

FICHE COMMUNICATION NON VIOLENTE (CNV)

« Sème une pensée, tu récoltes un acte [ou une parole] ; sème un acte, tu récoltes une habitude ; sème une habitude, tu récolte un caractère ; sème un caractère, tu récoltes un destin. »

Origine controversée

Un peu d'histoire...

La CNV est une technique de communication élaborée par le psychologue américain Marshall Rosenberg, élève de Carl Rogers, tout comme Thomas Gordon qui s'est lui spécialisé dans la relation de parentalité.

Les fondements de la CNV ont été élaborés dans les 1970 et s'appuient sur une relation consciente à soi comme aux autres dont les valeurs essentielles sont la bienveillance active et l'empathie.

Partant du postulat que notre manière de communiquer a un impact massif sur nos relations avec autrui, à la fois dans le contexte privé et professionnel, il est nécessaire d'apprendre à développer une manière habile et authentique de communiquer qui favorisera des relations riches, positives et harmonieuses. Si les principes et les visées de la CNV peuvent inspirer la communication et les relations en générale, il faut préciser que la technique elle-même s'applique plus particulièrement à la gestion des conflits.

Obstacles et alternatives

Violence & conflits

Par définition la CNV est faite pour limiter la violence dans nos échanges et nos relations avec autrui. Il ne s'agit pas tant d'éviter les conflits que de voir réalistement en quoi les conflits ne mènent à aucune solution constructive et satisfaisante ; nous essayons de nous situer ici dans un mode de relation gagnant/gagnant. Là intervient aussi la notion d'escalade symétrique.

L'interlocuteur A va prononcer une parole agressive, B va répondre par un propos encore plus agressive, A répond par des insultes, B des insultes plus violente et des menaces, A par de la violence physique, etc. Appliquée à l'échelle d'une société l'escalade symétrique mène au conflit armé et à la guerre. Dès qu'une situation de conflit est détectée, la CNV doit entrer en action.

Jugement

Il est possible d'aborder la CNV et la communication interpersonnelle en générale par la négative, c'est à dire ce qui ne fonctionne pas. L'obstacle majeur à la communication est le jugement.

Par définition le jugement est TOUJOURS faux. Le jugement enferme la personne dans un mode de fonctionnement définitif, il repose sur des sentences contenant « jamais » ou « toujours » qui ne correspondent pas à la réalité. Le jugement est imprécis, vague, flou, fait des amalgames... Il peut s'appuyer sur des faits réels mais grossit le trait et lâche une sentence qui condamne la personne jugée. Le jugement est soit agressif lorsqu'il est négatif, soit flatteur lorsqu'il est positif. Dans les deux cas il n'exprime rien de vrai. Une personne et a fortiori un enfant ou un adolescent qui se sent jugé sera soit dans une relation de dépendance si le jugement est positif, soit dans une relation de conflit et de repli sur soi.

Le jugement peut faire des dégâts considérables dans la relation avec les autres, y compris dans la relation prof/élève.

L'alternative au jugement est simple mais parfois difficile à mettre en pratique, il s'agit de la seule observation des faits dans l'instant. L'observation des faits suppose de bannir de son vocabulaire les « toujours » et les « jamais » adressés aux autres. Sur la base d'un jugement aucune discussion ni

aucune relation saine n'est possible. Sur la base de la stricte observation des faits le dialogue peut s'établir.

Non expression de son ressenti et de son besoin / interprétation des actes d'autrui

