

CNV

La Communication NonViolente

1 Une définition de la Communication NonViolente

« *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...* » in *La Communication NonViolente, c'est malin*, Pascale Molho et Geneviève Bouchez Wilson, éd. Leduc.

Selon **Marshall Rosenberg**, son fondateur, la Communication NonViolente est « *le langage et les interactions qui renforcent notre aptitude à donner avec bienveillance et à inspirer aux autres le désir d'en faire autant* ».

Elle peut être qualifiée de :

- Technique de communication ou de développement personnel
- Un art de vivre
- Un outil au service du changement social,

Elle donne :

- Des moyens concrets de connexion à soi et à l'autre, au-delà des jugements, des critiques et des reproches.
- Une aide pour identifier nos besoins réciproques, elle nous encourage à utiliser un langage qui favorise l'élan du cœur et la coopération, plutôt qu'un langage qui nourrit la peur, la culpabilité, ou le reproche. (Langage Girafe et Chacal)

Elle part du constat que l'enrichissement de la vie est la motivation la plus profonde chez l'être humain dans ses actions, et nous incite à chercher avant tout à assumer la responsabilité de nos choix et à améliorer la qualité de nos relations.

Selon **Thomas d'Ansembourg**, psychothérapeute, le processus de la CNV vise à aider à éclaircir ce que nous vivons. Il ne s'agit pas de l'empathie¹ en tant que telle, mais y donne

¹ Définition OMS Empathie : capacité à écouter et comprendre les besoins et le point de vue d'autrui et à exprimer cette compréhension

accès. Il ne s'agit pas non plus d'une simple écoute, mais de "*se relier efficacement à soi et à l'autre*", c'est à dire prendre pleinement conscience de ses propres sentiments et de ceux de l'autre.

Selon **David Servan-Schreiber**, Médecin et chercheur en neurosciences, le premier principe de la CNV est de remplacer tout jugement par une observation objective, afin d'éviter les réactions habituelles de son interlocuteur face à une critique. Le second principe est d'éviter tout jugement sur son interlocuteur pour ne parler que de ce que l'on ressent, l'autre ne pouvant contester cela. L'effort consiste alors à décrire la situation en commençant ses phrases par "je", pour être "dans l'authenticité et l'ouverture"

2 D'où vient la Communication NonViolente ?

Marshall Rosenberg, le père de la Communication NonViolente, grandit dans la banlieue de Détroit, et est le témoin dès son enfance de violences raciales, qui le marquent profondément, et qui contrastent avec le milieu familial aimant dans lequel il évolue.

Il commence à se questionner sur les motivations qui poussent certains humains à agir avec violence, tandis que d'autres parviennent à garder intacte leur bienveillance. C'est ce qui le décide à étudier la psychologie, puis à développer et expérimenter dans les années 60 le processus de la Communication NonViolente. Il dira : " La violence est l'expression tragique de besoins humains non satisfaits".

3 Qui était Marshall B. Rosenberg ?

Marshall Rosenberg est un psychologue américain, né en 1934.

Lors de son parcours, il rencontre le sociologue Michael Hakeem, grâce à qui il prend conscience des limites de la psychologie clinique en ce qu'elle a tendance à masquer les causes plus larges, systémiques, des problèmes de la psyché humaine. Autre rencontre décisive pour Marshall Rosenberg, c'est celle avec Carl Rogers. Le travail de recherche sur la relation d'aide de ce dernier – ses 3 axes : l'empathie, l'authenticité, l'égalité accompagnant-accompagné – sera déterminant pour l'élaboration de la CNV.

Marshall devient Docteur en psychologie clinique en 1961, mais son désir d'avoir un impact social le fait rapidement délaisser la pratique clinique. Il préfère faire de la médiation dans des écoles, dans le but de réduire la ségrégation qui y règne, et

finalement, c'est sur le terrain, auprès des écoles, mais aussi de gangs, qu'il pose les prémices de la CNV.

Il fait le choix d'arrêter complètement son activité de thérapeute en 1970 et de devenir taxi. Au fil des discussions qu'il a avec ses clients, il continue de peaufiner le processus qu'il développe. En 1984, il fonde le CNVC, le Centre pour la Communication NonViolente, et multiplie les déplacements aux quatre coins du monde pour diffuser la CNV.

Marshall Rosenberg meurt en 2015 à Albuquerque au Nouveau-Mexique, en laissant derrière lui des milliers de pratiquant-es et passionné-es dans le monde.

4 Pourquoi écrit-on « Communication NonViolente » et pas communication non-violente ?

En effet, communément, nous serions tentés d'écrire « communication non-violente ».

L'expression « NonViolent Communication » est devenue une marque déposée aux États-Unis ; « Communication NonViolente », avec les majuscules et sans espace ni trait d'union, en est la traduction en français. Nous utilisons donc l'expression Communication NonViolente pour faire référence spécifiquement au processus créé par Marshall Rosenberg.

