



# À LA MAISON, AU TRAVAIL, À L'ÉCOLE...

# COMMENT SE PARLER SANS S'AGRESSER

Il y a des mots qui blessent. Comment s'exprimer avec plus d'authenticité, d'efficacité, de bienveillance, dans le respect de soi et de l'autre ?

Témoignages de formateurs en communication non violente (CNV), appelés à la rescousse pour apaiser les conflits de couple, parents - enfants, scolaires, professionnels, diplomatiques...

UN DOSSIER D'OLIVIER ROGEAU • ILLUSTRATIONS : SONIA KLAJNBERG

« **A** quoi bon discuter ? Tu ne m'écoutes jamais ! ». « Comment as-tu pu être aussi bête ? Tu devrais avoir honte ! ». « Tu es toujours occupé quand on a besoin de toi ! ». « Quel bon à rien ! ». « Mon pauvre ami, qu'est-ce que tu vas devenir ? ». « Toi, tu ne sais pas travailler en équipe ! ». « Je vais t'apprendre, moi, à frapper les petits ! ». « Vous ne respectez vraiment rien ! »... Pas toujours sereine, la communication dans le couple, entre parents et enfants, en milieu scolaire, thérapeutique, carcéral, au sein des entreprises et organisations. Des mots blessent, qui ne favorisent pas la coopération mutuelle. Ils peuvent être source de souffrances, visibles ou cachées, pour nous-mêmes comme pour les autres. Et cela même si nous avons l'impression que notre façon de nous exprimer n'a rien de « violent ». L'indifférence, le mépris, la condescendance, le dénigrement, le harcèlement, la haine, la peur de l'autre, les préjugés contribuent à élever des murs d'incompréhension. Attribuer la cause d'un conflit aux torts de l'adversaire permet d'accuser, de culpabiliser, d'exclure. D'où la malveillance, les violences urbaines, les tensions communautaires, les affrontements ethniques, la tyrannie, les guerres...

## Un nouveau langage

Comment s'affirmer sans écraser l'autre ? L'écouter sans se négliger soi-même ? Entre s'emballer et ravalier ses mots, il existe une troisième voie, un « langage du cœur », assurent ceux qui pratiquent la communication non violente (CNV).

A la fois technique et philosophie de vie – processus pour apprendre à mieux dialoguer et « chemin de conscience vers d'avantage d'humanisme » –, la CNV prône l'écoute respectueuse et bienveillante de soi et de l'autre. Même lorsque nous sommes en désaccord avec les propos, les idées ou l'attitude de notre interlocuteur. Ce nouveau langage aiguise notre sens de l'observation, permet de décrire clairement et précisément notre vécu et aide à identifier les besoins et aspirations qui nous motivent.

Outil de communication destiné à résoudre les conflits, la CNV a été élaborée il y a trente-cinq ans par Marshall Rosenberg (1934-2015), psychologue clinicien américain. Comme l'indique le nom de la méthode, il a pris pour référence le message de Gandhi, icône de la non-violence. Il s'est aussi inspiré de l'« approche rogérienne » ou approche centrée sur la personne (le patient), courant de la psychothérapie humaniste créé par le psychologue américain Carl Rogers (1902-1987), dont Rosenberg fut l'élève. « La communication non violente puise ses sources dans les grands textes spirituels et philosophiques, signale la docteure Anne van Stappen, formatrice certifiée en CNV et auteure de nombreux ouvrages sur la question. Le message central est bien connu : « Aime ton prochain comme toi-même ». Donc, ne vois pas la personne en face de toi comme un ennemi, même si tu n'apprécies pas sa façon d'être, de parler, de se comporter. Cela exige beaucoup d'autodiscipline, mais apporte autant de bienfaits ! » Anne Bruneau, autre formatrice certifiée belge, précise : « La CNV n'est pas qu'une technique. C'est avant tout un état d'esprit, une qualité de présence et d'être, un art de vivre. » →

en couverture

## → L'intelligence émotionnelle

Au lieu de privilégier le dialogue harmonieux, nous cherchons souvent à avoir raison à tout prix, quitte à alimenter l'escalade verbale, la frustration, le ressentiment. La vie à deux, en famille ou en société gagne à s'enrichir de mots de pacification, d'encouragement, de gratitude. Mais nous avons plutôt tendance à formuler des reproches, des exigences, des jugements qui inhibent la possibilité de remise en question personnelle et amènent l'autre à s'enfermer dans une posture d'autodéfense délétère à l'échange. Pour Ariane Thiran-Guibert, cofondatrice de l'association belge Sortir de la violence, tout commence par le regard que l'on porte sur l'autre : « Une personne est toujours plus que ce qu'elle commet, que ce que je lui reproche. Quand je l'attaque, sûre de mon bon droit, elle se défend, contre-attaque. Quand je me mets à son écoute, elle n'éprouve plus ce besoin et est prête à entendre mon point de vue. »

