

Les quatre points de la Communication NonViolente

Pour appliquer la CNV, une personne va s'aider en focalisant son attention sur quatre points. Quel que soit le message exprimé, elle va essayer de se relier :

1. A une **observation** rigoureuse
2. Au **sentiment** stimulé par ce fait
3. Au **besoin**, qui est la racine de ce sentiment
4. Enfin, elle va adresser une **demande** concrète et positive

Voici la manière de base d'exprimer ces quatre points :

| | POUR SOI | POUR L'AUTRE |
|--------------------|--|--|
| OBSERVATION | Quand je vois, j'entends, je constate... | Quand tu vois, tu entends, tu constates... |
| SENTIMENT | Je me sens... | Est-ce que tu te sens... |
| BESOIN | Parce que j'ai besoin de... | Parce que tu aurais besoin de... |
| DEMANDE | Et maintenant je souhaiterais... | Et maintenant tu souhaiterais... |

Concrètement, cela donne, par exemple :

O : observation, **S** : sentiment, **B** : besoin, **D** : demande

Une voisine sonne à ma porte. Elle a entendu du bruit provenant de mon appartement la nuit passée et me fait part de son agacement. A partir de là je peux

Soit tourner mes oreilles vers elle :

La force du bruit (O) vous a irritée (S) et vous aimeriez me faire comprendre la gêne que cela a représenté (B) ? Est-ce bien cela (D) ?

Soit aller écouter ce que se passe en moi :

Quand vous m'expliquez cela (O) je suis bien embêté (S), parce que j'ai un grand souci de respect entre voisins (B). Est-ce que vous me croyez (D) ?

Evidemment, cette façon de s'exprimer n'a pas pour objet de nous enfermer. Aucune formulation n'est plus juste qu'une autre. Il s'agit plutôt d'un soutien pour la conscience, une base à laquelle se raccrocher lorsqu'on est perdu, comme les gammes pour un musicien. Chacun prendra ce qui lui convient dans cette façon de dire, en gardant, bien sûr, une manière de s'exprimer qui lui soit propre. L'idée étant de remettre ainsi en question les habitudes de langage dont nous sommes insatisfaits.