

C'EST MALIN

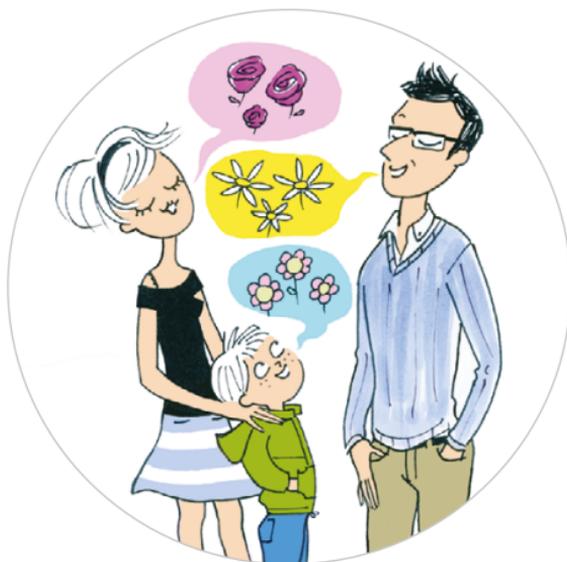
POCHE



GENEVIÈVE BOUCHEZ WILSON PASCALE MOLHO

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL



**En famille, en couple, au travail...
comment parler et écouter
pour désamorcer **petits et gros conflits****

LA COMMUNICATION NON VIOLENTE



Vous êtes souvent frustré car vous avez l'impression que l'on ne vous comprend pas ? Vous êtes en conflit avec un membre de votre famille et voudriez lui faire comprendre votre point de vue ? Ou simplement vous aimeriez savoir désamorcer les petites tensions du quotidien, à l'école ou dans les transports ?

Cette méthode très simple vous donne les armes pacifiques pour faire de chaque échange un moment privilégié. Basé sur de nombreux témoignages et les expériences des auteurs, découvrez dans ce livre comment :

- **Mieux comprendre votre propre fonctionnement** pour mieux exprimer vos véritables besoins et respecter ceux de vos interlocuteurs.
- **Communiquer sereinement** en vous servant de l'empathie, outil formidable qui fluidifiera vos échanges.

EN FAMILLE, EN COUPLE, AU TRAVAIL OU ENCORE DANS LES TRANSPORTS, DÉCOUVREZ UNE MANIÈRE SIMPLE ET PUISSANTE DE RETROUVER L'HARMONIE ET DE DIFFUSER LA PAIX.

Les deux auteures ont été formées directement par Marshall Rosenberg, le fondateur de la CNV. Elles sont actives dans l'Association pour la Communication NonViolente et encadrent de futurs formateurs.

Geneviève Bouchez Wilson, formatrice certifiée, transmet la Communication NonViolente depuis plus de dix ans. Elle accompagne les organisations pour des transitions douces et efficaces, et les personnes dans le développement de leur potentiel créatif.

Pascale Molho est docteur en médecine et certifiée en CNV. Elle a collaboré directement avec Marshall Rosenberg à travers le monde, et utilise depuis vingt ans sa double compétence particulièrement pour la formation et l'accompagnement des publics dans le domaine de la santé et du handicap.

ISBN 979-10-285-0268-3

illustration de couverture : valérie lancaster

design : bernard amiard



6 euros

Prix TTC France

RAYON : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

L E D U C . S
E D I T I O N S

9 791028 502683

C'EST MALIN
POCHE

GENEVIÈVE BOUCHEZ WILSON
et PASCALE MOLHO

La Communication NonViolente

L E D U C . S
E D I T I O N S

REJOIGNEZ NOTRE COMMUNAUTÉ DE LECTEURS !

Inscrivez-vous à notre newsletter et recevez chaque mois :

- des conseils inédits pour vous sentir bien ;
- des interviews et des vidéos exclusives ;
- des avant-premières, des bonus et des jeux !

Rendez-vous sur la page :

ou scannez ce code :

<http://leduc.force.com/lecteur>



Découvrez aussi notre catalogue complet en ligne sur notre site : www.editionsleduc.com

Enfin, retrouvez toute notre actualité sur notre blog : blog.editionsleduc.com et sur notre page Facebook : **Leduc.s Éditions**

La **Communication NonViolente** (CNV)
est la traduction d'une marque déposée.
NonViolente s'écrit en un seul mot.