Nous nous envoyons toujours plus de « communiqués » (e-mails, sms, tweets, messages Facebook, Instagram...), mais nous ne savons pas réellement communiquer, estiment les spécialistes de la CNV : « Alors que nos technologies de

## « Râler, fulminer ou ruminer gaspille une énergie considérable et est peu productif »

communication sont sophistiquées à outrance, que nous sommes passés de la table en pierre à la tablette digitale, notre coefficient émotionnel n'a pas évolué comme notre coefficient intellectuel », avance Anne van Stappen. « Nous dialoguons dans une zone minimaliste, voire médiocre : on en dit peu et on écoute encore moins. La CNV nous aide à développer notre intelligence émotionnelle. » Pour Marshall Rosenberg, « tout conflit est l'expression tra-

gique de besoins non satisfaits. C'est la manifestation de l'impuissance ou du désespoir de quelqu'un qui pense que ses mots ne suffisent plus pour se faire entendre. Alors, il attaque, il crie, il agresse... » La CNV vise à transformer une énergie « contre » (l'autre) en une énergie « pour » (nos besoins). « Râler, fulminer ou ruminer gaspille une énergie considérable et est peu productif », remarque Anne van Stappen.

### Phrases polluantes

L'agressivité, la défensive et la fuite se manifestent quand nous critiquons, jugeons, faisons des reproches (« C'est de ta faute ! », « Tu es tellement égoïste ! », « Qu'est-ce que tu peux être maniaque ! »). Elles se déclenchent aussi quand nous comparons (« Ta sœur travaille mieux que toi ! »), culpabilisons (« Cela me déçoit beaucoup que tu ne sois pas là pour mon anniversaire »), diagnostiquons (« Tu vas mal tourner ! »), interprétons (« Il ne m'a pas salué, c'est qu'il m'en veut ! »), généralisons (« Les ados sont devenus ingérables ! »), entretenons des préjugés (« Les politiciens sont des profiteurs ! »). La communication dérape avec l'ironie (« Quelle âme sensible ! »), les conseils non sollicités (« Change de boulot ! », « Fais du sport ! »), les menaces (« Si tu n'étudies pas, tu ne sors plus ! », « Il y en a dix qui attendent votre place ! »)...

Comment transformer ces phrases polluantes en mots inspirants ? La CNV encourage l'autoempathie (l'écoute de ses propres vécus et aspirations), l'empathie (l'écoute des vécus et aspirations d'autrui, ce qui n'a rien à voir avec le laisser-faire) et l'assertivité (capacité à exprimer pleinement et avec clarté son vécu et ses besoins, en tenant compte du partenaire). Dans la relation, chacun compte autant que l'autre et s'exprime à égalité avec lui. La recherche d'une connexion de qualité passe, dans le processus, par l'application de quatre étapes : j'observe des paroles ou des actes qui affectent mon bien-être (sans y mêler des jugements ou des évaluations) ; je cherche à repérer les sentiments qui m'habitent ; je précise les besoins ou valeurs qui ont éveillé mes sentiments ; et je demande à l'autre s'il est d'accord d'entreprendre une action concrète qui contribuera à mon bien-être.

### Chacal ou girafe ?

Pour expliquer plus clairement la démarche, Marshall Rosenberg et ses transmetteurs utilisent la métaphore du chacal et de la girafe (sous forme de marionnettes). Le chacal a été choisi pour ses caractéristiques : il crie, mord ou se réfugie dans sa tanière. Comme nous, il attaque, contre-attaque. Nous

## Les quatre étapes de la CNV

**1. L'observation :** décrire les faits de manière la plus neutre possible, sans juger l'autre, sans opinions ni interprétations qui risqueraient d'engendrer une réplique et la fermeture du dialogue. Au lieu de dire « Décidément, tu es toujours en retard aux rendez-vous ! », on précise : « Quand je vois que tu arrives quarante-cinq minutes après l'heure convenue... »

**2. L'expression des sentiments :** que l'on soit étudiant, patron de multinationale, mère de famille nombreuse ou SDF, nous éprouvons tous des sentiments et émotions. Exprimer notre ressenti nous permet de témoigner de notre humanité à notre interlocuteur.

