

Judith et Ike Lasater

# L'importance de la parole juste

*Pratiquer  
la communication non violente*



POCHE MARABOUT



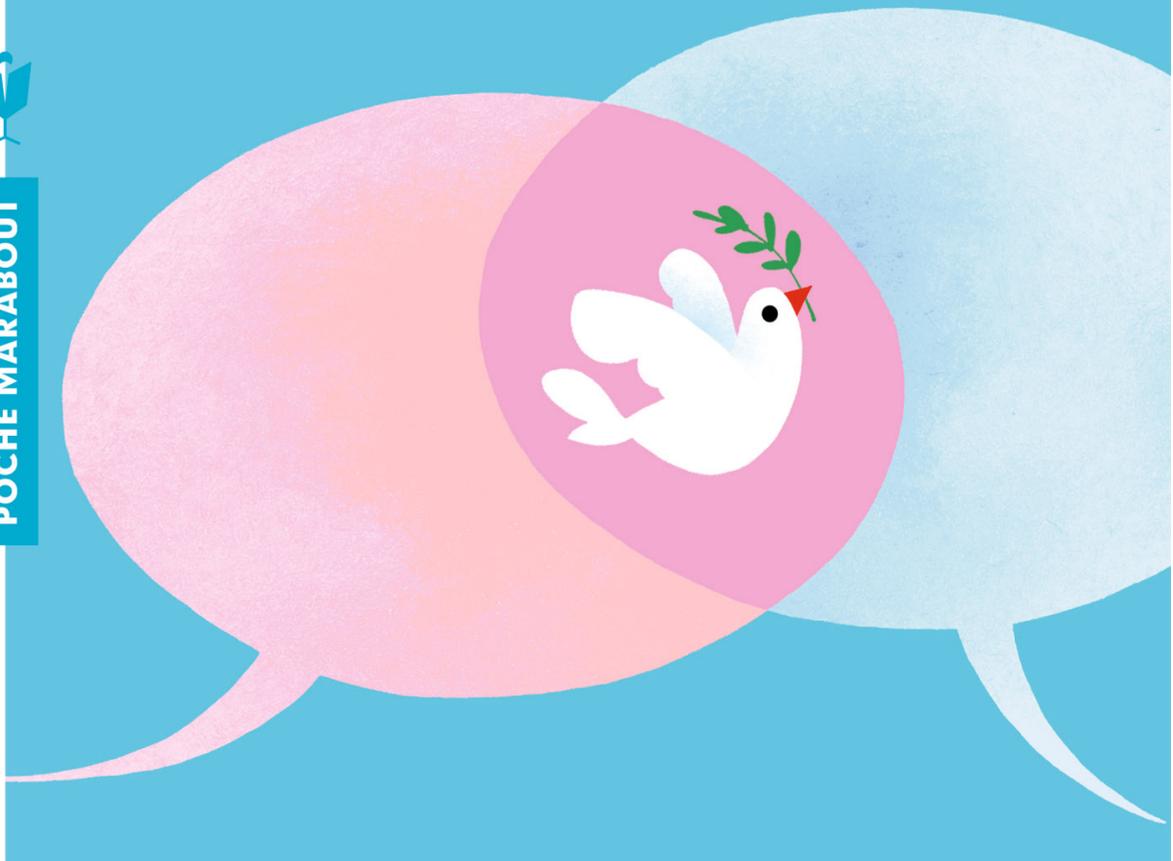
Judith et Ike Lasater

# L'importance de la parole juste

*Pratiquer  
la communication non violente*



POCHE MARABOUT





Judith Hanson Lasater

Ike K. Lasater

# L'importance de la parole juste

Pratiquer la communication non violente

MARABOUT



*Publié pour la première fois aux États-Unis par Rodmell Press, 2009  
sous le titre *What We Say Matters : Practicing Nonviolent  
Communication**

© Judith Hanson Lasater, Ph.D, P.T. et Ike Lasater, J.D., M.C.P.  
Tous droits réservés

© Hachette Livre (Marabout), 2015 pour la traduction française.  
Traduit de l'anglais par Florence Paban.

ISBN : 978-2-501-10546-0

*À nos enfants et à ceux qui leur sont chers.*

« Une idée nouvelle est d'abord jugée  
ridicule, puis déclarée futile, avant d'être  
acceptée de tous. »

*WILLIAM JAMES*

# Sommaire

[Page de titre](#)

[Page de Copyright](#)

## **[Introduction](#)**

[Pourquoi ce livre ?](#)

## **[Chapitre 1](#)**

[Satya et la parole juste](#)

## **[Chapitre 2](#)**

[La communication non violente](#)

## **[Chapitre 3](#)**

[Quatre choix de communication](#)

## **[Chapitre 4](#)**

[S'écouter et écouter les autres](#)

## **[Chapitre 5](#)**

[La recherche de la parole juste](#)

## **[Chapitre 6](#)**

[Communiquer avec son partenaire](#)

## **[Chapitre 7](#)**

[Communiquer avec ses enfants et ses parents](#)

## **[Chapitre 8](#)**

[Communiquer dans son travail](#)

## **Chapitre 9**

**Communiquer avec le monde**

### **Remerciements**

### **Sites**

### **Bibliographie**

### **Les auteurs**

# Introduction

## Pourquoi ce livre ?

« La parole est le miroir de l'âme : un homme est ce qu'il dit. »

*PUBLILIUS SYRUS*

« Ce n'est pas un sentiment », me lance Ike, mon mari, de l'autre bout de la cuisine, la voix pleine d'un enthousiasme mêlé d'autosatisfaction. Le regard que je lui renvoie est loin d'être aussi satisfait. Ce jour-là, de retour d'un séminaire de Marshall Rosenberg sur la communication non violente (CNV), il essaie de me dire que, d'après ce qu'il a appris, mes mots ne décrivent pas des « sentiments ». Je suis hélas incapable d'entendre son enthousiasme ou de comprendre cette idée, trop occupée à rejeter sa tentative de « me dicter comment parler ».

Lorsque nous racontons cette anecdote dans les séminaires de CNV que nous animons ensemble aujourd'hui, nous la considérons comme le contre-exemple parfait des principes que nous partageons dans ce livre. Pourtant, la difficulté que nous avons à nous comprendre à l'époque n'était rien à côté de ce qui s'est passé quand nous avons commencé à « utiliser » cette technique avec nos trois adolescents. Nous en rions aujourd'hui, mais la période où Ike puis moi-même avons entrepris de revoir notre façon de faire ce que nous pensions savoir faire – à savoir communiquer – a été une période difficile.

La parole est le propre de l'homme. Le nouveau-né produit des sons pour exprimer ses besoins, et le premier mot que prononce un enfant est fêté. La parole permet à la société de fonctionner à tous les niveaux. Rien ne semble donc plus naturel que de recourir à la parole pour exprimer ses besoins et réagir aux besoins des autres.

Pourtant, contrairement à cette simplicité apparente, la parole naît d'une interaction de facteurs. Nos pensées, nos croyances et nos perceptions façonnent en profondeur notre langage, qui reflète notre monde personnel. Si nous n'avons pas une conscience claire de nos

paroles, le risque est de se laisser surprendre tous les jours par des interactions qui provoquent le contraire de ce que nous attendons. Les études nous apprennent que seul un faible pourcentage de ce que nous disons est entendu – et moins encore compris. Si nous ajoutons à cela que chaque langue emploie des structures différentes pour exprimer des actions et des pensées, nous pouvons dire que c'est un miracle que nous nous comprenions.

Notre intérêt pour la communication a débuté bien avant l'incident survenu dans notre cuisine, en 1997. Nous avons tous deux commencé à étudier le yoga en 1970 et découvert les huit branches, les principes de l'*ashtanga-yoga* présenté par Patanjali dans les *Yoga Sutras*. Le premier principe du yoga est *yama*, ou « réfrènement ». Ces réfrènements sont au nombre de cinq. Le premier, et le plus important, est *ahimsa*, ou « non-violence ». *Satya*, ou « vérité », en est un autre. Le praticien est enjoint de dire la vérité ou, plus exactement, de réfréner son désir de dire ce qui n'est pas vrai.

Ike et moi pensons que cette injonction à dire la vérité soulève de nombreuses questions. De quelle vérité s'agit-il ? N'avons-nous pas chacun une vision différente de la réalité ? Dans *Stratégies de vie*, Phillip McGraw écrit : « Il n'y a pas de réalité, seulement des perceptions. » Si Ike et moi sommes d'accord pour avancer que la vérité est une valeur, nous avons du mal à la considérer comme une pratique, comme quelque chose de systématique.

Au fil des ans, nous nous sommes également intéressés à la méditation bouddhiste et nous nous sommes mis à la pratiquer quotidiennement, selon la tradition zen, en posture assise. Puis, un jour, nous avons découvert que le bouddhisme, comme le yoga, nous propose un ensemble de préceptes, dont « la parole juste », ou l'utilisation de la parole d'une manière inoffensive pour soi et pour les autres – un peu comme *satya*. De nouveau, nous étions d'accord sur le principe, mais assez déconcertés par la manière de l'appliquer – si ce n'est en ne mentant pas.

Un jour, lors d'une retraite bouddhiste, Ike découvre presque par hasard les principes fondamentaux de la communication non violente et, comme souvent, il assiste très vite à un atelier avec le D<sup>r</sup> Rosenberg, le

fondateur de la méthode. Je rejoins rapidement Ike dans l'étude de la CNV. Le seul souvenir que je garde des premières années est que je ne comprenais rien. Nous essayions juste de nous concentrer sur les structures fondamentales de la technique. Puis, peu à peu, au fil du temps, nous avons commencé à intégrer ce travail dans nos existences. Ce qui nous a le plus aidé, c'est la pratique. Beaucoup de pratique. Nous organisons un atelier de pratique hebdomadaire chez nous. En parallèle, nous tentons de l'utiliser à la maison. Nous nous amusons à dire que nous vivons dans un « ashram de CNV ». Nous assistons à des séminaires, qui durent parfois dix jours, afin de nous immerger. Nous finissons par réaliser que nous apprenons une langue étrangère, la langue de l'empathie et de la compassion.

Nous découvrons également un lien intéressant entre la méditation et le yoga *asana* et le choix des mots. Au moment où nous essayons de transposer notre pratique de la méditation et du yoga dans nos existences d'époux, de parents, d'enseignants et de citoyens, l'approche du D<sup>r</sup> Rosenberg nous parle.

Le propos de ce livre est de dire l'importance de la parole juste. Car la parole change le monde. Intégrer la prise de conscience spirituelle du pouvoir de la parole dans la pratique concrète de la communication non violente est un outil puissant, capable d'affecter non seulement notre vie et la vie de ceux qui nous entourent, mais aussi le monde dans son ensemble. Si nous ne prenons pas conscience du pouvoir de notre parole, nous continuons à renforcer les schémas à la fois émotionnels et psychologiques qui contribuent à notre souffrance et à la souffrance des autres.

Utiliser la parole comme pratique spirituelle est l'acte et l'art de prendre conscience plus profondément de nos paroles afin qu'elles ne nous connectent pas seulement à nous-mêmes, mais reflètent aussi ce qui est présent en nous. Nous contribuons alors à créer le monde dans lequel nous voulons vivre et que nous voulons laisser aux générations futures, car nos paroles changent la vie.

Nous savons aujourd'hui que l'apprentissage de la CNV n'est pas nécessairement aussi difficile. Nous avons le sentiment de commencer à

comprendre *satya* et la parole juste comme nous ne l'aurions jamais cru possible. Il nous a fallu des années pour percevoir que la première chose à faire pour que la parole devienne une pratique spirituelle est d'opérer un changement interne de prise de conscience. Dès lors, notre langage se met à évoluer sans effort conscient pour refléter à l'extérieur ce qui s'est produit à l'intérieur. Quand ces deux transformations interviennent, nous avons plus de chances d'apprécier nos échanges avec les autres.

Nous avons écrit ce livre pour vous faire partager ce que nous avons appris. Il est organisé en neuf chapitres. Nous commencerons par parler de *satya*, de la parole juste et de la CNV. Puis nous explorerons les principes de la CNV en examinant notre manière de nous parler à nous-mêmes, de parler à nos partenaires, à nos enfants et à nos parents, et de parler au travail. Dans chaque chapitre, vous trouverez des exercices destinés à vous aider à ancrer la CNV dans votre vie. Pour vous aider :

- tenez un journal des expressions ou des phrases spécifiques qui vous ont ou non aidé à vous connecter à vous-même et aux autres, ou de toute autre expériences ;
- demandez à un ami de devenir votre binôme empathique afin de préparer une conversation difficile ;
- formez un groupe d'étude hebdomadaire des techniques présentées dans cet ouvrage.

Cet apprentissage permanent a créé de véritables miracles dans nos vies. Nous sommes très heureux que vous nous rejoigniez dans cette aventure et espérons que ces techniques vous aideront à adopter un mode de communication qui répondra à vos besoins de clarté et de sérénité – et de compassion.

# Chapitre 1

## *Satya* et la parole juste

« Le relâchement de la parole est-il dû à l'ignorance  
ou à l'apathie ?

Je ne sais pas et je ne veux pas savoir. »

WILLIAM SAFIRE

Les enseignements anciens du yoga et du bouddhisme possèdent de nombreux points communs : tous deux proviennent de la culture hindoue, tous deux comportent des techniques qui nous apprennent comment mener une existence épanouie et dénuée de souffrances, et tous deux enfin proposent des enseignements précis concernant la parole ainsi que son importance dans notre vie.

Les *Yoga Sutras* de Patanjali, un texte fondateur de la psychologie et de la pratique du yoga, consacrent deux sutras, ou versets, à la parole. Le premier se trouve dans le chapitre, ou *pada*, II, verset 30. Patanjali énumère les cinq *yamas*, ou réfrènements, recommandés au praticien du yoga. Ces réfrènements sont *ahimsa* (non-violence), *satya* (vérité), *asteya* (non-vol), *brahmacharya* (chasteté) et *aparigraha* (non-convoitise). *Satya* est mentionné une deuxième fois dans le *pada* II, verset 36. Dans la traduction des *Yoga Sutras* de Patanjali, parue aux Éditions Albin Michel en 1991, il est formulé ainsi : « Quand on est établi dans un état de vérité, l'action porte des fruits appropriés. »

En d'autres termes, si nous approfondissons de plus en plus notre pratique de *satya*, tout ce que nous disons est le reflet exact de la réalité. Ce verset peut également signifier que, quand nous sommes établis dans l'état de yoga – l'état d'existence pure –, nous ne pouvons dire quoi que ce soit qui n'est pas la vérité ; donc tout ce que nous disons est vrai – non

pas vrai, parce que nous l'avons fait devenir réalité, mais parce que notre conscience, la vérité et notre parole ne font qu'un.

Toutefois, la pratique de la vérité regroupe d'autres aspects. Tous les *yamas*, y compris *satya*, sont jugés mineurs par rapport à l'expression d'*ahimsa*, ou non-violence. J'en (Judith) conclus que nous ne pouvons jamais « dire la vérité » si nous ignorons la pratique fondatrice de la non-violence.

Dans les *Yoga Sutras*, *satya* est un réfrènement, ce qui signifie que nous devons réfréner d'une manière consciente toute parole nuisible. Nous devons donc rester attentifs à tous nos propos afin d'éviter toute parole qui n'est pas vraie, et qui est donc nuisible. Il est important de noter que les *Yoga Sutras* ne fournissent aucune instruction concernant ce que nous devons dire et comment nous devons le dire. Patanjali dit plutôt au praticien ce qu'il doit éviter.

Dans le bouddhisme, les enseignements de l'octuple sentier rappellent ceux du yoga. Ces huit étapes sont divisées en trois parties. La première, la sagesse, comporte la compréhension juste et la pensée juste. La deuxième, l'éthique, comporte la parole juste, l'action juste et les moyens d'existence justes. La dernière, la discipline mentale, comporte l'effort juste, l'attention juste et la concentration juste.

La parole juste est le reflet de la pratique de l'orateur et contribue au bien-être des autres et du monde. C'est donc une parole intentionnelle, qui rejette le bavardage futile, les ragots, la calomnie et les mensonges. Si nous sommes honnêtes avec nous-mêmes, nous devons souvent admettre qu'une grande partie de nos propos sont au pire nuisibles, au mieux inutiles.

La parole juste est aussi difficile à pratiquer que *satya*. Si les deux enseignements décrivent ce qu'il convient de faire, aucun ne conseille comment. En outre, il n'existe aucun moyen de mesurer si l'on a « fait » la parole juste ou le *satya*. Je sais si j'ai pratiqué l'*asana* (posture) du poirier (*Salamba Sirsasana*), mais savoir si j'ai pratiqué la parole juste ou *satya* est purement subjectif.

La communication non violente peut donc être d'un grand secours pour les praticiens de *satya* ou de la parole juste. Les techniques de CNV

sont avant tout et surtout des techniques de connaissance de soi, mais aussi de pensée et de maniement de la parole. À l'instar du yoga et du bouddhisme, la CNV considère que la parole est très puissante. Son pouvoir est double.

Son premier pouvoir est le pouvoir de la formulation. La manière de formuler une pensée pour moi-même avant de parler reflète ma pensée et ma vision du monde. L'un de mes dictons préférés est : Mes paroles reflètent mes pensées, mes pensées reflètent mes opinions, et mes opinions, surtout mes opinions enfouies, dirigent ma vie.

Autrement dit, mes pensées enfouies, quelles qu'elles soient, vont façonner mes actes et mes échanges avec les autres. D'elles dépendra la manière dont les autres me verront et me traiteront. Par exemple, si je me dis en pensée que je ne suis bon à rien, je vais agir ainsi, et les autres me traiteront comme si cela était vrai.

Au cœur de toute pratique spirituelle se trouve le rappel permanent de la nécessité d'être à l'écoute de mes états intérieurs. Ce rappel est fondamental pour comprendre cet enseignement majeur : *je ne suis pas mes pensées*. J'ai des pensées, mais elles ne sont pas moi ; elles sont une manifestation de moi. L'un des meilleurs moyens de se souvenir que je ne suis pas mes pensées est de cultiver l'habitude d'être à l'écoute d'abord de soi-même, ensuite de sa parole, à la fois intérieure et extérieure. Ma façon de parler matérialise mes opinions, en particulier l'opinion selon laquelle je suis mes pensées.

Voici un exemple : nous disons parfois le contraire de ce que nous pensons. Si je suis vexé que vous arriviez en retard à notre rendez-vous, au lieu de l'exprimer, je vais dire : « Je suppose que notre relation ne compte pas. » Cette déclaration a peu de chances de créer le lien attendu et risque même de déclencher une dispute.

L'autre pouvoir de la parole est le pouvoir de changer le monde. Et cela n'est pas une exagération. Notre mode d'expression affecte non seulement ce que nous pensons, mais détermine également si et comment la parole nous connecte aux autres. Nous recommandons d'utiliser la parole pour se connecter tout d'abord à soi-même, puis à la personne qui nous accompagne, enfin à la tâche en cours. La plupart d'entre nous ont

appris à se connecter tout d'abord à la tâche en cours, puis à l'autre, enfin à eux-mêmes.

Pourtant, si nous ne sommes pas connectés à nous-mêmes, à nos sentiments et à nos besoins, notre parole ne pourra pas refléter clairement notre vérité. Elle déformera notre relation aux autres et au monde. Cette déformation guidera nos actions et contribuera à notre souffrance et à la souffrance des autres. Le yoga et le bouddhisme nous apprennent tous deux à ne pas engendrer cette souffrance.

Pour illustrer la contribution des mots à la souffrance, reprenons l'exemple de la personne en retard à un rendez-vous. Il n'est pas rare que celle qui l'a attendue dise quelque chose comme : « Qu'est-ce que tu faisais ? Pourquoi as-tu autant de retard ? » Elle était sans doute inquiète, elle a eu peur, elle se faisait du souci, mais, au lieu de le dire, elle exprime sa colère et son agacement. Il est probable que la personne en retard réagisse alors elle aussi avec colère et agacement. Et une fois que les deux sont lancées, chacune cherche à accuser l'autre au lieu de s'occuper des sentiments et des besoins de chacune. Ce type de conversation est source de souffrance.

La communication non violente est une technique. Elle s'apprend et nous apprend à mettre en pratique les valeurs de la parole juste et de *satya*. Nous pourrions ainsi utiliser la parole pour approfondir notre pratique spirituelle en vue de créer une connexion sincère aux autres. Le chapitre suivant nous entraîne à la découverte de cette technique.

## Chapitre 2

### La communication non violente

« Les trois mantras les plus importants sont :

Dire la vérité. Dire la vérité. Dire la vérité. »

*JUDITH HANSON LASATER*

La première fois que j’assiste (Judith) à un séminaire de communication non violente organisé par Marshall Rosenberg, je passe beaucoup de temps à me tortiller sur ma chaise. Non pas que je n’aime pas ce qu’il dit, mais je ne comprends pas comment je vais bien pouvoir m’y prendre.

Le D<sup>r</sup> Rosenberg discute avec plusieurs participants de l’atelier et, à chaque fois, ils rient, pleurent, ou les deux, en ressentant le pouvoir de la connexion avec lui. « Comment fait-il ? », voilà ce que je me demande. C’est magique. Je n’arrive pas à m’expliquer ce qu’il fait ; je sais juste que je veux être capable de manier les mots avec autant de compassion. Des années plus tard, avec l’entraînement, je comprends mieux à quel point la CNV peut être une application pratique de *satya* et de la parole juste.

Au début de l’apprentissage de la CNV, il peut sembler que tout tourne autour de l’ordre et du choix des mots – de la syntaxe. Dans ce livre, nous allons nous concentrer essentiellement sur ces aspects. Mais gardez à l’esprit que la CNV est, fondamentalement, une question d’intention. La syntaxe n’est qu’une stratégie pour conserver notre intention.

L’intention sous-jacente de la CNV est la connexion : la connexion à soi-même tout d’abord, et seulement ensuite la connexion aux autres. Une fois connectés, nous pouvons aboutir à des résultats mutuellement satisfaisants. Les mots que nous employons vont changer selon la situation ou la sous-culture dans laquelle nous nous trouvons. Nous

espérons que vous utiliserez des mots qui possèdent à la fois du sens et de la résonance pour votre interlocuteur.

Se connecter à soi-même d'une manière viscérale et non cognitive est un phénomène puissant. Si nous ne sommes pas connectés à nos propres besoins, comment espérer se connecter à un autre être humain ? Pour la plupart d'entre nous, ce n'est pas une compétence que nous acquérons dans l'enfance. Il faut du temps et de l'entraînement pour y parvenir. En réalité, on nous enseigne même parfois à nier nos propres besoins.

Avez-vous déjà entendu un parent dire à son enfant : « Non, tu ne veux pas prendre ce vase » au moment où ce dernier, curieux, cherche à s'emparer d'un objet de valeur qui appartient à sa grand-mère ? C'est faux : l'enfant veut vraiment attraper le vase pour satisfaire un besoin d'apprendre ou de s'amuser. En réalité, ce qui est dit à l'enfant est : « Tu n'as pas le droit de toucher à ce vase. » Ces petites expériences de vie nous enseignent que ce que nous pensons vouloir n'est pas réellement ce que nous voulons. Pas étonnant qu'à quarante-cinq ans, lors d'un séminaire de CNV, nous restions perplexes et confus quand quelqu'un nous demande d'identifier nos besoins.

Ainsi conditionnés, nous perdons le contact avec nos propres besoins et nous apprenons à nous protéger des critiques, à échapper aux sanctions et à rejeter la responsabilité. Apprendre à se connecter à ses besoins est un moyen de sortir de nos réactions habituelles. Quand vous prenez l'habitude d'identifier les besoins qui ont et n'ont pas été satisfaits par vos actes dans une situation donnée, en particulier une situation où vous aviez l'habitude de réagir, vous avez alors la possibilité de réagir différemment à l'avenir. La CNV peut vous aider à changer votre relation à vous-même et aux autres.

Quand vous prenez l'habitude de vous connecter à vos besoins, vous passez en mode apprentissage. Par exemple, si votre collègue recommence à se plaindre que votre chef n'écoute jamais personne, vous pouvez ignorer son commentaire ou être d'accord avec lui, ou bien vous pouvez traduire mentalement ses propos en une expression de ses propres besoins. Il cherche peut-être à être vu, entendu ou apprécié. À partir du moment où j'entends sa déclaration comme une déclaration de ses besoins et non plus comme un jugement sur une tierce personne,

j'observe que je réagis différemment. Je peux alors répondre directement à ses besoins plutôt que d'obéir à ma propre réaction. Si vous voyez que vous réagissez à chaud, interrogez-vous sur le besoin que votre réaction cherche à satisfaire, ainsi que sur vos besoins que cet échange laisse inassouvis.

Ce qui nous amène naturellement à la question suivante : Comment faire pour mieux répondre à mes besoins ? Nous vous encourageons à vous interroger sans jugement, sans sanction, sans culpabilité, sans honte et sans autocensure. Interrogez-vous simplement sur les besoins qui ont ou qui n'ont pas été satisfaits et sur la façon de les satisfaire. Cette interrogation, qui est au cœur de la pratique du yoga et de la méditation bouddhiste, peut tout à fait être intégrée à vos échanges et à vos activités quotidiennes.

Ce questionnement vous apprend la vigilance. Vous pourrez faire votre deuil et célébrer votre conduite en vous appuyant sur ce que vous aimez et en vous détournant de ce que vous n'aimez pas pour mieux répondre à vos besoins. Rapidement, en cas d'instabilité, vous commencerez à vous souvenir de faire de nouveaux choix. Puis vous tirerez les enseignements de ces choix. Ce processus vous permettra tout naturellement d'acquérir des compétences qui iront dans le sens d'une meilleure satisfaction de vos besoins et des besoins des autres.

De notre point de vue, l'intérêt de la CNV n'est donc pas seulement d'acquérir des compétences et de les appliquer, mais aussi de s'entraîner à faire de nouveaux choix, en réponse à ses besoins, au lieu de répéter les schémas habituels. Se connecter à ses propres besoins permet de préciser notre intention au jour le jour. C'est ainsi que la parole devient une pratique spirituelle.

### **Les principes fondamentaux de la communication non violente**

L'apprentissage de la communication non violente peut être décomposé en quatre étapes essentielles. Ces étapes ne sont pas une formule magique ; elles servent plutôt de tremplin. Si vous vous y cramponnez, vous risquez d'être déconnecté du moment présent et de passer à côté d'une

communication claire et vraie. Commencez par ces quatre étapes, mais soyez prêt à aller au-delà quand vous serez à l'aise avec cette démarche.