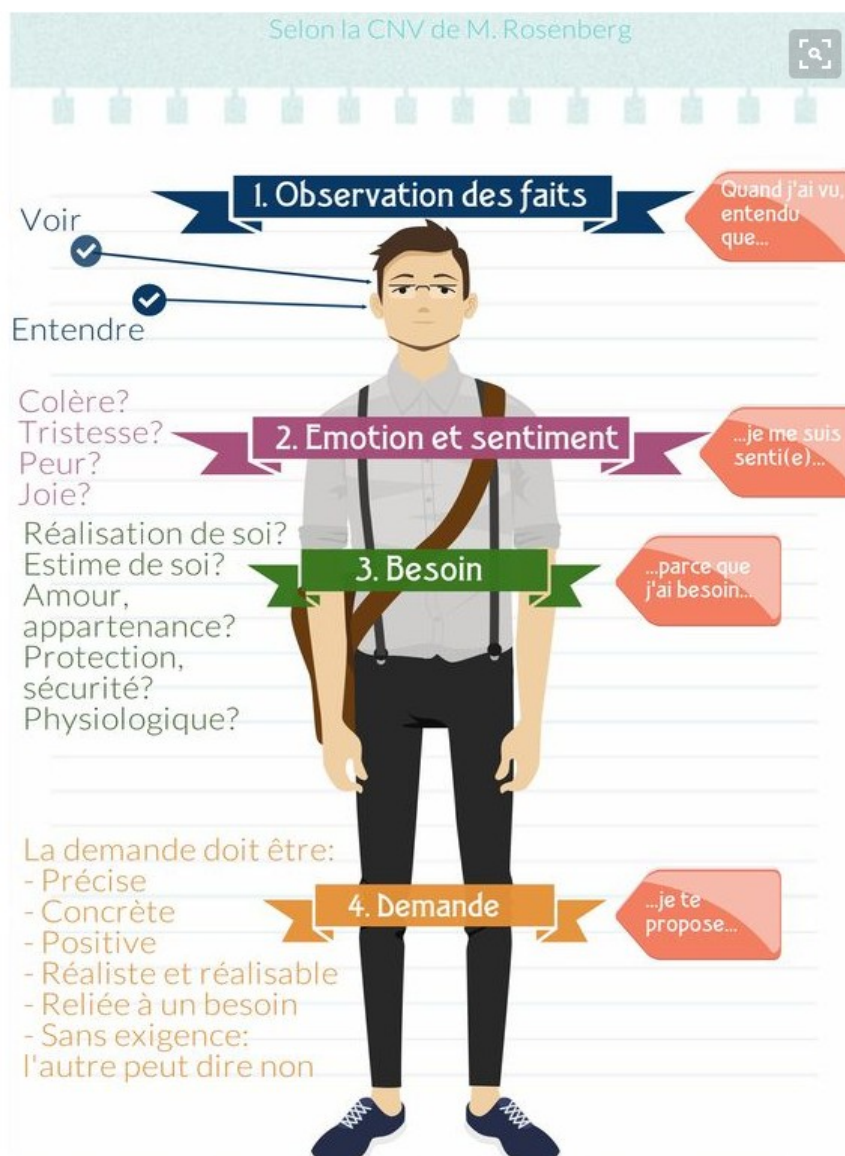
C'est sans doute l'obstacle le plus délicat à saisir et à expliquer dans la théorie de la CNV.

Dans des relations dominées par la peur et l'agressivité les personnes ne vont pas facilement exprimer leurs ressentis ou leurs besoins précisément par peur d'être jugées et rejetées ou par peur du conflit !

Se met alors en place une stratégie consistant à interpréter les actes ou paroles d'autrui pour exprimer un besoin non satisfait mais en rejetant la faute sur l'autre, en l'accusant de faire ou de ne pas faire plutôt qu'en lui adressant une demande claire et qui parte de soi. Par exemple imaginons qu'une personne aimerait passer du temps avec une seconde personne, elle pourrait s'exprimer ainsi : « Tu n'es jamais là pour moi, tu es toujours occupée ou parti... ». Notons au passage que cette phrase contient aussi des jugements, mais surtout cette première personne ne dit ni ce qu'elle ressent, ni ce qu'elle veut exactement. En appliquant les principes de la CNV une phrase possible serait : « Nous n'avons pas passer de temps ensemble depuis 3 semaines. Je me sens triste et frustré et j'ai besoin que nous ayons un temps ensemble. Est-ce que tu peux me dire quand ce sera possible ? ».

Alors bien sûr c'est beaucoup plus long et plus exigeant. Mais c'est surtout beaucoup plus clair, plus précis. Ce n'est pas formulé sous la forme d'un jugement et d'un reproche. Cela laisse à l'autre la possibilité de répondre sans se sentir agressé ni sous pression.

