

La communication non violente comme outil du maintien de son bien-être

La communication non violente est un processus de communication¹ développé par Marshall Rosenberg² dans les années 1970. Il définit la communication non violente comme suit :

« La communication non violente, c'est la combinaison d'un langage, d'une façon de penser, d'un savoir-faire en communication et de moyens d'influence qui servent mon désir de faire trois choses :

- 1. Me libérer du conditionnement culturel qui est en discordance avec la manière dont je veux vivre ma vie.*
- 2. Acquérir le pouvoir de me mettre en lien avec moi-même et autrui d'une façon qui me permette de donner naturellement à partir de mon cœur.*
- 3. Acquérir le pouvoir de créer des structures qui soutiennent cette façon de donner. »*

Elle se décline en 4 axes qui sont :

- l'observation des faits et/ou de ce qu'il se passe en moi
- l'expression des sentiments
- l'identification et l'expression des besoins
- la formulation de demandes destinées à rendre la vie plus belle

Ces principes sont très utiles pour réapprendre à être attentif-ve à ses propres **besoins** et veiller à les satisfaire. Ils permettent également le maintien d'**interactions saines** et équilibrées aussi bien dans la sphère privée que professionnelle. Ces principes sont donc applicables à tous les types d'interaction. En ce sens, il constitue également un outil de gestion des conflits. La communication non violente propose une manière différente d'appréhender les relations basée sur l'intention de prendre soin de ce qui nous relie aux autres voire de restaurer les liens abîmés.

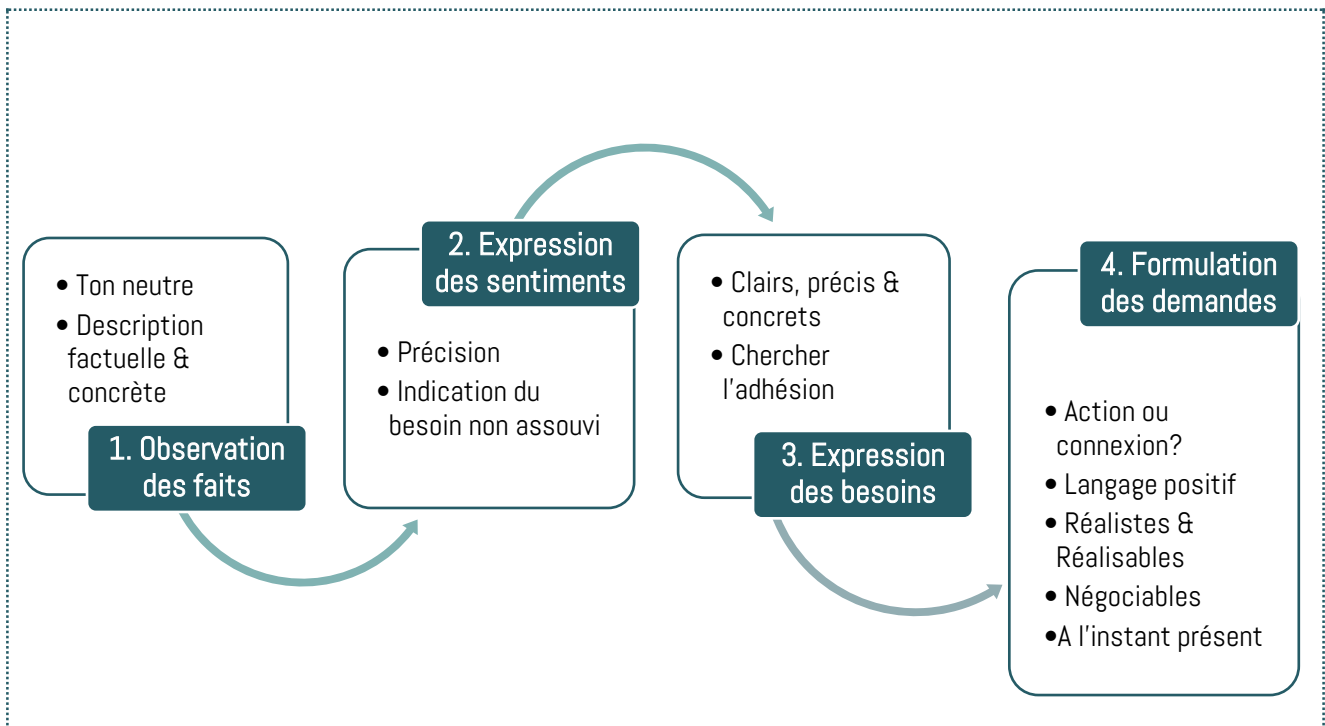
¹ Vous trouverez davantage d'informations sur la communication non violente sur le lien suivant : <https://www.cnvsuisse.ch/> , récupéré le 21.04.2021.

² Les ouvrages de Marshall Rosenberg sur la communication non violente sont une ressource très utile en matière de gestion de conflits. La lecture des ouvrages suivants peut vous éclairer : ROSENBERG, M. (2018). *La communication non violente au quotidien*. Paris : Ed. Jouvence. ROSENBERG, M. & SEILS, G. (2006). *Dénouer les conflits par la communication non violente*. Paris : Ed. Jouvence.



