

ROBERT MERCIER



communication **NON** violente

Comment comprendre les dynamiques des interactions humaines et devenir des communicants brillants et empathiques grâce à la psychologie de la communication assertive

Communication Non-Violente

Comment comprendre les dynamiques des interactions humaines et devenir des communicants brillants et empathiques grâce à la psychologie de la communication assertive.

Robert Mercier

*Copyright 2021 – Robert Mercier.
Tous droits réservés.*

Sommaire

AVANT-PROPOS

CHAPITRE 1

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE (CNV)

CHAPITRE 2

SAVOIR OBSERVER ET ECOUTER

CHAPITRE 3

DYNAMIQUES RELATIONNELLES, PERSONNALITÉS ET
TECHNIQUES

CHAPITRE 4

PSYCHOLOGIE DE LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE

AVANT-PROPOS

Le monde d'aujourd'hui nous met face à une infinité de sollicitations sans précédent. Nous n'avons jamais été aussi stimulés par tant d'informations, à travers notre smartphone ou même cette bonne vieille télévision, qui déterminent une bonne partie de notre perception du monde et donc notre façon de réagir à ces informations.

Et quelle est notre première forme de réaction ? La communication.

En effet, depuis toujours, communiquer est l'action par laquelle les êtres vivants (et chaque espèce a ses propres moyens) entrent en contact les uns avec les autres, se découvrent eux-mêmes et leurs semblables, en vérifient la ressemblance et en évaluent les différences.

Enfin, on atteste de l'appartenance à une communauté avec ses valeurs, ses règles, ou même, dans le cas où ce sont les divergences qui prévalent, lorsque l'on pose les bases de l'affrontement. Il n'y a pas de guerre sans déclaration pour en annoncer le début : même les événements les plus sombres de l'histoire humaine ont trouvé et trouvent encore un moyen de se manifester dans la communication.

A plus petite échelle, les petits et les grands conflits nous touchent tous dans notre vie quotidienne. Pas un seul jour sans que l'interaction nous amène à tisser des relations, à en entretenir d'autres, ou même à leur mettre un terme. Verbale, non-verbale, textuelle, au travers d'images statiques, audio ou vidéo – l'interaction entre individus est parvenue à disposer de cet éventail de choix grâce aux progrès techniques. Pourtant, de tels progrès n'en ont pas modifié l'objectif, inchangé au fil des siècles : transmettre un message pour, en fin de compte, faire en sorte que l'autre prenne part à notre existence.

Mais que faire lorsque ces interactions ne se passent pas comme prévu ? Quand, pour en revenir à ce que l'on vient de mentionner, le message n'est pas compris, ou pire encore, mal perçu, donnant lieu à un différend ? Comment ce problème se répercute-t-il dans des contextes plus formels comme parler en public ou gérer un groupe de travail ? Et quelles sont les conséquences sur la psyché ?

C'est - entre autres - à ces questions qui nous tourmentent tous, quel que soit notre niveau de vie, notre profession ou notre instruction, que nous essaierons de répondre avec le livre que vous êtes en train de lire.

Pour que le parcours qui fera progresser votre style de communication soit plus intuitif, et qu'il enrichisse ainsi vos interactions dans les contextes les plus variés, ce livre se décompose en quatre chapitres. Après une introduction à la communication non-violente dans ses principes les plus fondamentaux, nous poursuivrons notre exploration avec la partie consacrée à l'observation et l'écoute, qui sont la première étape de l'interaction avec un interlocuteur et de la psychologie de la communication. Chacun de ces chapitres est lui-même divisé en trois paragraphes qui analysent les éléments les plus importants des domaines cités ci-dessus, tout en donnant des exemples pratiques et des techniques éprouvées, imaginées par des experts de la communication non-violente (CNV).

Avant même de poursuivre, il est toutefois nécessaire de souligner qu'il n'existe pas d'astuce magique ou de stratagème pour atteindre un niveau optimal de communication non-violente. En effet, comme pour toute interaction avec les autres, c'est sur nous-mêmes que nous devons reposer notre observation et notre travail, avant de tenter une exploration de l'autre. Mais sachez que vous ne pourrez jamais changer les autres sans vous avoir au préalable fondamentalement changé vous-mêmes.