L'Association Communication NonViolente France
a maintenant 25 ans, retrouvez toutes les informations
concernant la CNV sur : <http://www.nvc-europe.org>
Pour la contacter : acnvfrance@gmail.com

Conseil éditorial : Stéphanie Honoré
Mise en page : Facompo
Suivi éditorial : Joanne Mirailles
Illustrations : Fotolia

© 2016 Leduc.s Éditions
17, rue du Regard
75006 Paris – France
E-mail : info@editionsleduc.com

ISBN : 979-10-285-0268-3

ISSN : 2425-4355

REMERCIEMENTS

Notre gratitude profonde va au « père » de la Communication NonViolente, Marshall Rosenberg, pour la source d'inspiration vivante qu'il a été et continue d'être pour nous, par son humour, son audace, sa vision, sa générosité et son désespoir sans cesse transformé en moteur d'action.

À tous nos collègues, pour leur engagement et notre cheminement à leurs côtés au sein de nos associations, en France et à travers le monde. Particulièrement Michelle Guez pour les citations que nous lui avons empruntées et Godfrey Spencer pour son soutien fidèle.

À toutes les personnes qui nous ont confié leur expérience rendant ce texte vivant et notamment : Guillaume Brabant, Sylvie Coudret, Solenne Perennes et toute l'équipe de « Chemins de médiation » avec les enseignants et les élèves de l'école

primaire publique de Meillac (Ille-et-Vilaine), Yves Rossetti, Anne Ruellan et Frédéric Verdier.

À tous les participants à nos séminaires depuis plus de vingt ans, pour leur confiance. Ils sont à la source de notre croissance, dans un mouvement perpétuel de co-apprentissage où il est difficile de distinguer ce que nous donnons et ce que nous recevons. Nous les remercions pour leurs témoignages dont nous nous sommes inspirées.

Au conseil d'administration de l'ACNV et à tous les bénévoles qui, depuis vingt-cinq ans, œuvrent dans l'ombre et tout particulièrement les présidentes et présidents de l'Association pour la Communication NonViolente qui ont porté le projet et contribué à son évolution : Laurence Bruscheiler (fondatrice), Béatrix Piedtenu, François Dusson, Jean-François Hurel, Françoise Massieu.

À nos parents et amis, tous ceux dont l'amour nous nourrit et qui nous aident à grandir, à découvrir et offrir le meilleur de nous-mêmes.

À Stéphanie Honoré qui nous a accompagnées et soutenues pendant cette aventure.

SOMMAIRE

REMERCIEMENTS	3
INTRODUCTION	7
PARTIE 1. LE B.A.-BA DE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE	9
CHAPITRE 1 QU'EST-CE QUE LA COMMUNICATION NONVIOLENTE ?	11
CHAPITRE 2 LA COMMUNICATION NONVIOLENTE : LES 4 ÉTAPES AU SERVICE D'UNE INTENTION ET DE LA RELATION	25
CHAPITRE 3 DÉVELOPPER SON EMPATHIE, ENVERS AUTRUI ET ENVERS SOI	37

PARTIE 2. LA COMMUNICATION NONVIOLENTE AU QUOTIDIEN	55
CHAPITRE 4 LA CNV EN FAMILLE	59
CHAPITRE 5 EMBELLIR LA VIE DE COUPLE	83
CHAPITRE 6 LA CNV DANS LE MONDE DU TRAVAIL	105
CHAPITRE 7 FLUIDIFIER LA VIE DANS LES TRANSPORTS ET LE VOISINAGE : S'OCCUPER DE CE QUI NE NOUS REGARDE PAS	131
CHAPITRE 8 LA CNV À L'ÉCOLE	157
CONCLUSION DU CHANGEMENT INDIVIDUEL AU CHANGEMENT SOCIAL	181
ANNEXES	185
TABLE DES MATIÈRES	190

INTRODUCTION

L'homme est un être social. Chaque jour, nous interagissons avec une multitude de personnes : conjoint, enfants, voisins, collègues, amis, commerçants... Chacune de ces interactions peut être conflictuelle, source de stress ou d'incompréhension réciproque, voire de mal-être. Or, il existe une manière de communiquer qui est bienveillante, respectueuse de l'autre, et qui nous permet d'accroître la qualité de nos relations, notre compréhension de l'autre et notre bien-être : la Communication NonViolente (CNV).

