

# Fiche « communication non violente »

## 1 Définition

La constitution d'un corpus de référence en communication non violente (CNV) est l'œuvre de Marshall Rosenberg. Cette fiche contient de nombreux extraits de son livre<sup>1</sup>.

La CNV a pour objectif de maintenir une relation saine même lorsqu'elle est « chahutée » par nos réactions (désaccord, conflits, émotions plus ou moins fortes...). Une relation sera saine si elle est sans violence, ni pour l'autre, ni pour soi. Etre violent pour l'autre ce serait lui imposer nos ressentis, nos avis, vouloir le manipuler, l'agresser verbalement (insultes, humiliation...) etc.

Etre violent pour soi ce serait ne pas dire ce qui nous choque, faire semblant de ne pas être touché, contenir son émotion, s'imposer de faire le contraire de ce que l'on ressent, etc.

Souvent cette violence qui s'invite pour soi ou pour l'autre n'est pas volontaire. Par exemple :

- On peut avoir tendance à se laisser « déborder » par ses émotions et ne plus être en mesure d'exprimer ce qu'elle veulent dire
- On peut penser que tout le monde doit ressentir la même chose dans la même situation
- On peut avoir peur de choquer une personne
- On peut avoir un ressenti fort mais ne pas l'identifier clairement et avoir tendance à censurer ses propres besoins associés, à tenir et supporter une situation qui n'est pas correcte pour nous.
- De nombreuses personnes assimilent « expression des émotions » à « non professionnel » ou « inapproprié »

Dans tous ces cas, la CNV :

- suppose que l'autre n'est pas obligé de ressentir la même chose que nous, de penser la même chose que nous pour que l'on puisse lui exprimer notre position, pour que l'on puisse en lien avec lui.
- aide à exprimer une « vraie » demande. C'est à dire exprimer une demande en rapport à ce que l'on ressent, à nos besoins.

Évidemment rien ne garantit que, bien exprimée, la demande sera acceptée. Mais on a toutes les chances d'entrer dans un échange sain. Le fait qu'il soit « sain » ne veut pas dire non plus « édulcoré ». On peut être en désaccord et échanger de manière saine. On peut être en colère et le dire sans attaquer la personne et sans violence etc.

## 2 Méthode

La méthode suivante s'applique lorsqu'on est confronté à une expérience (positive ou négative pour nous) que l'on voudrait communiquer à l'autre avec une intention, par exemple celle d'être compris, celle d'être réconforté,... et parfois même sans savoir pourquoi, par un simple « réflexe ».

La méthode se déroule en quatre phases. Cette structuration aide à déchiffrer notre expérience pour pouvoir ensuite en formuler une restitution respectueuse des personnes. Aucune de ces étapes n'est évidente et immédiate. En revanche, en fonction des personnes l'une ou l'autre de ses étapes peut être plus ou moins « déroutante » : on peut ne pas savoir quoi répondre spontanément !

---

1 Marshall B Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs): introduction à la communication NonViolente* (Paris: La Découverte, 2014).

Étape	Partie du corps qui s'exprime	Répondre à la question	Consigne
1 Observation	Nos sens, les « capteurs »	Qu'est ce que je vois ou qu'est ce que j'entends dans mon environnement, chez mon interlocuteur ?	Décrire ce qui a eu lieu en restant factuel et précis. <u>Attention</u> : pas de généralisation ni d'interprétation.
2 Ressenti	Symboliquement, c'est le cœur, même si le ressenti implique aussi des fonctions cognitives	Qu'est ce que la situation observée me fait ?	Essayer de formuler ce que l'on ressent. <u>Attention</u> : utiliser le « Je ». <b>Voir la partie 4 pour plus de détails.</b>
3 Besoin	Symboliquement, le ventre, siège des besoins	Quel est mon besoin qui n'est pas satisfait ?	Identifier ce qui d'habitude (en général) fait que vous n'avez pas ce ressenti négatif pour vous. <u>Attention</u> : ne pas parler d'action à ce moment là. <b>Voir la partie 5 pour plus de détails.</b>
4 Demande	Symboliquement, ce sont les membres car il s'agit de passer à l'action.	Qu'est ce que je peux demander à l'autre qui satisferait mon besoin ?	Formuler une demande claire et positive sous la forme de question. <u>Attention</u> : ne pas exiger

### 3 Observations

Dans cette étape l'idée est de commencer par rappeler les faits sur lesquels tout le monde peut être d'accord.