### Étape numéro 1 : faites des observations

Observer, c'est rendre compte de ce que nous appelons couramment les faits. Dans les *Yoga Sutras*, il est question de *pramana* (*pada* 1, verset 7). « Nous sommes au mois d'août » ou « John est arrivé à midi » sont des observations.

« John est arrivé en retard » n'est pas une observation, c'est une opinion. Pourquoi ? Parce que John peut ne pas penser être en retard, et si Mary lui dit qu'il l'est, il peut nier et affirmer le contraire. Peut-être que dans le système de croyance de John, arriver dix ou quinze minutes après l'heure prévue n'est pas vraiment être en retard, alors que Mary soutient qu'arriver une seule minute après l'heure convenue est déjà être en retard. Une observation juste serait : « John est arrivé dix minutes après l'heure à laquelle Mary se souvient qu'il avait prévu d'arriver. »

Cette distinction est importante, parce que quand nous avançons des opinions dans nos conversations avec les autres, nous avons tendance à nous écarter du sujet et à nous disputer sur ce qui est vrai – dans le cas présent, John était-il ou non en retard ? –, passant ainsi à côté du sujet central : Qu'est-ce que John et Mary aimeraient faire ensemble ? La vérité est peut-être que Mary s'inquiétait pour John, tandis que John était content de passer du temps avec Mary. Au lieu de profiter de ce moment, ils risquent tous les deux de le passer à se faire la tête.

Que John ait été ou non en retard, c'est ce que je (Judith) appelle un pseudo-fait – une opinion maquillée en fait. Voici quelques exemples courants de pseudo-faits : « Tu roules trop vite », « Il fait vraiment froid ici », ou encore : « C'était vraiment un très bon film. » Je parle de pseudo-faits, parce qu'au départ ces déclarations sonnent comme de simples observations, alors qu'elles n'en sont absolument pas. Dans le *Dhammapada*, Bouddha aurait dit : « Ne cherchez pas l'éveil spirituel ; contentez-vous de chérir les croyances. » Nos opinions et nos croyances

sont des pseudo-faits. « Il fait chaud dans cette pièce » en est un. Il est énoncé comme un fait, mais, en réalité, c'est une opinion. Quelqu'un d'autre pourrait tout à fait dire : « Non, il ne fait pas chaud. J'ai froid. » Une observation juste serait (en regardant le thermomètre) : « Il fait 30 degrés dans la pièce. » Une telle déclaration n'a aucune chance de devenir une pomme de discorde.

Imaginez la situation suivante : un parent frappe à la porte de la chambre de son fils adolescent et entre en déclarant : « Ta chambre est en désordre. Peux-tu la ranger d'ici demain matin, car nous avons de la visite ? » Nous pouvons être quasiment sûrs que l'adolescent va répondre : « Ma chambre n'est pas en désordre. » Si le parent insiste, le jeune risque fort de lancer : « C'est comme ça que je l'aime ! » Et si cela ne marche pas, il finira par avoir recours à l'éternel : « De toute façon, c'est ma chambre ! » Il y a fort à parier que cet échange ne débouchera pas sur une connexion douce entre le parent et son enfant.

Comment obtenir une connexion plus agréable ? En commençant par un langage d'observation. Imaginez que la communication débute ainsi : « Quand je vois tes vêtements par terre, les assiettes sales sur ton bureau et ton lit défait... » Votre ressenti est-il autre ? Tout repose sur la différence entre une observation et une opinion. « Quand je vois le désordre dans ta chambre... » n'est pas une observation. Le terme « désordre » relève du jugement – et le désordre n'est pas souhaitable. (Nous reparlerons du sujet délicat de la chambre des adolescents plus tard.)

Ici, l'observation est l'expression de ce que nous appelons la parole en tant que pratique spirituelle. Elle consiste à apprendre à mettre de côté ses jugements et ses croyances concernant ce qui est observé et à se contenter de le décrire comme une caméra le filmerait. Plus loin dans ce chapitre, nous vous proposerons des exercices pratiques pour bien saisir la différence entre observations et jugements.

Ce que nous vous proposons, ce n'est pas une vision nouvelle de ce qui est bien ou mal. Il n'y a pas de mal à émettre des jugements. Nous voulons juste que vous en preniez pleinement conscience afin de mieux comprendre les conséquences des jugements d'une part, des observations d'autre part. Dès lors, le choix vous appartient.

Les jugements dont nous parlons ici sont des avis d'ordre moral sur ce qui est bien ou mal. Nous ne pourrions jamais faire l'économie de nous demander si nos besoins sont ou non satisfaits. C'est une forme de jugement. Mais il ne nous oblige pas à condamner quiconque pour ses motivations.

## Étape numéro 2 : exprimez vos sentiments

Les sentiments sont des émotions. Ils sont connectés à des sensations corporelles. Ils évoluent et naissent en permanence. Ils nous disent à tout moment si nos besoins nous semblent ou non satisfaits. Ces « signaux lumineux » de l'inconscient nous alertent sur l'état de nos besoins : satisfaits ou non.

Par exemple, si nous nous sentons heureux, contents, confiants, connectés à nous-mêmes et aux autres, ou pleins d'énergie, ces sentiments nous informent que nous percevons que nos besoins du moment sont satisfaits. En revanche, si nous nous sentons tristes, seuls, effrayés, énervés ou confus, ces sentiments nous disent que nous interprétons, donc que nous croyons que nos besoins du moment sont inassouvis.

Tous les êtres humains ont des sentiments, et ces sentiments naissent et évoluent en permanence. Si vous ne nous croyez pas, mariez-vous et faites des enfants. Vous comprendrez ! Les sentiments sont des signaux lancés des profondeurs de l'inconscient pour nous prévenir que nous devons faire attention. Ils s'apparentent à une posture de yoga. Quand nous prenons la posture de l'*Uttanasana*, ou pince debout (debout, penché en avant), et que nous sentons l'étirement de nos ischio-jambiers, à l'arrière de nos cuisses, notre attention est immédiatement attirée sur ces muscles. Cette sensation nous dit de faire attention aux ischio-jambiers et à leur besoin de relâchement. L'acte de faire attention est la pratique. La pratique spirituelle n'est pas l'*asana* en soi mais l'acte d'observer pendant la posture. Le bénéfice d'une pratique régulière de l'*asana* est en partie qu'elle nous rappelle de faire attention. Les sentiments remplissent la même fonction.

Si nous prenons l'habitude de faire attention aux sentiments quand ils surgissent, nous sommes tout de suite transportés dans l'instant présent. C'est le propre de toute pratique spirituelle. Vous ne pouvez pas simultanément être à l'écoute de vos sentiments et vous perdre dans les pensées que suscite une situation. Se perdre dans ses pensées est source de souffrance.

Il est important de se souvenir qu'en communication non violente les sentiments naissent indépendamment de ce que disent et font les autres. Les autres peuvent stimuler mes sentiments, mais mes sentiments m'appartiennent et sont propres à mon expérience du monde. Une personne peut se sentir triste en entendant une information. Une autre peut se sentir heureuse en entendant la même nouvelle. La différence tient à l'individu, pas à l'information. Si une information ne crée pas de sentiments, elle peut très bien les stimuler. La différence est là.

Prenons un exemple. Disons que vous et moi allons au cinéma. Pendant le film, vous pleurez et pas moi. Nous pouvons faire l'observation suivante : nous avons tous les deux vu un film. Nous avons tous les deux été soumis au même stimulus, mais nous avons réagi d'une manière différente, en fonction de notre constitution. Notre constitution est à la fois innée et façonnée par nos expériences, en particulier par les habitudes forgées dans la petite enfance.

Il est également important de se souvenir que dire : « J'ai le sentiment que tu es casse-pieds » n'est pas l'expression d'un sentiment. C'est une opinion. Il est fréquent d'utiliser le mot « sentiment » pour exprimer une croyance, une pensée ou une image. Dire : « J'ai le sentiment que tu as été injuste » n'est pas l'expression d'un sentiment, c'est l'analyse d'un comportement. Si vous aviez dit : « Quand j'ai entendu ce que tu m'as dit, je me suis senti triste », vous auriez utilisé le langage de l'observation (« Quand j'ai entendu ce que tu m'as dit »), suivi du langage du sentiment (« je me suis senti triste »).

L'emploi de ce langage renvoie celui qui parle à sa propre vérité. C'est ce qui se passe quand nous observons les pensées surgir en cours de méditation. Nous pensons que vous apprécierez les réactions que vous recevrez quand vous ne mélangerez pas expression des sentiments et analyse ou opinion.

Enfin, souvenez-vous que les « sentiments » dont il est question en CNV ne comprennent pas les sentiments qui impliquent un tiers. Par exemple, « Je me sens abandonné » implique un tiers - il faut bien quelqu'un pour m'abandonner. Je pourrais plutôt dire : « Je me sens seul et j'ai peur. » Ces sentiments peuvent avoir surgi quand l'autre est parti.

Essayez de dire ces deux phrases à voix haute. La première, « Tu m'as abandonné », exprime une opinion sur le comportement de l'autre. En entendant cette phrase, ce dernier peut avoir le sentiment d'être jugé. Il peut même vous dire : « Je ne t'ai pas abandonné. » Si, à votre tour, vous lui répondez : « Si, tu m'as abandonné », vous vous trouvez en désaccord. Et maintenant, dites à voix haute : « Quand tu es parti de la maison, je me suis senti seul et j'ai eu peur. » L'autre ne peut pas contredire vos sentiments de solitude et de peur, car ils vous appartiennent et ils brûlent en vous. En ce sens, ils sont bien réels pour vous. Il ne serait pas très surprenant de l'entendre dire : « Non, je ne t'ai pas abandonné. » Mais il serait tout à fait surprenant de l'entendre dire : « Non, tu ne te sens pas seul et tu n'as pas peur. » Cela n'aurait aucun sens.

### Étape numéro 3 : exprimez vos besoins

Cette idée rebute certains, qui assimilent les besoins à un « manque ». En CNV, les besoins viennent naturellement quand la vie s'exprime. Nous avons tous des besoins, que ce soit pour survivre (air, eau, aliments, toit...) ou pour nous épanouir (toucher, jeu, intimité, activité sexuelle, créativité...). Nous avons tous besoin d'être respectés et de voir notre autonomie reconnue. Nous avons aussi des besoins spirituels, de paix, d'intégrité ou de connexion au divin. Des dizaines de besoins humains ont été identifiés. Ils sont simplement une expression vitale. Ils sont propres à tous les êtres humains. Quand nous sommes à l'écoute de nos besoins, nous sommes à l'écoute de la vie au moment où elle surgit en nous.

C'est peut-être la raison pour laquelle les bébés sont si fascinants et si mignons. Ils sont toujours à l'écoute de leurs besoins. Quand ils ont faim, que leur couche est sale ou qu'ils s'ennuient, ils nous le font savoir immédiatement. Ils ne réprovent pas leurs besoins et ne les perçoivent

pas comme une charge pour leurs parents. Une fois adultes, nous transcendons souvent nos besoins ou nous abandonnons l'idée de les satisfaire, sous couvert d'idées du type : « Je ne devrais pas avoir ce besoin » ou : « De toute façon, personne ne me donnera ce dont j'ai besoin .»

Quand nos besoins sont inassouvis, c'est notre humanité essentielle qui est niée. Il nous est alors impossible d'être pleinement humains, pleinement heureux ou pleinement en bonne santé. Apprendre à identifier nos besoins et à les satisfaire est une compétence fondamentale dans la vie qui fait partie de ce que signifie la parole en tant que parole spirituelle.

Dans ses ateliers, Marshall Rosenberg s'appuie parfois sur les travaux de l'économiste Manfred Max-Neef, qui a identifié neuf besoins humains universels : l'affection, la créativité, la liberté, l'identité, la participation, la protection, les loisirs, la subsistance et la compréhension. Ces neuf besoins constituent un excellent point de départ pour pratiquer la CNV. À vous de les identifier quand ils surgissent en vous.

Un jour, au cours d'une soirée, je (Judith) rencontre un vendeur de Rolls Royce. Personne n'a « besoin » d'une Rolls Royce, me dit-il, mais son travail consiste à convaincre ses clients du contraire. En quelques mots, il a résumé les fondements de notre société de consommation. Une voiture n'est pas un besoin mais une stratégie pour satisfaire un besoin. Quel pourrait être ce besoin ? Peut-être est-ce le besoin de subvenir aux besoins de sa famille ou le besoin de faciliter ses déplacements afin de répondre à ses engagements. Le point essentiel est que ces besoins peuvent être satisfaits par d'autres voitures, par d'autres moyens de transport ou par d'autres modes de déplacement.

Confondre les stratégies et les besoins pose un certain nombre de problèmes. Et, pourtant, la plupart d'entre nous le font en permanence. Nous pensons avoir besoin d'entrer dans une université précise, de décrocher un certain poste ou encore d'apprendre une certaine posture de yoga. Mais ce sont en réalité des stratégies pour satisfaire des besoins. Dans les exemples que nous venons de citer, pouvez-vous déduire quels pourraient être les besoins ? Entrer dans une université donnée peut constituer une stratégie pour satisfaire un besoin de sécurité ou bien

d'identité. Décrocher un certain poste peut constituer une stratégie pour satisfaire un besoin d'appartenance, de créativité ou de sécurité (financière). Et maîtriser une posture de yoga précise peut répondre à un besoin de détente, de sens ou de bien-être physique.

Distinguer besoins et stratégies est essentiel dans les relations humaines. Quand un couple se dispute, c'est souvent à propos de stratégie. Prenons une dispute sur la destination des vacances. L'un veut aller au bord de la mer, l'autre à la montagne. Il leur semble impossible de trouver une solution. En CNV, on considère que cette dispute porte sur la stratégie. Il est probable que les protagonistes aient tous deux les mêmes besoins : du repos et des loisirs. Ils ont simplement choisi des stratégies différentes pour satisfaire ces besoins. Quand le couple se recentre sur les besoins, les stratégies s'imposent souvent d'elles-mêmes et un accord est trouvé.

L'amour est un aspect intéressant de l'inventaire des besoins. Beaucoup pensent que l'amour est un sentiment. La CNV suggère, quant à elle, que c'est un besoin. Si je possède une stratégie pour obtenir l'amour d'une personne précise et que cette personne ne me le donne pas, je me retrouve dans une impasse, sans que mon besoin d'amour soit satisfait. Il existe toujours plusieurs stratégies pour satisfaire un besoin. C'est également vrai de l'amour. J'ai donc de nombreuses autres sources d'amour dans ma vie. Voir l'amour comme un besoin me donne la liberté de rechercher une autre stratégie pour le satisfaire.

Repensons à la situation que nous avons vue plus tôt et qui pourrait aboutir à quelque chose comme : « Quand je vois ton lit défait et tes vêtements par terre dans ta chambre, je me sens en colère, parce que mes besoins d'ordre et d'harmonie ne sont pas satisfaits. » J'annonce clairement que le problème n'est pas la chambre de l'adolescent en soi. En parlant ainsi de la situation, je dis clairement que ce qui déclenche ma réaction de colère est ce qui se passe en moi. Certes, c'est l'état de la chambre qui est le stimulus de mes sentiments. Mais quand je fais une telle observation, il devient clair que c'est de mes besoins dont il est question. L'action ou l'inaction de l'autre ne sont pas la cause de ces sentiments.

## Étape numéro 4 : faites une demande

Quand je fais une demande, j'essaie de satisfaire mes besoins du moment. Les demandes peuvent sembler la partie du modèle la plus facile à comprendre, mais il est en réalité plus difficile de les exprimer clairement qu'on ne pourrait le penser.

Les demandes offrent les caractéristiques suivantes : elles concernent le présent et elles sont réalisables. En CNV, elles portent sur une action spécifique à faire au moment présent. Exemple : « Tu veux bien faire ton lit dans les cinq minutes qui viennent ? », ou : « Tu veux bien me dire maintenant quand tu seras prêt à faire ton lit ? »

« Tu veux bien me montrer que tu m'aimes ? » n'est pas une demande. Le problème est que ce n'est pas réalisable. Comment les deux protagonistes pourraient-ils savoir si la demande « montrer son amour » a été satisfaite ? Montrer son amour n'est pas quelque chose que l'on peut photographier. Une demande réalisable pourrait être formulée ainsi : « Tu veux bien me faire un câlin tout de suite ? », ou : « Tu veux bien t'asseoir dans le canapé maintenant et m'écouter raconter ma journée pendant cinq minutes ? » Ces questions sont des demandes : non seulement elles se réfèrent au présent, mais en plus elles demandent quelque chose qui peut être fait, voire mesuré, par les parties concernées. Les deux protagonistes sauront si la demande a été satisfaite.

Faire une demande, ce n'est pas demander quelque chose pour plus tard, comme dans : « Pourras-tu laver la voiture demain ? » Personne ne sait ce qu'il fera demain. Par contre, nous pourrions demander : « Tu veux bien t'engager maintenant à laver la voiture demain après-midi ? », ou : « Tu veux bien que l'on prenne dix minutes samedi pour décider de l'assurance santé que nous allons choisir ? »

Il est important de comprendre la différence entre une demande et une exigence. Souvent, le seul moyen de savoir si vous émettez une exigence plutôt qu'une demande est de savoir ce que vous faites (ou envisagez de faire) si l'autre vous répond non.

Si vous faites une demande « parfaite » en utilisant la nouvelle formulation que vous avez apprise et si l'autre continue de dire non – et

si votre réaction est d'essayer de le pousser à accepter –, vous avez émis une exigence plutôt qu'une demande. Votre ton doux et votre air gentil n'en font pas une demande. S'attendre à ce que sa demande soit satisfaite n'est pas dans l'esprit de la parole en tant que pratique spirituelle. Quand nous avons une exigence inexprimée, c'est une question de pouvoir. Pour qu'une demande soit vraie, nous devons envisager toutes les issues et être prêts à essayer un refus. (Nous verrons comment faire pour que vos besoins soient satisfaits malgré le rejet de votre demande initiale.)

Dans le scénario qui se déroule dans la chambre de l'adolescent, la demande pourrait être la suivante : « Quand je vois ton lit défait et les vêtements par terre dans ta chambre, je me sens en colère parce que mon besoin d'ordre et d'harmonie n'est pas satisfait. Pourrais-tu prendre dix minutes avec moi maintenant pour faire ton lit, ramasser les vêtements par terre et les ranger dans le placard ? » Cette phrase est une demande précise ; et cette demande porte sur les besoins de celui qui parle, ce qui augmente les chances que celui qui écoute veuille bien accepter.

La syntaxe que vous apprenez en CNV est destinée à vous aider à révéler votre intention – par exemple, l'intention de vous connecter à l'autre – et à vous en souvenir à tout moment. Mon expérience personnelle et professionnelle m'a (Ike) montré que le fait de reprendre mot pour mot la phrase type de la CNV peut s'avérer extrêmement précieux au moment de l'apprentissage de ce nouveau langage. Nous parlons de phrase « stabilisatrice » :

« Quand j'entends \_\_\_\_\_,  
je me sens \_\_\_\_\_,  
car j'ai besoin \_\_\_\_\_ ;  
tu veux bien \_\_\_\_\_ ? »

L'expérience m'a montré que les personnes qui font l'économie de cette étape mettent plus de temps à apprendre la CNV ou ne prennent jamais vraiment conscience des « besoins ». Répéter la phrase stabilisatrice enracine en nous les distinctions fondamentales si

importantes dans la communication non violente : distinctions entre observations et opinions, entre sentiments et évaluations se faisant passer pour des sentiments, entre besoins et stratégies, entre demandes et exigences. Ces distinctions sont inscrites dans la structure même de la phrase stabilisatrice. La répéter permet donc d'en prendre conscience. C'est même le seul moyen que j'ai trouvé pour enraciner ces distinctions fondamentales. Cette phrase nous encourage à nous concentrer sur chacune des quatre composantes de la communication – observations formelles, sentiments, besoins et demandes. Une fois celles-ci fixées dans votre conscience, cette formulation sera familière et il vous sera plus facile de l'utiliser pour vous connecter aux autres comme vous le souhaitez. Si vous avez fermement l'intention de communiquer en vue de satisfaire vos besoins, vous aurez beau utiliser des mots qui ont l'air catégoriques, vous réussirez à vous connecter aux autres. Les individus se demandent souvent pourquoi, même s'ils emploient les mots « justes », ils n'obtiennent pas les résultats escomptés. Peut-être est-ce parce que leur intention n'est pas claire. Quand vous avez clairement l'intention de vous connecter, les mots deviennent la stratégie pour y parvenir. Les mots précis et la syntaxe deviennent alors secondaires.

Le principe fondamental de la communication non violente est de se concentrer sur sa connexion aux autres et, à partir de cette connexion, de satisfaire ses besoins et les besoins des autres. Nous pensons souvent qu'en analysant une situation avec clarté, nous devons être capables de parvenir à nos fins. La CNV suggère que ce n'est qu'en étant connectés à nos propres besoins et aux besoins des autres que nous pouvons coopérer en vue de répondre aux besoins de tous. L'encadré de la page suivante recense un certain nombre de sentiments et de besoins fondamentaux en vue de vous aider à vous exprimer avec plus de précision.

### Les quatre composantes de la communication non violente

#### 1. OBSERVATIONS vs Évaluation, opinion, interprétation

- Attention, conscience, acceptation vs Réfléchir à ce qui s'est passé, analyse

- Ce qui s'est passé, ce qui est, faits vs Opinion morale, vrai/faux, bien/mal

2. SENTIMENTS vs Pensées, croyances, opinions, images

- Émotion, sensation physique vs « J'ai envie que... »
- Feedback sur nos besoins vs « Je me sens abandonné/rejeté/trahi... »

3. BESOINS (universalité) vs Stratégies, comportement concret (diversité)

- Vie en action, qualités universelles vs Action pour répondre aux besoins

- Langage de connexion à l'énergie vitale vs Propre à la personne, au moment, au lieu

- Expérience interne indépendante des éléments externes vs Souvent culturelle, habituelle, conditionnée

4. DEMANDES (pour action) vs Exigence (contrainte, domination) et vague demande

- Réaction libre, volontaire vs Dénier de liberté de choix : doit, devrait, ne peut pas

- Demandes comme cadeaux de satisfaction des besoins vs Usage de la peur, de la honte, de la culpabilité, de l'obligation, du devoir

- Langage d'action clair, actuel et positif vs Idée de mériter la punition ou la récompense, utilisation d'un langage vague, abstrait, futur

## La communication non violente en pratique

### Observations

- Notez par écrit trois opinions sur les autres et trois jugements sur vous-même qui vous ont traversé l'esprit au cours de la dernière

semaine. Maintenant, traduisez-les en observations.

- Utilisez le langage de l'observation dans trois échanges par jour pendant une semaine. Retranscrivez-les par écrit et partagez-les avec un binôme empathique, à savoir un ami disposé à faire preuve d'empathie avec vous, et réciproquement. Vous pouvez vous rendre disponible l'un pour l'autre, en cas de besoin, ou vous parler régulièrement, soit en personne soit au téléphone.

### **Sentiments**

- Pendant une semaine, à 9 h, 12 h, 15 h et 18 h, prenez le temps d'examiner ce que vous ressentez. Notez-le par écrit.
- Quels sentiments surgissent aujourd'hui quand vous pensez que vous avez raison ? Notez-les par écrit.

### **Besoins**

- À 9 h, 12 h, 15 h et 18 h, arrêtez-vous et observez vos besoins du moment. Notez-les par écrit. Souvenez-vous que les besoins sont universels et qu'ils surgissent en nous indépendamment des autres.
- Notez, mentalement ou par écrit, trois exemples où, au cours des derniers jours, vous avez exprimé vos « besoins », qui étaient en réalité des stratégies masquées en besoins.

### **Demandes**

- Pensez à une demande que vous aimeriez adresser à trois personnes – que ce soit la même demande ou trois demandes différentes. Notez ces demandes par écrit, retravaillez-les selon les principes de la CNV, puis demandez et voyez ce qui se passe.
- Entendez tout ce que les personnes vous disent aujourd'hui comme l'expression d'un « s'il vous plaît » ou d'un « merci » et voyez à quel point vous vous sentez différent quand vous prenez les mots que vous entendez comme des demandes. La demande

implicite de l'autre est soit « S'il vous plaît, satisfaites mes besoins », soit « Merci de satisfaire mes besoins », quels que soient les mots utilisés.

## Sentiments

<b>Frustré</b>	<b>Triste</b>	<b>Effrayé</b>	<b>Accablé</b>
Impatient	Seul, grave	Terrifié	Choqué
Irritable	Blessé, peiné	Surpris	Épuisé
Contrarié	Brisé	Nerveux	Désarmé
Agité	Bouleversé	Craintif	Apathique
Dégoûté	Chagriné	Désespéré	Fatigué
<b>Désorienté</b>	<b>Paisible</b>	<b>Affectueux</b>	<b>Heureux</b>
Hésitant	Calme	Chaleureux	Gai
Affligé	Content	Tendre	Excité
Embarrassé	Satisfait	Reconnaissant	Exubérant
Méfiant	Détendu	Amical	Ravi
Perplexe	Tranquille	Aimant	Confiant
<b>Espiègle</b>	<b>Intéressé</b>		
Énergique	Inspiré		
Expansif	Intense		
Téméraire	Curieux		
Malicieux	Surpris		
Vivant, enjoué	Fasciné		

## Besoins

<b>Bien-être</b>	<b>Connexion</b>	<b>Expression</b>
• Subsistance, alimentation	• Amour, reconnaissance	• Célébration, jeu
• Sûreté, sécurité, protection	• Importer, être soutenu	• Voir, être vu
• Santé, bien-être	• Intimité, amitié	• Authenticité, conformité
• Liberté, loisirs	• Respect, considération	• Autonomie,
• Repos	• Égalité, communion	• Liberté
• Équilibre, ordre	• Communauté,	• Sens
• Facilité, flux	appartenance	• Choix
• Paix, harmonie		• Créativité
		• Contribution

- Toucher
- Croissance, apprentissage, efficacité
- Intégrité
- Beauté

- Connaître, être connu
- Coopération, soutien
- Présence, prise de conscience
- Compréhension,
- Clarté
- Honnêteté, confiance
- Objectif
- Pouvoir, influence
- Inclusion, mutualité

- Inspiration
- Humour
- Passion
- Intégrité
- Gratitude

## Chapitre 3

### Quatre choix de communication

« Une idée nouvelle est d'abord jugée ridicule, puis déclarée futile, avant d'être acceptée de tous. »

*WILLIAM JAMES*

La parole en tant que pratique spirituelle est un moyen de transposer les enseignements de *satya* et de la parole juste dans la vie de tous les jours. Sans une technique telle que la communication non violente, ces valeurs et ces idéaux peuvent rester lettre morte. Nous aurons beau prendre à cœur les notions de *satya* et de parole juste, comment les adopter pour nous ouvrir les yeux sur nous-mêmes et créer le monde dans lequel nous voulons vivre ?

