conséquence ils méritent d'être punis. En exprimant un jugement négatif sur les autres, en les critiquant pour ce qu'ils seraient ou ce qu'ils font, ceux-ci et celles-ci réagissent naturellement par une réaction de défense qui les ferme à une réelle prise en compte et considération de nos besoins. Et s'ils finissent par se plier à nos exigences par peur, par culpabilité ou par honte, cette pseudo-victoire n'est que temporaire car ils risquent bien de nous en faire payer le prix dès qu'ils le pourront.

Mais alors, que signifie exprimer pleinement sa colère en CNV ? Cela passe par quatre étapes : marquer un temps de pause pour s'abstenir de toute réaction irréfléchie ; identifier, parmi nos jugements sur la situation, ceux-là qui causent notre colère ; se relier aux besoins insatisfaits qui ont fait émerger ces jugements ; exprimer ce que nous ressentons et ces besoins insatisfaits, à travers le langage de la CNV.

Procéder ainsi ne semble pas intuitif à la plupart d'entre nous, et il peut sembler plus confortable et plus satisfaisant de s'adonner à la critique voire à l'insulte pour évacuer sa colère. Mais n'est-ce pas céder à la facilité ? N'est-il pas plus courageux et efficace de faire face à sa peur de rechercher et d'exposer ses besoins profonds ?

Cela rejoint la question de savoir ce que nous souhaitons réellement au fond. Que l'autre change son comportement, certes. Mais la satisfaction de nos besoins en l'espèce peut-elle être complète si ce changement de comportement n'est que façade, marqué par la contrainte ? Ce que nous cherchons au fond, n'est-ce pas l'étincelle dans l'œil de cet autre dont le comportement nous déplaît, montrant qu'il comprend notre douleur ? Bien sûr, la victime d'un acte criminel attend légitimement la condamnation de l'auteur de l'acte. Mais, ce qu'elle va guetter ardemment, sans relâche, tout au long du procès, n'est-ce pas surtout les signes de repentance chez celui-ci ? Et celle-ci peut-elle être sincère sans la compréhension de la douleur des victimes ?

Mais, notamment face à des personnes aux préjugés ou habitudes bien ancrés, parler directement de ses propres besoins ou émotions risque d'être insuffisant pour créer une connexion et obtenir leur compréhension des raisons de notre colère. Elles doivent faire un effort tout particulier pour se mettre à notre place et entendre notre douleur, effort qui nécessite leur pleine volonté. Et celle-ci ne sera activée que si elles ne sont pas elles-mêmes obnubilées par leur besoin d'être entendues. C'est pourquoi il peut être nécessaire avec ces personnes de leur donner écoute et empathie préalablement à toute énonciation de nos propres sentiments et besoins. Une fois qu'elles se seront

senties comprises, leur oreille pourra s'ouvrir à nous, pour peu qu'on arrive à leur parler sans les juger. Mais donner de l'empathie à une personne dont le comportement a réveillé en nous un sentiment de colère n'est pas facile. Cela peut nécessiter de se donner aussi au préalable de l'empathie à soi-même, par exemple en se reconnaissant le droit de donner libre cours momentanément à des pensées violentes — en pensée seulement.

La CNV n'a pas l'air très facile à pratiquer, en particulier parce que tout ce processus prend un temps dont nous ne disposons que rarement, non ?

Alors bien sûr, tout cela prend du temps. Difficile de trouver ce temps quand un scooter trop audacieux à notre goût franchit le passage piétons où l'on tentait de s'engager, et un cinglant « Regarde où tu vas », assorti d'épithètes peu flatteuses, semble une alternative plus séduisante. Mais ces cas restent finalement marginaux en comparaison de ceux qui concernent la sphère des personnes avec lesquelles on a des interactions régulières, famille, ami.es, collègues. Avec ces personnes, il est presque toujours possible de ralentir, de prendre une pause, de revenir sur un sujet après réflexion.

Enfin, ça c'est la théorie, car en pratique, la force des habitudes est telle avec des personnes proches que le conditionnement premier déclenche souvent des réactions automatiques bien difficiles à court-circuiter... mon avis personnel est qu'à moins d'avoir déjà atteint un certain degré de sainteté, il est quasiment surhumain d'appliquer la CNV dans toutes les circonstances de sa vie où cela serait pertinent. Mon conseil basé sur mon expérience modeste est de coupler la pratique de la CNV avec celle de la méditation, ou de tout ce qui permet comme celle-ci de se reconnecter à plus grand que son petit moi.

C'est bien beau tout ça, mais si en face de moi, la personne est indifférente à la CNV, voire carrément hostile, n'est-ce pas naïf d'utiliser la CNV moi-même pour communiquer avec elle ?

Au contraire. La CNV peut tout à fait être utilisée dans ce cas. Si l'intention de départ reste fidèle à l'esprit de la CNV, bienveillance et empathie pour l'autre et soi-même, alors, à la longue, quelque chose se mettra chez l'autre à répondre positivement à notre attitude.

## **LA CNV : LE LANGAGE COMME FORCE DE VIE**

Ainsi, la CNV se base sur l'expérience vécue de la beauté des relations où le don spontané, motivé uniquement par le désir de donner et pas par des émotions négatives, rencontre l'acceptation joyeuse et sans arrière-pensée de la personne qui reçoit, les deux élans, donner et recevoir, formant un tout indissociables. Il s'agit d'un moyen de célébrer et de laisser croître ce qui est vivant en nous. C'est faire du langage un vecteur de création — de relations, d'empathie et d'amour — plutôt que de destruction. A nous de l'employer, dans les divers contextes de notre vie, pour faire advenir le meilleur futur possible.