Ne vous attendez donc pas à des résultats, encore moins excellents, sans une honnête remise en question de votre façon d'interagir. Prendre conscience que nous sommes faillibles, tout comme les autres, est le premier pas fondamental pour lire les pages de ce livre avec un esprit ouvert et un cœur libéré de fardeaux inutiles. Nous saurons avant tout ce que l'on

peut améliorer, surtout en nous-mêmes, pour comprendre l'autre sans essayer de le changer, et parvenir ainsi à communiquer harmonieusement.

Nous avons également inclus des exercices et des entraînements à faire afin de vous familiariser avec la communication non-violente, soit seul ou en famille, voire même dans un contexte scolaire ou professionnel. Ce type de communication n'est malheureusement pas encore assez utilisé à grande échelle dans la vie de tous les jours, et il ne tient qu'à nous de le promouvoir, l'assimiler et l'encourager. Nous vous proposons donc de prendre bonne note de tout exercice utile, et vous pourrez dès lors commencer votre initiation à la CNV ! Bien évidemment, si vous souhaitez approfondir vos recherches, nous ne pouvons que vous encourager à lire les livres "Les Mots Sont Des Fenêtres (Ou Bien Ce Sont Des Murs)" de Marshall Rosenberg, et "Les 50 règles d'or de la Communication Non-Violente" par Anne-Laure Boselli. La communication non-violente est encore très jeune dans le monde de la psychologie, et il nous reste encore bien des choses à découvrir dans ce domaine.

P.S. : Avant de commencer la lecture, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous allez lire.

Sans plus attendre, entrons dans le vif du sujet et tentons de révéler un maximum d'informations sur la communication actuelle et comment transformer toute situation en CNV !

CHAPITRE 1

LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE (CNV)

1.1 La communication non-violente : définition

La communication non-violente, ou CNV, est un modèle de communication axé sur l'empathie, c'est-à-dire la capacité à s'identifier à l'état d'esprit d'une autre personne.

Combien de fois avons-nous entendu, ou même dit l'expression "mettez-vous à ma place", ou encore "qu'auriez-vous fait si vous étiez moi ?" au cours d'une discussion, invitant l'autre à comprendre nos ennuis ou, simplement, les conséquences d'une décision fâcheuse ? A coup sûr, plus d'une.

Et combien de fois l'autre a en effet accédé à cette demande ? Tout dépend évidemment du cas, mais il est fort probable que cela soit moins fréquent, à moins d'avoir beaucoup de chance et de parler avec une personne qui elle-même sait reconnaître une conversation non-violente et sait être pleine d'empathie.

Que notre interlocuteur comprenne ou non nos intentions est clairement une question d'empathie, au-delà de sa participation à l'affaire. Avec ce type d'aptitude, on peut simplifier ce qui est compliqué par l'implication émotionnelle, c'est-à-dire comprendre la situation, en saisir les aspects positifs (ou du moins constructifs) et éviter les jugements hâtifs.

Compatir, au sens littéral du terme, sans la moindre indulgence, c'est un peu souffrir avec l'autre, prendre conscience des aléas de la vie de l'autre en établissant avec lui une connexion émotionnelle. C'est de cette connexion que la communication non-violente se "sert" pour en permettre

un usage quotidien, quelle que soit la problématique à affronter ou les personnes concernées. Qu'il s'agisse d'une discussion en famille, avec son conjoint ou son collègue de travail, "respirer un bon coup" ne peut pas toujours suffire pour taire des choses qu'on pourrait regretter ensuite.

La CNV nous est d'un grand secours pour redéfinir les termes de la discussion. "Avoir raison" et remporter le débat doivent cesser d'être des objectifs aussi courants que nocifs lors de toute interaction à la base de notre comportement. A leur place, d'autres procédés entrent en jeu, comme exprimer nos demandes à partir de l'observation objective des faits et de l'identification des sentiments qui nous guident, afin que notre interlocuteur soit à même de nous comprendre.

Petit à petit, en s'engageant dans ce processus de communication mais aussi d'(auto)analyse, ceux qui le suivent pourront visualiser clairement leurs besoins dans un conflit sans pour autant se laisser submerger par leurs émotions en les guidant vers un lieu sûr, celui de l'empathie.

