



## Entretien avec Isabelle Padovani sur la Communication Nonviolente

paru dans le numéro 110 du magazine Nexus

### **La Communication Nonviolente (CNV) occupe une place centrale dans l'approche de la Communification : pourquoi ?**

Tout simplement parce que c'est la pratique qui a le plus radicalement changé ma vie !

Il y a eu un avant et un après ma rencontre avec la CNV, en 2002 : cet art de vivre a modifié fondamentalement ma vision de l'humain, de la vie et a complètement transformé ma manière de me traiter et d'entrer en relation avec autrui. Plus encore, la CNV m'a donné toutes les clefs concrètes me permettant d'incarner mes aspirations les plus élevées. J'ai trouvé dans ce processus à la fois des outils concrets pour incarner la compassion entre êtres humains et avec moi-même, ainsi qu'une sagesse profonde qui soutient quotidiennement mes choix de vie. J'ai également découvert la puissance thérapeutique de la CNV, lorsqu'elle est utilisée par des personnes l'ayant intégrée : cette dimension m'a tellement touchée que je la transmets depuis une dizaine d'années. Enfin, pour moi qui suis avant tout une cheminante spirituelle, j'ai trouvé dans la CNV les plus puissants leviers de déconditionnement qu'il m'ait été donné de rencontrer. C'est pour toutes ces raisons que je considère l'approche de la CNV comme un trésor de l'humanité et que j'ai à cœur de la partager avec le plus grand nombre !

### **Quels sont les principes de la CNV ?**

Marshall a nommé son processus la Communication Nonviolente en référence au terme *ahimsa* en sanskrit, qui signifie littéralement « sans violence » et plus précisément, l'état de compassion qui est naturel lorsque nulle violence n'est présente dans nos pensées ou notre cœur. Quelle est la source de la violence ? Il n'y a pas de violence sans volonté d'atteindre un résultat. Lorsque nous voulons quelque chose et que nous ne l'obtenons pas, nous ressentons de la frustration et de l'impuissance. Ces deux émotions ont une énergie qui tourne sur elle-même, faute de pouvoir poser

une action qui nourrirait les besoins qu'elles expriment. La colère est une tentative de libérer cette énergie, en la tournant vers sa cause apparente, qui semble extérieure : la violence est l'expression tragique de cette énergie qui cherche en fait un apaisement..

A contrario, la compassion et l'élan de contribution s'expriment naturellement quand notre attention est davantage portée sur la qualité de la relation avec autrui que sur un résultat particulier que nous aimerions obtenir.

C'est pourquoi Marshall disait :

**« Le but de la CNV n'est pas d'obtenir ce que nous voulons, mais d'obtenir un lien humain qui permettra à chacun de voir ses besoins satisfaits.**

***C'est aussi simple et aussi complexe que cela."***

Il m'a fallu pas mal de temps pour saisir la nuance entre « obtenir ce que je veux » et « obtenir un lien humain qui permette à chacun de voir ses besoins satisfaits ».

Cela m'a demandé en particulier de découvrir la différence entre une stratégie et un besoin.

Les **besoins**<sup>1</sup> sont les forces motrices de la vie qui cherche en nous son épanouissement et nous pousse à agir pour le vivre. Les **stratégies** sont les moyens que nous mettons en œuvre pour nourrir nos besoins.

Toutes les oppositions et les violences se vivent au niveau des stratégies, qui peuvent s'opposer et sembler incompatibles.

La coopération, la compassion, l'élan de contribution apparaissent au niveau des besoins, qui sont le tronc commun de notre humanité.

Ainsi, **passer de la violence à la nonviolence dans nos relations consiste à passer d'une vision centrée sur les stratégies et leurs résultats à une vision centrée sur les besoins en jeu pour chacun.**

En tant qu'adulte, ceci ne nous est pas habituel, car notre éducation ne nous a pas appris le langage des besoins, mais celui des stratégies.

Tous les êtres humains ont les mêmes besoins, qui s'activent en eux selon les situations qu'ils vivent : besoins physiologiques, de sécurité, de reconnaissance, de confiance, d'écoute, d'appartenance, de partage, de contribution, de réalisation, de jeu, d'amour, de célébration, etc. Quoi que nous fassions, nous le faisons toujours pour nourrir un besoin, mais la plupart du temps, sans être conscient de quel besoin il s'agit.