Marshall Rosenberg, s'inscrit dans la lignée non violente de Gandhi. Il a fait le choix d'utiliser le terme « nonviolent » tout attaché, en référence au mot sanskrit « *ahimsa* » signifiant « absence de violence » ou « le fait de ne pas causer de nuisance ». Il n'existe pas de terme en français ou en anglais qui permette d'exprimer le concept d'*ahimsa* d'une façon positive, sans particule « non », aussi, Marshall, conscient que le terme était imparfait, a tout de même choisi de faire usage de « nonviolent ».

5 Quel est le but de la Communication NonViolente ?

Pour Marshall Rosenberg, le but de la CNV est de « *favoriser l'élan du cœur et nous relier à nous-mêmes et aux autres, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle.* »

Partant de sa conviction que la nature profonde des hommes les porte à « *aimer donner et recevoir dans un esprit de bienveillance* », il s'interroge sur notre capacité à nous couper de cette bienveillance au point de devenir violents ou agressifs, et s'efforce de

comprendre comment certains individus, au contraire parviennent à rester en contact avec cette bonté, même dans les épreuves.

Dans ces différents états, il constate le rôle déterminant du langage et de l'usage des mots. C'est pourquoi il définit un mode de communication (CNV) où il ne reste plus une trace de violence.

“La CNV repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes”

Le processus de CNV peut être utilisé de 3 manières :

- Communiquer avec soi-même pour clarifier ce qui se passe en moi (auto-empathie)
- Communiquer vers l'autre d'une manière qui favorise la compréhension et l'acceptation du message (accepter le oui et aussi bien que le non)
- Recevoir un message de l'autre, l'écouter d'une manière qui favorise le dialogue quelle que soit sa manière de s'exprimer.

En Développement Pour que ce processus favorise réellement la coopération et le dialogue, cela suppose :

- Une attention au moment présent (ici et maintenant)
- Une intention claire de favoriser le dialogue et la coopération (authenticité)

6 Pourquoi une girafe et un chacal ?

Pour symboliser deux paradigmes (c'est-à-dire deux visions du monde différentes, en l'occurrence deux modes de communication opposés) Marshall Rosenberg utilisait la métaphore de la girafe et du chacal. Si vous visionnez des vidéos de Communication NonViolente de Marshall Rosenberg, vous verrez sans doute les marionnettes girafe et chacal qu'il utilisait pour faire comprendre ces deux modes d'expression différents.

Le chacal symbolise notre manière habituelle de nous exprimer, à laquelle nous avons été conditionnés dès notre enfance. Un mode de communication basé sur les jugements, la morale, les étiquettes, les exigences, le désir d'avoir raison et le déni de responsabilité (c'est l'autre qui est responsable de mon malheur : « je me sens comme ceci, parce que TU as fait cela. »)

La girafe quant à elle, est l'animal terrestre qui a le plus grand cœur (ce qui est bien nécessaire pour pomper le sang jusqu'à son cerveau). Elle symbolise donc le langage de

la bienveillance et du cœur. Avec son long cou, elle prend de la hauteur et peut voir loin. Elle est donc aussi la métaphore d'un langage empreint de conscience.

Ces métaphores de la girafe et du chacal sont une aide pour nous déconditionner du langage auquel nous sommes habitués.

La Communication NonViolente ne dit pas qu'il est « mal » de parler en mode chacal, et qu'il « faut » parler girafe. Elle invite à prendre conscience que dans notre rapport à nous-même et aux autres, nous sommes parfois sur un mode chacal, parfois sur un mode girafe. Elle nous propose un processus de conscientisation, nous permettant d'aller plus souvent vers un mode d'interaction gagnant-gagnant (dans lequel les besoins de chacun-e sont pris en compte).

[Le chacal et la girafe en Communication Non Violente - Thomas d'Ansembourg](#)