Dans ce qui suit, nous analyserons plus en détail les divers aspects de la communication non-violente, avec une attention toute particulière à ses principes fondamentaux conçus par celui qui en est à l'origine, le psychologue américain Marshall Rosenberg, pour ensuite se concentrer sur sa mise en œuvre.

1.2 **Histoire et principes fondamentaux de la communication non-violente**

Dans son best-seller “Nonviolent Communication (A Language of Life)” (*Ed. Puddledancer Press, 1999*), le père de la communication non-violente, Marshall Rosenberg, raconte la genèse de cette méthode à travers un épisode de son enfance, pendant la semaine de violences qui a secoué Detroit durant l’été 1943. Cette semaine de manifestations violentes se déroulant fin juin était due aux tensions de la seconde guerre mondiale, ainsi qu'un climat tirailé par le racisme et l'exclusion des populations noires-américaines fraîchement débarquées sur le Nouveau Continent. En effet, Detroit fut le portemanteau de nombreuses manifestations dans plusieurs grandes villes américaines, qui mirent l'accent sur la ségrégation et la discrimination dans les pays développés.

Les tensions sociales et l’intolérance avaient mis le feu aux poudres à une situation déjà échaudée, faisant une bonne quarantaine de morts. L’année scolaire venait de commencer, et le jeune Rosenberg, alors âgé de seulement 9 ans, fut victime de harcèlement par l'un de ses camarades d’école. Ces altercations marquèrent le jeune Marshall, qui dévoua alors sa vie à développer un système de communication non-violente. Ses doutes étaient les suivants : est-il possible d’être compatissant même dans des circonstances difficiles qui pourraient affecter notre raisonnement, sans se laisser gagner par la violence ? Et en supposant que oui, si nos plus bas instincts prennent le dessus, quels sont les mécanismes à la base d’une telle dégradation ?

Ces questions ont alimenté les recherches de Rosenberg. Il a ainsi posé les principes de sa technique de communication qui doit son sens “non-violent” à Gandhi et à sa théorie de l’état de compassion où la violence n’a pas sa place. Le vocabulaire de celui qui pratique la non-violence est, en effet, caractérisé par ses intentions claires, par son honnêteté mais surtout par la conscience de ses besoins et du moment où il doit chercher objectivement les raisons mêmes de ces besoins. Ce moment, comme indiqué ci-dessus, correspond à l’interaction avec un autre individu.

Cette recherche se déroule en quatre phases :

- 1) Observation des faits (“quand je vois que...”)
- 2) Identification des sentiments (“je sens que / j’éprouve...”)
- 3) Reconnaissance des besoins (“j’ai besoin de / je voudrais que...”)
- 4) Expression des demandes (“serais-tu disposé à...?”).

Pour comprendre comment ces phases se traduisent dans la vie quotidienne, prenons l’exemple d’un conflit potentiel entre colocataires lié au tour de ménage. Chacun estime que l’autre ne prend pas assez le sujet au sérieux et laisse souvent les pièces communes en désordre, même lorsque c’est son tour de s’en occuper.

La première phase consiste à observer le plus objectivement possible les faits passés ou toujours en cours : pour le faire correctement, aucune sorte de jugement ne doit révéler notre opinion sur le fond, en faveur ou en défaveur d’une situation donnée, et aucune responsabilité ne doit être attribuée. Si c’est le cas, il va de soi que le facteur objectif disparaît, et avec lui toute chance que notre message soit reçu avec intérêt et anticipation : *“Marco, quand je vois que le salon et la cuisine sont en désordre...”*

Cette phase est suivie par l’identification de ce que l’on ressent en observant les faits pour ce qu’ils sont, les sentiments déclenchés face à une situation qui, en d’autres circonstances, sans l’aide de la CNV, provoquerait immédiatement une dispute. Quelle que soient la profondeur et l’intensité de ces sentiments, les décrire avec précision reste le meilleur moyen d’aider la compréhension de ce processus par son interlocuteur. *“... ça me gêne, le désordre m’agace...”*

Une fois les sentiments exprimés, il est nécessaire de reconnaître les besoins qui les déclenchent afin de déterminer s’ils ne sont pas satisfaits. Cette troisième phase concrétise le parcours de communication, elle donne à l’autre une image complète de notre perception du problème, de manière très objective et transparente. Pour en revenir à notre exemple, à la lueur de ce qu’on a dit, le colocataire à ce moment-là, motive son agacement en expliquant que ses sentiments sont de l’ordre de l’agacement et de l’irritation *“...parce que j’ai besoin d’ordre pour me sentir à l’aise chez moi et que je voudrais que l’on respecte ce qui a été convenu”*.