Pour revenir à la citation de Marshall, le fait que nous confondions « *obtenir ce que nous voulons* » et « *obtenir un lien humain qui permettra à chacun de voir ses besoins satisfaits* » a souvent des conséquences tragiques.

Lorsque nous sommes focalisés sur un résultat précis, nous croyons que lui seul pourra nous satisfaire, alors qu'en réalité, tout ce que nous voulons, c'est être satisfait !

---

<sup>1</sup> Liste des sentiments et besoins : <http://www.cnv-ip.com/#memento-cnv>



Marshall ajoutait à ce sujet : « **La CNV est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous recherchons.** »

Or notre conditionnement culturel nous a appris à focaliser notre attention là où nous avons en fait le moins de chances d'obtenir ce que l'on désire : sur les résultats.

Cela peut sembler étrange d'affirmer cela, dans une société

où la plupart des modèles de réussite sociale prônent les vertus de tout faire pour atteindre les résultats que l'on rêve d'obtenir !

Pourtant, que ressentons-nous quand nous percevons que quelqu'un est plus intéressé par obtenir un résultat que par nous prendre en compte ? Nous n'avons alors aucune envie de l'aider à l'obtenir, car notre besoin de considération n'est pas nourri par sa manière de nous traiter..

C'est pourquoi la CNV nous invite, même si ce qui nous intéresse le plus est le résultat, à l'oublier pour un instant, afin d'augmenter nos chances de vivre ce que nous souhaitons au fond réellement : être content ! Plus encore, à augmenter notre contentement par le fait que chacun sera content ! Interrogez-vous : qu'est-ce qui est le plus important pour vous, le résultat ou le contentement ? Si l'on vous garantissait un contentement égal ou supérieur à celui qu'est censé vous apporter le résultat sur lequel vous mettez tous vos espoirs, seriez-vous toujours autant attaché à ce résultat ? Et si je vous disais que vous augmentez vos chances d'être content en lâchant momentanément votre intention d'atteindre un résultat, que choisiriez-vous ?

**Bien sûr, c'est alléchant, mais concrètement, comment peut-on augmenter nos chances d'être content ?**

En portant notre attention sur trois choses :

- 1) **écouter** ce qui est vivant en l'autre, au niveau de ses sentiments et de ses besoins : c'est *l'empathie*.
- 2) **exprimer** ce qui est vivant en nous, au niveau de nos sentiments et de nos besoins : c'est *l'expression authentique*.
- 3) regarder ensemble ce qui nous rendrait mutuellement la vie plus belle, **concrètement**

On peut voir qu'habituellement, nous faisons les choses dans l'ordre inverse : nous commençons par dire ce que nous voulons, sans dire quels besoins cela nourrirait pour nous et sans écouter ce qui se vit pour l'autre. Or, comme je le rappelle souvent : « *Ventre affamé d'empathie n'a pas d'oreilles !* ». Lorsque nous procédons ainsi, nous diminuons nos chances de vivre le contentement dont nous rêvons...

Par contre, quand nous commençons par écouter ce qui est en jeu pour l'autre, il se sent pris en compte : cela ouvre son cœur et ses oreilles et il devient capable d'écouter ce qui est important pour nous. Ensuite, lorsque nous le lui disons, en termes de besoins universels, nous augmentons encore la qualité de la connexion entre nous, puisqu'il peut se reconnaître dans les besoins que nous

lui exprimons. Enfin, dans la troisième étape, ce qui devient le plus précieux n'est plus le résultat auquel nous pensions au départ, mais de goûter la qualité de la connexion entre nous : là, chacun étant naturellement connecté à son élan de contribution, les solutions apparaissent bien souvent sans qu'on les cherche !

Ainsi, le processus de la CNV facilite l'élan de coopération entre êtres humains en nous permettant de nous relier au-delà de toute différence, au niveau de nos aspirations profondes et de nos besoins, qui sont notre patrimoine commun.