7 Quelles sont les 4 étapes du processus de la Communication NonViolente ?

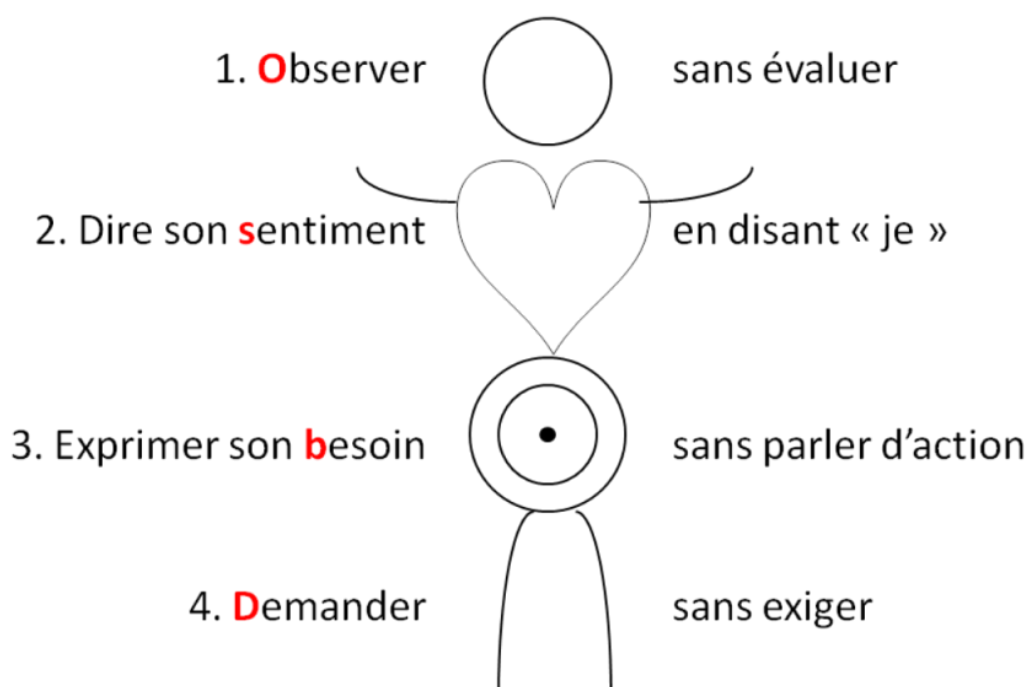
La Communication NonViolente repose sur un processus en 4 étapes, que l'on nomme également **OSBD** :

- **Observation (O)** : décrire la situation en termes d'observations partageables
- **Sentiment et attitude (S)** : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation
- **Besoin (B)** : clarifier le(s) besoin(s)
- **Demande (D)** : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

Il s'agit de mettre l'attention sur ces 4 éléments qui vont nous conduire à nous connecter à ce qui se vit en nous, et de communiquer avec l'autre. Cependant il ne s'agit pas d'une manière de parler qu'il faudrait suivre à tout prix. Les concepts proposés sont les repères, destinés à faciliter l'expression de la bienveillance, et non pas des règles à suivre.

Dans une situation de communication, l'ordre de présentation des étapes est indifférent : nous pouvons très bien commencer par exprimer ses sentiments (S), générés par une situation (O), puis parler de ses besoins (B) pour présenter une demande (D). L'important est de présenter toutes les étapes.

Le bonhomme « O S B D »



L'Observation (O) des faits : Que se passe-t-il ? Nous tentons de décrire la situation, les faits, de manière objective.

Quand nous décrivons une situation, nous exprimons différentes choses :

- Des observations objectives (ce que l'on a vu, ce que l'autre a dit "...")
- Des Jugements ou évaluations (penser en termes de bien et de mal, qualifier la personne ou la situation)
- Des interprétations (faire des conclusions qui se basent sur des présuppositions)

Exemple : « Tu es toujours en retard » n'est pas une observation, c'est un jugement. En revanche, « tu es arrivé trois fois après 9h cette semaine » est une observation. Tu dois te coucher tard, et du coup le matin tu n'arrives pas à te lever à l'heure" est une interprétation, peut-être est-il en retard pour une autre raison.

Du point de vue de la CNV, les jugements/évaluations et les interprétations sont légitimes et peuvent être exprimées. L'important est de les distinguer des observations objectives et je précise que c'est ce que nous imaginons ou analysons. Rosenberg fait référence au penseur Indien **Jiddu Krishnamurti** quand il dit "Observer sans évaluer et la plus haute forme d'intelligence humaine"

Il recommande d'éviter d'utiliser les évaluations et les jugements, parce que si notre interlocuteur se sent jugé, Il aura tendance à s'investir dans l'autodéfense, plutôt, que dans la compréhension. Par ailleurs, les évaluations rendent le monde statique alors qu'il est en transformation constante. Comme l'explique **Wendel Johnson**, écrivain et diplomate Américain, le langage est un instrument imparfait invitant à parler de stabilité et de normalité, alors que la réalité est changeante et faite de différences. La CNV recommande de parler de faits concrets pour décrire les événements plutôt que d'attribuer des caractéristiques définitives à l'interlocuteur ce qui l'enferme mentalement dans une case. Alors qu'en parlant de faits concrets, on ouvre la possibilité de formuler des demandes d'actions précises à réaliser dans le futur.

Exemple : “Tu te replies sur toi en ce moment” (jugement) “Cela fait une semaine que tu n’es pas sorti” (fait observable)

Obstacles à l'expression des observations : Ne pas avoir vraiment l'intention de communiquer, mais être dans un rapport de pouvoir ou de compétition.

[Observer sans juger - Thomas d'Ansembourg](#)



Exprimer ses émotions², sentiment³ et attitudes⁴ (S) : Quand il se passe Observation (O), comment est-ce que je me sens ?

Être effrayé, être curieux, être impuissant, être déprimé, être heureux, etc sont des sentiments que nous pouvons ressentir. (cf liste des besoins et sentiments)

Afin de pouvoir communiquer ce qui se passe en nous, la cnv nous invite à développer un vocabulaire affectif pour exprimer toute la palette d'émotions qui peuvent nous toucher. Un des pièges habituels dans l'interprétation des sentiments est de faire l'amalgame entre les émotions et la perception que l'on se fait de l'autre, de ses agissements et de ce qu'on imagine faire.