C'est une sorte de cheminement qui propose de :

- « repérer ce qui, dans notre manière de penser et de communiquer, génère de l'opposition ou, au contraire, facilite la communication et désamorce les conflits
- clarifier ce que nous vivons, notamment les enjeux ou **besoins**, et établir nos **priorités** parmi eux
- nous exprimer de manière concise, sans jugements ni exigences, et **faire des demandes claires**
- décoder l'agressivité d'autrui, c'est-à-dire ne pas la prendre contre nous, de manière à **garder le dialogue ouvert**
- écouter et développer une **écoute empathique**. »³



Synthèse des 4 axes de la communication non violente

³ Communication non violente en Suisse romande. (2021). *La communication non violente > c'est quoi*. Consulté le 02.06.2021 de <https://www.cnvsuisse.ch/la-cnv/cest-quoi/>



1. Observation des faits : ce que je vois, j'entends et j'observe

Il s'agit de faire une observation précise⁴ de ce qui augmente ou diminue le bien-être. Ceci se fait de la manière la plus neutre possible afin de ne pas tomber dans le « *qui a raison, qui a tort* ». Il s'agit de formuler des **observations** sans les mélanger à des émotions ou des impressions. Ces observations peuvent être : des actions, des paroles, des souvenirs, etc. Elles sont transmises **sans interprétation** et **sans opinion** pour avoir davantage d'effet. L'objectif de cette première étape n'est pas de faire un reproche à son interlocuteur·trice, au contraire il s'agit de l'inviter à prêter attention à des éléments dont il-elle n'a certainement pas connaissance et qui provoquent involontairement de l'inconfort chez vous. Le but est que la personne à qui vous vous adressez puisse comprendre votre **vision du monde**.

Exemple : « *Je constate que tu es arrivé avec 30 minutes de retard trois fois cette semaine.* »

2. Expression des sentiments : ce que je ressens

Ici, vous êtes invité·e à communiquer ce qu'il se passe en vous sur le plan des **émotions** et des **sentiments**⁵. Ces derniers sont très utiles, notamment pour nous indiquer lorsqu'un besoin est assouvi ou au contraire non assouvi. Dans cette phase, la **précision** est également importante. Il ne s'agit pas uniquement d'exprimer ce qui est ressenti, il convient aussi de **mentionner quel besoin est contrarié** (involontairement) par les agissements et/ou propos de l'autre. Pour cette deuxième étape, afin de s'assurer de l'**adhésion** de la personne à qui vous vous adressez, il est préférable de parler en « *je* » c'est-à-dire de parler de soi plutôt que d'accuser l'autre et de lui prêter des intentions sans les avoir vérifiées préalablement. Dans l'expression des sentiments, pas de place pour l'interprétation ou les hypothèses. Ces dernières peuvent induire en erreur. Il convient donc de privilégier l'usage de phrases simples du genre : « *Je me sens triste lorsque...* ».

Exemple : « *Lorsque tu arrives en retard, cela me met en colère, je ne me sens pas respecté.* »

⁴ ROSENBERG, M. (2018). *La communication non violente au quotidien*. Paris : Ed. Jouvence. Pp. 17-28.

⁵ Idem. Pp. 29-42.

3. Expression des besoins : « parce que j'ai besoin de ... », « j'aspire à ... », « j'ai à cœur de ... »

Cela concerne la manière **claire, précise et concrète** d'indiquer quels sont vos **besoins**⁶. La source des conflits n'est pas les besoins, mais les stratégies pour les satisfaire.

Les besoins de base selon Marshall Rosenberg⁷ :

<u>Type de besoin</u>	<u>Commentaire</u>
Autonomie	valeurs, objectifs, rêves pouvoir choisir les moyens d'atteindre nos objectifs, nos rêves.
Bien-être physique	se sentir à l'abri, besoins physiologiques nourris, sommeil, repos, mouvement et exercice, etc.
Communion spirituelle	se sentir en paix, en harmonie avec soi-même.
Épanouissement	authenticité, créativité, intégrité et sens.
Interdépendance	acceptation, amour, appréciation, confiance, considération, empathie, enrichissement de la vie

Pour lui, lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits, les sentiments qui en découlent peuvent se classer dans les catégories suivantes :

Tristesse	Peur	Colère
Terreur	Fureur	Fatigue
Surprise	Confusion	Dégoût

Dans l'expression des besoins, afin de s'assurer d'obtenir l'**adhésion** de celui ou celle à qui l'on s'adresse, il est préférable d'éviter les tournures de phrases du type « *je sens que tu...* », « *j'ai le sentiment que...* »,

⁶ ROSENBERG, M. (2018). *La communication non violente au quotidien*. Paris : Ed. Jouvence. Pp. 43-54.

⁷ Idem. Pp. 48-49.



etc. Ces formules n'expriment pas ce qui est ressenti, mais plutôt une pensée ou un jugement et ce n'est pas le but de la démarche proposée ici. Afin de s'assurer de la bonne compréhension de votre interlocuteur·trice, soyez **précis·e**, **méthodique** et **concret·e** dans l'expression de vos besoins. Dire à votre interlocuteur·trice « *j'ai besoin que tu me respectes* » vous garantira de ne pas être exaucé·e, la demande n'étant ni claire ni précise.