Les faits, les sentiments et les besoins sont désormais mis en évidence, il ne reste donc plus qu'à formuler la demande qui, selon ce que l'on vient de dire, conduit à une amélioration constructive de la situation : un bénéfice pour soi, mais aussi pour les rapports avec son interlocuteur.

“pourrais-tu respecter nos accords en t'occupant des pièces communes quand c'est à ton tour de le faire ?”

La demande est claire et parfaitement énoncée de manière non-violente : elle répond pleinement à la nécessité d'exposer sa position sans opinion et sans jugement qui pourraient remettre en doute la bonne foi, ou pire, la rendre irrecevable, mais surtout, elle ne donne pas lieu à de mauvaises interprétations. Comme le prouve Rosenberg, ce type de communication se développe naturellement quand les deux parties, et non une seule, suivent les quatre phases, ne serait-ce que parce qu'elles sont familières avec la méthode et donc avec l'approche mentale, empathique et tolérante, qui la gouverne.

Dans ce cas, en effet, l'empathie ne serait plus une capacité à simuler mais l'élément commun qui permet aussi bien de communiquer que d'écouter. Rappelez-vous quand, après une dispute, vous pensez aux petites phrases désagréables que vous avez dit à cet instant-là et que vous aimeriez changer pour qu'elles aient un sens plus conciliant ou plus ferme. La CNV vous débarrasse non seulement de ces pensées le plus souvent contre-productives, qui vous agitent et vous inquiètent de façon non-constructive, mais offre aussi une opportunité difficile à obtenir autrement. Vous pourrez ainsi créer une nouvelle ligne de communication avec un parent, un ami, un collègue ou un conjoint.

Débarrassons-nous de la susceptibilité ou du désir de changer l'autre à tout prix : laissons place à la compassion, à l'acceptation de l'autre et, en fin de compte, à notre épanouissement ainsi qu'à celui qui nous accompagne dans la vie.

Au-delà de son efficacité dans la vie privée et grâce à son étude et son développement au fil des ans, la communication non-violente s'est révélée être une technique d'une grande utilité dans des contextes publics, parfois extrêmement délicats pour des raisons historiques ou culturelles. En effet, dans son livre, Marshall Rosenberg rappelle le cas d'une vive

confrontation avec un homme de confession musulmane lors de la présentation de la CNV dans une mosquée de Bethléem. L'origine américaine de l'auteur, associée politiquement au soutien à Israël et par conséquent à l'hostilité envers le peuple palestinien, avaient fortement contrarié cet homme, qui s'était levé pour traiter Rosenberg d'assassin au beau milieu de la conférence.

Ce dernier, au lieu de mal réagir dans des circonstances aussi malencontreuses et pouvant créer un conflit dont personne ne ressort gagnant, invalidant ainsi ses propos et la raison de sa présence dans la mosquée, décide non seulement d'engager une conversation avec le "perturbateur" (dont il rapporte l'échange en détail) mais en écoutant ses opinions et ne les jugeant pas. En effet, pour chaque remarque, il identifie et met en évidence les besoins qui conduisent cet homme à s'exprimer de cette façon, suscitant sa sympathie et son respect. Observons l'une des altercations (celle-ci dura plus de vingt minutes!) entre Rosenberg et son détracteur :

"Ça fait vingt-sept ans que je vis avec ma famille, mes enfant... Vous avez la moindre idée de ce que nous endurons ?