Par exemple, si je vous dis à quelqu'un "Je me sens ignorée par toi" Parce qu'il ne nous a pas dit Bonjour, je ne décris pas mes sentiments, mais mon interprétation de son comportement. Mes sentiments peuvent être ici de la tristesse ou de la frustration. De même, certaines expressions cultivent la confusion entre sentiments et jugement. Par exemple, "J'ai le sentiment que tu ne m'aimes pas » n'est pas un sentiment mais un jugement : j'interprète le comportement de l'autre. De manière générale, à chaque fois qu'intervient le mot "tu" dans une phrase, la probabilité est forte qu'il s'agisse d'un jugement et non d'un sentiment.

Obstacles à l'expression de sentiments et attitudes : Avoir peur de communiquer sur ce que je considère comme intime par pudeur, par peur du regard des autres, etc.

[Mieux comprendre vos émotions - Thomas d'Ansembourg](#)

² Joie, Surprise, Peur, Colère, Dégoût, Tristesse et Paul Ekman, psychologue américain ajoute le Mépris

³ Définition dictionnaire Le Robert : Conscience plus ou moins claire, connaissance comportant des éléments affectifs et intuitifs.

⁴ Définition dictionnaire Larousse: On entend par **attitude** la prédisposition mentale, c'est-à-dire ce qui se passe à l'intérieur de notre tête, sans effet visible à l'extérieur. On entend par **comportement** l'ensemble des actions que nous réalisons et qui sont visibles pour une personne extérieure.

Concept d'attitude Cairn : L'attitude est l'« **état d'esprit** » **d'un sujet ou d'un groupe vis-à-vis d'un objet, d'une action, d'un autre individu ou groupe**. Elle ressort au savoir-être de quelqu'un. C'est une prédisposition mentale à agir de telle ou telle façon. Elle désigne surtout une intention et n'est donc pas directement observable.



[Et tout le monde s'en fout - Les Émotions](#)



Exprimer les Besoins : Je me sens Sentiment (S) parce qu’au fond, j’ai besoin de quoi ? Le besoin en CNV, est l’énergie qui nous pousse à agir. Nous avons tous les mêmes besoins (cf listes des sentiments et besoins dans documents PDF).

Besoin de nourriture, de mouvement, de chaleur humaine, de confort, besoin de sens, de cohérence, etc. Ils ne sont pas attachés à un contexte, une personne, un objet, une situation particulière. Et il existe une infinité de manières de les satisfaire : c’est ce que l’on appelle des stratégies.

Pour autant, nous pouvons les exprimer différemment selon les personnes, les époques, les cultures... et avoir des stratégies très différentes lorsqu’il s’agit de satisfaire ces besoins. Il est important de distinguer “besoin” et “stratégie”

Par exemple : j’ai besoin de me nourrir. Je n’ai pas besoin de chocolat. Le chocolat est une stratégie pour me nourrir. D’ailleurs le chocolat peut aussi être une stratégie pour nourrir un besoin différent, de réconfort par exemple.

Rosenberg disait : *“La plupart d’entre nous n’ont pas été éduqués pour penser à leurs besoins. Mais, quand ces derniers ne sont pas satisfaits, on nous a plutôt appris à penser à ce qui ne va pas chez les autres. C’est ainsi que nous qualifions de paresseux un enfant qui n’accroche pas sa veste au portemanteau comme nous le désirons ou d’irresponsable un ouvrier dont le travail n’est pas conforme à nos attentes. Ces évaluations d’autrui sont des expressions indirectes de nos besoins insatisfaits. Elles risquent plus de provoquer la résistance et l’agressivité que de susciter le désir de satisfaire nos besoins.”*

Quand nous ne sommes pas conscients du lien entre nos besoins et nos sentiments, nous croyons que ceux sont les situations qui, seules, provoquent ce que nous ressentons et nos attitudes. Entre les actions des autres et nos sentiments, il y a nos besoins qui sont un élément de causalité intermédiaire. D’où l’importance de déterminer les besoins et de les assumer.

Par ailleurs, si j’accompagne mes demandes de l’explication des raisons profondes, je permets à l’autre de me comprendre. Si jamais il ne peut accepter ce que je demande, il proposera plus spontanément une alternative permettant de satisfaire à la fois le porteur de la demande (moi) et lui-même.

Obstacles à l’expression des besoins :

- Le conditionnement social ou familial qui réprime l’expression des sentiments.
- Un manque d’habitude à exprimer ses besoins.
- Le manque de vocabulaire pour exprimer ses sentiments et ses besoins (“Je vais bien”, “je vais mal”)

- Croire que je me mets en situation de faiblesse (Risque d'être critiqué ou manipulé)
- Ne pas croire que l'autre puisse faire preuve de bienveillance à l'égard de mes besoins.