Formatrices certifiées en CNV, nous avons écrit ce livre pour vous aider à appliquer les règles d'une communication consciente et empathique, non seulement au service de la qualité de vos relations interpersonnelles mais aussi au service d'un meilleur vivre ensemble. Vous allez ainsi pouvoir faire du bien autour de vous, et vivre mieux au quotidien !

Dans la première partie de l'ouvrage, nous allons vous expliquer ce qu'est la CNV mais aussi comment développer votre empathie, envers les autres et envers vous-même, car cette qualité est au cœur du processus de la CNV.

Dans la seconde partie, nous étudierons diverses situations de la vie quotidienne (en couple, avec ses enfants, en entreprise, etc.), avec de nombreux exemples et exercices pratiques, afin de vous aider à mettre en application la CNV et améliorer ainsi votre quotidien et votre épanouissement personnel.

Être épanoui est une des conditions pour accéder à son potentiel et par là même reconnaître et accepter celui d'autrui dans ses différences. N'est-ce pas l'un des ingrédients d'une paix durable ?

MODE D'EMPLOI

Ce livre est conçu pour que vous puissiez y entrer par le chapitre qui vous intéresse le plus. Des indications vous renverront aux bases pratiques de la CNV.



**LE B.A.-BA
DE LA
COMMUNICATION
NONVIOLENTE**

Chapitre 1

Qu'est-ce que la Communication NonViolente ?

« Franchement je ne sais pas ! », voilà ce qu'a répondu en toute simplicité le créateur de la Communication NonViolente, Marshall Rosenberg, en 1998, à un journaliste qui l'interviewait avant une conférence à l'Unesco et qui voulait une définition succincte de la CNV. Voici néanmoins des éléments de réponse pour vous expliquer de quoi il s'agit.

La Communication NonViolente, est-ce un processus, une démarche, une approche, une pratique ? Il s'agit d'un peu tout cela à la fois, mais c'est avant tout une manière d'être et de se relier aux autres, qui permet à chacun d'exprimer sa vraie nature, de vivre et d'interagir en accord avec ses valeurs, de

se connaître et de découvrir ses aspirations à être en lien avec autrui dans une rencontre authentique parce que libérée de la peur de l'autre. C'est aussi un changement de conscience radical, en lien avec la représentation du monde et de nous-mêmes. **La toute première révolution est de se rendre compte – et de ne pas l'oublier en chemin – que l'autre ne perçoit pas, ne pense pas et ne ressent pas la même chose que soi.** C'est un choc salutaire qui ouvre à l'acceptation de la différence.

La CNV est basée sur l'idée, paradoxale en apparence, que tous les êtres humains ont les mêmes besoins, bien qu'ils soient à la fois différents et semblables. L'autre me révèle à moi-même. Il stimule ma curiosité, par son étrangeté, si je ne cherche pas à le réduire à ce que je projette sur lui.



La CNV a été développée par Marshall Rosenberg, docteur en psychologie clinique, à partir des années 1960 aux États-Unis. Depuis, les fondements et les bienfaits de la CNV ont été maintes fois confirmés par tous les travaux sur le cerveau. L'être humain se

construit progressivement par couches successives. **Notre réalité se fabrique avec les pensées, les croyances, les expériences passées, un système de valeurs qui ne nous appartient pas en propre.** Nous ne choisissons pas notre famille, ni notre milieu, ni la couleur de notre peau. Nous sommes le résultat de nos interactions avec notre environnement, nos parents, l'école, le travail. Faute de clarifier d'où nous viennent nos représentations, nous sommes capables d'endosser des « guerres » qui ne sont pas les nôtres. Nous n'avons pas – au moment de la construction de notre personnalité – la possibilité de trier des éléments qui nous viennent de l'extérieur. Et notre système de représentation de notre monde est en relation avec notre besoin d'être accepté, aimé, reconnu et marque la dépendance de notre état d'être social. C'est pourquoi nous n'avons pas la distance nécessaire pour remettre en question nos fonctionnements habituels que nous imaginons normaux ou naturels.