- Vous semblez désespéré et on dirait que vous vous demandez si quiconque peut réellement comprendre ce que c'est de vivre dans ces conditions.
- Vous voulez comprendre ? Avez-vous des enfants ? Ils vont à l'école ? Jouent sur des terrains de jeux ? Mon fils est malade, il joue dehors, dans les égouts. Dans sa classe, ils n'ont pas de livres. Vous avez déjà vu une école sans livres ?
- Je constate qu'il vous est très pénible d'élever vos enfants ici. Vous aimeriez que je sache que ce que vous voulez, c'est que tous les parents souhaitent pour leurs enfants : une bonne éducation, la possibilité de jouer et de grandir dans un environnement sain... "

On le remarque, Rosenberg ne fait que de reformuler les attaques de l'individu. Cela démontre que la conversation est comprise de manière complète et totale, sans jugement, et prouve surtout que, même si les

attaques du détracteur sont menées au peuple américain (représenté par Rosenberg), les attentes et requêtes ne sont pas dirigées vers Rosenberg, mais expriment plutôt un ras-le-bol, un sentiment d'oppression, bref, quelque chose qui ne peut pas être résolu ici et maintenant, mais qui se doit d'être communiqué par l'un des partis.

Rosenberg conclut ainsi son récit en disant que cette même personne qui s'était opposée à lui avec tant de véhémence au début du séminaire l'a invité chez elle une fois la convention terminée. Celui qui se présentait, en apparence, comme un ennemi voulait "seulement" être compris. N'est-ce pas ici un besoin, souvent irrépessible, que nous avons tous lorsque nous exprimons nos problèmes et nos frustrations ?

1.3 Exemples et conseils pratiques

"Marriage Story", sorti en 2019, est un film écrit et dirigé par Noah Baumbach. Il raconte le parcours d'un couple au bord du divorce qui l'amène à sa remise en question jusqu'à la redéfinition, douloureuse mais inévitable, de ses rapports et du noyau familial dans son ensemble. Nous assistons à la parabole d'une jeune famille américaine en ayant conscience de la banalité de certaines situations. Pourtant, grâce à la performance des interprètes, ou à la charge émotionnelle considérable d'une grande partie du film, il est très difficile de garder un certain détachement par rapport aux événements de cette œuvre de fiction.

L'aspect dramaturgique de l'histoire se manifeste dans une scène en particulier, probablement la plus intense : ce qui semble être, à première vue, une des nombreuses disputes entre Nicole (interprétée par Scarlett Johansson) et Charlie (Adam Driver), se révèle être un échange poignant d'accusations sur les choix de vie que chacun a consenti pour l'autre et combien leurs attentes étaient loin des résultats de ces choix dans le déroulement de leur relation. On voit à quel point, contrairement à ce qu'ils pensaient, ces choix ont précipité la fin de l'idylle matrimoniale. Le dialogue commence en insistant sur le verbe "to understand" (*comprendre*), pour ensuite s'engager sur une série d'affirmations sur lesquelles le couple

débat et qui mène le couple sur un terrain de jeu néfaste où l'un essaie de prendre l'autre à défaut.

La confrontation reste correcte, bien que tendue, jusqu'à la bataille juridique autour de la séparation désormais imminente. A partir de là, les choses se dégradent soudain en un véritable litige, et ce dès la confrontation avec leurs parents. Les allusions aux promesses non tenues et aux trahisons posent les bases d'une tension croissante : ils finissent par s'affronter sur comment le caractère de l'autre a influencé négativement leur relation, avec des accusations réciproques sans queue ni tête qui n'amènent rien d'autre au dialogue qu'une tentative de blesser l'autre parti (à un moment, Nicole dit « *Tu ne m'aimais pas autant que je t'aimais* »). Certaines répliques du script sont soulignées ou en majuscules pour des raisons cinématographiques (indiquer un changement de ton des acteurs) : ceci se révèle très utile pour nous lors de notre voyage dans la communication non-violente, car ces répliques donnent une base d'analyse de situations similaires dans notre vie quotidienne. En effet, le film, bien qu'étant une fiction, reste très proche d'une réalité que nous avons tous vécue, en tant que témoin ou parfois même en tant qu'acteurs principaux.