[Comment reconnaître vos besoins pour aller vers la vie que vous souhaitez ?](#)
Thomas d'Ansembourg



[Et tout le monde s'en fout #68 - Les besoins -](#)



Demander (D) les actions que je souhaite : Cette demande est formulée positivement, (ce que je veux, plutôt que ce que je ne veux pas) **elle est concrète, précise et ouverte** (si je ne suis pas prêt-e à entendre un « non » à ma demande, alors c'est une exigence et non une demande).

La CNV nous invite à traduire nos besoins généraux en demandes concrètes, c'est-à-dire concernant des actions précises nécessaires pour satisfaire les besoins les plus urgents, ou bien de prévoir des actions possibles afin de répondre à un problème qui pourrait se (re)produire dans le futur. Selon les principes de la CNV, il n'est pas nécessaire d'utiliser les exigences, la menace, les ordres ou la manipulation. De telles méthodes sont même considérées comme entraînant des conséquences négatives, par exemple de la peur ou de la frustration, et ne suscitent pas la bienveillance chez notre interlocuteur.

Pour Rosenberg, une demande a toutes les chances d'être entendue quand elle est :

- **Active et positive** : demander ce que **je veux** et non pas ce que *je ne veux pas*, exprimée dans un langage incitant à l'action.
- **Consciente, explicite** : les demandes implicites sont sources de mauvaises interprétations et de désarroi pour ceux à qui elles s'adressent
- **Simple, claire et précise** : Le but de la demande est clair pour tous et sa réalisation est à la portée de l'interlocuteur.

Rosenberg distingue **“demande”** et **“exigence”**. Il constate que les demandes sont fréquemment perçues comme des exigences, des actes de domination, auxquels l'autre répond soit par la soumission, soit par la révolte. Il insiste donc sur la différence entre les deux. Nous pouvons les distinguer par leur forme ou leur contenu. Les demandes exprimées sur un mode autoritaire ou contenant des termes qui expriment l'obligation (“il faut”, “on doit”, “C'est comme ça”, utilisation de verbes à l'impératif, etc.) sont des exigences.

Parfois, leur expression est identique : “Veux-tu faire le ménage ?” sera une demande, une exigence selon le contexte. Nous les distinguons alors par l'attitude du demandeur face à un refus. Si le refus génère chez lui un sentiment négatif (inquiétude, agacement, frustration, tristesse) sa demande était une exigence.

Sentiment négatif va alimenter une communication où, jugements et critiques, vont tenir une grande place, mettant en danger la relation. Le demandeur porte souvent ses critiques sur la personne à l'origine du refus (“Tu dis toujours non”) mais peut aussi se les adresser à lui-même (Pourquoi j'ai demandé ? avec moi, il ne veut jamais).

Si au contraire, le demandeur reste serein face au refus et manifeste de l'empathie envers les besoins de son interlocuteur, il garde la communication ouverte. Il s'agit bien d'une demande, au sens de la CNV. Ce que Rosenberg exprime ainsi : “Dès lors que nous sommes prêts à écouter pleinement ce qui empêche l'autre de faire ce que nous lui demandons, nous formulons une demande selon ma définition et non une exigence”

[Les clés d'une demande en CNV - Thomas d'Ansembourg](#)



LES 4 ETAPES AU SEIN DE LA RELATION

MOI

L'AUTRE

OBSERVATION

Quel événement déclenche l'envie de m'exprimer : qu'est-ce que j'observe, sens, entends, pense ?

Quel événement déclenche son envie de s'exprimer : qu'est-ce qu'il observe, sent, entend, pense ?

SENTIMENTS

Quelles émotions, sentiments sont éveillés en moi : comment est-ce que je me sens ?

Quelles émotions, sentiments sont éveillés en lui : comment est-ce qu'il se sent ?