« Vos croyances engendrent vos pensées, vos pensées engendrent vos paroles, vos paroles engendrent vos gestes, vos gestes engendrent vos habitudes, vos habitudes engendrent vos valeurs et vos valeurs engendrent votre destin. »

Gandhi

La force de la CNV est de déplacer notre regard en mettant en lumière les conditionnements

éducatifs et culturels, qui contribuent à la violence en alimentant la peur de l'autre. Nos conditionnements clivent le monde entre ce qui est bien et ce qui est mal, entre le juste et le faux, nous font croire à la justesse de nos représentations et nous rendent aveugles à la multiplicité des points de vue. Nous sommes éduqués au conformisme, ce qui freine notre capacité créative, comme si un plafond de verre – invisible – devenait une prison à l'expression de notre vitalité. Lorsque nous repoussons l'autre parce qu'il n'a pas les mêmes codes sociaux que nous, la même religion, qu'il n'appartient pas à la même caste, la violence et la discrimination jailissent de nous et se propagent comme une évidence qui vient conforter les systèmes de domination existants.

La CNV offre un chemin pour prendre conscience des mécanismes souterrains qui « nous » agissent, pour les comprendre comme autant de processus de protection qui ont joué leur rôle et pour s'en libérer.

« N'oublie pas que ta parole est un acte. »

Antoine de Saint-Exupéry

Le processus CNV met l'accent sur la force de notre langage comme révélateur de notre inconscient. Notre langage est violent parce qu'il amène de la fixité à notre communication. Notre façon de nous exprimer devrait pouvoir illustrer

la vie, c'est-à-dire le mouvement, la plasticité, être capable de suivre les méandres de notre pensée, refléter l'impermanence de nos états intérieurs. Tout au contraire, notre langage fixe des états, permet des raccourcis et, de ce fait, ne reflète pas l'épaisseur de ce que nous éprouvons réellement.

Grâce à une structure en quatre points, « OSBD » (observations, sentiments, besoins, demandes), nous pouvons toucher plus finement notre expérience intime – ce qui nous fait différent d'un autre. Face à une situation, je suis stimulé, j'éprouve des sensations et, à travers mes cinq sens, j'ai une conscience de l'extérieur, des perceptions qui m'indiquent si je ressens du bien-être ou du désagrément et tout cela forme une émotion.

La CNV nous permet de développer notre conscience de cet échange à double sens entre le monde qui nous entoure et notre être. Elle nous permet de rendre conscient le lien entre le ressenti corporel en écho au mental. La CNV a pour vertu d'enrichir la palette de notre vocabulaire par des distinctions qui élargissent le répertoire de nos perceptions et sensations. Et par cet aller-retour, ce dialogue incessant entre perceptions et pensées, nous développons notre capacité à nous libérer de nos routines basées sur des schémas qui ne nous appartiennent pas.

Le développement de la conscience CNV nous permet de repérer nos anciens modes de réaction, qui font plutôt appel à des réactions épidermiques, instinctives sur le mode retrait, agressivité, fuite (mécanismes de défense décrits par Henri Laborit¹). La nouveauté, avec ce processus, consiste à ancrer un espace réflexif et conscient entre le stimulus déclencheur et la réaction-réponse. L'action sera bien plus adaptée : elle prendra en compte ce que je souhaite obtenir, plutôt qu'une rupture de contact, pour me protéger de moi-même ou des autres.

*« J'ai décidé d'être heureux, parce
que c'est bon pour la santé. »*

Voltaire

La CNV est un outil qui permet également de se réjouir du vivant et de développer les ingrédients du bonheur. Le vivant, dans ce sens, c'est ce qui advient, c'est-à-dire ce qui est la réalité de ce que je traverse, au moment même où cela m'arrive. Cette expérience est relayée par notre corps. Autant notre mental, nos pensées, nous permettent de naviguer dans le temps, passé, futur, autant, se raccrocher à notre corps, respiration, perception, observation de notre fonctionnement, nous amarre à ce moment où je vis une expérience totale.