4 étapes incontournables



Les écueils

Communication non violente... et artificielle

Cette technique de communication peut vite apparaître trop technique et schématique alors qu'elle est appliquée à une situation éminemment complexe qu'est la situation de communication. Nous pouvons régulièrement entendre des élèves nous dire : « Mais Madame ou Monsieur, on ne peut pas parler comme ça. ». Et ils ont raison ! Comme dans toute pratique les débuts sont laborieux et si le découpage en 4 étapes avec un protocole a le mérite de la clarté, il peut rendre aussi les choses très artificielles. Il est donc important de ne pas s'arrêter à la lettre mais de comprendre l'esprit de la démarche et d'en intégrer les principes en les transposant à notre manière habituelle de parler. La fluidité d'une CNV intégrée au langage quotidien ne peut être qu'un point de visée et non un point de départ, faute de quoi toute l'approche sera vouée à l'échec. **Cependant, il ne faut pas perdre de vue que cette approche propose souvent un véritable changement, voire une révolution,** par rapport à notre manière habituelle de nous exprimer, forgée par des décennies de communication violente et de violence éducative... Il est donc normal que les débuts exigent de notre part et de celle des élèves un véritable effort.

Violence de la CNV au quotidien

Il peut arriver que des personnes, pourtant sincèrement convaincus par les bienfaits de la CNV et engagés dans des missions d'éducation, finissent par complètement dévoyer cette approche. Cela arrive notamment lorsque cette personne ressent intérieurement de fortes pulsions de violence à l'égard de son public mais qu'elle va nier cette violence au nom de la CNV. Cela donne une personne dont le discours est techniquement parfaitement correct mais qui transpire la violence et se targuera d'utiliser la CNV ! Les effets en sont dévastateurs sur le public, pires même que si la personne n'essayait pas d'appliquer la CNV. Au final, personne n'est dupe – sauf la personne elle-même ! - et l'approche CNV est complètement décrédibilisée = ça ne marche pas.

Il faut tout de suite rappeler que le premier réflexe est d'observer ce qu'il se passe, **y compris en soi même**. Si la colère est là, inutile de la nier ou de la refouler ce qui ne fera que la renforcer. Soit la personne est capable d'exprimer cette émotion (cf étape 2), soit elle n'en est pas capable et le mieux dans ce cas c'est tout simplement de ne pas communiquer avant d'avoir repris une certaine maîtrise de soi.

Ça ne marche... que si l'on s'en sert ! On enseigne ce que l'on est.

Enfin il est important de préciser que la compréhension des principes de la CNV n'équivaut pas à l'intégration et à la maîtrise née de l'expérience et de la pratique. Car il s'agit vraiment d'une pratique et non d'une simple théorie psychologique. Et toute personne souhaitant transmettre cette pratique à un public se doit de commencer par l'appliquer elle-même. Un enseignant qui présenterait la CNV en cours et passerait son temps à porter des jugements sur les uns et les autres serait dans une démarche non seulement contradictoire mais féroce et contre productive ! Partant du principe que l'on enseigne ce que l'on est, il est important de s'être exercé à la CNV et d'en avoir intégré les principes avant de l'enseigner. Attention c'est une technique boomerang ! Les élèves les plus attentifs ont tôt fait de débusquer les jugements chez leur enseignant. Ce n'est pas un problème. Il est toujours bon de reconnaître ses erreurs dans ce cas pour montrer qu'il ne s'agit pas d'un système infaillible et idéal mais un processus d'apprentissage toujours perfectible. L'important étant qu'au delà des mots les élèves perçoivent une réelle bienveillance de la part de l'éducateur ou de l'enseignant.

Biblio et webographie

Marshall Rosenberg – *La Communication Non Violente au quotidien* – Poche - Jouvence 2017

Thomas D'Ansembourg – *Cessez d'être gentil, soyez vrai !* - De l'Homme - 2014

Céline Alvarez – *Les lois naturelles de l'enfant* – Les Arènes - 2016

Catherine Gueguen – *Heureux d'apprendre à l'Ecole* – Les Arènes - 2018

Site de Nicolas Parrot avec un volet CNV pour le MG1 : <http://nparo.fr/?p=711>