Exemple :

- Sans les principes de la CNV : « La liste des nombreux changements imposés est impossible à mettre en place et montre le manque de concertation dans notre équipe. C'est inacceptable. »  
Commentaire : dans ce cas « nombreux » est discutable, « imposés » est discutable, « impossible » est discutable ... Question de point de vue !
- Avec les principes de la CNV : « Quand je vois que l'on change de chef de service après avoir changé de direction, que les déménagements sont prévus sur plus de 6 mois, que le projet d'établissement n'est pas encore écrit et que je ne connais que la moitié de l'équipe constituée, je me sens profondément choquée et dépassée car j'ai besoin à la fois de sens pour les accepter et de temps pour les déployer. Peut on prendre le temps de faire un bilan de ce qui existait, et se faire un plan progressif d'application ? »

Évidemment, l'idée n'est pas de résumer toute une situation, faite de nombreux événements, en une seule phrase. Chaque événement peut donner lieu à une expression de ce type.

Exemples :

- « Quand vous me demandez cette information (à détailler) et que vous me la donnez vous même juste après, je deviens soupçonneux et inquiet car j'ai vraiment besoin de franchise entre nous pour travailler sereinement ensemble. Pouvez vous me garantir que cette situation ne se reproduira pas ? »
- « J'observe que la modification de planning que vous demandez est contraire à ce que m'a demandé cet employé. Ça me fait vraiment peur car je risque de perdre ses compétences et son expérience dans cette période très chargée. J'ai besoin de pouvoir m'appuyer sur des personnes dont je suis sûre pour pouvoir me concentrer sur notre nouvelle organisation. Ma demande est qu'en cas de problème pour lui, j'ai toute latitude pour lui proposer autre chose. »
- « Vous entendre dire que la direction est etc

## 4 Expression des émotions

Cette partie a pour objectif de faciliter l'étape 2 de la méthode décrite au chapitre 2

### 4.1 Difficultés fréquentes

#### 4.1.1 Spécifique versus générique

Tout d'abord, la première difficulté est d'utiliser des mots spécifiques car ils sont plus utiles pour exprimer les sentiments que les mots vagues ou trop généraux :

- Ainsi « je me sens bien » peut vouloir dire « je suis content », « je suis enthousiaste » ou « je suis soulagé », ou faire référence à toute une gamme d'autres émotions positives. Des mots comme « bien » et « mal » empêchent notre interlocuteur de voir précisément ce que nous ressentons vraiment.
- A la place de « Je me sens vraiment nul à la guitare », on peut exprimer « je suis déçu par mes talents de guitariste », « je suis impatient de progresser » ou « je suis mécontent de la façon dont je joue » selon ce que veut dire l'adjectif « nul » qui est très vague.

#### 4.1.2 Contre-sens

Ensuite, une confusion fréquente est due à l'emploi impropre du verbe « sentir ». Ainsi, dans une phrase comme « je sens que je me suis fait avoir », il serait plus juste de remplacer le verbe sentir par le verbe « penser ». En règle générale, « avoir le sentiment... », « sentir que... » sont suivis de pensées, d'opinions ou d'expressions mentales, plutôt que de sentiments. Il en va ainsi des exemples suivants :