## La Communication NonViolente

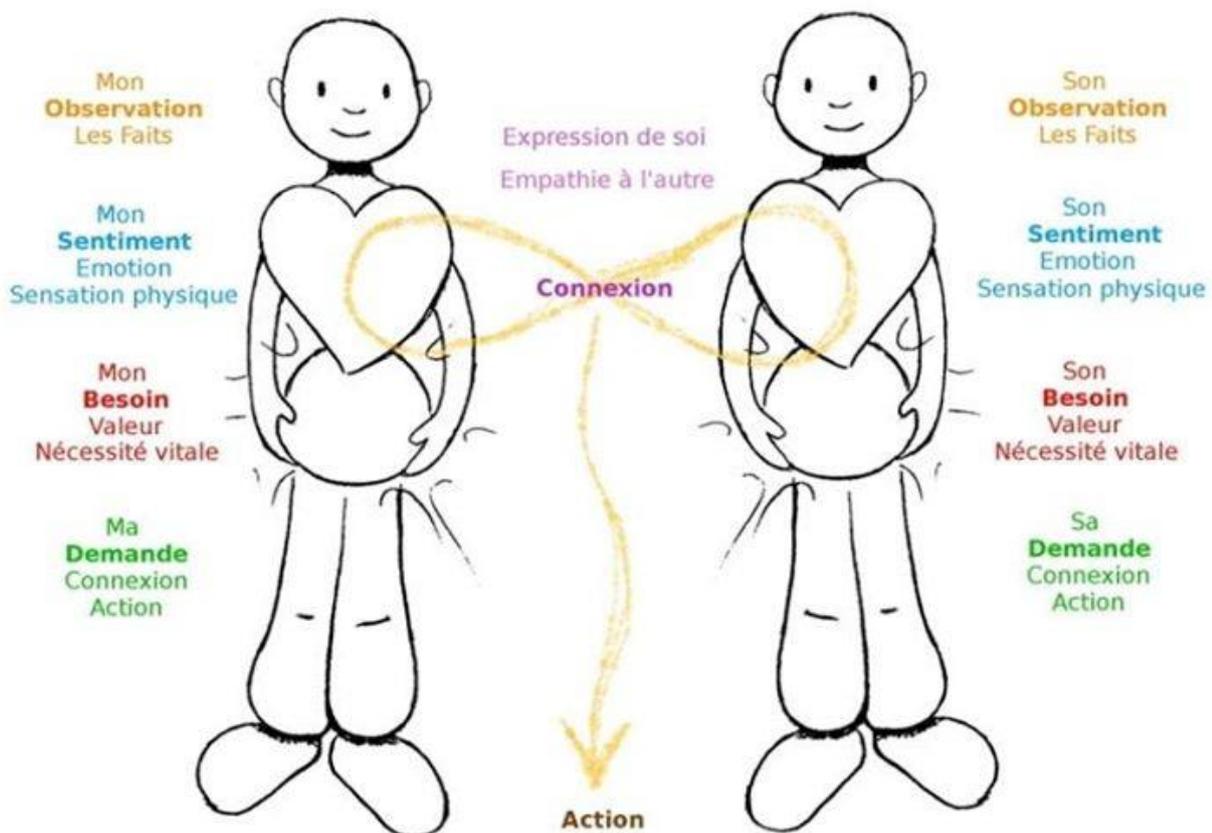
### 4 étapes, 2 modes

#### EXPRESSION AUTHENTIQUE

Exprimer avec clarté ce qui se passe en moi  
sans jugement ni exigence

#### REFLET EMPATHIQUE

Recevoir avec empathie ce qui se passe en l'autre  
sans entendre ni critique ni exigence



Motivée par l'élan de contribuer au bien-être de toutes les parties concernées

Dessin réalisé par Célia Portail - celiaportail.blogspot.com

## **J'ai entendu des pratiquants de CNV parler d'OSBD : de quoi s'agit-il ?**

OSBD sont les initiales des 4 composantes du processus formel de la CNV : Observation, Sentiment, Besoin et Demande.