**3. L'expression des besoins :** quelles que soient nos conditions de vie et origines sociales, nous avons tous un patrimoine commun, un terrain qui nous rassemble et dans lequel nous pouvons nous comprendre. Il est constitué de besoins : besoins de base, comme manger, boire, dormir... ; besoins plus relationnels, comme la sécurité, le respect, la compréhension, l'affection, la reconnaissance... ; besoins altruistes et généreux, comme contribuer à la beauté de la vie, à faire du bien, à donner de l'amour.

**4. La demande :** après avoir confié nos observations, nos sentiments et nos besoins, qu'aimerions-nous entendre en retour ? Quelle action spécifique souhaitons-nous que l'autre accomplisse ? La demande doit être concrète, réaliste, réalisable, exprimée en langage positif (ne pas dire ce que je ne veux pas). « Juste maintenant, est-ce que tu serais d'accord de... ? »

En CNV, il importe de vérifier que j'entends bien le message de l'autre, sans interpréter. Pour cela, nos premières demandes seront souvent une demande de reformulation pour stimuler l'échange : « Serais-tu d'accord de me dire ce qui t'a marqué, ce que tu trouves important dans ce que je viens de te dire, afin que je vérifie si j'ai été assez clair(e) ? »



critiquons, jugeons, étiquetons, ou nous nous culpabilisons. Le choix de la girafe, l'animal terrestre doté proportionnellement du plus gros cœur, renvoie au « langage du cœur ». Grâce à sa longue nuque, la girafe a une vision d'ensemble. Nous aussi pouvons prendre du recul pour observer, entendre, exprimer les sentiments, souhaits et rêves de chacun. L'apprentissage de la CNV consiste à passer du « parler chacal » habituel à une communication « girafe ».

Un cas parmi d'autres, grand classique de la vie de famille : une mère se met en colère en voyant son fils adolescent passer du temps à jouer, en pleine nuit, à des jeux vidéo. « Arrête ça tout de suite ! » crie-t-elle. L'altercation est inévitable et sera vaine. Initiée à la CNV, la maman s'exprimerait plutôt ainsi : « Julien, quand je vois qu'à minuit passé tu es devant ton écran (observation des faits, sans jugement), je me sens contrariée, je suis inquiète pour ta santé et la réussite de tes examens (sentiment). J'ai vraiment besoin d'être rassurée pour ton futur, de savoir que tu vas dormir suffisamment pour être en forme demain (besoin). Serais-tu d'accord pour que nous en parlions ensemble maintenant (demande)? » L'objectif est de désamorcer le conflit potentiel, d'éviter la rupture du dialogue. « Si notre seule intention est de donner et de recevoir avec bienveillance, et si nous mettons tout en œuvre pour manifester à l'autre cette intention, il nous rejoindra tôt ou tard dans le processus », assure Marshall Rosenberg. ♦

## CNV & Co : appellations diverses

Les plus fidèles disciples de Marshall Rosenberg tiennent à l'appellation « communication non violente » (CNV), marque déposée, tandis que d'autres formateurs, conférenciers et auteurs, en Belgique et ailleurs, ont adopté des formules alternatives : « processus de conscience non violente » (Thomas d'Ansembourg), « communication émotionnelle non violente » (feu David Servan-Schreiber)... Ariane et Benoît Thiran-Guibert, auteurs de *Jésus non violent (Fidélité)*, prônent, eux, la « relation non violente à la lumière de l'Évangile ». Toutefois, certains rejettent les mots « non violente » et préfèrent utiliser les appellations « communication consciente », « communication responsable » ou « communication bienveillante ». Par ailleurs, il existe, en psychologie, d'autres méthodes visant à développer sa capacité de relation aux autres et son ouverture à la différence : la programmation neuro-linguistique (PNL), l'analyse transactionnelle (AT), l'ennéagramme...