- J'ai le sentiment que tu aurais du te comporter autrement (c'est un avis sur le comportement)
- Je sens que ça ne sert à rien (c'est une conviction personnelle)
- Je sens que nous n'allons pas nous entendre (c'est une pensée présumée)
- J'ai le sentiment d'être un raté (c'est une opinion qui ne dit pas ce qu'est être un « raté », ni pour celui qui le dit, ni pour celui qui l'entend...)
- J'ai le sentiment de vivre avec un mur (c'est une analogie mentale qui ne renseigne pas sur le ressenti : on peut voir un mur comme protecteur, imposant, froid, dur ...)
- J'ai le sentiment que mon patron me mène par le bout du nez (c'est plutôt un avis, une opinion)

#### 4.1.3 Émotions et comportement

De plus, on confond souvent l'expression d'une émotion avec celle de l'interprétation du comportement des autres :

- Je me sens insignifiant pour mes collègues (interprétation de la façon dont les autres me jugent)
- Je me sens incompris (mon jugement sur la capacité des autres à me comprendre)
- Je me sens ignoré (interprétation des actes d'autrui)

Des expressions comme « j'aime passer du temps en montagne » ou « discuter avec les autres m'intéresse » ne sont pas forcément des expressions d'émotions. Veut-on dire que l'on est calmé par le paysage (émotion) ou que c'est important de rester connecté avec la montagne (opinion) ? Veut-on dire que l'on est toujours captivé (émotion) par les discussions avec les autres ou que les discussions nous font réfléchir (pensée) ? Les mots suivants entretiennent cette confusion :

Abandonné	Attaqué	Bousculé	Bridé	Coincé
Contraint	Déconsidéré	Délaissé	Dévalorisé	Entraîné
Exploité	Ignoré	Incompris	Indésirable	Maltraité
Manipulé	Materné	Menacé	Méprisé	Mésestimé
Négligé	Obligé	Pas apprécié	Pas entendu	Pas soutenu
Persécuté	Piégé	Provoqué	Rabaissé	Rejeté
Surchargé	Trahi	Trompé	Utilisé	

#### 4.1.4 Sensations et émotions

Enfin, on peut confondre la sensation et l'émotion. La sensation est « ce que mesurent » nos capteurs alors que l'émotion est « comment on l'interprète ». Même si cette interprétation est très spontanée et simple, il s'agit bien d'une interprétation, propre à chaque personne.

Sensations	Émotion (interprétations possibles, parmi d'autres !)
Jambes faibles	Surprise ? Découragement ? ...
Gorge serrée	Angoissé ? Ecoeuré ? ...
Ventre noué	Surmené ? Stupéfait ? Énervé ? ...
Froid	Angoissé ? Désespéré ? Apeuré ? ...

### 4.2 Vocabulaire utile

Pour mettre des mots sur les émotions, on peut essayer de se « connecter » à son corps, se concentrer sur ce qu'il se passe dans son cœur ou dans son ventre, se poser en même temps la question de ce que l'on éprouve, de ce que l'on ressent. Pour trouver l'émotion ressentie lorsque ce n'est pas évident, il peut être utile de parcourir ces listes de mots et d'identifier lequel nous correspond.

#### 4.2.1 Lorsque mes besoins sont satisfaits

Je me sens				
Admiratif	Alerte	Amoureux	Amusé	Apaisé
Attendri	Attentif	Aux anges	Béat	Bien disposé
Bouleversé	Calme	Captivé	Charmé	Comblé
Confiant	Content	Curieux	De bonne humeur	Décontracté
Délivré	Détendu	Ébahi	Ébloui	Égayé
Électrisé	Émerveillé	Émoustillé	Ému	En effervescence
En harmonie avec...	En extase	En sécurité	Enchanté	Encouragé
Enjoué	Enthousiaste	Étonné	Éveillé	Exalté
Excité	Fasciné	Fier	Frémissant (de joie, de surprise)	Gai
Heureux	Hilare	Inspiré	Intéressé	Intrigué
Joyeux	Léger	Libre	Mobilisé à...	Optimiste
Paisible	Passionné	Ragaillard	Rassasié	Rassuré
Ravi	Reconnaissant	Régénéré	Regonflé	Réjoui
Remonté	Revigoré	Satisfait	Serein	Soulagé
Stimulé	Stupéfait	Submergé de joie	Sûr de soi	Surexcité
Surpris	Touché	Tranquille	Transporté de joie	Vibrant
Vivant	Vivifié			