Marshall dit, à leur sujet : « *Loin d'être une recette figée, la CNV s'adapte à toutes les variétés possibles de situation, de même qu'aux styles personnels et culturels de chacun. Et bien que, pour des raisons pratiques, il m'arrive de dire que la CNV est un "processus" ou un "langage", elle permet tout aussi bien d'exprimer ses 4 composantes sans une parole, car son principe même repose non sur la verbalisation, mais sur une prise de conscience des 4 composantes.* »

J'aime rappeler cela, car beaucoup de personnes croient que la CNV consiste à s'exprimer en utilisant ces 4 composantes, alors qu'elles sont là avant tout comme **repères internes** nous permettant de faire certaines différenciations-clefs permettant de vivre l'intention de la CNV.

### **Qu'entendez-vous par différenciations-clefs ?**

Une différenciation-clef se présente sous la forme d'un thème décliné en deux versions, l'une conditionnée, l'autre déconditionnée. Ceci nous permet de conscientiser les conséquences de la vision habituelle que nous avons de nous-même, des autres, de la vie et de retrouver le choix dans des situations où notre éducation, notre conditionnement, la société, nous montrent une seule option possible.

Par exemple, nous avons vu tout à l'heure une différenciation-clef qui est : Intention centrée sur le résultat *versus* Intention centrée sur la qualité de la relation.

Les différenciations-clefs sont à la fois des outils de déconditionnement et des moyens pédagogiques pour partager une autre vision de la vie que celle que nous avons reçue.

Chaque composant du processus OSBD est une différenciation-clef.

#### **1) Observation différenciée d'un jugement *versus* Observation mêlée à un jugement**

Mélanger des jugements à nos observations conduit fréquemment à des réactions sur le jugement que l'on a formulé. Marshall dit à ce propos : « *Dès qu'un interlocuteur entend une critique, le différend le plus simple devient impossible à résoudre.* » Dans une discussion, faire une observation factuelle permet donc de poser une base commune à partir de laquelle on va pouvoir ensuite exprimer nos sentiments et nos besoins. Pour soi-même, différencier nos observations de nos jugements permet de retrouver un début de calme intérieur, en voyant juste « ce qui est » plutôt que mon commentaire sur ce qui est.

#### **2) Sentiment différencié des pensées *versus* Sentiment mêlé à des pensées**

Les sentiments nous alertent sur ce qui se passe en nous, en lien avec nos besoins. Ils nous permettent de prendre pleinement la responsabilité de ce que nous ressentons.

Lorsque nous mélangeons nos sentiments et nos pensées, des jugements apparaissent souvent. Ceci a deux conséquences : pour nous-même, cela ne nous permet pas de découvrir quel besoin est en jeu ; dans la relation avec l'autre, cela nous amène à le rendre responsable de ce que nous ressentons.

Exemples de sentiments mêlés à des pensées :

- Vers soi : « *Je me sens nulle* » est un jugement sur soi, pas un sentiment. On peut trouver notre sentiment en se disant « *ok, quand je pense que je suis nulle, comment je me sens, dans mon cœur ?* » et on trouvera sans doute « *je me sens déçue, dépitée, triste* »
- Vers l'autre : « *Je me sens humiliée* », ce qui équivaut à dire, en fait « *il/elle m'humilie* » : là encore, si on exprime cela à la personne concernée, elle entendra un reproche, ce qui diminue nos chances de pouvoir être rejoint dans ce que nous aimerions qu'elle entende.

### **3) Besoin versus Stratégie ou Demande**

Nous en avons longuement parlé au début de cet entretien.

Comment faire la différence entre un *besoin* et une *stratégie* ou une *demande* ? Un besoin n'est rattaché à aucune personne, objet ou situation en particulier. Donc, quand nous disons par exemple : « *J'ai besoin que tu viennes me voir plus souvent* », nous sommes en train d'exprimer une demande, pas un besoin. Si j'exprimais mon besoin, indépendamment d'une personne en particulier, je pourrais dire « *J'ai besoin de connexion* » et je pourrais ensuite faire la demande à l'autre : « *Serais-tu d'accord que l'on se voit une fois par semaine ?* ». J'ai conscience que lorsqu'on découvre la CNV, on peut se dire, en entendant cela « *Olala, que de chichis, ça revient au même, non ?* ». En fait, pas vraiment... Car faire cette différenciation entre un besoin et une stratégie nous permet de retrouver davantage de pouvoir personnel à nous rendre la vie belle et soutient l'élan de l'autre à contribuer pour nous, car il peut se relier au besoin universel que l'on exprime. Lorsque mon attention est fixée sur une stratégie particulière, j'ai une seule chance d'être contente. Lorsqu'elle est fixée sur mon besoin, j'augmente mes chances en m'ouvrant à une multitude de possibilités de le nourrir.