Exemple : « *À mes yeux la ponctualité est une valeur très importante, une marque de respect. De plus, il est important pour moi de pouvoir respecter les délais donnés aux client·e·s. Dans un souci d'équité de traitement pour l'ensemble des employ·e·s, il est important que chacun d'entre nous respecte les horaires de travail établis.* »

4. Formuler des demandes : ce que je voudrais

La demande⁸ est ici un moyen de tenter de **satisfaire un besoin** et de faire évoluer la situation insatisfaisante. Les demandes doivent donc être formulées dans un langage qui décrit clairement et précisément les **actions** que nous aimerions voir menées. Les demandes sont communiquées en respectant les points suivants :

- elles concernent **l'instant présent**,
- elles s'adressent à une personne,
- elles sont exprimées dans un **langage positif** : on dit ce que l'on voudrait et non ce que l'on ne veut pas,
- elles sont **réalistes et réalisables**,
- elles sont **négociables**.

Il existe deux catégories de demandes : celles visant à établir ou vérifier la **connexion** avec l'autre et les demandes visant une **action**.

⁸ ROSENBERG, M. (2018). *La communication non violente au quotidien*. Paris : Ed. Jouvence. Pp. 55-70.



tigre de papier

centre de consultation pour le bien-être au travail

Exemple : « Afin de m'assurer des délais à respecter pour les affaires en cours et pour assurer une équité de traitement avec tes collègues, j'ai besoin que tu arrives à l'heure au travail. Si tu souhaites discuter de tes horaires, nous pouvons convenir d'un rendez-vous. »

Les premières fois que vous appliquerez cette stratégie, prenez un moment avec un carnet et un stylo. Passez tranquillement en revue chacune des quatre étapes et notez ce que vous souhaitez exprimer. Prenez le temps de vous relire afin de vous assurer de la précision de l'observation des faits, de la transmission de votre ressenti sans jugement ni accusation, de l'indication claire de vos besoins et enfin de l'aspect réaliste et réalisable de vos demandes.

Affirmation de soi

Que ce soit dans le contexte de votre vie personnelle ou professionnelle, il est important de pouvoir exprimer ce qui ne va pas. Il est tout aussi important de s'affirmer et d'**assumer ce que l'on ressent**. Face à des remarques telles que « *tu te vexes pour un rien* », « *tu chipotes sur des détails* », « *ce que tu dis n'est pas vrai* », etc., il faut maintenir votre cap ! **Une émotion ressentie n'est pas juste ou fausse, elle existe**. Il n'y a pas de jugement de valeur à émettre sur son propre ressenti ni sur celui d'autrui. La manifestation d'une émotion désagréable est liée à un besoin non satisfait. Il est donc important d'accueillir cette émotion afin de comprendre quel(s) besoin(s) n'est pas satisfait et pouvoir y remédier. Lorsque vous ressentez une émotion désagréable ou lorsque vous vous apercevez qu'un conflit s'est installé demandez-vous : « **Comment je me sens ? De quoi j'ai besoin ?** » Répondre à ces questions vous permettra de déterminer ce que vous aurez à entreprendre pour vous sentir mieux. Il ne vous restera plus qu'à réfléchir au « *comment* ».

En ce sens, l'affirmation de soi passe par :

- Pouvoir dire à l'autre calmement et concrètement en quoi son comportement ne nous convient pas.
- Exprimer quels sentiments désagréables cela provoque.
- Exprimer quelles émotions le comportement de l'autre suscite.
- Exprimer quels sont vos besoins de manière aussi précise que possible.
- Exprimer quelles solutions concrètes vous proposez.

Adresse:
Espace des Remparts 15
1950 Sion - Suisse

Web:
www.tigredepapier.ch
florence@tigredepapier.ch

Téléphone:
079/712.50.59



tigre de papier

centre de consultation pour le bien-être au travail

Ces principes peuvent s'appliquer lors de conflits relationnels. Toutefois, ils ne sont pas applicables dans tous les types de conflits puisque ce sont l'empathie et la connexion qui sont au cœur de ce processus de communication. Ainsi, il n'est pas applicable dans les situations où vous ne désirez pas maintenir un lien avec votre interlocuteur·trice. Par exemple dans un contexte de harcèlement, il conviendrait de privilégier d'autres stratégies. En effet, le harcèlement (moral ou sexuel) n'est pas un conflit. De plus, le but de cette méthode est justement de préserver le lien avec la personne concernée par le conflit et de s'assurer de son adhésion. Ce ne sont pas ces objectifs que l'on cherche à atteindre en cas de harcèlement.

Pour rester informé·e, suivez-nous sur les réseaux sociaux en cliquant sur les icônes ci-dessous.



Adresse:
Espace des Remparts 15
1950 Sion - Suisse

Web:
www.tigredepapier.ch
florence@tigredepapier.ch

Téléphone:
079/712.50.59