Prenons l'exemple des remarques qui envahissent les pages des réseaux sociaux, des forums, des commentaires sur les articles ou sur les vidéos sur YouTube; tous ces messages qui, en déclenchant une discussion ou en y participant, utilisent des mots en majuscules ou en gras, comme si le contenu ne suffisait pas à transmettre clairement le message mais qu'il faille aussi montrer aussi un état d'esprit plutôt belliqueux, en tout cas animé par le désir d'imposer sa position en tentant de marquer un point, ou d'affaiblir celui de l'autre.

Maintenant prenons la situation où ceci se manifeste de la même façon mais en utilisant sa propre voix, où élever notre voix (pour communiquer une pensée ou une opinion, ou pour souligner un terme spécifique) semble être la seule façon d'être compris par notre interlocuteur. C'est exactement ce qui se passe dans la dispute cinématographique entre Nicole et Charlie : à mesure que le ton monte, les mots dits avec colère, avec ressentiment, se multiplient, ainsi qu'une progressive mais inexorable volonté de défouler toute sa frustration sur son conjoint. Les cris

commencent à envahir la pièce, jusqu'à un échange où chacun, en proie à une colère incontrôlable, révèle à l'autre un mépris impossible à contenir. "*Je n'arrive pas à croire que j'aurai affaire à toi pour toujours !*" finit par dire Nicole, et Charlie de répondre "*Tous les jours je me réveille et j'aimerais que tu sois morte !*", si seulement il était sûr que leur petit garçon n'en souffre pas. Arrivé à dire une telle chose, celui-ci éclate en sanglots, ce qui fait retomber la tension et laisse les deux protagonistes seuls dans l'acceptation déchirante que leur situation est sans retour.

On trouve facilement la scène sur Internet aussi bien en français qu'en anglais, car celle-ci est l'une des scènes les plus poignantes du film. En effet, elle résonne en nous de par son côté véridique, pur et intact. En français, vous la trouverez avec le titre du film et le sous-titre "La Dispute", tandis qu'en anglais, il est même possible de retrouver la scène avec les répliques du script. Selon l'intention de l'auteur de la vidéo, il s'agit de montrer sans équivoque à quel point la scène a été habilement écrite, dirigée et jouée.

Cette performance est évidemment centrale dans l'économie du film : dans son dysfonctionnement, l'interaction entre Nicole et Charlie est aussi la preuve irréfutable de tout ce qui, dans une conversation, n'adhère pas aux termes de la communication non-violente.

- L'observation des faits par les deux personnages est bien loin d'être objective. Même lorsque des efforts sont faits dans ce sens, le jugement sur le comportement de l'autre vise presque toujours à le mettre face à ses erreurs.
- L'identification des sentiments ressemble plutôt à une énumération décousue de sentiments contrastés, constamment comparés à ce qui a été, à ce qui est ("*Tu ne seras jamais heureuse, ni à L.A., ni ailleurs*" déclare Charlie à un certain moment) et à ce qui ne sera plus.
- La reconnaissance des besoins suit la même trame, ou pire : les ambitions frustrées des deux personnages se manifestent impitoyablement dès le début de la dispute et, au vu des circonstances, le désir de réconciliation est

remplacé par celui de revendiquer ce qu'ils n'ont pu faire (ou être) à cause de l'autre.

- L'expression des demandes est tout sauf constructive, avec les excès dramatiques mis en évidence dans les répliques citées ci-dessus.

D'une certaine façon, les quatre phases sont bien abordées, et - si l'on se penche sur le côté uniquement factuel du dialogue - les deux partis relèvent effectivement des soucis, mais avec des modalités et des résultats totalement opposés à ceux que propose la CNV.

Avec la sérénité de Noah Baumbach, tentons maintenant d'imaginer cette scène selon les règles de la communication non-violente : comment Nicole et Charlie pourraient-ils énoncer leurs demandes respectives si leur observation des faits était lavée de toutes les accusations et des considérations personnelles dont ils se sont faits porte-parole ? Quels types de sentiments, quand bien même le moment est douloureux pour tous les deux, seraient-ils en mesure d'identifier avec le calme qui convient ? Et quels besoins spécifiques ? Enfin, quelles seraient les demandes auxquelles ils aboutiraient après avoir réalisé correctement l'exercice ?

