

La CNV, bénéfiques et limites

Développée dans les années 1960 par le psychologue américain Marshall B. Rosenberg, la communication non violente connaît un succès planétaire. Mais attention : appliquée à l'aveugle, cette méthode peut devenir contre-productive. Par Laurence Lemoine

La méthode est indéniablement puissante.

Au point qu'elle est aujourd'hui enseignée partout dans le monde, dans les écoles, les entreprises, les prisons, les hôpitaux, aux couples, aux familles... À l'origine : le Dr Marshall B. Rosenberg, ancien élève de Carl Rogers et admirateur de Gandhi. Enfant, Rosenberg grandit à Détroit, dans le Michigan, où il est exposé au racisme et à la violence. Convaincu de la bonté naturelle de l'humain, raconte-t-il, il s'interroge très tôt sur ce qui fait que, en certaines circonstances, les uns adoptent des comportements agressifs quand d'autres parviennent à demeurer dans un dialogue bienveillant et constructif. Ses recherches le conduisent au constat suivant : « La violence, quelle que soit sa forme, est une expression tragique de nos besoins insatisfaits. » Il se dédie alors à l'élaboration d'un processus permettant de débarrasser les échanges verbaux de ce qui génère de l'opposition (jugements, interprétations, rapports de pouvoir...), de clarifier les émotions et besoins de chacun et de développer une écoute plus empathique. Un processus auquel il formera de nombreux militants pour la paix en Irlande, au Rwanda, en Israël...

Un outil en quatre étapes

En apparence, l'outil CNV est simplissime. Il se présente comme une trame de formulation en quatre étapes résumées dans le sigle OSBD (observation, sentiment, besoin, demande) : il s'agit d'abord d'observer les faits et d'en faire un constat neutre, sans jugement ; puis d'identifier et d'exprimer son propre ressenti ; de formuler le besoin personnel qui en découle ; pour enfin adresser une demande tout en laissant à l'autre la possibilité de refuser ou de négocier. Ainsi, on ne dira plus : « Tu m'as encore laissé un tas de vaisselle. Tu me prends vraiment pour la bonne. J'en ai ras le bol. Tu fais tes valises et tu t'en vas », mais « [O] Il y a de la vaisselle à laver. [S] Je suis fatiguée, déçue et triste de m'occuper seule des corvées. [B] J'ai besoin d'aide et de considération. [D] Serais-tu d'accord pour que nous imaginions ensemble une autre répartition des tâches ? »

Une tyrannie de la bienveillance ?

L'agacement que vous aurez peut-être ressenti à la lecture de ce banal exemple en dit long sur la difficulté d'appliquer cette technique. Si elle n'est conçue que comme un habillage politiquement correct du langage, elle peut devenir contraignante,

aboutir à une conformation de la parole qui bride le locuteur, formate et étouffe son ressenti réel, sa liberté de pensée et d'expression. L'objectif de bienveillance qui sous-tend cette autre manière de communiquer, s'il est érigé en idéologie (le positivisme ambiant réprouve nos motions agressives), risque d'empêcher de reconnaître et de traiter de saines colères, qui vont alors ressortir hors du cadre de langage valorisé par la CNV, et avec davantage de dégâts. Il peut aussi aboutir à culpabiliser celui qui n'a pas appris à le manier : on lui reprochera sa violence plutôt que d'essayer d'en comprendre les raisons (si tu ne t'exprimes pas comme moi, tu n'es pas digne d'être écouté). Pour révéler tous ses bienfaits, la CNV ne peut se passer d'un travail en profondeur sur nos intentions, au-delà du langage. Il s'agit de vouloir réellement prendre la responsabilité de notre expression, de façon à créer les conditions d'une meilleure compréhension mutuelle et d'une meilleure coopération, qui tienne compte des besoins légitimes de chacun. Un manuel de CNV n'y suffit pas.

1. Dans l'entretien qu'il nous avait accordé il y a quelques années : « Tout conflit peut se transformer en dialogue paisible », à retrouver sur Psychologies.com.