### **4) Demande versus Exigence**

Lorsque je formule une *demande*, mon attention est centrée sur les besoins et sur la qualité de la connexion entre nous.

Lorsque je formule une *exigence*, mon attention est centrée sur le résultat que je veux obtenir.

Sur ce thème, Marshall disait qu'entre notre manière habituelle de fonctionner et la manière que propose la CNV, il y a une question en commun : « *Qu'est-ce que je veux que l'autre fasse ?* ». Ensuite, si je pratique la CNV je me pose une question de plus : « *Depuis quel élan j'aimerais que l'autre fasse ce que je lui demande ?* »

Pour ma part, je n'ai pas de joie à ce qu'il le fasse à partir de la contrainte, de la peur, de la culpabilité ou de la recherche de récompense car j'ai observé que cela a toujours des conséquences sur la qualité de la relation. Ma préférence est donc qu'il agisse de bon cœur, à partir de son élan à contribuer à ma demande.

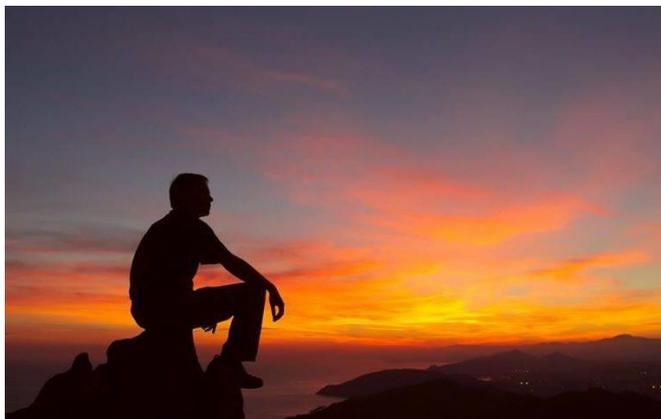
Comment distinguer une demande d'une exigence ? On ne peut pas les reconnaître dans leur formulation, mais à ce que nous ferons si l'autre nous répond « non » : s'il s'agissait d'une exigence, nous allons alors le blâmer ou le punir.

De mon côté, lorsque je me rends compte que je suis en exigence, j'ai conscience que j'ai très peu de chances d'être contente, car mes options sont réduites à une seule ! Je prends donc alors le temps de me tourner vers mon besoin pour augmenter mes chances en explorant de quelles autres manières je pourrais le nourrir.

La pratique quotidienne de ces quatre différenciations-clefs augmente nos chances de vivre l'intention du processus de la CNV, qui est, selon les mots de Marshall, de

**« Créer une qualité de connexion entre soi et autrui qui permette à la compassion de se vivre dans le donner et le recevoir de façon naturelle... »**

**Comment la CNV peut-elle nous aider à être en paix face à la violence du monde ?**



Je ne vois pas « la violence du monde ». Je vois mes émotions, mes sentiments, en lien avec mes besoins nourris ou non par rapport à certains événements. Ma première action face à ce qui ne nourrit pas mes besoins de paix, de bienveillance, de chaleur humaine, est de prendre soin de moi. Je passe une bonne partie de mes journées à m'offrir de l'empathie pour tout ce que je vois dans le monde. Puis, une fois

que je goûte la paix, en moi, je pose certaines actions, pas pour « la paix dans le monde », mais parce que c'est ma joie de poser ces actions-là. J'ai observé que toute action posée au nom de la paix, si elle ne naît pas de ma propre paix intérieure, ne contribue pas à la paix. Lorsque je « tends » vers la paix dans le monde, j'apporte au monde ma tension !

La CNV nous permet de découvrir que les événements qui surviennent ne sont que des stimuli pour nous. Plus nous transformons notre manière de les accueillir, moins nous y réagissons. Si nous

croyons à la violence de l'homme, du terrorisme, du monde, il y aura alors de la violence en nous, en réaction à ce que nous nommons « la violence du monde ».