Souvent, quand nous débutons en CNV, nous pensons qu'il est question de langage littéral ou de mots précis. S'il est important d'utiliser la phrase « stabilisatrice » présentée dans le chapitre 2, il est encore plus important de se souvenir d'un point essentiel : pratiquer la CNV implique d'abord et surtout un changement interne de prise de conscience qui nous autorise ensuite à utiliser efficacement un langage précis. Souvenez-vous : commencez par vous connecter à vous-même, puis laissez faire le changement en vous. Alors seulement vous pourrez utiliser le langage de la CNV. C'est ce changement interne de prise de conscience et d'intention qui transforme la parole en pratique spirituelle.

Quand nous avons du mal à adopter le langage de la CNV, peut-être est-ce le signe que nous n'avons pas encore opéré ce changement interne. Utilisez les techniques que vous avez apprises en pratiquant le yoga ou la méditation, ou contentez-vous de prendre le temps d'observer ce qui se passe en vous. Sans cette conscience de soi, nous oublions que nos paroles en disent toujours long sur nous, surtout sur nos sentiments et sur

nos besoins, et jamais sur l'autre, car elles traduisent notre perception de la situation – même quand elles ont l'air de parler de l'autre ou de s'adresser à l'autre.

### **Choix numéro 1 : l'autoempathie silencieuse**

Il est essentiel de commencer par soi, surtout en phase d'apprentissage. Notre culture et notre éventuelle religion nous ont appris qu'il était égoïste de se polariser sur soi et que c'était toujours la pire des options. Rien ne saurait être plus éloigné de la vérité. Comment espérer avoir un rapport sincère aux autres si nous n'avons pas conscience de nos sentiments et de nos besoins ? Si nous ne voyons pas clair en nous-mêmes, nos paroles auront pour les autres des conséquences (*karma*) qui risquent fort de nous déplaire.

Nos mots vivent au travers de nos relations, et leur impact se transmet de génération en génération. C'est notre « ADN émotionnel ». Cet ADN est tout aussi puissant pour façonner nos vies que l'ADN physique que nous recevons de nos ancêtres. Il est à l'origine des habitudes de penser, de croire et d'agir qui guident nos vies. En utilisant l'outil de l'autoempathie pour prendre conscience de ce qui se passe en nous, nous pouvons voir clairement les habitudes de parole dont nous avons héritées. Cette prise de conscience nous donne alors le choix et nous permet d'utiliser le langage pour nous réconcilier, nous, nos enfants et le monde.

Pour pratiquer l'autoempathie, asseyez-vous ou allongez-vous confortablement dans un endroit calme, et repensez à quelque chose que quelqu'un vous a dit aujourd'hui et qui vous a fait réagir. Vous pouvez écrire cet échange pour le graver dans votre esprit. Une fois que vous avez la situation bien en tête, résumez-la à une seule et unique phrase que l'autre vous a dite. Pour commencer, utilisez le langage d'observation.

Dites-vous : « Quand je repense à Tom qui m'a dit \_\_\_\_\_ (faites une observation), je sens \_\_\_\_\_ (exprimez le sentiment suscité), car mon besoin de \_\_\_\_\_ n'est pas satisfait. »

Assurez-vous que votre observation correspond exactement à ce que l'autre personne a dit ou a fait et non à ce que vous pensez de ses propos.

Évitez les mots tels que désordonné, en retard, bon, méchant et irritant ; ce sont des jugements. Ils relèvent de l'évaluation.

Essayez plusieurs fois et testez différents mots « sentiment » et différents mots « besoin ». Quand vous trouverez les mots justes, vous le saurez. La confirmation que vous avez touché une corde sensible passe souvent par une forte réaction physique, que ce soient des larmes ou un sentiment d'euphorie au moment où vous prononcez ces mots pour vous-même.

N'abandonnez pas tant que vous n'avez pas une confirmation autre qu'une simple prise de conscience intellectuelle. Ce changement énergétique est la manifestation que vous êtes connecté à votre moi le plus profond et que vous avez fait preuve d'empathie pour ce qui se passe en vous. La vie est désormais au service de la vie. Mettre des mots sur ce qui se passe en vous a des vertus salvatrices.

Enfin, vous saurez aussi que vous êtes connecté à vous-même si vous observez que vous devenez curieux de l'autre, de ce qui aurait pu se passer avec lui lors de l'échange que vous avez eu avec lui, ou de ce qui pourrait se passer maintenant avec lui. Nous conseillons de poursuivre l'autoempathie silencieuse jusqu'à ce que cette curiosité naisse en vous. Il peut falloir plus d'une séance pour parvenir à ce niveau de curiosité.

Si vous vous forcez à vous intéresser à ce qui se passe chez l'autre avant d'être prêt, vous risquez d'avoir des pensées du type : « Je me moque bien de ce qu'untel ou untel ressent ou ce dont il a besoin actuellement. » Dans ce cas, poursuivez votre processus d'autoempathie jusqu'à ce que vous ouvriez votre cœur à l'autre et que vous ressentiez de la compassion ou, du moins, de la curiosité pour l'autre.

## **Choix numéro 2 : l'expression de soi**

Le deuxième choix de communication est l'expression de soi, qui consiste à dire tout haut à l'autre ce qui se passe tout bas en vous. Une fois de plus, en phase d'apprentissage, utilisez la phrase stabilisatrice : « Quand je t'entends fermer la porte avec plus de force que je ne le voudrais, je me sens énervé, car mon besoin de respect et de paix n'est pas satisfait. » (Notez bien

l'utilisation du langage d'observation : « avec plus de force que je ne le voudrais », au lieu de « claquer », qui exprime une opinion que l'autre peut contester.) N'oubliez pas de faire suivre cette expression de soi d'une demande claire et réalisable. Si vous vous arrêtez à cette première phrase, l'autre risque de se défendre et de répondre par exemple : « Je n'ai pas claqué la porte », « Tu dis toujours la même chose », ou : « Je ne fais jamais rien de bien, c'est ça ? » Sans une demande claire et réalisable, les personnes reçoivent souvent l'expression d'une observation, d'un sentiment et d'un besoin comme une critique. (Vous poursuivrez donc tout de suite votre expression de soi par une demande, ainsi que nous le verrons par la suite.)

Vous direz donc : « Quand je t'entends fermer la porte avec plus de force que je ne le voudrais, je me sens énervé, car mon besoin de respect et de paix n'est pas satisfait. Peux-tu me dire... » C'est là que vous faites votre demande – que nous aborderons en détail dans le quatrième choix de communication. Veillez à ne pas dépasser les trente mots. Au-delà, vous prenez le risque que votre interlocuteur se déconnecte.

Rappelez-vous : vous aurez beau faire une demande en utilisant un langage CNV « parfait », la personne risque d'entendre une critique et une opinion. Si c'est le cas, faites preuve d'autoempathie et réessayez. Souvenez-vous que la CNV est comme le yoga et la méditation : elle exige de la pratique. Votre intention n'est pas de bien faire, mais de vous connecter à vous-même et à la personne en face de vous. C'est cette connexion qui a le potentiel de changer le monde.

### **Choix numéro 3 : l'empathie**

Le troisième choix, que ce soit en début ou en cours de communication, est de se concentrer sur l'empathie à l'autre – l'empathie silencieuse dans votre propre cœur ou bien l'empathie exprimée. La première fois que j'ai (Judith) entendu parler d'empathie silencieuse, je n'ai pas été impressionnée. Je me suis plutôt dit : Comment mes pensées peuvent-elles avoir un impact si je ne les exprime pas ?

Puis j'ai essayé de l'utiliser et j'ai été stupéfaite par le résultat. J'ai découvert que quand j'utilise l'empathie silencieuse avec un interlocuteur, un changement se produit. Mais ce changement se produit en moi. Pourquoi ? Parce que pour être en empathie silencieuse avec l'autre, je dois d'abord être en empathie avec moi-même. Quand j'ai commencé à pratiquer la communication non violente, l'autoempathie silencieuse pouvait me prendre plusieurs minutes, plusieurs heures, voire plusieurs jours. Aujourd'hui, avec l'entraînement, je sens parfois le changement qu'elle produit en quelques secondes. Je peux alors choisir de faire preuve d'empathie envers l'autre presque immédiatement. Pour moi, l'autoempathie et l'empathie font désormais réellement partie du même processus, d'un même continuum.

L'empathie silencieuse provoque également un changement de mon expression et de mon langage corporel, et mon interlocuteur le remarque. Ce changement est parfois palpable entre nous et, invariablement, quand je change, il le sent et change à son tour. Ike et moi sommes constamment surpris et heureux de voir la puissance de l'empathie silencieuse.

Faire preuve d'empathie silencieuse, c'est deviner intuitivement ou déduire ce que l'autre peut ressentir ou avoir besoin sur le moment. Commencez toujours avec un langage d'observation.

Votre dialogue intérieur peut prendre cette forme : « Quand je l'ai entendue dire \_\_\_\_\_, j'en ai déduit qu'elle ressentait \_\_\_\_\_ et avait besoin de \_\_\_\_\_. »

Peu importe que vous visiez juste pour ce qui est « vrai » pour elle. C'est le fait de s'intéresser à l'autre, après avoir été en empathie avec ses propres besoins, qui nourrit le changement. Une fois que vous agirez par compassion, vous aurez plus de chances de réussir à dire ce que vous voulez dire.

L'autre choix est de manifester votre empathie à voix haute. Souvenez-vous qu'il n'est pas question de déduire « juste », mais d'aller au bout de votre intention de vous connecter à l'autre. Cette intention reflète l'esprit de *satya*, qui n'est pas juste de dire la vérité, mais qui porte en lui le désir d'améliorer le monde. Le meilleur moyen d'apprendre la déduction

empathique est de s'entraîner. Soyez en empathie silencieuse toute la journée quand les opinions se manifestent, puis essayez-la sur les autres. Et regardez la magie opérer ! (En fin de chapitre, vous trouverez des exercices pour vous entraîner à la déduction empathique.)

Quand vous choisissez l'empathie, il est important de garder à l'esprit la différence entre empathie et sympathie. L'empathie se concentre sur l'autre, ses sentiments et ses besoins. La sympathie, c'est écouter l'autre, puis se recentrer sur soi pour se connecter. Exemple : « Je sais parfaitement ce que tu ressens ; mon chien est mort en mars dernier. » Offrir sa sympathie est souvent un acte bien intentionné, mais cela détourne l'attention de l'autre et la reporte sur vous. Entraînez-vous à observer quand vous utilisez la sympathie au lieu de la déduction empathique.

Je (Ike) me souviens d'une expérience d'empathie. En janvier 2002, quelques mois après les attentats du 11 septembre et l'enlèvement de Daniel Pearl, journaliste au *Wall Street Journal*, John Kinyon, praticien de CNV, et moi décidons de partir pour dispenser trois jours de formation à la résolution des conflits en CNV dans le camp de réfugiés de Shamsatu, près de Peshawar, au Pakistan.

Notre voyage nous conduit dans le nord-ouest du Pakistan, près de la passe de Khyber, à proximité de la frontière afghane. Nous devons obtenir l'accord du chef de la sécurité des camps accueillant 1,1 million de réfugiés afghans, le lieutenant-colonel Abdula Hafeez. Après avoir passé près de dix minutes à tenter de lui « vendre » l'idée de cette formation et répondu à ses questions et à son scepticisme, nous sommes toujours face à un refus. Mais dix minutes plus tard, après avoir cherché à deviner ses sentiments et ses besoins, nous réussissons à obtenir son accord. En un volte-face plus rapide que je n'en ai jamais vu, il se penche sur son bureau et rédige un laissez-passer pour le camp, nous affecte deux officiers de sécurité, donne des instructions à l'administrateur du camp pour qu'il nous accompagne en permanence, et envoie un message au camp pour inviter tous les anciens à nous rencontrer.

Nous dispensons la séance de formation aux chefs des différentes tribus présentes dans le camp, qui compte 1100 familles ayant fui des années de violence en Afghanistan. Nous avons prévu d'enseigner les

principes de la CNV dès le premier jour, mais ils expriment une telle souffrance que, les deux premiers jours, nous ne pouvons rien faire d'autre qu'être en empathie. Ces personnes vivent depuis des années dans ce que l'on appelle des camps soi-disant « provisoires » ; on leur a fait tant de promesses, dont la plupart n'ont jamais été tenues. Elles ont quitté leur pays, leurs enfants n'ont rien de ce que nous jugeons comme acquis, et leur avenir est pour le moins incertain.

Au lieu d'enseigner la résolution de conflits comme nous l'avons prévu, nous devons gérer la douleur et l'angoisse immédiates qui se manifestent devant nous et que notre nationalité américaine ne fait qu'exacerber. Cette angoisse vient en partie de ce que les États-Unis ont fait en Afghanistan – partir dès le retrait des Soviétiques, sans tenir les promesses de soutien. Nos échanges sont empreints de la souffrance et la douleur de près de vingt-cinq ans de troubles et de guerres.

À chaque cycle d'empathie, nous observons clairement les merveilles de la connexion empathique. Quand nos déductions concernant leurs sentiments et leurs besoins s'avèrent justes, les intervenants se taisent, baissant les yeux, et les vingt-cinq personnes assises par terre murmurent leur assentiment. Les muscles autour de leurs yeux se détendent, leurs mâchoires se relâchent et les larmes leur montent aux yeux. Suivent dix à vingt secondes de silence, sans contact visuel. La connexion empathique nous semble une entité palpable. Les deux premiers jours, nous vivons des dizaines de ces cycles.

Une nouvelle fois, nous découvrons que les besoins sont universels et font partie de chaque être humain, même quand ces besoins sont ponctuellement traduits de l'anglais en ourdou, en pachto, puis parfois en ouzbek, en tadjik, en turkmène ou en farsi. En apparence, nos différences de tenue, d'expériences de vie, de culture, d'éducation et de ressources nous séparent. Pourtant, en partageant nos sentiments et nos besoins, je vois qu'au-delà des différences nous sommes tous réellement les mêmes. Ces hommes, tout comme moi, veulent assurer le bien-être de leur famille et des autres. Ils sont bouleversés parce qu'ils ont besoin d'ordre et de stabilité. Ils veulent que leurs enfants soient instruits. Ils veulent croire que les promesses d'engagement seront tenues. Ils ont envie d'espérer, d'espérer voir un monde où les médecins travailleront comme

médecins, les ingénieurs comme ingénieurs et les commerçants comme commerçants, en référence à ceux d'entre eux qui, si nombreux, ne peuvent pas exercer leur profession.

Le matin du dernier jour, qui est un vendredi, jour saint de l'islam, l'un des hommes nous invite à nous joindre à eux dans la prière de l'après-midi. Immédiatement, un autre homme s'y oppose, au prétexte que nous ne pouvons pas aller à la mosquée puisque nous ne sommes pas musulmans. Nous tenons là le « vrai » conflit que nous cherchions à montrer en exemple au groupe. John Kinyon saisit l'occasion. De mon côté, je suis inquiet. Notre jeu de rôles pourra-t-il porter sur un sujet aussi réel et sensible que la présence de non-croyants à la prière ? Nous décidons de poursuivre, puisque la polémique a surgi au sein du groupe.

L'invitation à la mosquée devient donc notre exemple de conflit. Nous parvenons à identifier les besoins. Ceux qui souhaitent notre présence à la prière à la mosquée ont besoin de compréhension, de connexion et d'éducation. Ceux qui s'y opposent ont besoin de respect pour ce qui donne du sens à leur monde – leur religion. Chaque camp renvoie ces besoins à l'autre camp. Puis John pose la question suivante : « Quelqu'un ici partage-t-il ces besoins ? » Un murmure d'assentiment emplit la pièce. Oui, bien sûr, semble-t-il dire, nous voyons bien que nous partageons tous ces besoins, et nous les respectons, aussi bien chez nous que chez les autres.

Quelques instants suffisent à établir une stratégie pour répondre à ces besoins. Rétrospectivement, notre solution semblait simple, comme c'est souvent le cas quand chacun se sent écouté. Nous tombons tous d'accord pour dire que les Occidentaux non musulmans se feront expliquer la cérémonie pendant quinze à vingt minutes, puis s'installeront à l'extérieur des portes de la mosquée. Ils seront ensuite accueillis dans la mosquée après les prières du vendredi après-midi. Nous avons trouvé à notre « conflit » une solution qui nous connecte à eux, eux à nous, et tous ensemble. John et moi sommes profondément émus par cette expérience qui n'a de cesse de me donner de l'espoir dans l'humanité.

Au terme de la dernière séance, l'un des anciens nous dit, à propos de la formation à la CNV : « Si nous pouvions nous en servir, il n'y aurait plus de guerre. »

## Choix numéro 4 : la demande à l'autre

Maintenant que vous avez pratiqué l'expression de soi et l'empathie, il est temps de faire une demande. Il existe deux types de demande. La première est une demande d'action, qui consiste simplement à demander à l'autre de faire ce que vous attendez de lui. Si la démarche semble facile, elle s'est souvent révélée difficile.

Après le 11 septembre, Ike et moi (Judith) voulons écrire une lettre au président pour exprimer nos sentiments et nos besoins et faire des demandes concernant la voie que nous voulons qu'il emprunte. Il nous est très facile d'écrire ce que nous ne voulons pas qu'il fasse, mais il nous faut plusieurs jours pour définir et écrire ce que nous voulons qu'il fasse. Nous écrivons que nous voulons qu'il réagisse dans un souci de justice et d'ordre plutôt que par des moyens militaires.

Pendant que Ike met en pratique la CNV dans ses médiations judiciaires, je tente de l'appliquer dans mes cours de yoga, observant avec bonheur qu'elle m'aide à exprimer des demandes auprès mes élèves. À chaque fois que je dis à mes élèves : « *Utthita Trikonasana* », c'est une demande. Mais je ne peux pas les « obliger » à prendre une posture ; je ne peux que demander. La question est donc : Comment leur demander ? Est-ce que je veux augmenter les chances que ma demande soit satisfaite ? Ou est-ce que je veux imposer une exigence ? Quand j'exprime une exigence, je crée une distance entre l'élève et moi. Si j'é mets une demande, je suis plus libre du choix de mes mots et de la manière dont ils sont reçus. Quand j'é mets une demande plutôt qu'une exigence, c'est par respect pour l'élève et pour moi-même. Je pars de l'idée qu'une demande émise en conscience, avec respect et dans un esprit d'ouverture, crée une connexion entre lui et moi. Car c'est précisément ce que je cherche : la connexion et la compassion entre les êtres. Je ne peux commencer à instaurer cette connexion que si je sais ce que j'é mets – une exigence ou une demande.

La différence entre une demande et une exigence ne vient pas du ton que j'emploie. Elle vient de ce que je ressens dans mon corps quand j'essuie un refus. Si c'était une demande, je la reformule et je tente de savoir ce qui empêche l'élève de satisfaire ma demande. Si ma demande

est une exigence, je réagis dans mon corps avec le sentiment que l'élève devrait faire ce que je demande.

En tant que professeur de yoga, avant d'étudier la CNV, il m'arrivait parfois d'être agacée quand un élève ne se pliait pas à mon exigence, sans jamais comprendre pourquoi je ressentais cela. Si un élève hésitait quand je demandais de faire le poirier (*Urdhva Mukha Vrksasana*), comment savoir si j'avais émis une exigence ou une demande ? Comment formuler une demande pour qu'il ait plaisir à choisir de faire le poirier ?

Si c'est une vraie demande, ce choix plaisir est une réelle possibilité. Mon intention ouvre le champ des possibles en nous rappelant, à l'élève et à moi, que nous avons tous le choix et que cette liberté est précieuse. Ce mode de communication est profondément gratifiant, notamment parce qu'il reflète précisément le monde tel qu'il est. En demandant : « Tu veux bien... », je dis clairement que je veux avant tout que l'autre fasse ce qu'il veut bien faire. S'il se plie à ma demande par obligation, même s'il fait ce que je veux, nous en « paierons » tous les deux le prix, et cela ne sera satisfaisant ni pour l'un ni pour l'autre. Par contre, s'il se plie à ma demande avec enthousiasme, nous nous connecterons pour répondre à nos besoins mutuels. Satisfaire la demande devient presque une forme de service au sens spirituel du terme. Le second type de demande est une demande de procédure. Elle consiste à poser à l'autre l'une des deux questions suivantes : « Peux-tu me dire ce que je viens de dire ? », ou : « Que penses-tu de ce que je viens de dire ? »

Ces deux demandes s'avèrent très utiles. La première, « Peux-tu me dire ce que je viens de dire ? », permet de s'assurer que le message que vous avez envoyé et qui comporte vos observations, vos sentiments et vos besoins est bien le message qui a été reçu. Cette démarche rappelle parfois le jeu du téléphone arabe, où les enfants forment un cercle et l'un d'entre eux murmure une phrase à l'oreille de son voisin, qui la répète à son voisin, et ainsi de suite jusqu'au dernier qui dit tout haut ce que son voisin vient de lui murmurer. Le jeu est amusant, parce que la phrase rapportée par le dernier enfant n'a jamais rien à voir avec la phrase de départ.

Ce phénomène se produit aussi dans la communication des adultes. Vous pouvez penser être très clair, mais ce que l'autre entend n'est pas nécessairement ce que vous avez dit ou ce que vous aviez l'intention de dire. Vérifiez avec un ami ou avec votre binôme empathique. Essayez de répéter ce que vous avez entendu ou de demander ce que vous avez dit jusqu'à ce que l'émetteur du message soit satisfait d'avoir été entendu correctement.

En demandant à votre interlocuteur de vous dire ce qu'il a entendu, vous satisfaites vos besoins de clarté et de connexion. Il est important que l'autre comprenne que vous n'êtes pas en train de tester ses capacités. Vous pouvez le dire clairement en écoutant ce qu'il dit et en le remerciant – en disant par exemple : « Merci d'avoir accepté de me dire ce que vous avez entendu. » Nous vous conseillons de le remercier quoiqu'il vous réponde. Il a fait ce que vous avez demandé : il vous a dit ce qu'il a entendu. S'il a entendu quelque chose de différent de ce que vous vouliez dire, vous le savez et vous pouvez réessayer de faire entendre ce que vous vouliez dire. S'il a compris ce que vous vouliez dire, poursuivez la conversation en réitérant votre demande ou en formulant une autre demande.

Si vous n'êtes pas satisfait de ce qu'il a compris, réessayez. Décomposez votre communication en petites parties. Dites par exemple : « J'aimerais que vous entendiez quelque chose de différent. Permettez-moi de dire ceci... » Donnez-lui une petite idée de ce qui est vrai pour vous, si possible en utilisant moins de mots. Puis redemandez-lui de vous dire ce qu'il a entendu. S'il réagit mal, reprenez avec autoempathie et empathie. S'il ne peut pas entendre ce que vous avez dit, peut-être est-ce parce qu'il a encore besoin d'empathie. Une fois satisfait d'avoir été entendu, vous pourrez aller de l'avant.

La seconde demande de procédure, « Que penses-tu de ce que je viens de dire ? », est une tentative, en raccourci, pour évaluer si les besoins de votre interlocuteur sont ou non satisfaits. Vous avez peut-être dit quelque chose qui avait beaucoup de sens pour lui. Il peut être bouleversé ou désarmé par ce que vous venez de dire. Si votre interlocuteur est agacé, par exemple, par ce que vous dites et si vous ne le remarquez pas, la communication risque fort de ne pas avancer comme vous le voulez.

Aussi, en lui demandant de vous dire ce qui se passe en lui, ce qu'il ressent, vous l'aidez à se connecter à ses propres états intérieurs. Vous stimulez chez lui la conscience de soi. Et vous employez vos propres mots pour vous connecter au moment présent. C'est l'essence même de la parole comme parole spirituelle.

## La communication non violente en pratique

### **L'autoempathie**

- Trouvez un endroit calme et repensez à un échange que vous avez eu la semaine précédente et que vous n'avez pas aimé. Puis écrivez une phrase d'autoempathie sur le sujet. Commencez par une observation, puis notez vos sentiments, et déduisez quels besoins n'ont pas été satisfaits par ce qui a été dit ou fait. Si vous avez du mal à savoir ce que vous ressentiez ou ce dont vous aviez besoin, laissez votre feuille de côté et reprenez-la le lendemain ou le surlendemain. Poursuivez jusqu'à ce que vous ressentiez le changement intérieur qui se produit quand nous recevons de l'empathie, même si elle vient de nous.
- La prochaine fois que quelqu'un vous énerve, dites : « Excusez-moi cinq minutes. » Puis changez de pièce et faites preuve d'empathie envers vous-même jusqu'à ce que vous vous sentiez curieux de ce qui se passe avec votre interlocuteur. Puis reprenez la conversation. (Si vous n'éprouvez pas de curiosité, c'est le signe que vous avez besoin de plus d'autoempathie. Continuez à être en empathie avec vos sentiments et vos besoins jusqu'à ce que vous commenciez à vous intéresser à votre interlocuteur.)

### **L'expression de soi**

- Dites à un proche, pourquoi pas à votre binôme empathique, que vous expérimentez un nouveau mode de communication. Puis demandez-lui de vous écouter quand vous utilisez votre ancien

style de communication, puis le mode d'expression de CNV que vous venez d'apprendre.

