

FORMULER DES DEMANDES ET DES REMARQUES ENTENDABLES

Vers une communication plus consciente

**« Toute violence est l'expression d'un besoin non reconnu, non nourri. »
Marshall Rosenberg.**

Résumé express du processus de Communication Non Violente (CNV) de Marshall Rosenberg. À compléter avec la lecture de l'un de ses ouvrages :

- « La communication non violente au quotidien »
- « Les mots sont des fenêtres... ou bien ce sont des murs ».

« Les mots peuvent être aussi dangereux que les armes ». Nous communiquons le plus souvent avec les autres sans vraiment être à l'écoute de nos propres besoins ni des leurs et ceci entraîne des malentendus, des quiproquos, de la colère, de l'incompréhension, de la frustration, en un mot de la violence.

Il s'agit donc d'entrer et de rester en « connexion » avec l'autre, c'est-à-dire de pouvoir écouter vraiment ce qu'il a à me dire. Car si la connexion se rompt, je n'entends plus ce qu'il me dit, il ne se passe plus rien et nous avons la sensation d'être pris au piège ou d'être dans une impasse. Rester en connexion, cela ne signifie pas que je suis d'accord avec l'autre. Je vais même pouvoir exprimer très clairement un désaccord, de façon à ce que l'autre puisse l'entendre sans que nous basculions dans un débat, dans la justification ou les réactions de survie.

Voici une façon extrêmement puissante de rester en lien avec soi et avec l'autre dans les situations tendues.

Pour cela, je souffle de façon consciente par le nez.

Cela débloque mon diaphragme.

Je peux alors me concentrer sur les éléments sur lesquels je peux agir : je peux décider la façon dont je vis la situation et ce que je dis.

- Première étape :

J'observe ce qui se passe sans jugement.

- Deuxième étape :

Je formule ce que je ressens dans cette situation.

Et j'accepte que l'autre ait son propre ressenti, même si je ne le comprends pas.

- Troisième étape :

J'identifie le besoin qui est heurté chez moi. Je peux aussi entendre qu'un besoin est heurté chez l'autre.

- Quatrième étape :

Je formule, avec une voix placée plutôt dans les graves, ferme mais néanmoins chaleureuse, ce que je souhaite que l'autre entende pour faire avancer la situation.

Pour cela, je parle de mon point de vue. J'évite le « tu qui tue », les généralités, les jugements.

Je dis les choses clairement telles que je les ressens en assumant que c'est mon ressenti. Je

dis ce qui me convient, ce qui ne me convient pas et je fais confiance à l'autre pour

entendre ce que j'ai à lui dire. Je le laisse libre de recevoir ce que je lui dis comme il le veut.

Je reste en lien avec le besoin que je souhaite nourrir pour poursuivre l'échange.

La communication non violente suppose de sortir du jugement. Je suis donc vraiment sincère quand je fais une demande à l'autre et je suis prêt à entendre ce qu'il va dire, sans présupposer de sa réaction ou de sa réponse.

Quelques pistes de formulations :

Au lieu de : « Tu t'y prends vraiment mal, ça ne sert à rien. »

Je peux choisir : « Peux-tu me dire ce que tu fais ? J'aimerais comprendre. »

Au lieu de : « Tu peux arrêter de crier ? »

Je peux choisir : « Qu'est-ce que tu veux me dire ? »

Ou « Je ne peux pas entendre ce que tu veux me dire quand tu me parles comme cela. »

Au lieu : « Avec toi c'est toujours pareil »

Je peux choisir : « Quand tu me dis cela, je suis démuni. »

Ou « J'ai l'impression qu'on a déjà eu cette conversation / ce désaccord ? »

Au lieu de : « Calme-toi. »

Je peux choisir : « J'entends que tu es énervé. »

ou « Je ne parle pas à ta colère »

Au lieu : « Tu n'as aucune raison de t'inquiéter. »

Je peux choisir : « De quoi as-tu peur ? »

Au lieu de : « Tu dis n'importe quoi. »

Je peux choisir : « Qu'est-ce qui te fait dire cela ? »