BESOINS

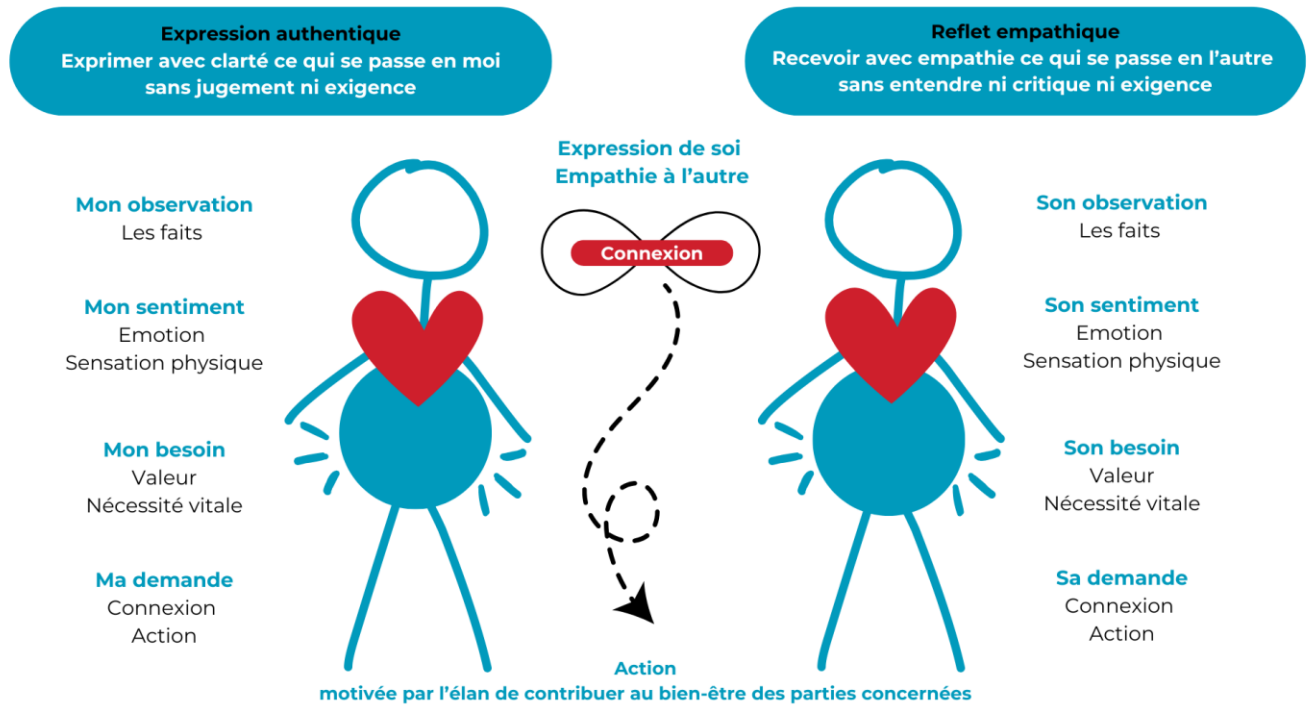
Quels besoins génèrent ces émotions : qu'est-ce qui, en moi, a été satisfait ou frustré ?

Quels besoins génèrent ces émotions : qu'est-ce qui, en lui, a été satisfait ou frustré ?

DEMANDE

Exprimer ma demande clairement, sans exigence : quelles actions je souhaite voir accomplir maintenant (par moi-même ou par l'autre) ?

Entendre sa demande (au besoin chercher à clarifier) : quelles actions souhaite-t-il voir accomplir maintenant (par lui-même ou par moi) ?



Démonstration des étapes de la Communication NonViolente (CNV)



Comment sortir des conflits et mieux vivre nos relations ? Thomas d'Ansembourg



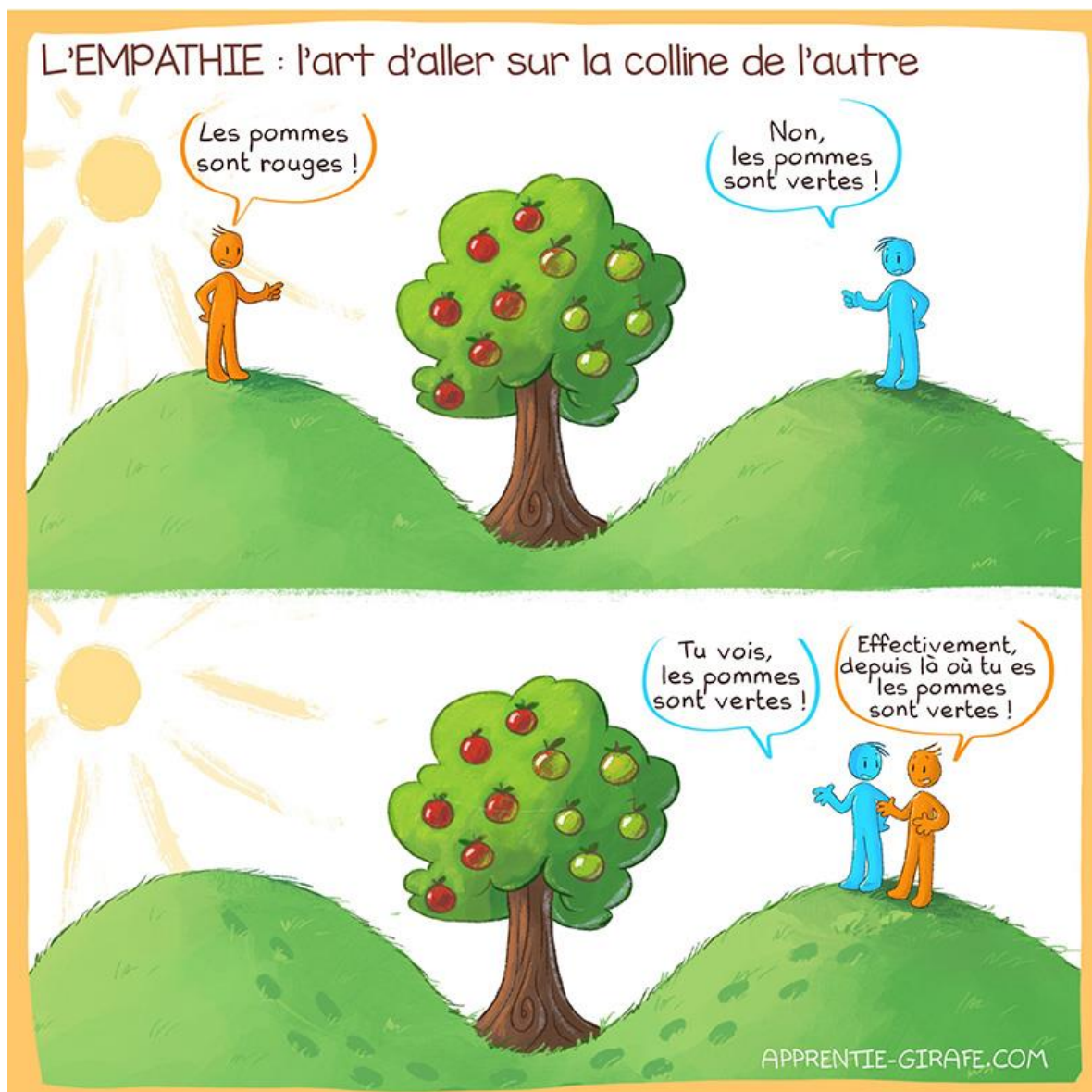
Pour conclure gardons en tête que la Communication NonViolente est avant tout une intention, plutôt qu'une manière de nous exprimer : celle de se relier à l'autre, celle d'établir une connexion de qualité, plutôt que celle d'avoir raison.

