

COMMUNIQUER SANS VIOLENCE

Créée par Marshall ROSENBERG dans les années 1960, la Communication Non Violente propose un outil utilisable par tous pour établir des dialogues et des modes relationnels débarrassés de la peur et de l'agressivité, dans tous les contextes de la vie privée, familiale, sociale ou professionnelle. Il s'agit d'un processus en quatre étapes :

1. QU'EST-CE QUI S'EST PASSÉ ?

Nommer LES FAITS
Prendre en compte la diversité des perceptions
Sortir ainsi des reproches et des jugements

2. QU'EST-CE QUE CA M'A/T'A FAIT ?

Identifier et accueillir LES EMOTIONS
les canaliser et en percevoir le message

3. DE QUOI J'AI/TU AS BESOIN POUR ETRE BIEN ?

Décrypter les BESOINS vitaux
qui se manifestent à travers nos émotions,
en termes de satisfaction ou de manques

4. QU'EST-CE QU'ON FAIT ?

Quelles DEMANDES exprimer à l'autre
pour satisfaire nos besoins réciproques ?
Quelles SOLUTIONS construire
pour poursuivre la relation ?

Nous décrivons rarement **les faits** de manière objective :

- parce qu'il y a toujours une part d'**interprétation**, différente de l'interprétation de l'autre. Partager nos interprétations différentes permet d'enrichir notre perception et d'éviter les oppositions stériles qui voudraient prouver à l'autre que j'ai raison et qu'il a tort.
- parce que lorsque nous sommes au cœur de l'évènement, nos émotions et réactions apportent beaucoup de **subjectif** qui modifie la perception de la réalité

La plupart des difficultés relationnelles viennent du point 2 : **Qu'est-ce que ça me/te fait ?**

- Ce sont nos réactions aux situations et la manière dont nous sommes « touchés » qui apparaissent en premier.
- Il est nécessaire de nommer et d'exprimer d'abord nos ressentis pour voir les faits avec objectivité.

Nos réactions émotionnelles ne sont que la manifestation de **besoins vitaux** satisfaits ou insatisfaits.

- Découvrir nos besoins cachés sous nos émotions permet de canaliser ces émotions et d'en découvrir l'origine. La bonne question à me poser : « Qu'est-ce qui est important pour moi ? »
- Ces besoins sont presque toujours légitimes quand ils parlent vraiment de nous.
- Il s'agit toujours de dire : « *J'ai besoin de...* » (= mon besoin) et jamais : « *J'ai besoin que tu...* » (qui n'exprime pas mon besoin mais ma demande ou mon exigence envers l'autre)

Quand les besoins sont exprimés, il est possible d'exprimer des **demandes** ou de chercher les **solutions** pour satisfaire ces besoins.

- Trouver les solutions pour satisfaire mon besoin est de ma responsabilité
- Je ne peux pas forcer l'autre à répondre à mon besoin, sinon je le soumetts à mon besoin
- Je peux négocier avec l'autre et chercher les compromis qui permettront de solutionner le problème ou de préserver la relation
- C'est alors le temps de la négociation avec l'autre, chacun restant libre de dire oui ou de dire non mais pouvant accepter la recherche de compromis.

© Marc THOMAS

Bibliographie : Marshall ROSENBERG : *Les mots sont des fenêtres ou bien ce sont des murs, Initiation à la Communication non violente*. Syros. Paris. 1999

DIALOGUER DANS LE RESPECT MUTUEL

d'après la Communication Non Violente de Marshal ROSENBERG

1. LES FAITS : qu'est ce qui s'est passé ? Comment ça s'est passé ?

C'est le temps de dire ce que j'ai perçu et d'exprimer mon point de vue simplement ce que j'ai vu et entendu, sans jugement ni reproche

- c'était où ? quand ?
- avec qui ?
- Quand tu as dit... Quand tu as fait... Quand j'ai vu ou entendu... (*des faits observables !*)
-

2. MES RESENTIS : qu'est-ce que ça m'a fait ?

C'est le temps de prendre conscience de ce que je ressens

- Ca m'a fait... J'ai senti... Je me suis senti...
(nommer une émotion, pas un jugement ni une réflexion)
- Quelle est l'émotion qui m'a empêché de réagir ou m'a fait exploser ?
(colère, haine, peur, honte, jalousie, tristesse...)
-

3. MES BESOINS : de quoi j'aurais eu besoin pour être bien ?

C'est le temps de trouver ma source et d'exprimer le besoin insatisfait qui s'est manifesté par mes ressentis

- Ce qui est important pour moi, c'est... (en parlant de moi et pas de l'autre)
- J'aurais eu besoin de... J'ai besoin de (= MON besoin)
et non pas : « J'aurais eu besoin que tu... »
(qui n'exprime pas mon besoin, mais ma demande ou mon exigence sur lui)
-

4. MES DEMANDES ou LES SOLUTIONS POSSIBLES : qu'est-ce qu'on fait ?

C'est le temps de la négociation et de la recherche de solutions

- (Pour satisfaire mon besoin), je te demande... serais-tu d'accord pour...
- Je propose... Et toi que proposes-tu ?
- Et toi quel est ton besoin ?
-