1. Henri Laborit (1914-1995), neurobiologiste.

La CNV nous invite, de plus, à accepter ce qui est, et concentre ainsi notre énergie non sur des regrets stériles (cela devrait être autrement, cela n'aurait pas dû, il ne devrait pas...) mais sur le moment présent et sur une action qui devient la meilleure stratégie pour sortir du ressassement, du regret, des remords, de la culpabilité et toutes sortes d'habitudes qui nous empêchent de déployer notre énergie. Grâce à la prise de conscience que nous nous accrochons à des récits de vie auxquels nous attachons beaucoup d'importance, nous nous libérons en même temps de notre fixité qui nous enchaîne et nous récupérons notre capacité à accueillir la réalité. Nous *devenons* « le changement que nous voulons voir dans le monde » (référence à la célèbre citation de Gandhi). Quand nous comprenons que la clarté de notre intention va nous guider vers une justesse dans nos attitudes, nous rendons à chacun sa responsabilité et son pouvoir d'agir, en l'amenant à répondre à la question fondamentale du sens, au « pourquoi » je fais les choses ?

La CNV s'intègre et se comprend d'autant mieux en la partageant, car elle nous fait évoluer et réfléchir à nos modes de fonctionnement en collectif. Au-delà d'une démarche de développement personnel, de communication, la CNV vient en effet interpellé la manière dont nous exerçons le pouvoir et dont les organisations sont structurées et fonctionnent. Ainsi, la CNV vise à libérer et transformer

cette culture de la violence et les systèmes qui la perpétuent.

La CNV se définit comme « spiritualité laïque ».

Les valeurs humanistes qui sont prônées comme l'accueil de l'autre dans toutes ses dimensions, le respect de la vie, l'empathie, l'équivalence entre les individus et leur interdépendance, le présupposé de la liberté, sa responsabilité et sa capacité à évoluer, n'ont rien à voir avec le fait d'être croyant ou non.

Ces fondements font naître de nombreuses résistances, tant il est difficile de se libérer de la croyance que les autres sont responsables de notre malheur.

La CNV permet d'ouvrir le dialogue en interrogeant nos représentations, nos modèles. Nous savons que nous ne faisons pas réellement des choix. Ils sont conditionnés par notre histoire individuelle et collective. Il est difficile de retrouver les motivations de l'individu quand celui-ci porte les valeurs d'une communauté d'appartenance à laquelle il adhère tellement qu'il n'y a pas de possibilité de le déplacer pour aller sur une autre colline que la sienne. Nous vivons certains événements comme les attentats avec cette ambiguïté : certaines actions violentes, passages à l'acte, sont le résultat d'une logique interne d'un groupe et nous nous sentons démunis quand l'interdit lié au respect de la vie d'autrui est bafoué. Retrouver l'humanité de l'autre, c'est aussi pouvoir distinguer

ses actes du socle des valeurs qui les ont motivés. Et pour autant, sans excuser. Un élément essentiel de la CNV est de montrer un chemin vers la responsabilité et l'action.



Comprendre, se relier à soi, se libérer des conditionnements et des croyances qui ne correspondent pas à ce que nous voulons est un pas nécessaire mais insuffisant. La puissance de la CNV est de faire le lien entre le développement de notre conscience individuelle, qui apporte

la paix intérieure, et l'action qui prend en compte les besoins de chacun dans notre environnement, dans les structures, les groupes.

La CNV est de plus en plus attractive pour des publics divers. Nous traduisons cet appétit comme **une volonté de changer les modèles basés sur la soumission, de réduire les risques psychosociaux et la souffrance au travail, un espoir de propager l'harmonie et la joie dans des environnements variés.**

Pour nous, il est important de proposer les principes de la CNV sans l'imposer comme un nouveau dogme. En réalité, la CNV ouvre vers une émancipation des êtres humains, quel que soit l'âge, vers de nouveaux modèles d'éducation pour limiter les formatages à partir des anciens conditionnements, vers un management collaboratif pour le bien-être des salariés et des entreprises, vers un modèle de relation homme-femme basé sur l'équivalence et la mutuelle reconnaissance.