- Souvenez-vous de la phrase : « Quand j'entends \_\_\_\_\_, je me sens \_\_\_\_\_, car j'ai besoin \_\_\_\_\_ ; tu veux bien \_\_\_\_\_ ? » Essayez ce procédé au moins une fois par jour jusqu'à ce qu'il devienne familier et naturel.
- Utilisez l'expression de soi quand vous appelez une assistance technique ou un service clients. Employez la phrase « stabilisatrice » du chapitre 2 et observez son efficacité dans ce contexte. À l'époque où j'étais en phase d'apprentissage de la CNV, je (Judith) profitais de mes appels aux services clients pour m'entraîner. La première fois, je me suis sentie un peu embarrassée. Pourtant, non seulement j'ai obtenu un excellent service, mais en plus mon interlocutrice m'a rappelée dix minutes plus tard pour me proposer une solution au problème qui, quelques instants plus tôt, nécessitait d'après elle une semaine de délai. Commencez par être en empathie avec votre interlocuteur. Dites par exemple : « Bonjour, j'imagine que vous êtes occupé aujourd'hui, mais je voudrais que vous sachiez à quel point c'est important pour moi. »

### **L'empathie**

- La prochaine fois que vous ferez la queue à l'aéroport ou dans un magasin et que votre tour viendra, entamez la conversation en donnant de l'empathie à la personne derrière le guichet. Dites quelque chose comme : « Vous ne vous sentez pas dépassé par le nombre de clients ? », ou : « On dirait que vous êtes vraiment occupé aujourd'hui et que les clients mécontents ne manquent pas. » Observez sa réaction.
- Aujourd'hui, quand quelqu'un se plaint auprès de vous du gouvernement, de la météo ou de son équipe préférée, au lieu d'abonder dans son sens, réagissez avec empathie.
- Dites quelque chose comme : « Quand tu dis ça, est-ce que tu veux que j'entende à quel point tu es agacé par l'action de

\_\_\_\_\_ (nommez la personne) ? »

- Continuez à donner de l'empathie jusqu'à ce que la personne commence à changer et que naisse un sentiment de connexion. Il peut falloir plusieurs cycles d'empathie. Ou il peut falloir plusieurs conversations avant qu'elle se sente entendue. Vous pourriez aussi dire quelque chose comme : « On dirait que ses actes n'ont pas répondu à vos besoins d'intégrité et de compassion. » Regardez votre interlocuteur commencer à changer et voyez si vous êtes davantage connecté.

### **La demande**

- Quand vous attendez quelque chose de quelqu'un, dites : « Tu veux bien... » et soyez précis. Par exemple : « Tu veux bien faire ton lit et ranger tes vêtements d'ici 18 h, quand nos invités arriveront ? »
- La prochaine fois que vous serez en réunion, observez à quel point les demandes ne sont pas claires. Il n'est pas rare d'entendre par exemple : « Oui, allons-y », ou : « C'est une excellente idée », ce qui n'a rien à voir avec une action précise d'une personne précise à un moment précis.

## Les choix de communication

### **Plein feu sur... moi-même**

- Communication silencieuse : choix 1, autoempathie (formuler en moi-même mes observations, mes sentiments, mes besoins et mes demandes).
- Communication orale : choix 2, expression de soi (exprimer ses sentiments et ses demandes sans culpabiliser, sans critiquer et sans exiger).

### **Plein feu sur... mon interlocuteur**

- Communication silencieuse : choix 3, empathie silencieuse (déduire les observations, les sentiments, les besoins et les demandes de l'autre).
- Communication orale : choix 3, donner de l'empathie (déduire les sentiments et les demandes de son interlocuteur sans culpabiliser, sans critiquer et sans exiger).

### **Plein feu sur... mon interlocuteur**

- Communication orale : choix 4, faire une demande (faire une demande d'action ou une demande de procédure et demander un feedback).

## Les deux types de demande

### **Demande d'action**

- Stratégie pour satisfaire les besoins de chacun :  
« Tu veux bien... ? »

### **Demande de procédure**

- Pour réflexion :  
« Peux-tu me dire ce que je viens de dire ? »
- Pour réaction :  
« Que penses-tu de ce que je viens de dire ? »

## Chapitre 4

### S'écouter et écouter les autres

« Les êtres humains ne sont peut-être jamais plus effrayants que quand ils sont absolument convaincus d'avoir raison. »

*LAURENS VAN DER POST*

Lors de l'un des premiers séminaires de Marshall Rosenberg auxquels j'ai (Judith) participé, celui-ci prononce des mots qui me mettent en colère : « Ne faites jamais rien qui ne vous procure pas la joie qu'un enfant de trois ans éprouve en donnant à manger à un canard. » Si j'apprécie l'image, ma réaction est spontanée, émotionnelle : « Dans ce cas-là, je ne ferai que la moitié de ce que je fais dans la vie. Nous devons tous faire des choses que nous n'avons pas envie de faire. Sinon, le monde s'écroulera. » Voilà ce que je dis sur le coup.

Puis je me mets immédiatement à observer ma réaction et à être en empathie avec ces paroles qui m'ont échappée. Il me faudra toutefois des années pour accepter cette idée. Sur le sujet, je pense plutôt en ces termes : « Ne faire que ce que l'on a envie de faire est laxiste et égoïste. » Je n'aime pas le langage que j'utilise pour me qualifier ; je n'aime pas l'opinion que j'ai de moi-même d'avoir une telle opinion. Je suis prise au piège dans une sorte de palais des glaces ; je me juge de me juger.

Cette spirale du jugement est courante. Il existe deux manières d'écouter son dialogue intérieur : avec compassion ou avec jugement. Dans les deux cas, ce dialogue joue un rôle déterminant dans notre vie. Mon dialogue intérieur reflète mes pensées, mes pensées reflètent mes croyances, et ces croyances, surtout les croyances inconscientes, guident ma vie. La pratique de *satya* et de la parole juste commence à la maison, quand je suis en empathie avec mes croyances. Aujourd'hui, mon dialogue intérieur est façonné par la CNV. Il n'en a pas toujours été ainsi.

En grandissant, j'ai souvent « entendu » dire dans ma famille, dans ma culture et dans ma religion, que je devais nier mes besoins. Je ne dis pas que c'est une leçon que l'on m'enseignait. C'était la leçon que j'entendais. On m'enseignait que c'était bien et généreux et que je servais Dieu. J'ai ainsi appris à satisfaire mes besoins en ne demandant pas réellement ce dont j'avais besoin. En fait, j'essayais précisément de ne pas révéler ce dont j'avais besoin pour éviter d'être jugée « exigeante » ou difficile. Je ne pense pas être la seule dans ce cas. Les femmes en particulier semblent être élevées ainsi : éduquées à veiller aux besoins des autres et à nier l'existence de leurs propres besoins. « Je vis pour servir », tel était mon credo. C'est exactement ce que dit Marshall Rosenberg quand il déclare avec provocation mais bienveillance que « les femmes n'ont pas de besoins ». Bien sûr, cette déclaration n'est qu'un moyen pour lui d'attirer notre attention sur le sujet. Hélas, elle n'était que trop vraie pour moi. Ou le semblait.

Souvenez-vous : reconnaître ses besoins, ce n'est pas être difficile. Les besoins humains sont l'expression de l'énergie vitale qui est en nous. Ils sont précisément ce qui nous connecte à la vie. Quand nous prenons conscience de nos besoins et des besoins des autres et que nous cherchons à les satisfaire, nous honorons le caractère sacré de l'existence.

J'ai appris une chose : nier ses besoins ne fait que créer les conditions qui vont m'entraîner à me faire violence. Cette violence est exercée sur moi par moi, mais elle pourrait très bien se retourner contre autrui. Si j'agis avec violence contre moi-même ou contre les autres, je ne contribue pas à créer le monde pacifique auquel j'aspire. Je ne vis pas selon mes valeurs les plus nobles. Je ne respecte ni l'esprit de *satya* ni la parole juste.

Si je fais quelque chose pour vous, parce que je dois le faire, parce que j'agis par « spiritualité » ou parce que ce geste fait de moi une « bonne personne », il reste un arrière-goût qui prend souvent la forme d'un ressentiment, et le ressentiment empoisonne les relations et déprécie l'existence. Paradoxalement, je finirai par vous en vouloir, parce que, par un raisonnement tortueux, je vous en veux à vous de ne pas arriver moi-même à satisfaire mes besoins.

Pour en savoir plus sur mes propres besoins, je me suis mise à vérifier plusieurs fois par jour ce dont j'ai besoin sur le moment, puis à me donner de l'empathie. J'ai fait ainsi une découverte intéressante. Je devine toujours ce que je ressens, mais j'ai du mal à deviner ce dont j'ai besoin. Ike, par contre, sait toujours ce dont il a besoin, mais ne semble pas savoir ce qu'il ressent. Il me dira plus tard qu'à cette période de sa vie il n'a éprouvé que deux sentiments : je vais bien et je suis en colère.

Je découvre alors que je fais souvent les choses non pas parce qu'elles répondent à mes besoins, mais parce que j'ai peur du jugement de l'autre en cas de refus. Par exemple, quand Ike me propose d'aller au cinéma, j'ai beau ne pas avoir envie, je dis oui. Puis, une fois au cinéma, je me plains et, d'une certaine manière, je gâche un peu notre plaisir. Ou si je dis non, je me sens coupable d'avoir dit non et, du coup, je suis ensuite « trop gentille » avec lui pendant quelques jours. J'oscille entre ressentiment et gentillesse excessive. Je pense alors que c'est cela, les relations de couple.

### **« L'échelle du canard »**

Face à cette absence de prise de conscience de mes propres besoins, j'ai besoin d'une stratégie spécifique pour apprendre et m'entraîner. Je crée donc ce que j'appelle « l'échelle du canard ». J'aime bien l'image du petit enfant heureux de courir et de lancer des morceaux de pain rassis à une volée de canards dans un lac. À chaque fois que j'y pense, je souris.

Mon échelle du canard va de 1 à 10. Je décide de ne rien faire à moins d'être à 6 au moins, puis de voir ce qui se passe. Cette méthode m'apprend tout d'abord à être à l'écoute de mes besoins, puis à me fier à eux. Le jour où Ike me demande d'aller voir un film que je n'ai pas envie de voir, je me consulte et réponds : « Je suis à 3 sur mon échelle du canard. » Mais je ne m'arrête pas là. Je poursuis ainsi : « Mais convaincs-moi de satisfaire tes besoins. »

En d'autres termes, ce n'est pas parce que quelqu'un nous demande de faire quelque chose que nous ne voulons pas faire, quelque chose qui n'est pas très haut sur notre échelle du canard, que la négociation est

close. Nous pouvons être ouverts au changement. Changer d'avis, ce n'est pas du tout céder. Céder, c'est dire oui à toutes les demandes. Changer d'avis, c'est entendre les besoins de l'autre et sentir que les satisfaire satisfait aussi vos besoins.

En disant : « Convaincs-moi de satisfaire tes besoins », je ne fais que reconnaître cette réalité. Je dis à Ike que je suis ouverte au changement, car satisfaire ses besoins satisfait aussi les miens. Marshall Rosenberg dit la chose suivante : « Mes besoins d'abord et avant tout, mais jamais mes besoins aux dépens des vôtres. » Changer d'avis, c'est tenter de répondre à la fois à mes besoins et à ceux de l'autre.

Souvenez-vous de deux points concernant la différence entre stratégies et besoins. Les stratégies sont des moyens de satisfaire ses besoins, et les besoins ne sont jamais en concurrence ; seules les stratégies le sont. À tout moment, vous trouverez toujours plusieurs stratégies pour répondre à n'importe quel besoin particulier. Si nous nous cramponnons à une stratégie donnée pour satisfaire un besoin, nous prenons le risque de souffrir si elle ne porte pas ses fruits.

Dans l'exemple précédent, le cinéma n'est pas un besoin ; c'est une stratégie pour satisfaire un besoin. Quand je demande à Ike quels besoins il tente de satisfaire en nous suggérant d'aller au cinéma, il me dit qu'il a besoin de s'amuser, de se divertir et d'être avec moi. En entendant ces besoins, je passe immédiatement de 3 à 5 sur mon échelle du canard. Et je ressens un véritable changement dans mon corps. Après quelques rounds supplémentaires d'échange des besoins et d'empathie, je suis encore à 5. Ce n'est pas assez pour que je me « force » à y aller. Nous réfléchissons donc à d'autres moyens de répondre à nos besoins respectifs et nous finissons satisfaits. Le tout a pris dix minutes et nous terminons la soirée en connexion l'un à l'autre.

Que se passe-t-il quand j'accepte de faire quelque chose parce que je suis à 8 sur mon échelle du canard, mais qu'il est redescendu à 4 quand vient l'heure dite ? Nous en faisons tous l'expérience de temps à autre. Le lundi, la perspective d'une soirée chez une amie est à 8, mais après une longue semaine, quand arrive le vendredi soir, qu'il pleut et que je suis fatiguée, l'idée d'aller à sa soirée est redescendue à 4. Comment

satisfaire en même temps mon besoin de repos et le besoin de partage de mon amie ?

Premièrement, soyez toujours en empathie avec le manque d'enthousiasme que vous ressentez sur le moment pour mener à bien un projet. En d'autres termes, évaluez précisément ce que vous ressentez sur le moment. Une fois que vous avez terminé et que vous êtes totalement connecté à vos besoins, connectez-vous aux besoins que vous essayez de satisfaire au moment où vous avez accepté l'invitation. Là encore, donnez-vous de l'empathie. Puis donnez de l'empathie silencieuse à votre amie. Quels besoins essaie-t-elle de satisfaire en vous invitant à sa soirée ?

La dernière étape consiste à appeler votre amie et à exprimer vos besoins. Dites-lui votre vérité. Dites-lui par exemple : « Lundi, quand j'ai dit que je viendrais à la soirée, j'étais enthousiaste. Mais maintenant, j'ai vraiment besoin de me reposer. Qu'en penses-tu ? » Quand elle vous donne ses sentiments, soyez en empathie avec ce qui, d'après vous, se passe en elle – que ce soit de la peine ou de la déception. Une fois en connexion empathique avec elle, demandez-lui : « Tu veux bien prendre cinq minutes pour réfléchir à d'autres stratégies pour satisfaire à la fois ton besoin de partage [si tel est son besoin] et mon besoin de repos ? »

L'important ici est d'être ouvert à toutes les éventualités. Un certain nombre de choses pourraient se produire. Votre amie pourrait ne pas voir d'inconvénient à ce que vous ne veniez pas, vous pourriez changer d'avis et décider d'aller la voir après lui avoir parlé et entendu ses besoins, vous pourriez tous deux décider de vous retrouver le lendemain, ou vous pourriez décider de faire une sieste et de la rejoindre plus tard. L'essentiel est que vos besoins à tous les deux soient satisfaits.

Tout cela peut sembler prendre du temps, et c'est le cas. Mais combien de temps cela coûterait-il de ne pas passer par ce processus de connexion ? Combien de temps et de souffrance la déconnexion de vos besoins et des besoins de votre amie coûterait-elle à long terme ?

Il est fréquent de rechigner à demander que ses besoins soient satisfaits sous prétexte qu'ils sont un poids pour les autres. Ce mode de pensée a deux conséquences. La première est de ne pas accorder aux autres le

privilège de vous donner ce dont vous avez besoin. Pensez à un bébé. Les bébés n'hésitent pas à demander que leurs besoins soient satisfaits. Ils ont même tendance à le réclamer à grands cris et sur-le-champ, alors que nous, adultes, cachons souvent nos besoins en pensant qu'ils ne valent pas la peine d'être satisfaits. Même si mes besoins ne sont pas un cadeau pour vous, j'aime à penser qu'ils le sont.

Il peut être utile de se souvenir de la distinction entre demande et exigence. Exiger que ses besoins, ou quoi que ce soit d'autre, soient satisfaits, c'est ne pas inclure l'autre dans le processus. Exiger implique des conséquences, en générale négatives, pour l'autre s'il ne s'exécute pas. Avec une demande, vous acceptez toutes les issues.

### **S'il vous plaît, merci**

Pour prêter une oreille neuve à votre voix intérieure, vous pouvez aussi choisir d'entendre toutes les paroles de votre interlocuteur comme une demande – ou plus précisément de traduire tout ce qu'il vous dit soit comme un « s'il vous plaît » soit comme un « merci ». C'est l'une de mes (Judith) techniques préférées.

Comment faire ? Voici un exemple. Un jour, je suis arrêtée à un feu rouge et j'empiète sur le passage piétons ; un homme qui traverse me crie dessus, me traitant de chauffard. En temps normal, j'aurais pris cette situation très à cœur et je m'en serais voulue d'avoir agi ainsi. Mon dialogue intérieur aurait été très critique envers moi-même. D'autres, au contraire, se diraient que l'homme était stupide ou grossier.

Ce jour-là, je décide d'essayer d'entendre ces paroles comme une demande, comme un « s'il vous plaît » - une technique que je viens d'apprendre. Je me dis donc : « Et s'il avait dit : "Dites-vous, s'il vous plaît, que j'ai eu peur que vous me heurtiez et me blessiez." » Une fois le mot « chauffard » traduit par « Dites-vous, s'il vous plaît, que j'ai eu peur », j'éprouve de la compassion pour lui et pour moi. À l'époque, je me souviens avoir vraiment aimé cette vision de la situation. Je suis juste un être humain, comme lui, et nous faisons tous deux de notre mieux. Je

ne ressens aucune colère, ni contre lui ni contre moi. C'est un jour à marquer d'une pierre blanche.

Je me souviens également d'une conversation avec ma fille adolescente. Un jour, elle me demande de passer la prendre après l'école, en ajoutant : « Et, maman, s'il te plaît, évite de te ridiculiser. » J'aurais pu choisir de me vexer ou de lui reprocher d'être « grossière », mais je préfère alors entendre la chose suivante : « Maman, s'il te plaît, dis-toi que j'ai très peur du regard de mes amis. J'ai tellement peur qu'ils me rejettent que je ne veux pas leur donner la moindre raison de le faire. S'il te plaît, aide-moi en ne te faisant pas remarquer et en n'attirant pas l'attention. » Est-ce là son ressenti et son besoin ? Je n'en sais rien, mais à partir du moment où je décide de l'entendre ainsi, je deviens plus compatissante et j'apprécie. William James a dit : « La meilleure arme contre le stress est notre capacité à préférer une pensée à une autre. » Quand nous choisissons d'entendre la déclaration de l'autre comme un « S'il te plaît, dis-toi que je souffre », nous avons le choix d'agir et de nous connecter à lui. Cette capacité à choisir consciemment notre réaction face à notre entourage est ce qui fait de la parole une pratique spirituelle.

« Merci » est un autre des mots que l'on entend à longueur de journée. Quand quelqu'un dit : « La séance de yoga était formidable », ou : « J'ai vraiment apprécié le repas, c'était délicieux », il dit « merci ». Quand j'entends que j'ai été bonne ou que j'ai fait quelque chose de bien, je me sens légèrement mal à l'aise. Car si je suis bonne, je peux aussi être mauvaise. Une fois sur le continuum du bien et du mal ou du bon et du mauvais, je peux basculer d'un côté ou de l'autre. Je peux ne pas pouvoir refaire la même chose ou la faire aussi bien, et cela me rend nerveuse.

Aujourd'hui, au lieu de me dire qu'il parle de moi, je me dis qu'il parle de lui. Je traduis ce qu'il dit en une demande : « S'il te plaît, sache à quel point ta séance (ou ton repas) satisfait mes besoins. » Quand je traduis ses déclarations en : « Merci de satisfaire mes besoins », je conforte l'idée que je ne suis pas la source de son bonheur. Avoir satisfait ses besoins signifie que ses besoins sont satisfaits, pas que j'ai bien ou mal fait. Entendre sa déclaration comme une demande en vue de me faire comprendre que ses besoins ont été satisfaits facilite et simplifie les

choses. Je ne suis plus qu'une partie du circuit de communication, et j'aime faire équipe avec les autres.

## La communication non violente en pratique

### **L'échelle du canard**

- Parlez à votre famille ou à vos colocataires de l'échelle du canard et commencez à l'utiliser sur des petites choses – ce que vous aimeriez manger pour dîner ou l'heure à laquelle vous voulez aller faire les courses avec eux. Célébrez votre nouvelle clarté.
- La prochaine fois que quelqu'un vous demande une faveur qui se situe au bas de l'échelle de votre échelle du canard, dites : « Ce n'est pas haut sur mon échelle du canard, mais convaincs-moi de satisfaire tes besoins. » Soyez prêt à changer d'avis et à avoir finalement envie de le faire. Ne dites oui que si vous avez changé d'avis.

### **S'il vous plaît, merci**

- Notez dès aujourd'hui combien de fois quelqu'un vous dit « merci ». Après l'un de ces mercis, demandez-lui de vous dire exactement ce que vous avez dit ou fait pour qu'il vous remercie.
- Repensez au jour où, ces derniers temps, vous avez réagi sous le coup de l'énervement face à un proche, du style : « Pourquoi es-tu toujours en retard ? » Traduisez votre état d'irritation en une déclaration du type « s'il vous plaît ». Allez le voir et dites-lui : « Ce que je voulais dire, en réalité, l'autre jour était "S'il te plaît, entends à quel point j'avais peur quand tu n'es pas arrivé à la maison à l'heure convenue et que tu ne m'as pas appelé pour me dire que tu allais bien." J'étais bouleversé parce que je tiens à toi et à ton bien-être, et je voulais que tu le saches. » Observez sa réaction.

## Chapitre 5

### La recherche de la parole juste

« Les individus guérissent quand ils ont une connexion authentique avec un être humain authentique. »

MARTIN BUBER

Il y a des années, j'ai (Judith) eu une conversation avec Usharbudh Arya (alias Swami Veda), praticien de yoga depuis l'enfance et spécialiste de sanskrit et des textes indiens anciens. Je lui pose alors la question suivante : « Qu'y a-t-il de plus important ? La pratique de *ahimsa*, la non-violence, ou la pratique de *satya*, la vérité ? » (Toutes deux font partie de *yama*, le premier membre du yoga traditionnel de Patanjali.) Je veux savoir lequel de ces deux *yamas* intégrer dans ma pratique. Dois-je dire la vérité, quitte à blesser, ou dire des mots « gentils » pour ne pas blesser ?

La réponse de Swamiji me surprend. Il me dit : « Rien ne peut être vrai et blessant à la fois. » Cette réponse continue de résonner à mes oreilles, à l'heure où j'utilise les techniques de communication non violente afin d'exprimer mon désir de pratiquer *satya* et la parole juste. Ike et moi avons longuement discuté du conflit apparent qui existe entre vérité et non-violence, et nous avons fini par tomber d'accord sur deux valeurs susceptibles de guider notre parole et, selon nous, fidèles à la sagesse de Swami Veda.

Premièrement, nous pensons que la parole constitue un pouvoir que nous pouvons choisir d'employer pour encourager la connexion entre les êtres. Mais, pour ce faire, nous devons tout d'abord nous connecter à nous-mêmes. Cette capacité à pratiquer l'introspection et à entrer sincèrement en connexion avec soi-même se situe au cœur de la parole spirituelle. Sans conscience de soi, comment espérer recourir aux mots que vous voulez ?

Deuxièmement, nous pensons que la « vérité » est un instantané de ce qui est vrai pour moi à un moment donné. C'est ma vérité. Je ne peux qu'exprimer ce qui est vrai pour moi sur le moment. Non seulement je ne peux pas faire autrement, mais c'est également le meilleur moyen de me connecter aux autres. Quand j'exprime ce qui est vrai pour moi sur le moment, je suis à mon écoute. De plus, je montre l'exemple et j'encourage les autres à m'imiter.

Cette pratique va changer le monde. Elle va changer votre existence et elle va affecter les autres d'une manière véritablement profonde et singulière. Quand vos mots réussissent enfin à instaurer une atmosphère de confiance et de connexion, il est rare que des problèmes humains ne trouvent pas de solution. Quel plus grand cadeau pouvons-nous offrir au monde que notre vrai moi ?

Un jour, lors d'un séminaire, j'entends Marshall Rosenberg expliquer la parole en tant que pratique « spirituelle » : « C'est respecter les conditions dans lesquelles tous les membres de la communauté peuvent vivre dans la dignité et la liberté sans nuire aux chances de subsistance, de société et de culture de chacun. » La parole comme pratique spirituelle incarne les valeurs qui nous sont extrêmement chères, à Ike et à moi. Il est très important d'utiliser la parole juste non seulement dans l'immédiat, car nos paroles influent sur la relation, mais également pour l'avenir, car nos paroles laissent un héritage de clarté et de connexion entre les êtres humains.

### **Gérer la colère**

Pour la plupart d'entre nous, l'expérience de la colère et son expression orale constituent une expérience quotidienne. Un jour, je décide de compter le nombre de fois où je ressens de la frustration, de l'énervement ou de la colère. J'emporte avec moi un petit compteur de poche et je comptabilise chaque petite contrariété. À la fin de la journée, j'arrive à un total de soixante-sept. Je suis la première surprise.

Ce chiffre est peut-être exceptionnel, mais entre les incivilités au volant et la violence environnante, qui sait ? Comme le dit Marshall

Rosenberg, et comme nous en faisons nous-mêmes l'expérience au quotidien, la colère, à l'instar de la honte, de la culpabilité et de la déprime, appartient à une catégorie de sentiments qui viennent de notre jugement de ce que le monde devrait être.

Rien ne se cache derrière des sentiments comme la joie, la connexion ou la déception. Par contre, en creusant un peu en vous, vous découvrirez d'autres sentiments tapis sous la colère. En général, ces sentiments cachés sont isolés ou sont un mélange de douleur, de peur ou de frustration.

Cette idée est difficile à accepter. Ike raconte que quand il a commencé à étudier la CNV, les deux seuls sentiments qu'il a pu réellement identifier ont été « Je vais bien » et « Je suis en colère ». Quant à moi (Judith), je me souviens encore de la première fois que j'ai entendu parler de l'origine de la colère. C'était pendant un atelier de méditation consistant à être à l'écoute de ce qui surgissait en nous, assis sur un coussin. C'est tout, il n'y a pas eu d'autre technique. L'animatrice a prétendu qu'en méditation les débutants passent en général la majeure partie de leurs premières années sur le coussin de méditation à réaliser l'étendue de leur colère.

Que vous le croyiez ou non, cette méthode m'a agacée. (Quelle ironie !) Mais quand je me suis mise à pratiquer régulièrement la méditation, j'ai réalisé à quel point elle avait raison. En général, je n'éprouve pas une colère noire, mais plutôt une « petite colère », un léger énervement ou agacement, un « si seulement c'était différent », quoi que « ce » soit – si seulement je n'avais pas mal au dos, si seulement ma voisine arrêterait de tondre sa pelouse à 6 h du matin, à l'heure où j'essaie de méditer, si seulement je ne m'énervais pas après elle... C'est comme si ce processus mental d'agacement (voire de colère) semblait pouvoir se poursuivre et trouver indéfiniment un écho dans notre esprit.

Isolez-vous un moment au calme et repensez à un épisode de colère récent. Demandez-vous ce que vous avez ressenti. En y réfléchissant, soyez en empathie en imaginant aujourd'hui ce qui se passe en vous sur le moment. Il est fort probable que vous allez découvrir qu'à l'origine de cette colère il y a une souffrance, une frustration ou une peur. L'une de

ces trois émotions est probablement une expression plus exacte de ce que vous ressentez sous la colère du moment.