Si nous abordons la CNV avec la volonté plus ou moins consciente de vouloir changer l'autre, il y a fort à parier que ça ne « marchera » pas : la CNV n'est pas un outil pour changer l'autre, pour convaincre, pour obtenir ce que nous voulons.

La CNV, c'est vouloir profondément et sincèrement découvrir l'autre, « aller sur sa colline » (expression utilisée pour dire « comprendre sa réalité ») et nous relier à elle/lui avec authenticité.

Qu'est-ce que ça veut dire, aller sur la colline de l'autre ?

Aller sur la colline de l'autre est une image souvent employée en CNV. Elle décrit cette situation où deux personnes, chacune sur sa colline, observent un pommier dans la vallée qui les sépare. Comme le soleil brille toujours du même côté, seulement la moitié des pommes sont mûres. Quand la personne qui voit les pommes mûres propose à l'autre de faire un gâteau aux pommes, l'autre rétorque que ce n'est pas possible car les pommes ne sont pas mûres. Tant que chacun reste sur sa colline (comprenez, sa vision partielle de la réalité) il peut s'ensuivre une dispute sans fin. Aller sur la colline de l'autre, c'est aller constater qu'effectivement, *du point de vue de l'autre*, les pommes sont mûres : c'est vouloir comprendre sa réalité, ce qu'il·elle vit, voit, ressent.



La CNV, est-ce que c'est être bienveillant ?

Non ! En tout cas, pas seulement. « La CNV, c'est une pratique de bisounours » « tu fais de la CNV, tu es forcément gentil·le... » « je n'ai pas besoin de la CNV, je ne suis pas violent·e... » sont des phrases que l'on entend souvent... (car oui, la violence est souvent assimilée à la seule violence physique). La CNV, ce n'est pas être gentil, c'est être assertif : c'est à dire s'affirmer en toute authenticité, tout en respectant l'autre. La CNV nous apprend notamment à identifier quelles sont nos limites propres, et à les exprimer, quitte à être en désaccord. Cela n'empêche pas de s'intéresser sincèrement à ce que ces limites font vivre à l'autre, à vouloir prendre en compte ses besoins *aussi*.

L'écoute empathique, ou mettre ses oreilles girafe

Comme nous l'avons vu dans le paragraphe « Pourquoi une girafe et un chacal », la girafe représente symboliquement le « langage CNV ». Lors des conférences qu'il animait, Marshall Rosenberg avait souvent avec lui un serre-tête avec des oreilles de girafe cousues dessus. Mettre ses oreilles girafe est une expression pour symboliser cette qualité d'écoute (les oreilles) que l'on souhaite offrir à l'autre par notre présence empathique.

Observer sans interpréter

Notre conditionnement (et notre biologie !) nous ont appris à interpréter rapidement une situation, pour savoir si elle présente ou non un risque pour la satisfaction de nos besoins. Ainsi, il est facile de dire par exemple « il fait beau » (interprétation) plutôt que « il y a du soleil » (observation) ou encore « tu es égoïste » (interprétation) plutôt que « cela fait 3 semaines que je n'ai pas reçu d'appel de ta part » (observation). Mais comme la CNV, ce n'est pas qu'une histoire de mots, il y a aussi à prendre en compte l'intention avec laquelle on partage à l'autre notre observation. C'est une des nombreuses différenciations-clés que la CNV propose d'explorer, pour changer de paradigme.