Penser les relations économiques, écologiques et politiques à partir d'une conscience globale et la conscience de l'interdépendance des besoins est une contribution à part entière à la paix dans le monde. Au fond d'eux, la plupart des êtres humains aspirent à plus d'humanité, de liberté et d'expression de leur créativité. Alors les générations actuelles, pour prendre soin de leurs enfants et de la planète, se doivent de faire évoluer l'ancien modèle de relation dont les bases sont porteuses de violences. Cette conscience est essentielle pour mener des actions qui contribuent au changement social.

La CNV se vit en groupe et se partage : c'est la raison d'être de l'Association Communication NonViolente (ACNV), fondée en novembre 1990 pour promouvoir le processus et faire connaître son auteur en France. À l'origine, l'association avait pour objet la diffusion de la CNV et l'organisation des

séminaires de Marshall Rosenberg. Elle a largement contribué à créer une communauté de personnes qui partagent la vision et les valeurs de la CNV. Depuis 2013, l'objet de l'association confirme sa volonté d'œuvrer à un changement social. Elle réaffirme sa fidélité au message de Marshall Rosenberg (« créons un peuple de médiateurs ») et se retrouve aux côtés des acteurs qui œuvrent dans ce sens dans un esprit d'ouverture citoyenne.

L'ACNV fait la promotion des ouvrages et supports qui parlent de la CNV. Elle soutient les groupes de pratique et coordonne leur mise en réseau. L'ACNV a promu également des outils et méthodes qui convergeaient avec l'esprit du processus. Elle a contribué à introduire dès 2005 la Sociocratie (modèle participatif de gouvernance) ; elle a initié des séminaires autour de l'éducation, la parentalité, la médiation ; elle facilite la rencontre en France avec des formateurs étrangers ; elle est présente aux côtés des organisations et institutions qui œuvrent pour la paix et la non violence et de tous les groupes qui cherchent à vivre des valeurs humanistes, de solidarité et de coopération. Au sein de l'association, le développement d'initiatives de groupes de formateurs a débouché sur des entités autonomes telles que : l'école des médiateurs CNV (EM-CNV), l'association Déclic dans le domaine de l'éducation (Déclic CNV-Éducation), l'association A-CERTIF (organisme de formation de futurs formateurs pour

l'espace francophone), et l'Association française des formateurs (AFF-CNV). Ces deux dernières garantissent la qualité de la transmission du message de Marshall Rosenberg.

Ce livre paraît à l'occasion des vingt-cinq ans de l'ACNV, pour honorer le travail de celles et ceux qui ont contribué à faire vivre l'association, passionnés du processus, praticiens, formateurs, associations, amis, à diffuser et consolider la vision des bâtisseurs de paix que Marshall Rosenberg nous confie en héritage, que ce soit dans l'espace francophone et avec l'ensemble du réseau CNV dans le monde, pour poursuivre notre rêve de contribution à un monde de paix.

À PROPOS DE MARSHALL ROSENBERG

Né le 6 octobre 1934 à Détroit, dans le Michigan aux États-Unis, Marshall Rosenberg est mort le 7 février 2015. Avant de se lancer dans des études de psychologie, enfant déjà, il observait et se questionnait sur les différences de comportements qu'il observait : entre ceux qui prenaient visiblement plaisir à contribuer au bien-être d'autrui et ceux qui semblaient jouir de faire souffrir les autres. Cette qualité d'observation et cette curiosité ne l'ont jamais quitté et il n'a eu de cesse de confronter et de partager ses hypothèses et ses découvertes



avec d'autres chercheurs en sciences sociales et humaines. On peut citer parmi ses sources d'inspiration Carl Rogers (avec qui il a collaboré un temps), Eugène Gendlin, à l'origine du Focusing dont il était imprégné, Fritz Perls, créateur de la Gestalt-thérapie, Manfred Max-Neef pour sa réflexion sur les besoins, Martin Buber, Walt Whitman...