Une fois que vous découvrirez ce qui se passe en vous, vous constaterez un changement. Ce changement, comme nous l'avons vu plus haut, ne sera pas seulement un changement de perception mais aussi un changement de sensation corporelle. Pour moi, ce changement est la confirmation que j'ai découvert ma vérité.

Je décide alors de vérifier cette théorie. Ce jour-là, quand je me souviens de paroles qui ont suscité en moi de la colère, je me connecte à moi-même en utilisant le procédé de l'autoempathie. Je remarque immédiatement que je me répète en boucle : « Comment a-t-il pu me dire ça ? Pour qui se prend-t-il ? »

Je me concentre ensuite sur les sensations que j'éprouve dans mon ventre et j'essaie de cerner quel sentiment peut bien vivre en moi. Soudain, je comprends. Je ne suis pas vraiment en colère – je suis blessée par ses propos. En repensant à ce que l'on m'a dit, je replonge immédiatement dans mes pensées et j'éprouve à nouveau de la colère – jusque dans mon ventre et dans mes sentiments, jusque dans ma tête, perdue dans mes pensées et dans mes opinions : je répète cette danse quatre ou cinq fois de suite, un large sourire se dessinant progressivement sur mon visage. Et je finis par comprendre. La colère, stimulée par mes pensées et par ma vision de la situation, est une stratégie pour cacher mon sentiment de douleur. Je construis un mur de protection en utilisant ma colère comme outil.

Un jour où Ike et moi participons à un séminaire, je remarque à l'autre bout de la salle un homme que je qualifie d'« homme en colère ». Quand l'animateur nous demande de nous asseoir loin de la personne qui nous accompagne, je fonce m'installer le plus loin possible de cet homme. Bien entendu, il vient s'asseoir à côté de moi et nous faisons équipe sur un certain nombre d'exercices. L'ironie du sort veut que, quand nous sommes en colère, nous avons tendance à l'attirer chez les autres. Et si notre colère reste en suspens, nous avons tendance à scanner l'environnement à la recherche de la colère chez les autres. Et nous la trouvons toujours, comme cela a été mon cas dans ce séminaire.

À quand remonte la dernière fois où votre colère est allée droit au cœur d'un autre ? La colère ne permet pas de se connecter à soi-même ou aux autres. Elle n'est pas un bon outil de communication avec les êtres qui nous sont chers.

La prochaine fois que vous serez en colère contre quelqu'un, prenez le temps d'être en empathie avec vous-même jusqu'à ce que vous compreniez ce que vous vous dites à vous-même et qui provoque en vous cette colère. Puis soyez en empathie avec le besoin que vous cherchez à satisfaire par vos paroles. Commencez par prendre soin de vous, et vous serez probablement beaucoup plus heureux des propos que vous tiendrez à votre interlocuteur.

### **Colère justifiée et changement social**

Nous connaissons tous la notion de « colère justifiée ». Elle signifie que la colère possède une cause « bonne » ou socialement acceptable. En réalité, toute colère est justifiée. Seriez-vous en colère si vous ne pensiez pas avoir raison ? Vous ne diriez jamais : « Je suis vraiment en colère contre toi, mais je me trompe complètement. » Avoir le sentiment d'avoir raison alimente la colère. Et la colère nous déconnecte de nous-mêmes et des autres. Elle est un mur qui nous rend sourds à ce qui se passe réellement en nous.

Une anecdote bouddhiste illustre la question de la colère justifiée. Un matin, un moine découvre un canot abandonné sur la rive d'un lac situé à proximité de son monastère. Après avoir cherché en vain son propriétaire, il passe son temps libre à le réparer. Le jour où le bateau est enfin prêt, le lac est légèrement brumeux, mais il prend quand même place à bord de l'embarcation et commence à ramer. Soudain, de la brume émerge un autre canot qui harponne son bateau tout neuf et endommage la proue. Le moine, en colère, se dit : « Qui a eu l'imprudence de me foncer dessus et d'endommager mon bateau ? » Sa colère est probablement alimentée par la pensée qu'il a raison et que la faute vient de l'autre bateau.

Il s'avère toutefois que l'embarcation est vide – elle a simplement dérivé jusqu'à lui. La colère du moine s'évanouit d'elle-même. Nul n'est

à blâmer. Quand nous sommes capables de reconnaître la colère pour ce qu'elle est, nous comprenons nos besoins et les besoins des autres, et nous avons plus de chances de choisir les mots adaptés. Tout ce qui nous entoure est un canot vide.

Nous pouvons nous sentir engagés dans un changement social, mais l'alimenter avec de la colère nous déconnecte du cœur de la compassion. La colère nous empêche de pratiquer *ahimsa* dans sa forme la plus profonde. Si vous voulez changer une situation, commencez par faire preuve d'autoempathie pour vous connecter à vos besoins, puis agissez de manière à promouvoir le changement social que vous recherchez.

### **Les images hostiles**

L'un des moyens les plus sûrs de se déconnecter de soi-même et d'oublier temporairement les valeurs de *satya* et de la parole juste est de projeter des images hostiles sur les autres, voire sur soi-même. Cette projection peut se faire sur sa famille, ses voisins ou des personnalités politiques que nous n'avez jamais rencontrées. Quand nous avons des images hostiles, nous portons un jugement moral sur nous-mêmes ou les autres, convaincus qu'ils sont ou que nous sommes mauvais.

Quand vous êtes en conflit avec une personne et que vous portez sur elle un jugement négatif, ces images hostiles déteignent sur vos échanges. Ce que je pense de vous influe sur mon langage corporel, mon expression et mes paroles. Et ces opinions, vous les sentirez, même si je ne les mets pas en mots. La connexion sera alors difficile, voire impossible.

Véhiculer des images hostiles dans une réunion ou dans une conversation est quasiment la garantie que vos besoins ne seront pas satisfaits. Si vous vous rendez à une réunion ou bien si vous entamez une conversation avec quelqu'un envers qui vous nourrissez des images hostiles, ayez de l'autoempathie, puis de l'empathie silencieuse pour l'autre jusqu'à ce que vos sentiments aient changé – même si cela doit prendre des jours, voire des semaines.

Si la tâche est trop difficile, vous pouvez choisir de demander à un praticien expérimenté de communication non violente de vous aider à résoudre ce problème. Vous pouvez également noter vos objectifs – en matière d'*ahimsa* et de connexion, par exemple – sur une feuille de papier, que vous garderez sous la main pendant que vous parlez avec la personne. Il vous sera dès lors plus facile de rester concentré sur vos valeurs tout au long de la réunion.

Ne vous y trompez pas : reconnaître ses images hostiles, choisir de les transformer en dénichant le besoin que masque l'opinion puis de se faire aider demande du courage. La société a l'habitude qu'elles dictent nos pensées et nos propos. Mais si nous nous engageons à nous transformer et à transformer le monde, nous apprendrons à tenir des propos dépourvus d'images hostiles.

Soyons clairs : transformer des images hostiles ne signifie pas abandonner ses valeurs ou ses croyances. Cela signifie ne pas ranger l'autre ou soi-même dans une case étiquetée « mauvais ou mal », puis essayer d'interagir avec lui. Nous pouvons ne pas être d'accord avec les actions et les choix des autres, au point même de penser qu'ils devraient être incarcérés pour protéger leur entourage. Mais la non-violence consiste à voir l'autre comme un être qui souffre, comme nous tous, et à penser, à agir et à parler avec compassion. La CNV peut nous y aider d'une manière efficace.

### **Couper la parole**

Marshall Rosenberg raconte que, dans certains pays, personne ne vous coupera jamais la parole, même si votre conversation est stérile. On attendra toujours que vous ayez fini de parler. Par contre, dans d'autres pays, les personnes ont souvent tendance à parler tous en même temps. L'avantage, plaisante-t-il, est qu'elles peuvent avoir la même conversation stérile en deux fois moins de temps !

Je pense désormais que personne ne me coupe jamais la parole. Ce qui ne veut pas dire qu'il n'arrive pas de temps en temps que quelqu'un parle en même temps que moi. Mais je choisis de ne pas le voir comme une

interruption. Je choisis plutôt d'y percevoir un enthousiasme à partager quelque chose avec moi. Je ne pense pas que la perception façonne notre existence ; elle est notre existence.

Si je me dis que vous me coupez la parole, je risque de m'énerver, parce que mon besoin de respect n'est pas satisfait. Par contre, si je considère votre « interruption » comme un empressement à me faire partager votre avis ou votre idée, mon ressenti est assez différent. Dans un cas comme dans l'autre, je crée mon propre environnement. Minute après minute, nous façonnons notre environnement intérieur. De là vient notre bonheur ou notre souffrance. Faire preuve d'autoempathie puis d'empathie pour l'autre nous autorise à entendre ses paroles non pas comme de l'impolitesse mais comme un échange agréable.

Quant à couper soi-même la parole à son interlocuteur... Y a-t-il un moment favorable pour le faire ? Quand j'étais jeune, c'était strictement interdit à tout moment. Donc, quand j'entendis pour la première fois Marshall Rosenberg dire qu'il était parfois important d'interrompre quelqu'un, j'ai été choqué. Je n'y voyais vraiment pas un acte non-violent.

Depuis, j'ai changé d'avis sur la question. Pourquoi ? Premièrement, si je vous écoute au-delà du temps où je suis intéressé ou réellement capable de vous écouter, je me déconnecte de vous et je me fais violence. Avant, dans ma vie, quand je me déconnectais d'une conversation, je prétendais écouter par politesse. Je suis maintenant persuadé que je décrochais et que mon interlocuteur savait que j'avais décroché. Nos interlocuteurs savent très bien quand nous ne sommes ailleurs. Ils réagissent le plus souvent en se rapprochant de nous, en haussant la voix ou encore en répétant leur histoire. Est-ce vraiment *ahimsa* que de prétendre écouter quand vous n'écoutez pas ?

Depuis, j'ai appris à réagir différemment. Quand je me sens dériver, je commence par me connecter à moi-même pour voir ce qui se passe en moi. C'est de l'autoempathie silencieuse. Puis je dis quelque chose comme : « J'entends bien votre enthousiasme, mais à l'heure qu'il est, je suis incapable d'entendre tout ce que vous avez à me dire, parce que je suis fatigué (à supposer que vous soyez vraiment fatigué). Pourrions-

nous reprendre cette conversation à un moment où je serai plus en mesure de vous écouter ? »

L'autre solution est de commencer par reconnaître ce qui se passe en vous-même dans le moment présent. Du style : « Je comprends que vous vouliez vraiment partager cette histoire avec moi, mais je ne suis pas capable d'être pleinement à votre écoute, car je suis très pressée par le temps. Mon mari est là. Il attend que je le rejoigne. Nous avons un rendez-vous, et j'ai peur d'être en retard. Pouvons-nous fixer une heure demain pour que vous terminiez votre histoire ? Je serai ravie de l'entendre. »

Essayez de dire la vérité, et vous serez véritablement surpris de voir à quel point vos interlocuteurs comprendront et accepteront tout à fait votre embarras. Souvent, ils seront même assez soulagés par vos paroles tellement votre manque d'attention et d'énergie les mettait mal à l'aise. J'aime beaucoup cette approche, parce qu'elle associe d'une manière magnifique *ahimsa*, *satya* et la parole juste. La parole devient dès lors une pratique spirituelle.

À long terme, il est en réalité plus cordial et plus compatissant d'exprimer son *satya* – ce qui se passe en nous – et de se connecter à son interlocuteur en lui « coupant la parole » que de rester silencieux et de faire semblant de l'écouter alors qu'en fait notre esprit est vraiment ailleurs. Ni lui, je suppose, ni nous ne le voulons.

Exprimez votre vérité en établissant une connexion, et vous réduirez la violence que vous infligez à votre interlocuteur, que vous infligez à la relation et, naturellement, que vous vous infligez à vous-même.

### **Ressasser la même histoire**

Vous est-il déjà arrivé d'être là, debout, à écouter un ami, un collègue ou une connaissance vous raconter pour la énième fois la même histoire, à tel point que vous avez envie de prendre vos jambes à votre cou ? En général, il est question d'un vieil incident douloureux, et quand votre réaction ne satisfait pas son besoin d'empathie, il se répète à l'envi, parfois en poussant la voix, ou à chacune de vos rencontres. Le problème vient peut-être de

notre éducation, qui nous a appris à penser que le plus important au monde est l'opinion que les autres se font de nous.

Il nous arrive peut-être aussi de faire la même chose. De confondre compréhension et empathie. En général, nous pensons que notre désir le plus cher est d'être compris, alors que ce que nous recherchons probablement vraiment, c'est de l'empathie. En pensant vouloir être compris, et par là même accéder à une forme de guérison, nous racontons encore et toujours la même histoire. L'ironie veut que cette stratégie non seulement ne satisfait pas notre besoin d'être compris, mais qu'elle peut aussi nous aliéner celui qui écoute.

Utiliser la parole comme pratique spirituelle, c'est écouter non pas ce que l'autre pense, mais les sentiments et les besoins qui se cachent derrière les mots. Quand quelqu'un vous dit ce qu'il pense d'une expérience ou d'un événement, sa manière de se connecter à sa douleur ne l'aidera probablement pas à guérir. Quand quelqu'un vous raconte toujours la même histoire, soyez en empathie en essayant de comprendre ce qui se passe en lui. Dites par exemple : « Quand tu dis cela, ton but est-il que je sache à quel point tu as eu mal à l'époque, à quel point tu as mal encore aujourd'hui, et à quel point tu as envie d'être respecté (ou quoi que ce soit d'autre) ? »

En l'interrogeant avec empathie sur ce qu'il éprouve sur le moment, vous augmentez ses chances de se plonger dans l'instant présent et d'entrer en connexion avec vous. Si vous le guidez en douceur vers une connexion empathique, il est probable que vous apprécierez tous les deux davantage ce moment. Il cessera alors de raconter son histoire, et vous cesserez de prendre vos distances.

Quand nous parlons vrai, nous partageons ce qui est réel en nous. Non seulement nous vivons alors dans le présent, mais en plus nous construisons un pont vers notre moi authentique et le moi authentique des autres.

La communication non violente en pratique

## **La colère**

- Repensez à la dernière fois où vous avez été en colère pour une broutille. Prenez un moment au calme et soyez en empathie silencieuse à propos de l'incident en essayant de faire preuve de compassion et de comprendre ce qui s'est réellement passé en vous. Notez l'évolution de vos sentiments.
- Passez une journée à noter ce qui éveille en vous de la colère. Quelles que soient ces raisons, vous leur donnez un formidable pouvoir sur votre vie. Quand ces pensées surgissent, ayez recours à l'autoempathie.

## **Les images hostiles**

- Pensez à quelqu'un que vous ne connaissez pas mais envers qui vous nourrissez des images hostiles – un personnage public par exemple. Imaginez une conversation où vous lui donnez de l'empathie. Notez le changement en vous.
- La prochaine fois que vous aurez une réunion avec une personne ou un groupe, notez qui éveille en vous des images hostiles. Pendant la réunion, donnez-lui de l'empathie silencieuse.

## **Ressasser la même histoire**

- La prochaine fois que quelqu'un vous répètera encore et toujours la même histoire, notez quand vous décrochez et la réaction de votre interlocuteur.
- Quelles histoires répétez-vous sans cesse aux autres ? Quel besoin inassouvi pourrait vous pousser à vous répéter ? Quand vous le pouvez, donnez-vous de l'empathie sur le sujet.

# Chapitre 6

## Communiquer avec son partenaire

« Parlez sous le coup de la colère – et vous ferez le plus beau discours que vous regretterez toute votre vie. »

LAURENCE J. PETER

Rien ne met plus à l'épreuve notre capacité à être à l'écoute et à évoluer en tant qu'être humain que nos relations les plus intimes. Ces relations éveillent en nous les émotions les plus profondes, que nous les apprécions ou pas, et provoquent des habitudes de parole et d'action profondément ancrées. Une telle relation n'est jamais insipide. Ike et moi pensons qu'il devrait exister une sorte de yoga, appelé « yoga relationnel ». Il est tout autant difficile d'entretenir pendant de nombreuses années une relation cohérente et amoureuse avec notre partenaire que de pratiquer n'importe quelle posture de yoga !

Un jour, Ike et moi sommes en voiture, et je lui pose ce que je pense être une question anodine : « As-tu soif ? » Il répond par un simple « non », ce qui m'énerve. Quand je raconte cette anecdote dans mes ateliers, je fais souvent rire les participants. À mon avis, ils se reconnaissent à la fois dans la question et dans la réponse.

Demander à Ike s'il a soif est une manière de dire que j'ai soif. Mon éducation et mes convictions veulent cela. Aussi étrange que cela puisse paraître, c'est toujours ainsi que je demande ce que je veux. J'essaie en réalité de dire : « J'ai soif. Pourrions-nous nous arrêter pour boire ? » Mais j'ai appris à ne jamais demander, et surtout pas directement, que mes besoins soient satisfaits. À mes yeux, demander ce que je veux, c'est être égoïste, exigeant et dépourvu de spiritualité. Ma stratégie consiste à me protéger par le langage de ce que j'imagine être l'opinion de l'autre sur mes besoins. Je masque mes besoins en laissant penser qu'ils

viennent de lui et non de moi. Ce mode de fonctionnement a des répercussions directes sur tous nos échanges.

Grâce à la communication non violente, les choses se mettent peu à peu à changer. Pour commencer, je change le regard que je porte sur mes besoins, puis je modifie mon discours. Aujourd'hui, je dirai : « J'ai soif. Pourrais-tu t'arrêter pour que je puisse boire ? Quelqu'un d'autre a soif ? » En parlant ainsi, je dis aussi clairement que possible ce qui se passe en moi. Je pense donc pratiquer aussi *satya* et la parole juste.

Notre culture alimente une idée que beaucoup de femmes intègrent : Les femmes n'ont pas à avoir de besoins. De leur côté, beaucoup d'hommes semblent intégrer l'idée que les hommes n'ont pas à avoir de sentiments. Ces notions figées sont censées nous rassurer. Mais l'ironie veut que nous nous sentions beaucoup plus rassurés dans des relations quand nous exprimons clairement nos sentiments et nos besoins. Il y a deux raisons fondamentales à cela.

Premièrement, nous nous sentons plus en sécurité quand notre partenaire nous dévoile ce qu'il ressent. Les sentiments inexprimés sont souvent vécus comme une agression. Quand une personne est en colère ou contrariée, nous le sentons, surtout si nous sommes intimes. Quand elle exprime ses sentiments et que nous pouvons les entendre, nous sommes souvent soulagés, même si nous n'avons pas de solution contre ce qui les suscite.

Un jour, notre famille rend visite à un couple d'amis sur le point de se séparer. Alors que je défais ma valise, nos trois enfants viennent nous rejoindre dans la chambre, ferment la porte et nous demandent ce qui se passe dans cette famille, qu'ils connaissent depuis toujours. Je leur dis simplement que ce qu'ils ressentent est probablement le sentiment qui prévaut souvent dans les familles où le couple se déchire. Je suis surpris par leur soulagement. Ils ont senti l'agitation qui règne autour d'eux et ils sont rassurés qu'une personne de confiance valide leurs sentiments.

Les hommes apprennent souvent à cacher leur vulnérabilité. S'ils ont dans le passé éprouvé de la honte ou bien de l'embarras après avoir osé exprimer leurs sentiments, ils se sentent davantage en sécurité en les gardant pour eux-mêmes. Pour aider votre partenaire, et surtout si c'est

un homme, vous pouvez lui dire par exemple : « Je ne me sens pas aussi connecté à toi que j'aimerais l'être quand tu ne me dévoiles pas tes sentiments », ou encore : « Je me sens tellement plus en sécurité avec toi quand tu me dis ce que tu ressens. » Nous vous suggérons de faire suivre immédiatement des déclarations comme celle-ci par une demande du type : « Qu'en penses-tu ? »

À l'avenir, votre réaction à sa réponse influera fortement sur sa volonté de s'ouvrir à vous. Nous vous suggérons de commencer par apprécier sincèrement sa volonté de répondre, que vous aimiez ou non ce que vous entendez. Votre appréciation pourra être sincère, aussi douloureux que soit pour vous le contenu du message, si vous vous concentrez sur le cadeau que la personne vous fait en s'ouvrant à vous. Nous vous encourageons à ne pas juger ses sentiments et à ne pas les rejeter sous prétexte qu'ils sont incorrects ou faux. Si nous voulons apprendre à notre partenaire à être ce qu'il a qualifié toute sa vie de « vulnérable », notre réaction à ses premiers pas dans le partage de ses sentiments avec nous est un bon levier.

Parfois, nous – en particulier les hommes – nous convainquons que les sentiments constituent un obstacle à l'« action » ; par conséquent, nous devons faire taire nos sentiments pour être productifs et donc méritants. Nous pouvons aider notre partenaire à réaliser que, dans le cadre rassurant de la relation, la vulnérabilité et le partage des sentiments ne seront pas uniquement accueillis avec amour, mais seront également célébrés.

Le second point à garder à l'esprit concernant les sentiments et les besoins au sein des relations intimes est le suivant : non seulement les femmes ont appris à ne jamais demander que leurs besoins soient satisfaits, mais elles n'ont souvent même pas conscience de ce que sont leurs besoins. Sigmund Freud n'a-t-il pas demandé : « Que veut la femme ? »

Les femmes sont-elles jugées mystérieuses par les hommes, parce qu'elles n'expriment pas leurs besoins, voire ne les connaissent même pas ? Si elles cernaient mieux leurs besoins, peut-être trouveraient-elles le courage de demander d'une manière plus franche qu'ils soient

satisfaits. Alors, non seulement elles feraient plaisir à leur partenaire, mais en plus elles gagneraient en pouvoir dans le monde.

### **Revêtir l'habit du père Noël**

Dans une relation, l'autre étape importante dans l'emploi de *satya* et de la parole juste est d'avoir conscience de ce que nous pensons de nos besoins. Si nous pensons qu'ils sont un fardeau pour les autres, nous aurons du mal à faire des demandes afin qu'ils soient satisfaits. Pour être honnête avec nous-mêmes, sachons clairement ce que nous voulons. Mais les demandes claires ont une autre importance et un autre sens.

Quand nous ne demandons pas ce que nous voulons, peut-être est-ce parce que nous croyons inconsciemment que nos besoins ne sont pas importants ou, paradoxalement, que nous sommes spéciaux ou différents des autres et que nous n'avons besoin de rien. Ce mode de pensée est une forme d'égoïsme : nous croyons secrètement que nous valons mieux que les autres, que nos besoins sont mineurs ou inexistantes, et donc que nous n'avons pas besoin de l'aide des autres. C'est peut-être une déformation des enseignements du yoga ou du bouddhisme qui nous a amenés à conclure qu'il était égoïste ou exigeant de demander de l'aide. Mais il existe un autre moyen de concevoir les choses.

Marshall Rosenberg nous a appris à nous poser la question suivante : Que se passerait-il si nous agissions comme si nos demandes étaient en réalité un cadeau que nous nous faisons les uns aux autres ? Et si vous pensiez réellement qu'en émettant une demande, non seulement vous faites un cadeau à votre partenaire, mais vous lui faites aussi le plus beau des cadeaux du monde ? Ce cadeau, c'est l'occasion pour l'autre de satisfaire vos besoins. Vous revêtez l'habit du père Noël et vous lui faites un cadeau ! Croire que ses besoins sont un fardeau est un véritable enfer. Croire que ses besoins sont un cadeau est le moyen de sortir de cet enfer.

Nous ne disons pas que de la forme que prendra votre demande dépendra la satisfaction ou non de votre besoin. Nous suggérons tout d'abord que vous pouvez trouver le courage de demander, puis que vous pouvez demander sans pleurnicher ou vous plaindre. Faire une demande,

c'est faire à votre partenaire le cadeau de pouvoir décider de vous donner ce que vous voulez. Et donner à ceux que nous aimons, quand cela vient du fond du cœur, est l'un des plus grands plaisirs dans la vie. Si vous demandez en sous-entendant : « Tu as de la chance, je vais te donner l'occasion de satisfaire mes besoins », c'est vous le père Noël.

Toutefois, si nous demandons à notre partenaire d'accéder à notre demande avant même d'avoir exprimé nos sentiments ainsi que nos besoins, comment peut-il profiter de cette chance ? Nous devons avant tout formuler nos besoins, puis notre demande. Nous voulons que notre partenaire agisse avec la conviction que satisfaire nos besoins est la meilleure chose à faire sur le moment. Une demande ne comporte jamais d'exigence. Quand nous donnons ainsi, nous sommes tous, notre partenaire, le monde et nous-mêmes, dans la compassion.

Imaginez votre partenaire venir vous dire : « Que puis-je dire ou faire maintenant pour améliorer ta vie ? » J'imagine que vous déborderez d'affection. Les techniques de communication non violente consistent à créer la connexion par laquelle nous pouvons tous améliorer l'existence des autres. Elles nous aident grandement à vivre l'esprit de la vérité, et la vérité prend racine dans l'amour.

Sachez qu'en nous parlant ainsi, nous ne faisons rien pour l'autre. En réalité, nul ne fait jamais rien pour autrui. Nous n'agissons que pour satisfaire nos propres besoins. Si nous faisons quoi que ce soit pour une autre raison que celle de satisfaire nos propres besoins d'aide et de soutien, cela ne sera pas réellement un cadeau. Ce type de « cadeau » sera accompagné d'attentes et de contraintes en général inconscientes. L'autre sentira l'obligation cachée. Si je réalise quoi que ce soit en me disant que je « devrais » ou que je « dois » le réaliser, s'il existe le moindre soupçon de ressentiment ou bien de sanction implicite au cas où je refuserais de le faire, je nous fais vraiment violence – à la fois à moi-même et à la relation.

À terme, ce sont toujours les autres qui finissent par payer le « sacrifice de soi ». Cette forme de sacrifice peut être provoquée par l'idée de devoir ou d'obligation, par une tentative d'acheter l'amour des autres, ou encore par notre désir de plaire à Dieu. Si nous agissons en vertu de ces motivations, nous souffrons et nous créons de la souffrance.

Par contre, si tout ce que nous faisons pour les autres est mû par l'intention véritable de satisfaire nos propres besoins, tout est clair et nous vivons dans le présent.