Cette technique requiert peu de matériel pour être acquise, encore moins pour être exécutée une fois le style communicatif assimilé et maîtrisé. Pour l'instant, afin que les quatre phases soient plus facilement visibles par tous les interlocuteurs, munissez-vous de quatre fiches qui représenteront chacune des phases. Posez-les par terre en colonne : de chaque côté de cette colonne, vous pouvez aussi disposer des feuilles ou des post-it sur lesquels vous écrirez les sentiments éventuels évoqués pendant l'exercice.

Pour faciliter ce choix, voici deux listes de sentiments, respectivement ceux que nous éprouvons quand nos exigences sont satisfaites et ceux que nous éprouvons quand ce n'est pas le cas.

Comment nous nous sentons lorsque nos exigences sont satisfaites :

(positivement) Absorbés

Audacieux
Affectueux
Attentifs
Vivants
Stupéfaits
Amusés
Vifs
Reconnaissants
Passionnés
Excités
Etonnés
Enjoués
Le Souffle Coupé (Positivement)
Bouillonnants
Calmes
Insouciant
Heureux
A l'aise
Comblés
Posés
Intéressés
Confiants
Contents
Tranquilles
Curieux
Extatiques
Joviaux
Impatients
Exubérants
Béats
Pétillants
Euphoriques
Enchantés
Encouragés
Energiques
Boostés

Vivifiés
Enthousiastes
Frénétiques
Expansifs
Empressés
Exaltés
Fascinés
Libres
Amicaux
Satisfaits
Reconnaissants
Gais
Resplendissants
Rayonnants
De Bonne Humeur
Gratifiés
Joyeux
Gentils
Pleins d'espoir
Intrigués
Intenses
Revigorés
Impliqués
Hilaires
Aimants
Doux
Touchés
Optimistes
Placides
Fiers Apaisés
Lumineux
Chaleureux
Détendus
Ravis
Sûrs De Nous
Sensibles

Sereins
Captivés
Motivés
Surpris
Emus
Pleins De Vie

Comment nous nous sentons lorsque nos exigences ne sont pas satisfaites

Effrayés
Irrités
Agités
Alarmés
Détachés
Fâchés
Angoissés
Embêtés
Anxieux
Apathiques
Pleins d'appréhension
Préoccupés
Embarrassés
Honteux
Déconcertés
Amers
Ennuyés
Le cœur brisé
Mortifiés
Distants
Froids
Inconsolables
Désespérés
Déprimés
Découragés

Mal-aimés
Déçus
Désenchanté
Mécontent
Dégoûté
Tristes
Consternés
Inquiets
Dérangés
Abattus
A vif
Exaspérés
Epuisés
Sarcastiques
Hargneux
Fatigués
Agités
Epouvantés
Désolés
Frustrés
Furieux
Lugubres
Coupables
Tourmentés
Ecrasés
Impuissants
Hésitants
Horriés
Hostiles
Blessés
Indifférents
Enragés
Jaloux
Nerveux
Paresseux
Méfiant

Démotivés
Léthargiques
Esseulés
Furieux
Paniqués
Sombres
Passifs
Perplexes
Pessimistes
Rancuniers
Réticents
Choqués
Sceptiques
Navrés
Soupçonneux
Terrorisés
Mal à l'aise
Malheureux
Instables
Tendus
Mélancoliques
Ereintés
Chagrinés
Las

Cette démarche a bien-sûr d'autant plus de valeur qu'elle est faite avec au moins une autre personne, qui non seulement suit le processus, mais est aussi capable d'y participer.

Imaginons quatre ou cinq épisodes de votre vie qui vous ont fait souffrir (s'ils concernent la personne qui fait l'exercice avec vous, ils en seront d'autant plus intéressants). Ceci rendra la séance de communication non-violente plus difficile, à cause de la probable gêne en évoquant des situations passées, mais elle n'en sera que plus gratifiante. Vos rapports pourraient effectivement en tirer un bénéfice immédiat. Pour rendre l'exercice plus intéressant encore, alternez le rôle de celui qui suit les quatre phases.