Je me sens plein de				
d'amour	d'affection	d'appréciation	d'ardeur	De chaleur
De compréhension	De douceur	d'énergie	d'entrain	d'espoir
De ferveur	De gratitude	De pétulance	De tendresse	De zèle

Je me sens d'humeur				
Aventureuse	Câline	Enjouée	Espiègle	Exubérante
Insouciant	pétillante			

## 4.2.2 Lorsque mes besoins ne sont pas satisfaits

Je me sens				
A bout	Abasourdi	Abattu	Accablé	Affligé
Agacé	Agité	Alarmé	Amer	Angoissé
Anxieux	Apeuré	Atterré	Attristé	Blessé
Bouleversé	Cafardeux	Chagriné	Choqué	Confus
Consterné	Contrarié	Coupable	Craintif	Crispé
Débordé	Déconcerté	Découragé	Déçu	Défait
Dégoûté	De mauvaise humeur	Démoralisé	Démuni	Dépassé
Dépité	Déprimé	Dérouté	Désabusé	Désemparé
Désenchanté	Désespéré	Désolé	Désorienté	Déstabilisé
Détaché	Écœuré	Effaré	Effrayé	Embarrassé
Ému	En colère	Énervé	Ennuyé	Épuisé
Exaspéré	Excédé	Excité	Fâché	Fatigué
Fragile	Frustré	Furieux	Gêné	Glacé de peur
Haineux	Hésitant	Honteux	Horrifié	Horripilé
Impatient	Impuissant	Incommodé	Inquiet	Insatisfait
Instable	Intrigué	Jaloux	Las	Lassé
Lourd	Mal à l'aise	Mal assuré	Malheureux	Mécontent
Méfiant	Mélancolique	Navré	Nerveux	Paniqué
Pas intéressé	Peiné	Perplexe	Perturbé	Pessimiste
Piqué au vif	Piteux	Préoccupé	Remonté	Résigné
Sceptique	Secoué	Sensible	Seul	Sidéré
Soucieux	Soupçonneux	Stupéfait	Surexcité	Sur le qui-vive
Surpris	Terrifié	Tourmenté	Transi	Tremblant
Triste	Troublé	Ulcéré	Vexé	Vidé

Je me sens d'humeur				
Chagrine	Massacrante	Maussade	Morose	sombre

J'éprouve des sentiments de				
d'agressivité	d'appréhension	d'aversion	d'ennui	De peur
De pitié	De rancœur	De ressentiment	De colère	De tristesse

## 5 L'expression des besoins

Pour la sérénité de nos relations, il est important de développer notre capacité à être pleinement “chez nous” sans attendre ni espérer quelque chose de particulier de la part d'autrui, même si l'idée de recevoir nous enchante. Et quand on s'exprime en étant pleinement “chez soi”, cela nous procure une sécurité intérieure et une force tranquille<sup>2</sup>.

### 5.1 Les besoins fondamentaux

Derrière chaque émotion se cache un besoin soit satisfait, dans le cas d'une émotion vécue positivement (agréable), soit insatisfait, dans le cas d'une émotion vécue négativement (désagréable). Le besoin ne correspond pas « juste » à l'inverse du ressenti négatif. Par exemple, si l'on se sent agacé, le besoin sous-jacent n'est pas « ne pas être agacé ». Si l'on a parfois du mal à identifier le besoin non satisfait, c'est que l'on n'a pas forcément l'habitude d'y être attentif. Cela peut aider dans un premier temps de comprendre les besoins fondamentaux.