### **Déceler ses besoins**

Vous vous souvenez de l'échelle du canard abordée dans le chapitre 4 ? Avant de donner à votre partenaire, vérifiez votre indice. Donnez uniquement quand l'indice est élevé. Ne renoncez pas à percevoir vos besoins satisfaits uniquement parce que vous rencontrez une résistance. Décelez vos besoins – ayez la persévérance d'un chien qui revient continuellement à la charge et glisse sa tête sous votre main pour que vous le caressiez. Il le fait avec amour.

Allez voir votre partenaire et dites-lui ce dont vous avez besoin, puis faites une demande. S'il n'y accède pas, donnez-vous à vous et à lui de l'empathie silencieuse, puis demandez de nouveau. Et recommencez. Demandez avec le cœur en changeant légèrement de stratégie à chaque fois. Ne craignez pas d'être casse-pieds. Vous le seriez si vous aviez des exigences ; demander que ses besoins soient satisfaits est une demande. Être casse-pieds, c'est agir comme si l'autre était en faute – lui « reprocher » notre état émotionnel et attendre de lui qu'il nous « répare ».

Demander que nos besoins soient satisfaits, c'est simplement assumer nos besoins et tenter de les satisfaire. Veillez à ce qu'aucune critique ne soit implicite ou exprimée. Toute critique est l'expression tragique de besoins inassouvis. N'oubliez jamais que vos besoins sont un cadeau pour vous et pour votre partenaire, car vos besoins sont ce qui vous connecte tous deux directement à la vie.

### **Des sujets de dispute récurrents**

La marque de fabrique des relations durables est la tendance des couples à avoir encore et toujours le même sujet de dispute. Le nôtre porte sur la température. Quand l'un de nous deux dit : « Il fait froid ici », l'autre

répond : « Non », et c'est parti. Les couples sont souvent incapables de résoudre les vieux conflits. En cas de désaccord, chacun cherche immédiatement une stratégie de résolution du problème. Chez nous, l'un dit : « Eh bien, si tu as froid, couvre-toi », tandis que l'autre rétorque : « Non, si tu as chaud, déshabille-toi. » Le scénario a fait ses preuves. Mieux vaut entrer en connexion empathique avec les sentiments et les besoins de l'autre afin de s'assurer que chacun a été entendu. Quand nous nous sentons entendus, nous devenons curieux des besoins de l'autre et nous sommes désormais ouverts aux nouvelles stratégies pour satisfaire tous les besoins du moment.

Marshall Rosenberg dit pouvoir aider les couples à résoudre leurs vieux désaccords en vingt minutes à partir du moment où les deux partenaires commencent à entendre leurs besoins respectifs. Des années de conflit envolées en vingt minutes ? Le secret est tout d'abord de donner et de recevoir de l'empathie. Un jour, il demande à l'assistance qui, parmi les couples présents, présente le désaccord le plus ancien. Un couple affirme se disputer à propos du carnet de chèques depuis des dizaines d'années. Il faudra du temps pour que chacun des deux, grâce à son aide, écoute les besoins de l'autre avec empathie. Mais une fois qu'ils les ont entendus, le problème du chéquier a été résolu en dix minutes.

Quand j'entends cette histoire, j'éprouve un mélange de grand espoir et de profonde tristesse. Nous sommes tous piégés dans des conflits répétitifs. Pour moi, le problème ne tient jamais au « sujet » du conflit mais à un besoin d'empathie. Apprendre à donner de l'empathie à son partenaire et à en recevoir de sa part ouvre les portes de la connexion et de l'amour. Nous voulons tous être vus et entendus pour ce que nous sommes, sans jugement. Faites ce cadeau à votre partenaire, et peut-être dépasserez-vous votre conflit le plus récurrent. Le jeu en vaut la chandelle.

### **Vivre inconscient**

Toutes les pratiques spirituelles tournent fondamentalement autour de la même question : être présent et ouvrir son cœur. C'est l'essence même

d'une existence consciente. Mais dans le tourbillon de la vie de tous les jours et des schémas habituels des relations durables, une partie de nous « devient inconsciente » quand notre partenaire ou les circonstances déclenchent en nous des réactions habituelles.

Prenez le temps de réfléchir au calme à ce que vous faites quand vous avancez inconscient dans votre relation. Déclarez-vous forfait ? Faites-vous des reproches à l'autre ? Vous défendez-vous contre toutes les déclarations, car vous les entendez comme des critiques ? Une fois que vous avez trouvé la pensée fondamentale et votre réaction habituelle, parlez-en à votre partenaire. Il confirmera vos dires – il a fait avec pendant des années. Puis essayez la stratégie suivante.

Mettez-vous d'accord sur un signal que votre partenaire peut utiliser pour vous aider à tenir votre engagement de rester présent au beau milieu d'une dispute. Cela peut être un doigt levé ou un mot précis qui vous rappelle que vous êtes retombé dans vos travers. Vous pouvez utiliser le même signal ou des signaux différents. L'important est de s'en servir.

Voilà quelques années, Ike nous parle, aux enfants et à moi, de son habitude d'oublier à quel point il aime rester présent et nous demande de l'aider à remarquer quand il est ailleurs. Peu de temps après, un soir, à table, il commence à s'énerver et à se montrer critique. L'un de nos enfants, alors jeune adulte, rappelle à son père l'accord qu'il a passé avec nous : « Papa, est-ce ainsi que tu veux être avec nous ? Est-ce le type de connexion que tu veux avoir là, maintenant ? » Ces mots suffisent à rappeler à Ike ses valeurs et son engagement dans une communication claire. Il annonce qu'il va quitter la pièce, se recentrer et revenir pour se connecter comme il le veut avec son fils. C'est ce qu'il a fait.

Le reste de la soirée est agréable pour tout le monde, car nous célébrons ce moment passé en famille. Cela constitue une révélation pour nous tous. Nous découvrons que si nous restons conscients de ce que nous faisons, nous pouvons changer nos habitudes. Les choix de Ike ont été pour nous une source d'inspiration.

**Ne jamais écouter les critiques**

Quand nous perdons de vue l'intention qui motive nos paroles, surtout avec nos intimes, nous constatons que nous disposons d'un vocabulaire riche pour dire ce qui ne va pas chez eux. Certains partenaires prennent tout ce que nous disons pour des critiques. Il faut alors de l'empathie d'urgence.

Parfois, le plus efficace est de dire quelque chose comme : « Je ne suis pas capable de t'écouter, là. Je vais aller faire un tour le temps de me recentrer, puis j'aimerais essayer à nouveau d'entendre ce que ton cœur veut que j'entende. »

N'écoutez jamais ce que l'autre pense de vous. Il peut penser que vous lui avez fait de la peine. Il peut même utiliser la culpabilité pour vous pousser à penser que vous en êtes la cause. Cela n'est pas le cas. Cela n'est pas ce que l'autre a dit qui a causé ma peine ; c'est la manière dont j'ai choisi de l'entendre.

Vous l'avez peut-être provoqué, mais il a créé sa propre souffrance par sa manière de vous entendre. Donc, au lieu d'entendre ce que votre partenaire pense, entendez ce que dit son cœur. Entendez ce qui se cache derrière les critiques. Est-il blessé ? A-t-il peur ? Est-il dépité ? Donnez-vous et donnez-lui de l'empathie silencieuse. N'allez pas chercher de solution ou de stratégie tant que vous n'avez pas tous les deux changé.

L'un des enseignements les plus forts du D<sup>r</sup> Rosenberg est que, dans les relations, nous « devenons peu à peu moins stupides ». Avec un peu de chance, notre relation résistera jusqu'à ce que nous commencions à comprendre que nous nous provoquons mutuellement et quels mots précis nous provoquent. Ensuite, nous pourrions donner et recevoir de l'empathie pour nous connecter et nous apaiser, au moins jusqu'à la prochaine fois.

L'une des stratégies de renforcement de la connexion consiste à célébrer systématiquement l'apport enrichissant de l'autre dans votre vie. Intégrez cette célébration dans votre structure relationnelle ; créez un espace pour vous y livrer tous les jours. L'un des moyens peut être de reconnaître ce que votre partenaire fait tous les jours. Par exemple : « J'apprécie vraiment que tu te lèves tôt pour aller travailler et nous permettre ainsi de vivre dans cette maison », ou : « Merci d'avoir préparé ce repas. Je sais qu'il t'a fallu du temps et des efforts, et je tiens à ce que

tu saches que j'ai apprécié les saveurs et que je suis persuadé de ses bienfaits. »

## **Le mythe de l'indépendance**

La plupart d'entre nous ont appris qu'il est important d'être indépendant, de penser par soi-même et de se faire son propre avis sur tout. Ce diktat culturel explique en partie que nous ne faisons pas clairement la distinction entre dépendance et indépendance, donc que nous nous privons du plaisir de l'interdépendance.

Être dépendant, c'est croire que seule une personne précise peut satisfaire mes besoins – par exemple mon besoin d'amour. Déclarer : « J'ai besoin que tu m'aimes » constitue en réalité une stratégie. Si nous pensons que, pour être aimé, nous devons l'être par cette personne précise, nous sommes dépendants d'elle. Donc, si cette personne ne nous donne pas d'amour, ou si nous ne pouvons pas la persuader d'une manière ou d'une autre de nous aimer, nous n'aurons pas d'amour dans notre vie. C'est terrible !

Pour éviter cette dépendance et d'éventuelles souffrances, nous nous comportons et nous parlons parfois comme si nous étions complètement indépendants des autres. Cette manière de voir le monde renforce l'idée que nul ne peut satisfaire nos besoins à part nous-mêmes. C'est une option plus sûre, mais c'est aussi une option plus solitaire.

Il existe une troisième voie. Elle consiste à utiliser ma voix pour reconnaître mon interdépendance avec les autres, c'est-à-dire reconnaître que mes besoins ne peuvent pas être satisfaits si les vôtres ne le sont pas, et que les vôtres ne peuvent pas être satisfaits tant que les miens ne le sont pas. Il devient alors clair que les besoins, les besoins humains que nous avons tous, sont ce qui nous connecte les uns aux autres.

Aucune relation humaine ne peut s'épanouir et trouver son équilibre si les deux parties ne voient pas leurs besoins satisfaits. C'est vrai des relations entre employeur et employé, entre mari et femme, entre enseignant et élève, et entre amis. Une relation ne peut durer si l'un des membres obtient systématiquement ce dont il a besoin et pas l'autre.

## Comment apprécier ses erreurs

L'une des choses qui nous retient souvent quand nous commençons à utiliser la communication non violente avec notre partenaire est la peur de mal faire. Nous vous conseillons de vous lancer sans avoir peur de vous tromper. Vous pourrez toujours utiliser vos toutes nouvelles compétences en CNV pour réparer les dégâts.

Détendez-vous. Ayez confiance en votre capacité à déplorer vos « erreurs » avec votre partenaire et à réessayer d'établir une connexion.

### La communication non violente en pratique

#### Améliorer la vie

- Décidez avec votre partenaire que, chaque jour de la semaine prochaine, au réveil, la première question que vous vous poserez mutuellement est : « Que puis-je faire pour améliorer ta journée ? » Observez les bienfaits sur vous.
- Veillez ensuite à avoir une écoute empathique de la réaction et à répondre à sa demande si elle est au moins à 6 sur votre échelle du canard.
- À la fin de la journée, remerciez à voix haute votre partenaire pour ce qu'il a fait pour embellir votre journée.

### La communication non violente en pratique

#### La déduction intentionnelle

- Prenez dix minutes avec votre partenaire et demandez-lui de vous raconter un incident (ne vous impliquant pas) qui l'a mis en colère. Aidez-le à se souvenir des sentiments et des besoins qu'il a éprouvés sur le moment.
- Puis encouragez-le à dire ce qu'il ressent et ce dont il a besoin maintenant en se remémorant l'incident. Ne donnez pas de solution, juste de l'empathie.

• Quand vous vous sentez à l'aise, essayez le même exercice avec un incident vous impliquant tous les deux.

# Chapitre 7

## Communiquer avec ses enfants et ses parents

« Dire à quelqu'un ce qui ne va pas chez lui ne m'a jamais aidé  
à obtenir ce que j'attendais de lui. »

*MARSHALL ROSENBERG*

Un jour, quelques années après avoir commencé à étudier la communication non violente, nous avons une conversation avec notre fille adolescente. Nos compétences en sont encore au stade élémentaire, car, quand nous tentons de recourir à la CNV, elle nous dit : « Je n'ai ni sentiments, ni besoins, ni demandes, donc arrêtez d'utiliser votre CNV avec moi. Je vous vois venir. » Notre manque d'expérience explique la contrariété que sa réaction a provoquée chez nous. Apprendre à communiquer autrement avec ses enfants et ses parents est sans doute l'un des domaines où il est le plus délicat d'adopter les principes de la parole juste en tant que pratique spirituelle.

L'une des raisons de la difficulté des relations parent-enfant est peut-être la question du déplacement du pouvoir. Quand les enfants naissent, nous, parents, semblons avoir tout pouvoir. Puis, peu à peu, quand ils grandissent, nous leur laissons de plus en plus de liberté jusqu'à ce qu'ils quittent la maison pour vivre leur vie. Mais, souvent, les parents continuent inconsciemment de croire qu'ils sont responsables de leurs enfants, de ce qu'ils disent et de ce qu'ils pensent.

Avec nos parents, c'est le contraire. Quand nous les voyons, ou quand nous pensons à eux après leur disparition, le vieil esprit de rébellion se réveille parfois. Il nous arrive d'être légèrement énervés si nous percevons qu'ils jugent nos choix ou qu'ils essaient de nous conseiller. Nous voulons qu'ils lâchent du lest et qu'ils nous traitent comme les

adultes que nous pensons être devenus, même lorsque nous n'avons que quinze ans.

### **Prise de pouvoir et partage du pouvoir**

Marshall Rosenberg raconte que sa relation avec ses enfants évolue considérablement le jour où il réalise qu'il ne pourra pas les contraindre à faire quoi que ce soit – il ne peut que leur faire regretter de ne pas l'avoir écouté. Il découvre aussi qu'il finit par espérer ne pas leur avoir fait regretter de ne pas l'avoir écouté... Ainsi va le monde quand nous voulons prendre le pouvoir.

Quand nous étions de jeunes parents, Ike et moi pensions qu'éduquer ses enfants, ce n'est pas seulement les aimer, mais aussi les amener à nous écouter et à agir d'une certaine manière. Nous pensions que c'était ce que font des parents responsables. Cette démarche pose un seul problème : c'est une solution à court terme qui peut avoir des conséquences indésirables. S'il est parfois possible d'amener son enfant à faire ce que l'on souhaite en usant de son pouvoir de parent, ce pouvoir ne pourra jamais l'obliger à faire quelque chose pour les raisons pour lesquelles vous voulez qu'il le fasse. Si nous ne trouvons pas d'autres moyens de nous connecter et de communiquer, nous construirons des relations parent-enfant qui ne sont pas satisfaisantes et qui seront source de souffrance, à la fois pour l'enfant et pour le parent.

Dès notre premier enfant, Ike et moi comprenons que nous ne pouvons pas contrôler un enfant, même un enfant de deux ans. Nous pouvons l'envoyer dans sa chambre quand il fait une colère et lui dire d'y rester, mais nous ne pouvons pas l'amener à aimer ça ou à arrêter d'essayer de sortir. Cela a été une leçon d'humilité.

C'est là que peut nous aider la parole en tant que pratique spirituelle. À propos des adolescents, Suzuki Roshi dit : « Vous ne pouvez pas contrôler leur comportement, vous ne pouvez que contrôler le vôtre. » En clair, la pratique régulière d'une activité comme le yoga ou la méditation peut nous aider en tant que parent à dire clairement ce qui se passe en nous et quels sont nos besoins exacts. Elle peut aussi nous aider à mieux

cerner ce que nous avons le pouvoir de changer ou non, mais aussi à voir notre enfant comme un individu à part entière et à séparer nos besoins des siens.

Un jour, j'entends (Judith) un psychologue dire que, quand votre enfant est confronté à une difficulté, vous devez vous demander : Est-ce mon problème en tant que parent ? Est-ce le problème de mon enfant ? Ou est-ce un problème que nous devons tous deux résoudre ? Si c'est votre problème, il suggère que vous vous fassiez aider. Si c'est le problème de votre enfant, vous pouvez l'aider à le résoudre. Si c'est votre problème à tous les deux, vous pouvez trouver un moyen de le résoudre ensemble. La difficulté est de savoir qui a un problème.

Il est très tentant d'être prêt à tout pour protéger son enfant. Il existe même un terme pour cela : on parle de parent hélicoptère. Ces parents survolent chaque activité et chaque aspect de la vie de leur enfant, tel un hélicoptère. Cette tendance est la manifestation de la volonté de prendre le pouvoir sur la vie et sur les choix de son enfant. Elle traduit peut-être une volonté désespérée de veiller au bonheur, à l'équilibre et à la sécurité de son enfant, mais elle n'est pas sans conséquences.

La CNV nous permet de changer notre vision du pouvoir dans les relations humaines. Nous apprenons que nous voulons partager le pouvoir avec nos enfants, et non pas prendre le pouvoir sur eux. L'idée n'est pas d'abandonner notre rôle de parent, mais de comprendre que tous les êtres humains ont du pouvoir, même dans les circonstances les plus contraignantes. Si quelqu'un pointe un révolver sur votre tempe et vous dit : « La bourse ou la vie », vous n'aimerez peut-être pas le choix proposé, mais vous aurez au moins le pouvoir de choisir.

Les enfants, même les plus jeunes, ont le choix de leurs sentiments et de leurs pensées. Ils peuvent faire ce que nous voulons à l'extérieur, ils feront ce qu'ils veulent à l'intérieur. Les relations les plus réussies avec les enfants sont fondées sur la reconnaissance qu'ils ont eux aussi du pouvoir. L'idée n'est pas d'abandonner notre responsabilité de les protéger et de les guider, mais de comprendre qu'ils font partie intégrante du processus. Si vous n'êtes pas d'accord, essayez d'user de votre pouvoir pour « faire » qu'un adolescent travaille bien à l'école et dites-nous ce qui se passe ! Il fera ce qu'il veut. Nous ne pouvons choisir que

nos propres actes. Si notre langage dit autre chose, nous ne vivons pas dans la réalité.

La CNV nous apprend que nous avons agi comme si nous avions du pouvoir sur nos enfants. Prendre le pouvoir, c'est tenter d'utiliser des mots ou des actions pour inciter quelqu'un à faire ce que vous voulez qu'il fasse. Les mots cachent un usage implicite de la force si l'autre ne s'exécute pas. Si vous voulez savoir sur quel type de monde cette croyance débouche, regardez autour de vous. Malgré tous les progrès de la société humaine, nous tentons souvent de résoudre les problèmes en prenant le pouvoir.

En revanche, le partage du pouvoir requiert des compétences en communication pour reconnaître le pouvoir de chacun et trouver une solution qui satisfait les besoins de chacun.

Comment apprenons-nous à partager le pouvoir avec nos enfants ? Prenons deux exemples. Le premier date du jour où notre fille de treize ans et son amie proposent d'aller à un concert de rock et de « rentrer à 2 heures du matin ». Quand elle pose la question, ma réaction silencieuse est : « Dans tes rêves ! » Mais quand je réalise qu'elle est plus grande que moi, qu'elle peut franchir la porte, que je peux ne jamais la revoir (ni elle ni aucun petit-enfant potentiel) et que je ne vais pas l'enchaîner à son lit, je comprends que ma meilleure stratégie est la négociation. J'utilise donc mon mantra éducatif préféré : « Eh bien, dis m'en plus. » C'est une bonne tactique pour prendre le temps de respirer et de considérer la situation. Cette pause me permet d'y voir plus clair : je me moque qu'elle aille à un concert de rock ; ce qui m'importe, c'est qu'elle soit en sécurité.

Je la laisse s'enthousiasmer sur la musique, le temps de me remémorer les techniques de CNV. Je lui dis ensuite : « J'entends bien ton enthousiasme pour ce concert, mais moi, j'ai quelques inquiétudes. Pourrions-nous prendre dix minutes maintenant pour trouver le moyen de satisfaire toutes deux nos besoins ? » Ce type d'approche reconnaît les besoins et les désirs de l'autre. S'il se sent entendu, il sera plus disposé à vous écouter, vous et vos besoins.

Quand elle accepte de poursuivre la discussion, je lui dis que mes besoins concernent uniquement sa sécurité. Je lui dis que trois stratégies sont susceptibles de satisfaire mes besoins de sécurité et aussi, d'après moi, ses besoins de liberté et de distraction. Je les lui expose l'un après l'autre, et elle les accepte toutes. Ces stratégies sont que son frère aîné, en qui j'ai toute confiance, les accompagne, qu'il reste avec elles pour qu'elles ne soient pas seules dans la foule, et qu'elle soit rentrée à minuit.

Non seulement elle accepte le tout, mais en plus nous terminons la discussion avec un sentiment de connexion et de célébration – rien à voir avec la dispute qui se produit si souvent quand les adolescents poussent le bouchon un peu loin et que les parents réagissent par peur et font le coup de force. Le plus intéressant dans cette situation est qu'elle est rentrée de son concert à 22 heures parce que la musique était trop forte. Elle s'est sentie libre de faire le choix de satisfaire ses besoins et ne s'est pas sentie obligée de me prouver quoi que ce soit en se rebellant.

Le second exemple concerne notre fils de dix-neuf ans. Un jour, il part seul en voiture rejoindre un ami à la montagne. Au moment du départ, j'essaie de lui faire accepter de m'appeler en route et à son arrivée. Face à ses tergiversations, je surenchéris : « Non, lui dis-je, je veux que tu m'appelles tous les jours, et même tout le temps ! Je veux que tu ne t'arrêtes jamais de m'appeler ! » J'éprouve le besoin d'être rassurée et d'être en connexion, et il éprouve un besoin de liberté et d'autonomie. Sa réaction est dans toutes les annales des relations parent-adolescent : « Tu ne me fais pas confiance ! »

Heureusement, Ike intervient en douceur et nous fait profiter de ses compétences en CNV. Il nous aide à clarifier nos besoins respectifs. Quand mon fils entend que ma demande est une stratégie pour satisfaire mes besoins de le savoir en sécurité, il se détend, parce qu'il est question de moi et non d'une critique implicite. Il commence à comprendre que ce n'est pas un manque de confiance en lui. Et quand il me démontre par ses propos qu'il m'a entendue, je me détends et réussis à entendre ses besoins d'autonomie et de liberté.

Après avoir entendu nos besoins respectifs, nous réussissons à nous mettre d'accord sur une stratégie pour les satisfaire. L'ironie veut qu'au bout de trois jours je finis par lui demander de m'appeler moins souvent,

car je suis satisfaite de notre connexion. Pendant les quelques minutes passées à clarifier nos besoins par la CNV, chacun est d'abord attentif à ce qui se passe en nous, puis à l'écoute de ce dont nous avons vraiment besoin, enfin prêt à céder sur nos attentes (stratégies) respectives et ouvert à ce qui peut se passer.

La situation a été résolue avec connexion et nos besoins à tous les deux satisfaits. Cela a été une grande leçon pour moi. Une fois de plus, je vois que je cherche à partager le pouvoir avec mes enfants et non à prendre le pouvoir sur eux, car le partage du pouvoir me permet d'instaurer le type de relation que je souhaite.

### **L'usage protecteur de la force**

À l'instar du yoga et du bouddhisme, la CNV est très attachée aux valeurs de la non-violence, mais elle préconise également l'usage protecteur de la force, qui consiste à employer juste ce qu'il faut de force pour empêcher quelqu'un de se nuire ou de nuire aux autres. Cette force est utilisée avec compassion et non avec colère, et son but n'est jamais de punir.

Il arrive qu'il soit nécessaire de recourir à la force pour protéger ou sauver des vies. Si mon enfant de trois ans est au milieu de la route, je ne chercherai pas à avoir avec lui une conversation en mode CNV sur le danger que représente le camion qui lui fonce dessus. Je l'attraperai et je courrai nous mettre à l'abri. Utiliser la CNV ne signifie pas renoncer à nos pulsions protectrices de parents, ni renoncer ou abandonner nos responsabilités éducatives. La CNV nous aide à réaliser que la plupart de nos décisions concernant nos enfants ne portent pas sur des situations où le danger est mortel, et que la réciprocité peut instaurer une relation plus profonde et plus satisfaisante.

L'Inde nous offre une illustration magnifique du concept d'usage protecteur de la force. L'histoire est célèbre. Un sâdhu fait, comme chaque année, le tour de l'Inde. Dans l'un des villages qu'il visite, après une conférence sur *ahimsa*, la non-violence, il rencontre un grand serpent agressif qui terrorise le village. Le reptile écoute attentivement les enseignements du sâdhu sur la non-violence.

Une année passe, et le sâdhu errant revient au village et trouve le serpent caché dans les buissons, affamé et blessé. Quand il lui demande ce qui lui est arrivé, le serpent répond qu'il a pris les enseignements d'*ahimsa* très à cœur et ne menace plus personne. Les enfants, ayant rapidement compris qu'il ne constitue plus une menace, se moquent de lui et lui jettent des pierres. Le serpent n'arrive plus à trouver de la nourriture et est à l'article de la mort.

Le sâdhu lui répond : « Effectivement, je t'ai enseigné la non-violence, mais je ne t'ai jamais dit de ne pas siffler. » Faire usage de la force protectrice avec nos enfants, ou quiconque d'ailleurs, c'est se souvenir qu'il est parfois nécessaire de siffler.

### **Autonomie, autonomie, autonomie**

L'une des raisons pour lesquelles la prise de pouvoir ne nous permet pas d'obtenir ce que nous voulons est qu'elle ne reconnaît ni ne respecte le prérequis fondamental de toute bonne relation, à savoir le respect de l'autonomie de l'autre. L'enfant, l'adolescent ou le jeune adulte pourraient être définis comme « une personne qui veut que vous respectiez son autonomie ». Plus vous êtes proche d'elle, plus elle cherche désespérément à ce que vous respectiez son autonomie.

Le premier signe de rébellion dans la relation parent-enfant est la fameuse crise des deux ans, ou crise du non. Nous n'avons pas compris en quoi ce stade de développement est si terrible jusqu'à ce que nous soyons en plein dedans avec notre aîné. Cela n'a pas été si terrible pour lui, mais cela l'a été pour nous. C'est l'âge du non ! À chaque occasion, toute la journée, pendant plusieurs mois, il nous dit clairement que nous devons respecter son autonomie. Il veut décider lui-même quand monter dans le siège auto, et si et quand en descendre. Il veut décider d'aller ou non dans son bain, et si et quand en sortir. Il veut aussi décider du moment où il ira se coucher. Les spécialistes de l'enfance nous apprennent que c'est une étape normale du développement humain. Cela ne nous aide pas beaucoup. Je ne suis pas sûr de savoir ce qui est le plus désagréable – entendre « non ! » à longueur de journée ou assister à la mort de l'illusion que nous, parents, détenons le pouvoir.