Une demande, versus une exigence

Voici une autre différenciation-clé. La demande est traditionnellement la 4ème et dernière étape du processus CNV. C'est par la demande que j'essaie de satisfaire un ou plusieurs de mes besoins. La différence avec l'exigence réside dans l'espace intérieur que j'ai en moi : suis-je prêt·e à recevoir un « non » à ma demande, ou pas ? Si je ne suis pas prêt·e à entendre un « non », c'est que ma demande est en fait une exigence déguisée. Comme l'être humain aime profondément contribuer au bien-être de l'autre lorsqu'il se sent libre de le faire, exiger quelque chose de l'autre, c'est prendre le risque que ça ait un coût relationnel, que quelqu'un finisse par le payer (tension, déception, attente de revanche...)

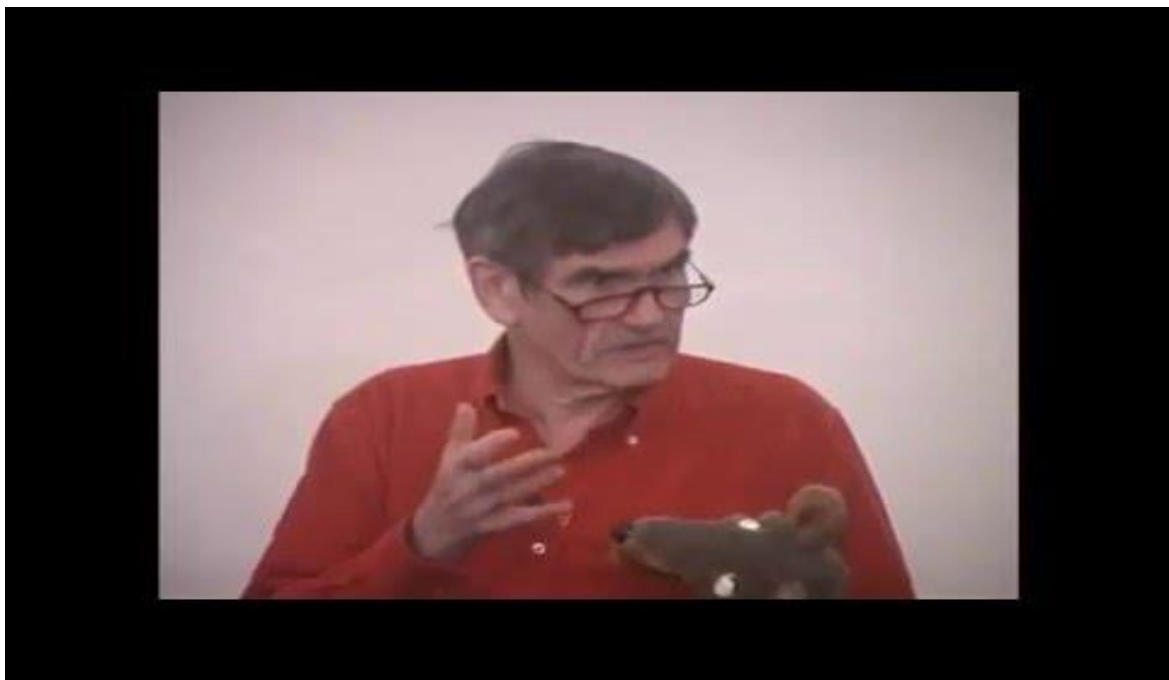
La girafe de rue, c'est quoi ?

Lorsque nous découvrons la Communication NonViolente et apprenons à utiliser le processus OSBD, notre « parler girafe » est un peu mécanique, artificiel, et ce peut être déroutant pour notre entourage. Avec un peu plus d'intégration, nous apprenons à nous détacher du processus et de ses formulations toutes faites, tout en gardant bien présente *l'intention* de la CNV. Nous devenons plus habiles et moins mécaniques, nous passons comme pour tout apprentissage, du savoir au savoir-faire, puis au savoir-être. Pouvoir « habiller » notre CNV d'un langage plus courant, adapté à notre interlocutrice·teur, c'est ça faire de la « girafe de rue » !

Vous pouvez visionner les 4 vidéos suivantes : Introduction à la Communication Non-Violente par Marshall Rosenberg

Ne vous découragez pas en voyant leurs durées ou par Marshall et ses chansons à la guitare (elles ne durent pas longtemps) ! Cela peut être un moyen de comprendre par des exemples et ses interactions avec son auditoire la mise en pratique de la CNV.

[CNV partie 1 - Communiquer ses émotions et ses sentiments](#)



[CNV partie 2 - Exprimer ses besoins et ses demandes](#)



[CNV partie 3 - Entendre les autres avec empathie](#)



[CNV partie 4 - Exprimer et recevoir de la gratitude](#)