Gandhi disait « *Be the change you want to see* », sois le changement que tu veux voir en ce monde. Je le paraphraserai en disant « *Sois la paix que tu veux voir en ce monde* ».

La CNV nous permet de pouvoir accéder à un niveau de connexion avec nous-même en développant la capacité d'accueillir toutes nos émotions, quelles qu'elles soient. Ainsi, parce que nous allons être moins exigeants sur le fait d'être calmes et détendus, nous serons moins un déclencheur de violence. Car toute violence est l'expression tragique de besoins non nommés et de l'incapacité de rester avec ces besoins lorsqu'ils ne sont pas nourris.

A mon sens, les deux contributions les plus importantes de la CNV à la paix intérieure sont :

- La découverte que la cause de nos sentiments est nos besoins : en supprimant la croyance que l'autre est la cause de mes sentiments, la violence envers autrui est remplacée par la responsabilisation personnelle au niveau du nourrissement de mes besoins.
- L'accès à la plénitude des besoins : si un besoin ne peut être nourri dans une situation, je vais dans un premier temps l'accueillir et prendre soin de lui avec tendresse. Puis je tourne mon attention vers un moment où ce besoin a été nourri et sentir comment cela fait dans mon corps, mon cœur, mon esprit. Je prends le temps de goûter cela, m'en emplir, puis je plonge dans la dimension de l'énergie pure du besoin, en tant que qualité de la Vie.

Lorsque nous vivons ces deux aspects de la CNV, nous devenons capables de nous lancer avec fougue dans certains projets tout en étant peu attachés au résultat, ayant les moyens de pouvoir accueillir le fait de ne pas obtenir ce que nous souhaitons.

Ceci est une autre contribution de la CNV à la paix, intérieure et dans le monde, car la violence survient quand nous ne pouvons pas obtenir ce que nous voulons.

Je trouve que la Communication Nonviolente porte bien son nom, car elle permet de goûter l'espace dans lequel on peut véritablement trouver la paix, qui n'est pas le monde extérieur ! C'est un espace intérieur dans lequel on peut :

- accueillir ce qui est en souffrance en nous quand nos besoins ne sont pas nourris
- plonger dans la dimension de la plénitude des besoins en tant que qualités de la Vie
- poser des actions à partir de notre élan de vie, plutôt qu'à partir de notre instinct de survie

La CNV nous offre des pistes concrètes pour vivre la paix à laquelle nous aspirons, en nous et dans le monde : c'est pour cette raison que je la pratique quotidiennement et que j'ai tant de joie à la transmettre !

Isabelle Padovani

Formatrice certifiée du Centre pour la Communication Nonviolente ([www.cnvc.org](http://www.cnvc.org))



**Si vous souhaitez faire un pas de plus avec la Communication NonViolente (CNV), je vous propose 3 ressources :**

📖 Le Memento de la CNV (gratuit, 23 pages), dans lequel vous trouverez des clefs pour explorer votre monde intérieur, ainsi qu'une liste des besoins, pour soutenir votre exploration : <http://www.cnv-ip.com/#memento-cnv>

💻 Mon webinaire gratuit "Relever nos défis relationnels avec la Communication NonViolente" : <http://www.cnv-ip.com/#video-gratuite>

🔍 La BD "Enquête sur les Émotions, tome 2 : À la source des émotions, les besoins", réalisée par Armella Leung, avec qui j'ai collaboré pour cet ouvrage. Vous trouverez entre autres dans cette BD une "Carte pour trouver les besoins cachés" que je trouve très précieuse : <http://bit.ly/2uokicN>

🌈 Vous pouvez également :

- devenir membre du groupe Facebook "Communication NonViolente" dont je suis l'une des administratrices : <https://www.facebook.com/groups/cnvfr/>
- visionner mes vidéos sur la CNV : cliquez [ICI](#)
- visionner les vidéos de Marshall Rosenberg : cliquez [ICI](#)

De tout coeur, je vous souhaite le meilleur, vers la paix en vous et autour de vous !

Isabelle Padovani

[www.cnv-ip.com](http://www.cnv-ip.com) et [www.communication.eu](http://www.communication.eu)