Une scène d'un film intitulé *Un beau jour* illustre parfaitement la réciprocité du pouvoir entre parent et enfant. Dans cette scène, on voit le père (interprété par George Clooney) et sa fille d'environ huit ans. Elle est sous la table, caressant un chaton qu'elle veut à tout prix garder, et son père est avec elle, sous la table, cherchant à la convaincre de le suivre. Il essaie d'abord d'user de pouvoir sur elle, puis il tente de la soudoyer, mais rien ne marche jusqu'à ce qu'il finisse par écouter ses besoins. Quand elle se sent entendue, ses besoins à elle et ses besoins à lui peuvent être satisfaits, et elle accepte de le suivre. S'il n'utilise peut-être pas le langage officiel de la communication non violente, il utilise sans aucun doute son langage courant ainsi que l'idée de réciprocité.

### **Qu'attendons-nous de nos parents ?**

Ce que nous attendons le plus de nos parents est sans doute leur amour inconditionnel. Juste après vient le désir de reconnaissance et de respect de notre autonomie. Ce désir ne semble pas disparaître, même à l'âge adulte. En grandissant, nous pouvons éprouver le besoin d'exiger le respect de notre autonomie et pour cela nous pouvons choisir parmi de nombreuses stratégies. L'une d'entre elles est la rébellion. Cette stratégie est simple et quasiment universelle : « Je veux X, mes parents veulent Y, alors je ferai X, même si je vois bien que Y est une meilleure idée, parce que nul ne peut me dicter ma conduite. » Ce scénario se déroule tous les jours dans de nombreuses familles. Parfois, la rébellion est ouverte, parfois elle est sournoise, mais la guerre fait rage.

Une autre stratégie consiste simplement à céder et à se soumettre à l'autorité parentale. Mais cette approche peut alimenter une colère noire et une rébellion larvée. Elle se met parfois en place dans les foyers où la rébellion n'est pas perçue comme sûre par l'enfant, notamment en cas d'alcoolisme ou de maltraitance.

La plupart d'entre nous arrivons à l'âge adulte sans connaître clairement la réciprocité et le partage du pouvoir avec nos parents. Nous avons beau diriger des entreprises, embaucher ou licencier des employés, acheter et vendre des maisons, écrire des livres et devenir nous-mêmes

parents, avec nos parents, il peut encore nous arriver de devoir défendre notre besoin de respect de notre autonomie.

Quand vous vous trouvez dans cette position avec vos parents, la CNV suggère que vous vous donniez de l'empathie silencieuse pour la tristesse ou l'agacement que vous éprouvez en voyant votre parent ne pas respecter votre autonomie. En sa présence, vous risquez d'avoir besoin d'autoempathie. Vous pouvez aussi vous arranger pour recevoir de l'empathie à voix haute en allant voir un ami avant de parler à vos parents. Une fois que vous vous sentirez bien, votre curiosité naturelle vous poussera à vous demander ce qui peut se passer chez vos parents et vous pourrez évoluer et leur donner de l'empathie. Quand nous pouvons faire preuve d'empathie, il n'y a rien à pardonner et les vieilles blessures et les vieilles peurs semblent moins graves.

Une dernière manière de créer et de maintenir une connexion avec vos parents est d'exprimer votre besoin et de demander des choses précises en retour : vous pouvez dire que vous voulez améliorer votre communication, puis deviner leurs sentiments et leurs besoins sur une question précise. Soyez prêt à continuer d'essayer et ne cessez jamais de vous donner de l'empathie.

### **Les risques de l'approbation**

En tant que parents, nous utilisons parfois notre approbation et les félicitations pour récompenser et manipuler nos enfants. Si cette stratégie de satisfaction de nos besoins peut sembler affectueuse, elle pose des problèmes. Par notre approbation, nos compliments ou nos félicitations, nous disons à l'autre que nous l'aimons lui ou ce qu'il a fait en utilisant un langage évaluatif. Nous donnons notre avis, même si cet avis est en général jugé « positif ».

Mais ce qui est implicite dans les félicitations, c'est l'idée non exprimée que, si la personne a bien fait, elle pourrait aussi mal faire. Si vous êtes beau, vous pourriez aussi être laid. Si je vous place sur le continuum du « beau » dans mon esprit, il faut savoir qu'à l'autre extrémité de ce continuum se trouve le « laid ». Les félicitations et les

compliments mettent votre enfant, ou n'importe qui, dans une boîte. Ils lui disent qui il est. Ils l'enferment. Ne vous est-il jamais arrivé que quelqu'un vous fasse un compliment qui vous met mal à l'aise ? Ce malaise venait probablement du fait que le compliment, même s'il était positif, impliquait la possibilité de l'inverse.

Les compliments et les félicitations sont des récompenses extrinsèques. Dans *Punished by Rewards* (« Puni par des récompenses »), l'auteur Alfie Kohn cite différentes études qui montrent que non seulement les félicitations et les récompenses ne permettent pas de parvenir à ses fins, mais qu'en réalité elles provoquent même un recul du comportement désiré. À long terme, il est donc contreproductif de tenter de manipuler son enfant ou quiconque en le félicitant et en le complimentant.

Au lieu de féliciter et de complimenter votre enfant, appréciez-le. En CNV, apprécier signifie dire exactement ce qu'il a fait ou dit qui a satisfait vos besoins précis. Donc, au lieu de dire : « Tu es un bon garçon d'avoir lavé la vaisselle », dites plutôt : « Quand je suis rentré et que j'ai vu que la cuisine était propre, mes besoins d'aide et de soutien étaient satisfaits. Merci. »

Quand nous émettons une appréciation, non seulement nous évitons de juger les autres, mais en plus nous dévoilons ce qui contribue à notre bonheur et à notre bien-être. En communication non violente, l'appréciation est un véritable cadeau que nous faisons à l'autre : nous lui montrons en quoi ses actes contribuent à notre bien-être – et c'est cela que Marshall Rosenberg appelle « la seule solution valable ». Non seulement nous nous sentons plus à l'aise pour apprécier plutôt que pour récompenser, mais l'appréciation présente l'avantage de nous connecter à nous-mêmes, à l'autre et au moment présent. C'est la pratique spirituelle de la parole au quotidien.

La communication non violente en pratique

**La prise de pouvoir en question**

- Dans les jours qui viennent, soyez attentif au langage que vous entendez à la télévision ou à la radio. Notez la fréquence à laquelle vous entendez des mots qui expriment la prise de pouvoir sur les autres.
- La prochaine fois, notez les mots que vous utilisez qui expriment une prise de pouvoir. Quand vous le pouvez, prenez le temps de vous isoler au calme et de vous demander en quoi ces mots ont été stimulés par votre sentiment d'impuissance.

### **Apporter une appréciation**

- Engagez-vous à exprimer une appréciation à chacun des membres de votre famille une fois par jour, pendant une semaine.
- La prochaine fois que vous parlez à vos parents, que ce soit au téléphone, en personne ou en pensée, faites preuve d'empathie envers vous-même quand vous sentez que vous commencez à vous agiter ou à vous énerver.

## Chapitre 8

### Communiquer dans son travail

« Concentrez-vous sur ce que vous voulez et non sur ce que vous craignez. »

*IKE LASATER*

Nous voyons souvent notre lieu de travail comme un lieu coupé de notre vie « réelle » et, quand nous y sommes, nous endossons un personnage et un ensemble de règles différentes. J'entends (Ike) souvent mes interlocuteurs dire qu'ils ne se sentent pas suffisamment en sécurité pour s'exprimer librement au travail et montrer qui ils sont véritablement. Ils sont prudents et se protègent. Que le lieu de travail soit un bureau, une caserne de pompiers, un hôpital ou un cabinet médical, un commissariat, un magasin ou autres, les personnes craignent, en se dévoilant, de devenir vulnérables et de perdre leur statut ou le respect des autres. Nous avons souvent du mal à imaginer pratiquer la parole juste ou une technique particulière comme la communication non violente au travail. Ces peurs constituent des obstacles – le simple fait que les autres ont l'habitude de nous voir communiquer d'une certaine manière étant en lui-même un obstacle.

Quand je commence à me familiariser avec la CNV, je travaille alors dans un cabinet d'avocats. En salle d'audience, je suis un protocole précis, que j'ai appris, et je suppose qu'essayer quoi que ce soit de différent, par exemple un nouveau mode de communication, sera non seulement mal vu, mais aura également des conséquences négatives pour mes clients et pour moi-même. Je me souviens d'une situation précise dans laquelle je me suis trouvée face à ce dilemme.

Dans le cadre d'un procès que j'ai intenté à la cour fédérale concernant une décharge de produits toxiques, je mène le contre-interrogatoire d'un témoin du gouvernement. C'est la première fois que cette chimiste

hautement qualifiée témoigne à la cour, mais ayant déjà recueilli sa déposition, je connais son témoignage. Je veux tout d'abord souligner quelques points de sa déposition pour m'assurer qu'ils figureront dans le rapport d'audience. Au cours de mon contre-interrogatoire, je lui pose donc des questions dont je connais les réponses, mais j'ai besoin qu'elle les exprime tout haut. Si ces questions sont favorables à mon client, l'essentiel de son témoignage est favorable au gouvernement.

C'est une expérience extrêmement pénible. À chaque fois qu'elle répond à une question, elle nuance ses propos en reformulant l'opinion qu'elle a déjà formulée. Cela prend beaucoup de temps, alors que le procès a déjà du retard. Désarçonné, je me mets à utiliser toutes les techniques de contre-interrogatoire que j'ai apprises pour tenter de la canaliser et de faire taire ses explications longues et répétitives.

Non seulement aucune de ces techniques ne fonctionne, mais en plus elle commence à me considérer (comme elle le dit à mon associée pendant l'une des interruptions de séance) comme un « sale sexiste » qui essaie de la manipuler et de la rabaisser. Étant novice en matière de CNV, je n'ose expérimenter avec elle un autre mode de communication.

Le contre-interrogatoire doit se poursuivre le lendemain. À ce rythme-là, le juge finira par couper la déposition et je n'aurai pas le rapport d'audience que je souhaite. Face à cette situation désespérée, une petite voix me dit : « Tu pourrais utiliser la CNV. » Ma réaction est immédiate : « Non, pas dans cette situation ! » Je me mets toutefois à me demander comment formuler quelque chose d'une manière acceptable dans cet environnement strict et formel : moi au pupitre, à quelques mètres du témoin à la barre, cerné par une bande d'avocats du gouvernement, tous prêts à objecter à la moindre parole qui n'ira pas dans le sens de ce qu'ils veulent entendre.

Le lendemain, quand elle commence à se lancer dans une longue explication, je l'interromps par un « Excusez-moi ». Quand elle s'arrête et que j'obtiens son attention, je poursuis : « Je suis inquiet du temps que va demander la fin de votre déposition. Je me demande si vous voulez bien vous contenter de répondre à mes questions et garder vos explications pour plus tard. Je peux vous assurer que vous aurez le temps de parler à un avocat du gouvernement avant la fin de votre déposition et

d'approfondir vos explications si vous en avez besoin. Mais, pour l'heure, voulez-vous bien répondre simplement à mes questions ? »

Je dois avouer qu'au moment de poser ma question, mon pouls s'accélère et j'ai la gorge nouée. Je suis véritablement paniqué à l'idée que quelqu'un émette une objection. Je m'attends à ce qu'une personne se lève d'un bond et dise : « Vous ne pouvez pas utiliser la communication non violente au tribunal ! » Mais personne n'émet d'objection et, après avoir regardé l'avocat du gouvernement pour confirmation, elle accepte ma demande. Je dois lui rappeler plusieurs fois notre accord, mais, très vite, elle se corrige d'elle-même. Le contre-interrogatoire se poursuit d'une manière beaucoup plus rapide, et j'obtiens le témoignage que je souhaite dans le rapport d'audience.

Si je raconte cette expérience en détail, c'est dans l'espoir que, si vous vous sentez mal à l'aise pour utiliser la CNV à votre travail, vous vous disiez que beaucoup d'autres avant vous ont éprouvé les mêmes peurs et sont parvenus à les surmonter. Si vous avez l'intention de commencer à pratiquer la CNV à votre travail, commencez par vous assurer que votre besoin d'empathie est satisfait en énumérant les besoins que vous imaginez être inassouvis avec la CNV. Vous pouvez également commencer à intégrer la CNV sans qu'on le remarque, notamment en utilisant des compétences silencieuses, en vous entraînant en dehors de votre lieu de travail et en reprenant des situations que vous avez rencontrées dans la journée.

L'autoempathie et l'empathie silencieuse peuvent toutes deux se pratiquer et passer inaperçues. Avec l'autoempathie, vous vous connectez à vos propres besoins, qu'ils soient ou non satisfaits. Et avec l'empathie silencieuse, vous devinez les besoins des autres. Vous pouvez vous y livrer sur le moment, quand les événements se produisent, ou plus tard, quand vous avez le temps de réfléchir. À force, vous remarquerez un changement de votre mode de communication.

Si vous connaissez des personnes de confiance en dehors de votre cadre professionnel, vous pouvez vous exercer sur des scénarios en lien avec votre travail par le biais de jeux de rôles. Dressez le scénario d'une situation qui vous frustre, puis entraînez-vous à réagir comme vous le voudriez. Vous pourrez dès lors tester différentes options, apprendre à

réfléchir vite et bien, puis pratiquer spontanément l'autoempathie ainsi que l'empathie silencieuse.

Les pratiques silencieuses et les jeux de rôles peuvent tout à fait vous aider à améliorer vos compétences et à utiliser la CNV, mais vous pouvez aussi, tout simplement, décider de vous lancer. Julie Greene, formatrice en CNV, m'a dit un jour qu'à un moment donné elle a décidé de « sauter le pas » et d'utiliser la CNV dans tous ses échanges. Elle se dit qu'elle va provoquer beaucoup de « dégâts » autour d'elle, mais qu'elle utilisera ces dégâts pour s'entraîner davantage encore. À mon avis, elle veut dire que ceux qui sont familiers de son mode de communication risquent fort de trouver ce changement inhabituel, et que cela provoquera une déconnexion, mais qu'elle utilisera alors ses compétences pour rétablir la connexion.

Je trouve l'idée de « sauter le pas » et de s'entraîner à réparer les dégâts très puissante. À partir de là, je ne fais plus la distinction entre mon mode de communication dans ma vie professionnelle et dans ma vie privée. Depuis, je perçois le travail comme un lieu où pratiquer mon yoga « en vrai ».

Peu importe comment et quand vous commencez à pratiquer la parole juste au travail ; il existe de nombreuses manières d'avoir une vie professionnelle plus satisfaisante. Être vigilant et travailler en conscience ses demandes en est une.

### **Demandes professionnelles**

En général, nul ne nous enseigne à faire des demandes. Pendant les ateliers, je dis parfois en plaisantant que si vous demandez ce que vous voulez, vous avez plus de chances de l'obtenir. C'est une évidence, mais souvent, au travail, les individus ne se sentent pas assez en confiance pour faire des demandes. Ils se taisent, croyant que s'ils dévoilent ce qu'ils veulent, ils donneront du pouvoir à l'autre, qui l'utilisera contre eux. Je veux naturellement que les individus se sentent en confiance, mais éprouver du ressentiment et de la colère parce que ses besoins sont inassouvis sans même les avoir exprimés est un véritable cercle vicieux.

Là encore, il peut être utile de s'entraîner avec quelqu'un d'extérieur à son travail. Commencez par identifier le besoin qui n'est pas satisfait. Quand vous l'aurez nommé et que vous sentirez dans votre corps un changement physiologique qui vous dira que vous vous êtes connecté à lui, vous verrez clairement quelle stratégie et quelle demande pourront satisfaire ce besoin. Vous pouvez aussi simuler votre demande dans un jeu de rôles et demander à votre partenaire d'avoir la réaction que vous appréhendez. Vous pourrez alors vous donner de l'empathie et vous entraîner à réagir comme vous le souhaitez.

En améliorant vos compétences en matière de demandes, vous remarquerez probablement que vos collègues de travail ne font pas non plus de demandes. Vous pouvez alors leur offrir vos compétences et les aider à formuler des demandes claires et réalistes. Par exemple, si vous êtes en réunion et que quelqu'un parle depuis un petit moment, vous pouvez l'interrompre et dire : « Excuse-moi, Jeremy, tu veux bien me dire ce que tu aimerais que je fasse de ce que tu dis ? Si je sais ce que tu veux, je pourrai mieux hiérarchiser les informations. » Cette approche peut l'aider à clarifier sa demande.

L'autre option est de deviner les attentes de votre interlocuteur : « Jeremy, est-ce que tu nous dis cela parce que tu veux que nous nous mettions d'accord sur une stratégie pour résoudre cette situation ? » Votre hypothèse est peut-être fausse, mais, là encore, elle va le pousser à dire ce qu'il veut. Aider les autres à atteindre ce niveau de clarté est bénéfique pour tout le monde.

Dans notre vie privée, nous adressons souvent nos demandes directement à une personne, que ce soit notre partenaire ou notre enfant. Au travail, nous sommes souvent en groupe. Il est important, que ce soit en réunion ou en équipe, de dire clairement non seulement quelle est votre demande, mais aussi à qui elle est destinée. Une grande confusion peut régner après des réunions, où soit la demande n'est pas claire soit elle reste en suspens, car elle n'est adressée à personne en particulier. Quand nous faisons une demande, nous cherchons un accord et, sans une autre partie, il ne peut y avoir accord.

Il est fréquent, dans les groupes, de formuler des exigences sous le coup de la colère en réaction à ce qui se passe dans la pièce. Je suis sûre

que la plupart d'entre nous se sont déjà trouvés dans des situations où ils ont été énervés soit par ce qui se passait soit par quelqu'un qui exprimait sa colère. Quand nous parlons sous le coup de la colère, nous avons tendance à analyser ce qui se passe et à dire aux autres d'arrêter. Par exemple, pendant une discussion, quelqu'un peut réagir en disant : « Vous ne faites que vous disputer. Revenons à nos moutons. » En observant ce scénario se répéter, j'ai remarqué que ce type d'expressions, qui viennent d'une frustration et non pas d'une connexion aux besoins, produisent l'effet inverse de l'effet désiré. Souvent, exprimer sa frustration ne fait que pousser les autres à exprimer leur propre irritation, ce qui retarde l'avancée des discussions. Quelle est l'alternative ?

Un jour, j'assiste à une conférence à laquelle participent quarante-cinq autres personnes environ. L'animateur demande à l'assistance de l'aider à comprendre une situation sur le terrain. Dans l'assistance, les participants commencent à réagir et, rapidement, une dispute surgit parmi certains membres seniors de cette organisation. Au bout d'un quart d'heure, chacun campe sur ses positions.

Je me sens mal à l'aise dès les premières minutes. Je n'apprécie pas ce que je vois. La première chose que je fais est de faire preuve d'autoempathie. Je tente de trouver un langage d'observation pour décrire ce que les personnes disent ou font qui me fait réagir (au lieu des jugements sommaires du type « Elles se disputent, elles exagèrent, elles nous font perdre notre temps », qui sont ma première réaction). Puis je me demande quels besoins personnels ne sont pas satisfaits par ce que je vois. Cette approche s'avère très utile, puisqu'elle crée en moi une sorte d'ouverture et de liberté d'opinion. Je me mets ensuite à la recherche de stratégies : quelle aide pourrais-je apporter, qui non seulement satisferait mes besoins mais aiderait également les autres personnes présentes ? Je pourrais quitter la pièce, mais certains de mes besoins ne seraient alors pas satisfaits.

Je me lève et déclare : « Excusez-moi, ce qui se passe ici me met vraiment mal à l'aise. » Mes paroles déclenchent quelques rires, que j'attribue au malaise que les individus ressentent en entendant quelqu'un dire tout haut ce qu'ils pensent tout bas. Je poursuis : « J'aimerais comprendre ce qui se passe et savoir si cela répond à la question de

l'animateur. Ma demande est donc la suivante : «Monsieur l'animateur, vous voulez bien nous dire, parmi tout ce qui a été dit en réaction à votre question, ce qui vous a été utile ?» » L'animateur est stupéfait. Après une pause d'une demi-seconde, son regard se tourne vers une personne assise sur le côté et il dit : « Rien n'a répondu à ma question, à part ce qu'a dit cette personne. » Cette personne s'est exprimée peu de temps après sa question et son commentaire n'a rien à voir avec le sujet de la dispute. Après cela, la situation semble changer. La dispute cesse et la conversation s'oriente sur le commentaire que l'animateur a jugé fructueuse. De mon côté, j'apprécie la conversation qui suit et la juge utile.

Le changement ne vient pas de ma position dans cette organisation. À l'époque, je suis un membre junior. Je pense qu'il vient de l'utilisation que je fais de la CNV pour me libérer de mes opinions, clarifier mes besoins et formuler une demande en vue de parvenir à mes fins. La demande, dans ce cas, coupe court à l'investissement de chacun dans ses points de vue et ses jugements sur les autres, ramenant le groupe au point de départ – à savoir la question de l'animateur.

Ce type de question clé ne peut se poser que si nous laissons de côté notre analyse et notre évaluation de ce qui se passe pour simplement nous connecter à nos besoins. Commencer par l'autoempathie, puis être en empathie silencieuse pour se connecter aux besoins que les autres membres du groupe peuvent essayer de satisfaire par leurs actes, peut nous aider à y voir plus clair dans ce que nous pouvons dire ou faire pour améliorer nos chances de voir nos besoins satisfaits. Si nous ne commençons pas par là, nos questions risquent fort d'être l'expression de notre frustration et de sonner comme une sorte de : « Pourriez-vous enfin vous taire pour que nous puissions passer au sujet suivant ! » Quand nous sommes déconnectés de nous-mêmes, nous provoquons souvent précisément ce que nous ne voulons pas.

Nous avons tendance à penser que notre contribution doit toujours être visible. Et, pourtant, j'ai trouvé très efficace de ne rien faire de visible, tout en me connectant intérieurement en permanence à mes propres besoins et à ceux des autres. Dans une situation de groupe où vous n'êtes pas à l'aise pour prendre la parole, l'autoempathie et l'empathie

silencieuse sont à elles seules une véritable contribution. Elles vous permettent de changer la dynamique de la réunion, sans même ouvrir la bouche.

Quand vous débutez en CNV, vous pouvez avoir envie de conserver un bloc-notes sur vous et de faire de l'autoempathie par écrit. Griffonnez quelques observations – « Joe a parlé du sujet pendant trois minutes » –, puis identifiez et notez votre sentiment et votre besoin. Une fois ceux-ci clairement définis, voyez si vous avez une demande pour vous-même ou pour un membre du groupe, et notez-la. Vous saurez alors si vous allez dire ou non quelque chose au groupe. Noter sa demande sur papier plutôt que d'y réfléchir dans sa tête vous aide à vous concentrer, et même si vous n'arrivez pas à imaginer les quatre composantes, cela peut vous aider à ne pas ressasser les mêmes vieilles idées qui vous agacent et vous dépriment. Cette pratique nous fait évoluer. Toutes nos décisions émanent alors d'une énergie différente, une énergie qui possède plus de chances d'être conforme à notre valeur de parole juste.

Pratiquer l'autoempathie et clarifier sa demande avant de la formuler a pour avantage essentiel de réduire le nombre de mots que nous utilisons. Il est intéressant de noter que le mot « efficacité » revient souvent dans le monde du travail, alors que le concept même ne s'applique souvent pas à notre communication. J'entends les personnes se plaindre de réunions interminables, du nombre excessif de courriels à rallonge, et de mémos ou de messages vocaux hors sujet ou redondants. On nous enseigne rarement à être économes de nos mots. Utiliser la CNV comme modèle de pratique de la parole juste a pour effet secondaire bénéfique d'améliorer l'efficacité de notre communication. Elle nous permet de faire passer l'information la plus importante en nous connectant aux autres en peu de mots.

Les personnes semblent parfois prendre la parole pour clarifier ce qu'elles veulent dire, au lieu de commencer par se demander ce qu'elles veulent dire et de parler ensuite. Dans le monde professionnel également, il arrive que quelqu'un utilise plus de mots que vous ne voulez en écouter – voire que lui-même ne le voudrait. Je me souviens que, quand j'avais le sentiment que mon interlocuteur n'était pas à mon écoute, j'avais

l'habitude d'en dire plus, ce qui était en général contreproductif : la personne m'écoutait encore moins et j'étais encore plus frustré.

Rien ne vous empêche d'améliorer l'efficacité de votre communication, à vous et aux autres. Comme nous l'avons dit, si quelqu'un en dit plus long que vous ne pouvez en écouter, vous pouvez l'interrompre par une question destinée à l'aider à formuler en moins de mots ce qu'il veut vraiment dire. Et si c'est vous qui voulez dire quelque chose, mieux vaut vérifier auprès de vos interlocuteurs s'ils sont disposés à entendre ce que vous avez à dire.

En réunion, nous attendons souvent un blanc dans la conversation pour nous engouffrer et exprimer notre point de vue avec l'espoir d'être entendus. Mais, parfois, nous n'attendons même pas un silence. Nous interrompons les derniers mots de la personne qui parle pour glisser ce que nous avons à dire. Mais si je coupe la parole à mon interlocuteur pour exposer mon propos (au lieu de l'aider à faire entendre le sien), comment espérer qu'il m'écoute ?

En m'assurant qu'il se sent entendu, j'augmente mes chances d'être entendu, car son esprit sera apaisé, ouvert et à l'écoute. Cette ouverture d'esprit sera plus grande encore si je vérifie auprès de lui qu'il veut bien entendre mon point de vue. Je peux dire : « J'aimerais vous dire comment je vois les choses. Tu veux bien l'entendre maintenant ? » Si je fais vraiment une demande et que je n'exige pas (« Écoutez-moi, parce que je vous ai écouté »), il aura le choix et, s'il dit oui, j'augmente mes chances d'être entendu comme je le souhaite. Sachant qu'il sera vraiment à l'écoute, je pourrai utiliser moins de mots pour formuler mon point de vue. Et si je veux ensuite vérifier qu'il a bien entendu ce que je voulais qu'il entende ou savoir ce qu'il en pense, je peux utiliser l'une des demandes de procédure que nous avons déjà évoquées.