Les besoins psychologiques fondamentaux des humains peuvent se ranger dans quelques catégories<sup>3</sup> :

- être reconnu en tant que personne
- être reconnu pour son travail, ses réalisations, son analyse
- être reconnu pour ses idées, ses opinions, ses avis
- pouvoir structurer, organiser, anticiper son action, son environnement
- être calme, en retrait, dans un moment de solitude avec soi-même
- être en contact avec les autres, socialiser, jouer
- être stimuler par l'action, la réalisation

Ainsi, nous sommes tous sensibles à ses catégories de besoin, mais à des degrés différents suivant le moment, suivant les possibilités dans l'environnement de satisfaire tel ou tel besoin etc.

On peut encore résumer en besoins psychologiques universels qui sont la reconnaissance, la stimulation<sup>4</sup> et la structuration<sup>5</sup>. S'ils sont universels, c'est qu'ils sont génériques et pas assez explicatifs du besoin dans une situation particulière. Il serait peu aidant de dire dans une situation donnée « j'ai besoin de structure » par ce que c'est trop général et que l'on pourrait le dire presque tout le temps. En revanche, c'est une clef d'entrée pour détaille. Cela permet de commencer à réfléchir. Par exemple on peut se questionner sur le besoin de structure identifié dans une situation donnée : j'ai besoin de structurer quoi ? Mon temps ? Mes dossiers ? Mes priorités ? La façon de travailler avec toi ? J'ai besoin de structurer avec quelle personne ? Dans quelles circonstances ? En réunion ? Par mail ? Etc.

### 5.2 Les besoins spécifiques

Dans la démarche de la CNV il est important de particulariser pour bien se comprendre dans l'instant, dans la situation décrite et ne pas rester sur une généralisation. C'est vrai à toutes les étapes de la méthode, y compris dans l'expression

2 Anne Van Stappen et Jean Augagneur, *Je m'exprime avec fermeté et bienveillance* (Genève; Saint-Julien-en-Genevois: Jouvence éditions, 2018).

3 Taibi Kahler, *The Process Therapy Model: The Six Personality Types with Adaptations* (Little Rock: Taibi Kahler Associates, 2008).

4 Eric Berne, *Que dites-vous après avoir dit bonjour?*, 3<sup>e</sup> éd. (Paris: Tchou, 2014).

5 Eric Berne, *Des jeux et des hommes: psychologie des relations humaines*, 18<sup>e</sup> éd. (Paris: Stock, 2016).

des besoins. L'utilité d'avoir décrit ses besoins fondamentaux est la suivante : les parcourir et essayer de préciser son besoin dans la situation particulière vécue.

Exemples : dans MA situation particulière décrite à l'étape 1 de la méthode...

- si je pense que je ne suis pas reconnue en tant que personne, comment puis-je préciser : est-ce que j'ai besoin que mon supérieur simplement me regarde ou me fasse un sourire pour me sentir reconnue ? Est-ce que j'ai besoin que mon supérieur me témoigne sa gratitude pour certaines attentions professionnelles ? Est-ce que j'ai besoin de passer du temps avec lui ?
- Si je suspecte que c'est mon besoin de reconnaissance des idées, opinions, avis, comment puis-je préciser ? Est-ce une valeur importante pour moi qui est « mise à mal » ? Laquelle ? Est-ce un retour que j'attendais et que je n'ai pas eu ? Est-ce que j'attendais une explication me permettant de comprendre le changement proposé ?

## 5.3 Niveaux de besoins

On distingue trois niveaux de besoins en CNV. Le découpage dans ces trois niveaux aide à cheminer de l'un à l'autre. Souvent, nous ne sommes pas conscients de nos besoins profonds : ils sont « dissimulés » sous les deux premiers niveaux de besoins plus superficiels, car nous sommes habitués à penser que c'est l'autre qui est responsable de ce qui dysfonctionne et que c'est à lui de changer.