Devenu docteur en psychologie clinique, discipline qu'il trouvait la plus proche de la mission qu'il prévoyait d'accomplir, il s'est d'abord intéressé aux difficultés d'apprentissage chez l'enfant, et a quitté le confort de son cabinet pour rendre le fruit de ses recherches accessible au plus grand nombre. Son engagement social a déterminé ses choix tout au long de sa vie. Il a préféré quitter un poste de psychologue clinicien dans un hôpital, dans lequel il était submergé par les tâches administratives, pour conduire un taxi de nuit et assurer les besoins matériels de sa famille (il a eu trois enfants). Il faisait un maximum de dons pour diminuer ses impôts et ainsi éviter de contribuer par ses impôts au financement de la guerre du Vietnam. La cohérence de ses choix est au cœur de l'apprentissage qu'il propose et des changements radicaux qui en découlent – modéliser le changement que l'on veut voir advenir dans le monde. Il a créé le Centre international pour la Communication NonViolente (CNVC)¹ en 1984, qui ne comptait initialement que trois personnes.

→

1. Les deux coauteurs que nous sommes font partie de l'équipe internationale de formateurs certifiés par le CNVC.

Il n'a cessé de sillonner le monde, mobilisant ce qu'il appelait des *breeding giraffes*, des « girafes fécondes », c'est-à-dire des personnes impliquées dans le champ social, désireuses de contribuer à faire évoluer les structures qui ont besoin de l'être, et aujourd'hui la CNV est connue et pratiquée dans le monde entier.

Il a été invité en Suisse dans les années 1980 et a formé une première équipe en Europe. À partir de là, des formations y ont été organisées, notamment en France et en Belgique. Plusieurs de ces pionnières, Anne Bourrit, Laurence Bruscheiler, Vilma Costetti et Hélène Domergue Tappolet, ont largement contribué au développement de la CNV dans les pays francophones.

Côté religions, si Marshall Rosenberg s'est intéressé à toutes les religions et a transmis la CNV, tant auprès de juifs, de musulmans, de soufis, de bouddhistes, il a gardé une grande méfiance vis-à-vis de toutes les interprétations erronées justifiant la violence. Il a été marqué par les travaux de Milton Rokeach (*The Nature of Human Values*, 1973), montrant que des personnes appartenant aux huit grandes religions avaient moins de compassion que les autres. Néanmoins, au sein de ces religions, une minorité (12 %) a plus de compassion que les personnes n'ayant aucune pratique religieuse.

Chapitre 2

La Communication NonViolente : les 4 étapes au service d'une intention et de la relation

L'intention de la CNV est d'établir une qualité de relation (de soi à soi ou avec autrui), qui réveille en chacun une envie de coopérer au bien commun, basée sur un élan naturel et non sur une notion d'obligation, de peur ou de culpabilité. Être habité par cette intention fait sentir à mon interlocuteur que **ses besoins comptent autant que les miens**. Comment ? Plutôt que chercher à savoir qui a tort,

qui a raison, **focalisez votre attention sur les quatre points du processus de la Communication NonViolente** :

- ① Une **observation** la plus précise possible
- ② Un **sentiment** stimulé par ce fait
- ③ Un **besoin**, qui est à la source de ce sentiment (**l'enjeu**)
- ④ Une **demande** concrète et positive

Ces quatre étapes favorisent la concision. Plus les phrases sont courtes, plus nous avons de chance d'être entendu. Marshall Rosenberg précise d'ailleurs qu'il vaut mieux prononcer moins de quarante mots avant d'arriver à l'étape de la demande.

Partons d'un exemple, début d'une scène de couple...

« Une fois de plus, tu ne m'écoutes pas... »

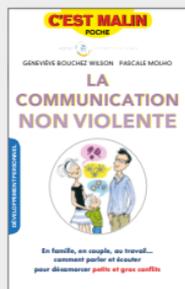
On imagine la réponse du mari :

« Mais si je t'écoute !

– Non tu ne m'écoutes pas... »

Voyons comment ces étapes vont se décliner, et leurs bénéfices.

Nous espérons que cet extrait
vous a plu !



**La communication non violente,
c'est malin**

Geneviève Bouchez Wilson et Pascale Molho



J'achète ce livre

Pour être tenu au courant de nos parutions, inscrivez-vous
à la lettre des éditions Leduc.s et recevez des **bonus**,
invitations et autres **surprises** !

Je m'inscris

Merci de votre confiance, à bientôt !

L E D U C . S
E D I T I O N S