Les courriels et les conversations téléphoniques manquent parfois d'efficacité. Nombreux sont ceux qui reçoivent chaque jour plus de courriels qu'ils ne peuvent en traiter et des courriels plus longs qu'ils ne le souhaiteraient. La parole juste peut aussi se pratiquer à la lecture et à la rédaction de courriels professionnels. En lisant vos courriels, vous pouvez rechercher les quatre composantes de la CNV, en particulier les besoins et les demandes. Si votre équipe a l'habitude de mettre tout en

copie à tout le monde, cette démarche peut vous aider à savoir quand être très attentif et quand archiver le courriel, parce que la demande s'adresse à quelqu'un d'autre. Si vous êtes énervé ou mécontent à la lecture d'un courriel, commencez par vous connecter au besoin inassouvi qui est à l'origine de votre réaction. Puis devinez quel besoin l'expéditeur a cherché à satisfaire en écrivant ce courriel pour mieux vous connecter à ce qu'il a écrit.

Si la demande n'est pas claire, je préfère la clarifier auprès de l'expéditeur. Comme en réunion, cette clarification vous sera utile à tous les deux. Je me sens alors moins anxieux, car, quand je sais clairement ce que veut mon interlocuteur, je me sens alors plus libre de dire si je suis ou non disposé à accepter et, au cas où je ne le suis pas, de modifier la demande de manière à, je l'espère, nous satisfaire tous les deux.

La CNV est aussi utile pour écrire des courriels. Je me suis entraîné à structurer parfaitement mes courriels en distinguant mes observations, mes sentiments relatifs à la situation, les besoins que j'espère satisfaire en envoyant ce courriel, et une demande claire. Puis je réécris le courriel dans un langage plus fluide tout en conservant les distinctions claires du premier jet. Au début, j'ai observé que, quand j'essaie de rédiger directement mes courriels sans passer par l'étape de clarification, j'intègre une série de jugements et j'associe besoins et stratégies, déclenchant chez mes interlocuteurs des réactions que je n'aime pas.

Les conversations téléphoniques occupent une place importante dans la vie professionnelle. Dans ce domaine, tous les aspects de la communication orale s'appliquent - aux messages laissés sur messagerie vocale aussi. En la matière, je fais comme pour les courriels. Je cerne au préalable la demande que je veux adresser à la personne et l'information que je veux lui fournir pour l'aider à vouloir la satisfaire. Comme toujours, cet exercice augmente considérablement l'efficacité de ma communication. J'utilise beaucoup moins de mots, ce qu'apprécie à mon avis ceux qui écoutent - j'apprécie moi-même la concision quand j'écoute ma messagerie vocale. J'ai aussi tendance à mieux hiérarchiser l'information quand je réfléchis en amont. J'ai plus de chances de commencer par ma demande, puis de poursuivre par des informations susceptibles de convaincre mon interlocuteur de vouloir y accéder. Par

exemple, si j'appelle un collègue pour obtenir une information indispensable pour terminer une proposition sur laquelle nous collaborons, je peux laisser le message suivant : « Tu veux bien me rappeler d'ici la fin de la journée avec l'information sur \_\_\_\_\_ pour que je puisse finaliser la proposition ? »

## Évaluations

Une autre réalité de la vie professionnelle est l'évaluation de son travail et, pour les managers, l'évaluation du travail des autres. La plupart des évaluations s'appuient sur une série de critères tels que les compétences en communication, le travail d'équipe, la rapidité d'exécution – et la qualité du travail. La plupart des évaluations auxquelles j'ai assistées sont intrinsèquement critiques. Pourtant, elles sont en général formulées en des termes soi-disant objectifs, si bien que nous ne savons pas comment réagir ni quoi faire de cette information. Les évaluations suscitent souvent des sentiments douloureux, tellement elles sont liées à des besoins de durabilité, de compétence, de compréhension et d'acceptation. Partons du principe que vous ne pouvez pas changer le système d'évaluation et voyons comment rendre la démarche plus satisfaisante et plus efficace.

Sachant que les évaluations jugent les actes d'une personne, le meilleur moyen d'en faire un outil plus utile et moins problématique est de juger des observations. Si vous évaluez les performances, vous pouvez donner des exemples d'observation dans chaque domaine évalué. Si, par exemple, vous avez bien noté le travail d'équipe, vous pouvez citer à la personne concernée les cas précis où vous l'avez vue collaborer comme vous le souhaitiez. Si vous avez moins bien noté la rapidité d'exécution, vous pourrez citer les trois occasions où, au cours du dernier trimestre, elle a remis ses rapports en retard. Ces observations vous permettent d'établir un lien direct avec ses besoins et de faire une demande spécifique en vue d'une amélioration dans ce domaine.

Si c'est vous qui êtes évalué, vous pouvez faire profiter de vos compétences en demandant les observations précises qui vous aideront à comprendre ce qui vous a valu la note que vous avez obtenue. Si vous ne savez pas clairement quels besoins vous avez ou n'avez pas satisfaits

dans certaines catégories, vous pouvez entamer une discussion sur le sujet. Cette démarche permet de traduire le schéma d'évaluation en observations et en besoins satisfaits ou inassouvis. Et si votre évaluateur suggère des voies d'amélioration sans savoir comment formuler les demandes, vous pouvez, là encore, lui faire profiter de vos compétences et traduire ce qui est dit en langage des demandes.

### **Les commérages**

Au travail, les commérages sont monnaie courante. Autour de la machine à café ou au restaurant d'entreprise, chacun baisse la voix pour faire circuler une information croustillante entendue à propos d'un collègue ou raconter ce qu'un autre leur a fait. Les potins s'imposent souvent comme une norme sociale. Il peut être difficile d'y échapper. Et, pourtant, ils sont au cœur de la vision bouddhiste de la parole juste et de l'enseignement de *satya*.

Permettez-moi de définir ce que je pense être le fonctionnement des commérages. J'en distingue deux types, qui ont chacun des fins différentes. L'un sert de mécanisme pour développer un ensemble de règles communes. Il consiste à raconter des histoires sur une personne dont nous jugeons la conduite en cherchant l'approbation de ceux qui nous écoutent ou, du moins, en cherchant à savoir s'ils partagent les mêmes règles.

L'autre consiste à raconter une anecdote qui nous est arrivée en vue de satisfaire notre besoin d'empathie. Raconter une conversation que nous avons eue, c'est exprimer un jugement sur la conduite de notre interlocuteur et notre mécontentement. Nous voulons que celui qui nous écoute nous confirme que nous avons raison et que l'autre a tort. Notre intention est que notre détresse soit comprise et notre douleur entendue. Si l'autre est d'accord avec notre évaluation, nous obtenons une sorte d'empathie de seconde main, qui ne nous satisfait pas vraiment.

Nous pouvons éviter les commérages en n'en propageant pas nous-mêmes ou en surveillant notre réaction quand les autres nous en racontent. Nous pouvons aussi éviter d'en susciter en comprenant ce qui nous pousse à répéter une anecdote et en nous interrogeant sur notre

motivation, en nous donnant de l'empathie, puis en décidant comment procéder. Quand nous sommes tentés de raconter un échange pénible que nous avons eu, nous savons qu'en réalité nous avons besoin d'empathie et nous devons trouver un moyen de l'obtenir, soit par autoempathie soit en travaillant avec un familier de la CNV. Si notre besoin en empathie est satisfait, nous ne serons pas tentés de relayer des potins.

Mais comment réagir quand d'autres propagent un potin ? Nous pouvons nous trouver embarqués simplement faute de savoir comment y échapper, ou participer par défaut, ne sachant comment répondre. Avec le recul de la parole juste et de la CNV, nous sommes en mesure d'entendre l'intention qui se cache derrière ce que dit la personne en recherchant les observations, les sentiments et les besoins. Si une personne fait courir un bruit sur un tiers, au lieu de renforcer son jugement, posez-lui des questions sur ce qu'a fait l'autre pour mériter ce jugement. À partir de cette observation, vous pourrez deviner ses sentiments et ses besoins. Je parie qu'elle est en colère et que son besoin de respect n'est pas satisfait. C'est une manière plus satisfaisante de l'aider à répondre à son besoin d'empathie que d'être d'accord avec ses jugements. Si, en revanche, elle raconte des histoires en vue d'établir des règles communes, peut-être en relatant une anecdote à propos d'un collègue, je parie qu'elle cherche à satisfaire un besoin de connexion. Que je fasse ces suppositions à voix haute ou simplement dans ma tête, en étant en empathie, j'agis en accord avec mes valeurs de la parole juste et de *satya*.

## La communication non violente en pratique

### Le courriel et le téléphone

- Choisissez deux ou trois courriels que vous venez de recevoir. Relisez-les à la recherche d'observations, de sentiments, de besoins et de demandes. Rédigez une réponse où se distinguent ces quatre composantes, puis réécrivez-la dans un langage fluide en conservant clairement ces distinctions.
- Avant de passer un coup de fil, réfléchissez à ce que vous voulez demander à la personne et aux informations dont elle a besoin pour avoir envie d'accéder à cette demande. Que vous

parliez à la personne ou que vous laissez un message vocal, votre demande doit être concise.

## La communication non violente en pratique

### Les commérages

- Repensez à un moment où vous avez été tenté de relayer un potin à votre travail. Quels sentiments et quels besoins vous reviennent en mémoire aujourd'hui ? Selon vous, quels sentiments et quels besoins vous ont à l'époque dicté votre conduite ?
- La prochaine fois que quelqu'un vous incite à diffuser un potin ou que vous surprenez des bruits de couloir sur votre lieu de travail, entraînez-vous à donner de l'empathie silencieuse à l'auteur de ces rumeurs.

## Chapitre 9

### Communiquer avec le monde

« Ceux qui dansaient étaient jugés tout à fait fous par ceux  
qui n'entendaient pas la musique. »

*JOHN MILTON*

Le 12 septembre 2001, Ike et moi, nous organisons comme à notre habitude un atelier de communication non violente à la maison. À leur arrivée, les participants éprouvent chacun une large palette d'émotions, allant de la colère à la peur en passant par la tristesse, le choc, la peine et la frustration.

Je suis moi-même en colère par rapport aux événements de la veille. Je reste incapable d'imaginer comment nous avons pu en arriver là. Notre animateur suggère que Ike joue le rôle d'Oussama ben Laden et que je fasse preuve d'empathie envers lui. Pour ce faire, je m'efforce tant bien que mal de deviner les besoins qui peuvent avoir poussé cet homme à choisir sa stratégie du 11 septembre.

Les besoins que j'imagine – le besoin de pouvoir et de respect de sa religion – constituent des besoins que je partage. Face à cette constatation, je sens ma colère se dissiper peu à peu et laisser la place à de la compassion. Je peux très bien me connecter à un autre être humain au niveau des besoins, tout en étant en total désaccord avec ses actes. Comprenez-moi bien : je pense alors et je pense aujourd'hui encore que la stratégie choisie par Oussama ben Laden est absolument inacceptable et qu'il doit rendre compte de ce choix en passant le restant de son existence derrière les barreaux. Mais je pense également pouvoir tout à fait avoir cette opinion sans le détester.

En réalité, je sais que, si je le déteste, je ne serai pas différente de lui, qui déteste mes opinions et ma culture. Bouddha le dit mieux que moi : la haine ne chasse jamais la haine ; seul l'amour chasse la haine. L'ironie du

sort veut que si je déteste ben Laden, je contribue à la souffrance dans le monde que je prétends vouloir soulager.

Il y a quelques années de cela, nous avons vécu en direct une véritable expérience du pouvoir de la parole consciente. Un dimanche, Ike, une vieille amie et moi marchons en direction d'une église dans un quartier où de nombreuses personnes font la manche. Un homme s'approche de Ike. Il est aussi grand que lui (près de deux mètres) et son comportement nous paraît plutôt agressif.

Ike et moi avons souvent parlé de ce que nous ferions dans un cas pareil. Selon notre accord, j'entraîne notre amie, qui mesure à peine un mètre cinquante, sur le trottoir d'en face afin que Ike puisse s'occuper de l'homme sans avoir à se soucier de notre sécurité. Je me retourne rapidement pour voir ce qui se passe et compose le 911 sur mon téléphone portable, sans toutefois lancer l'appel. Je n'entends pas ce qui se dit, mais je perçois très clairement le langage corporel de mon mari et de l'homme.

L'homme est penché vers Ike et lui demande de l'argent, me racontera-t-il plus tard. Mon mari donne souvent de l'argent dans la rue, mais il se souvient qu'il n'a pas voulu en donner à cet homme, parce qu'il a alors ce qu'il interprète comme une « exigence ». Ike pense à la communication non violente. Il dit quelque chose comme : « J'ai peur de vous sentir si près de moi, vous voulez bien reculer ? » L'homme recule et redemande de l'argent, l'un de ses poings serrés avançant au niveau de la taille. En réaction, Ike commence à lui donner de l'empathie en « devinant » son besoin d'être respecté et d'être vu et entendu. Après ce deuxième round, l'homme se redresse encore un peu plus.

La troisième demande est accueillie avec davantage d'empathie, et l'homme se redresse encore, se tenant cette fois-ci dans la posture de la montagne, en yoga (*Tadasana*) – debout dans un alignement parfaitement vertical. En observant cet alignement, je ne ressens alors plus aucune crainte pour la sécurité de Ike et je range aussitôt mon téléphone portable. Cette posture fondamentale ne laisse aucune place aux pulsions agressives d'un être humain. La personne est désormais pleinement à l'écoute.

Il s'ensuit un quatrième et dernier round d'empathie. L'homme se penche alors et pose sa tête sur l'épaule de Ike, les yeux remplis de larmes. Ce n'est que là que Ike lui propose de l'argent. Il a dès lors vraiment l'impression de « choisir » de donner de l'argent à cet homme et de ne pas y être contraint. Ike et l'homme voient ainsi tous deux leurs besoins satisfaits.

L'échange, qui a commencé comme une situation potentiellement violente, s'est terminé quelques minutes plus tard dans la connexion et dans la compassion. Cet incident a véritablement conforté ma volonté de me consacrer à l'apprentissage et à la pratique de la compassion dans ma communication. Ike et moi, nous nous souvenons encore avec beaucoup d'émotion de cet incident.

### **Célébrer et faire son deuil**

L'un des aspects les plus importants de la CNV est d'apprendre à faire son deuil. Trop souvent, quand nous faisons ou disons quelque chose que nous regrettons par la suite, nous nous réprimandons en silence. Cette énergie ne disparaît pas ; elle se déverse sur le monde et sur notre travail.

La CNV suggère que, quand vous réalisez que vous avez fait quelque chose que vous n'aimez pas ou quand vous avez le sentiment que vous avez contribué à la souffrance d'autrui, vous fassiez votre deuil en vous donnant de l'empathie pour ce que vous avez fait ou dit. Utilisez les phrases stabilisatrices pour les observations, les sentiments et les besoins. Estimez quels besoins la stratégie que vous avez choisie cherche à satisfaire.

Puis adressez-vous à l'autre ou au groupe concerné : « Quand je pense à ce que j'ai dit hier, je me sens triste et mal à l'aise, car mon besoin de contribution à ton bien-être (ou au bien-être du monde) n'a pas été satisfait. » Puis ajoutez éventuellement : « J'aimerais m'engager à faire différemment la prochaine fois. » Là encore, faites suivre cette déclaration d'une demande précise.

Annoncer ainsi ce qui se passe en vous, cela n'est pas se culpabiliser ni se flageller. C'est au contraire reconnaître ses actes et leurs

conséquences, et vouloir essayer de faire différemment la fois suivante. Après avoir fait mon deuil en CNV, j'utilise souvent le mantra suivant : Je suis humaine ! Ces paroles me rappellent de me comporter avec compassion et indulgence.

Parallèlement, nous omettons souvent de célébrer nos propres victoires, que ce soit personnellement, en famille ou en groupe. Pourtant, c'est tellement bien de célébrer. Pour célébrer en conscience, vous pouvez dire quelque chose comme : « Quand je pense aux retombées de la décision que nous avons prise lors de la réunion, je suis heureux, car mes besoins en coopération et en connexion ont été satisfaits. » Mieux encore : commencez par : « J'aimerais célébrer ce qui vient de se passer ». Puis exposez vos observations, vos sentiments et vos besoins qui ont été satisfaits. Vous serez surpris de voir à quel point les individus aiment célébrer et accepteront mieux votre deuil que si vous dites simplement : « Je suis désolé. »

Nous pensons tous deux que faire son deuil et célébrer représentent deux composantes essentielles de la propagation de la CNV dans le monde. Ces deux pratiques vous connectent aux autres et apaisent votre esprit quand le poids de votre contribution au changement social se fait trop lourd.

## **La prise de conscience de la communication non violente dans le monde**

Mettre la communication non violente au service d'un changement social constitue l'un des plus grands défis de ce modèle de communication. Si c'est une mission absolument nécessaire, elle peut s'avérer extrêmement épuisante sans un apport régulier d'empathie et, selon nous, sans une pratique régulière de la méditation ou bien du yoga pour nourrir à la fois le corps, l'esprit et l'âme.

Nous sommes parfois tiraillés entre deux besoins conflictuels : d'un côté le besoin d'apporter sa contribution au monde, de l'autre le besoin de se protéger de la peine que nous pourrions éprouver si nous ne réalisons pas nos rêves. En voici une illustration. La première fois que

j'ai entendu cette histoire, c'était dans un atelier de Marshall Rosenberg. Un homme remarque un bébé qui flotte dans une rivière. Il s'empresse de le sortir de l'eau, mais découvre rapidement qu'il y a de plus en plus de bébés dans la rivière. Que doit-il faire ? Doit-il rester là où il est et sauver autant de bébés que possible ? ou doit-il remonter la rivière pour voir d'où viennent tous ces bébés et arrêter le processus à sa source ? Cette histoire illustre le dilemme que ressentent beaucoup de personnes : Dois-je aider mon voisin en répondant à son besoin immédiat ? ou dois-je m'employer à changer les forces à l'origine de sa souffrance ?

S'il n'y a pas réponse facile, nous pensons qu'il est possible de faire les deux. Si nous souhaitons créer le monde dans lequel nous voulons vivre et que nous voulons laisser aux générations futures, nous devons aider les personnes qui souffrent près de nous, en commençant par nous-mêmes. Mais nous devons également contribuer à changer les croyances et les systèmes qui se situent à l'origine de cette souffrance. Toutefois, quels que soient la manière et le moment que nous choisissons pour dépenser notre énergie, nos paroles et nos actes seront plus efficaces encore si nous procédons avec une pleine conscience de soi. La parole en tant que pratique spirituelle représente un outil de prise de conscience ; en tant que tel, elle constitue un grand espoir pour nous et, nous l'espérons, pour vous aussi.

## La communication non violente en pratique

### Faire son deuil

- Pensez à quelque chose que vous avez dit ou fait ces dernières semaines et que vous regrettez.
- Faites-en votre deuil en vous donnant de l'empathie silencieuse pour les besoins que vous essayiez de satisfaire quand vous avez opté pour votre stratégie. Vous risquez peut-être de devoir recommencer souvent.
- Une fois que vous vous serez donné de l'empathie, parlez à l'autre et exprimez-lui votre deuil. Dites-lui ce que vous pensez de vos choix.

- Puis veillez à déclarer que vous vous engagez à faire différemment la prochaine fois.

## La communication non violente en pratique

### Célébrer

- Pensez à quelque chose que vous avez dit ou fait ces dernières semaines et que vous voulez célébrer.
- Formulez cette idée à voix haute devant votre partenaire ou devant un ami, en veillant à utiliser des observations, des sentiments et des besoins.
- Demandez à votre partenaire ou à un ami de célébrer avec vous. Aidez-le en lui donnant de l'empathie pour ses besoins satisfaits.

# Remerciements

« Ô mon âme, n'aspire pas à la vie immortelle.

Mais épuise le champ du possible. »

*PINDARE*

Nous tenons à remercier tous ceux qui nous ont inspirés, qui nous ont apporté leurs lumières et qui nous ont soutenus tout au long de la rédaction de ce livre.

Marshall Rosenberg, Ph. D., a été notre catalyseur. Observer sa pratique et son enseignement de la communication non violente (CNV) nous a aidés à voir comment vivre *satya* et la parole juste.

Nos trois enfants et notre belle-fille nous ont chacun fourni de bonnes raisons de prendre mieux conscience de la parole et de son utilisation pour apporter connexion et clarté dans nos relations.

Nous souhaitons aussi remercier nos enseignants, en particulier B.K.S. Iyengar et Charlotte Joko Beck. Nous leur sommes tous humblement reconnaissants.

Judith tient à remercier ses élèves de yoga, ainsi que Linda Cutts Weintraub, son amie et enseignante zen, pour leur loyauté.

Ike souhaite remercier ses enseignants et ses collègues qui l'ont aidé à mettre en application ses compétences et à comprendre la communication non violente dans sa vie de tous les jours.

Il remercie tout particulièrement John Kinyon pour son soutien et sa présence dans l'aventure qui les a conduits à apprendre à recourir à la

CNV dans la médiation et à former d'autres à l'utiliser à leur tour.

Nous remercions tous deux Julie Stiles, pour son œil averti, ses remarques pertinentes et son aide dans l'écriture de ce livre, avec une mention spéciale pour sa collaboration avec Ike dans la rédaction du chapitre 9.

Nous remercions également nos éditeurs, Donald Moyer et Linda Cogozzo, pour leur vision et leur aide tout au long de notre travail.

## Sites

Judith Hanson Lasater

[www.judithlasater.com](http://www.judithlasater.com)

[www.restorativeyogateachers.com](http://www.restorativeyogateachers.com)

Ike K. Lasater

[www.wordsthatwork.us](http://www.wordsthatwork.us)

## Bibliographie

HARVEY, Peter, *Le Bouddhisme. Enseignements, histoire, pratiques*, Paris, Seuil, collection « Points sagesse », 2006.

PATANJALI, *Yoga Sutras*, Paris, Albin Michel, collection « Spiritualités vivantes », 1991.

ROSENBERG, Marshall B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Introduction à la communication non violente*, Paris, La Découverte, 2004.

ROSENBERG, Marshall B., *La Communication non violente au quotidien*, Saint-Julien-en-Genevois, Jouvence, 2003.

### **Association française de communication non violente**

Secrétariat :

3, place Jean-Jaurès,

42000 Saint-Étienne

Tél. : 09 70 44 66 09 – 06 95 30 08 88

Courriel : [acnvfrance@gmail.com](mailto:acnvfrance@gmail.com)

Présidente : M<sup>me</sup> Françoise Massieu

Secrétariat : M<sup>me</sup> Monik Béraud Ruiz

Permanence :

Lundi et mercredi 9 h-12 h/13 h-17 h

Vendredi 9 h-13 h

Site Internet : [nvc-europe.org](http://nvc-europe.org)

Créée en 1991, l'Association française pour la communication non violente a pour but de favoriser l'accès de tous à la CNV en proposant un ensemble de prestations (conseils, formations, médiations) en réponse aux besoins spécifiques des organisations (entreprises, institutions, collectivités locales...) et des particuliers.

Elle est membre du Center for Nonviolent Communication (CNVC), organisation internationale fondée aux États-Unis par Marshall Rosenberg.

## Les auteurs

### **Judith Hanson Lasater**

Enseignante de yoga depuis 1971, Judith Hanson Lasater est titulaire d'un diplôme de kinésithérapeute de l'université de Californie, San Francisco, et d'un doctorat en psychologie orientale et occidentale du California Institute of Integral Studies. En 1974, elle participe à la création de l'Institute for Yoga Teacher Education (aujourd'hui Iyengar Institute of San Francisco), qui a depuis formé des milliers de professeurs de yoga. En 1975, elle cofonde la revue *Yoga Journal* et est membre de son comité de rédaction.

Judith crée des postures de yoga pour cette revue, dont elle inaugure et rédige la rubrique « Postures » pendant treize ans. Elle publie également des dizaines d'articles sur les postures, l'anatomie, la kinésiologie, le yoga thérapeutique, les exercices de respiration et le yoga psychologique et philosophique. Cette professeure de yoga, dont l'autorité est reconnue dans l'ensemble des États-Unis, continue de publier des articles et des interviews et de siéger au comité consultatif de la revue.

Elle est présidente de la California Yoga Teachers Association, la plus ancienne association de professeurs de yoga du pays.

Judith est l'auteure de nombreux livres : *Relax and Renew* (1995), *Living Your Yoga* (2000), *30 Essential Yoga Poses* (2003), *Yoga for Pregnancy* (2004), *Yoga Abs* (2005), *A Year of Living Your Yoga* (2006) et *Yogabody* (2009), tous publiés chez Rodmell Press. *La Parole juste* est son premier livre écrit en collaboration avec Ike K. Lasater.

Judith enseigne le yoga dans le monde entier et vit dans la baie de San Francisco.

### **Ike K. Lasater**

Ike Lasater est spécialiste de la résolution des conflits. Il accompagne les personnes en conflit et enseigne ses compétences aux autres. Son travail de médiation repose sur les principes de la communication non violente (CNV), un modèle de communication mis au point par Marshall Rosenberg, avec lequel Ike a suivi la majeure partie de sa formation en CNV.

Ike a organisé des ateliers de communication non violente et de médiation par la CNV dans tous les États-Unis, ainsi qu'en Australie, en Hongrie, en Nouvelle-Zélande, au Pakistan, en Pologne et au Sri Lanka. Il a siégé au conseil d'un certain nombre d'organisations, dont le Centre de communication non violente et l'Association for Dispute Resolution of Northern California. Il est le cofondateur de la revue *Yoga Journal*.

Ike a été avocat en droit civil dans le quartier d'affaires de San Francisco pendant vingt ans. Il est le cofondateur de Banchemo & Lasater, un cabinet d'avocats de vingt personnes spécialisé dans les affaires complexes, multipartites, commerciales et environnementales. Depuis 2001, il est membre du Mediation Panel for the United States District Court for the Northern District of California.

Ike est l'auteur du *Guide pratique de la communication non violente à l'usage des dirigeants et de leurs collaborateurs* (Jouvence, 2011). Son expérience dans la résolution des conflits s'appuie sur près de quatre décennies de vie de couple, sur l'éducation de trois enfants aujourd'hui adultes (qui semblent apprécier leurs relations avec leurs parents), sur une longue pratique de l'aïkido, de la méditation zen et du yoga, et sur l'utilisation de la CNV dans sa vie de tous les jours depuis 1996.