Il est possible d'utiliser les besoins de premier et deuxième niveau comme demandes pour nourrir les besoins profonds :

“J'aspire à donner le meilleur de moi (*besoin profond*)

et j'y arrive mieux quand je suis en confiance et que je suis rassurée sur le fait que je compte (*deuxième niveau*)

et, pour cela, ça m'aide de recevoir de l'attention ou de l'écoute (*premier niveau*)”

### 5.3.1 Les besoins de surface (= manque)

L'expression des besoins de premier niveau est peu puissante pour entrer dans un processus de communication empathique parce qu'elle exprime implicitement un manque venant de l'autre. Les besoins de premier niveau traduisent plus une volonté de changer le monde, une indication de ce que les autres devraient faire plutôt qu'un centrage sur ce qui fait qu'on est « chez soi ».

Par exemple, dans « j'ai besoin de respect/ d'écoute/ de silence », il peut être sous-entendu « je n'ai pas cette écoute ».

Cependant, identifier ce niveau de besoin est cependant utile pour plusieurs raisons :

- nous apaiser,
- clarifier à l'intérieur ce que nous voulons,
- nous familiariser avec les notions de besoins,
- sortir des messages-Tu et apprivoiser les messages-Je,
- nous guider vers d'autres niveaux de besoins plus profonds
- utiliser plus tard ces besoins comme des demandes

(par exemple, “J'ai besoin de silence” traduit la volonté de travailler dans des conditions qui optimisent la concentration et qui permettent de donner le meilleur de soi),

### 5.3.2 Les besoins intermédiaires

La question clé pour identifier le deuxième niveau de besoins est « si je recevais/ si je vivais [tel besoin de premier niveau], qu'est-ce qui se passerait pour moi, qu'est-ce que cela me permettrait ? »<sup>6</sup>

Par exemple, “si je recevais écoute et considération, cela me permettrait d'avoir la sécurité que ce que je dis est intéressant, d'avoir un espoir quant à la résolution du problème que j'expose, d'avoir confiance dans le fait que je compte pour l'autre...”.

Identifier ce niveau de besoin nous ouvre à :

- l'apaisement des émotions fortes,
- la découverte des besoins profonds,
- la clarification de nos propos et demandes.

<sup>6</sup> Van Stappen et Augagneur, *Je m'exprime avec fermeté et bienveillance*.

### 5.3.3 Les besoins profonds (=aspirations profondes)

La question clé identifier ce besoin est « Si je recevais/ si je vivais [tel besoin de deuxième niveau], qu'est-ce qui se passerait pour moi, qu'est-ce que cela me permettrait ? ». Ainsi, le besoin de 3<sup>e</sup> niveau ne fait plus apparaître autrui. C'est le niveau où l'on est « chez soi »<sup>7</sup>

Par exemple, «si je recevais la sécurité que ce je dis est intéressant, d'avoir un espoir quant à la résolution du problème que j'expose, d'avoir confiance dans le fait que je compte pour l'autre, cela me permettrait de vivre du sens dans mon couple, de la confiance en moi, de la joie, le don du meilleur de moi au sein de cette relation...».

Identifier ce niveau de besoin permet de :

- nous relier à une énergie profonde qui jaillit de nous-même, nos rêves, nos valeurs, nos aspirations personnelles et universelles
- nous rapprocher de notre humanité,
- inspirer notre interlocuteur,
- ne pas blesser l'autre sous des accusations plus ou moins déguisées,

Quand on dit notre humanité à travers l'expression de nos besoins profonds, on développe sa propre humanité et celle de l'autre. Les besoins profonds sont recevables par les autres « parce qu'ils témoignent du vivant qui compte pour nous, de valeurs importantes à nos yeux ».

---

<sup>7</sup> Van Stappen et Augagneur.