La première règle incontournable est d'écouter attentivement : essayez de ne pas évaluer avec un œil critique ce que l'autre dit à propos de vos actes ou de vos paroles. Il est important d'avoir conscience que c'est sur cette règle que repose le niveau d'empathie à employer pour un résultat de qualité, et qui vous amènera, ainsi que votre interlocuteur, vers un nouveau niveau de conscience. Comme le dit Marshall Rosenberg, *“on trouve l'essence de la CNV dans la conscience [que l'on a] des quatre éléments [de la communication non-violente] et non dans les propos qui sont tenus”*.

Les quatre éléments ne sont pas des catégories étanches dans lesquelles on peut mettre un épisode personnel déplaisant afin de profiter de se plaindre plus en détail sur quelque chose qui nous blesse encore. Ils représentent plutôt les quatre étapes d'un voyage bref mais intense qui nous fera découvrir notre capacité de compassion, quelle que soit notre expérience sur le sujet. La multitude de sollicitations qui caractérisent notre style de vie du XXI^e siècle nous fait parfois perdre de vue la valeur du temps que nous avons à notre disposition, et avec elle ce que nous en faisons. Les réseaux sociaux ont enrichi encore plus l'éventail de styles de communication, comme indiqué dans l'introduction, mais comme tout autre type d'outil, eux aussi demandent une prise de conscience quand nous nous adressons à l'autre. Voire même, il nous faudra être encore plus vigilants lorsque nous abordons la CNV dans les dialogues sur les réseaux sociaux, car il nous manque deux facteurs importants qui aident à décrypter les messages : le timbre de la voix et le niveau sonore utilisé lors d'une conversation. C'est cette prise de conscience que la communication non-violente peut créer.

À l'image de "Marriage Story", vous pouvez également vous entraîner à remarquer lorsqu'un dialogue tourne au vinaigre lorsque vous regardez un film, une série, ou même si vous observez une situation dans la rue ou dans votre entourage. Quels mots ont été utilisés, et dans quel but ? Comment réagit chaque participant de cette conversation ? Dans une situation idéale, quels mots auraient dû être mis en pratique plutôt que ceux qui remirent les braises sur le feu ? Plus vous vous entraînez, plus vous aurez de l'aisance à remarquer que la violence est constamment autour de nous. Chaque mot,

chaque phrase, peut avoir un impact dramatique sur une situation qui, au départ, aurait également pu être transformée en quelque chose de constructif pour chacun des individus présents.

Grâce à la CNV, nous arrivons à désamorcer des situations plutôt que de les rendre pire, comme Marshall Rosenberg l'a fait lors de sa conférence mentionnée plus haut. C'est un art subtil, qu'il faut savoir maîtriser dans n'importe quelle situation, car le tact et l'empathie sont les maîtres mots d'une communication idéale.

Chaque phase de la CNV représente finalement une bulle dans laquelle il n'y a ni hâte ni pression du résultat : la compassion, c'est aussi savoir se donner le temps d'analyser nos besoins et nos sentiments à cet égard et également d'essayer d'améliorer notre capacité à les identifier le plus précisément possible. De nombreuses disputes, et pas seulement celle de Nicole et Charlie (fictive, mais hélas, si fidèle à la réalité) viennent de la difficulté d'introspection et par conséquent, de la considération des besoins de l'autre. Ainsi s'impliquer, en suivant l'exercice ici décrit, est le premier cadeau que vous puissiez vous faire à vous-même pour une meilleure communication, réellement non-violente. Tant pis pour les dramaturges, les réalisateurs et les scénaristes.

CHAPITRE 2

SAVOIR OBSERVER ET ECOUTER

2.1 A quoi être attentif pendant les conversations et les interactions

Comme nous l'avons vu précédemment, la première des quatre phases de la communication non-violente consiste en une observation objective des faits que l'on souhaite évoquer avec son interlocuteur. Nous avons isolé les éléments-clés de ce processus, comme par exemple exposer clairement et nettement la situation auprès de son interlocuteur, éviter les jugements sur le fond ou chercher à mettre en lumière les responsabilités de chacun. Si nous souhaitons que l'autre comprenne notre position et vienne à notre rencontre à l'issue de la confrontation, il nous faut nous en tenir à ces règles et mettre de côté les sentiments de vengeance ou l'envie de s'affronter plutôt que de se rencontrer. En plus de ne pas être bénéfiques, ils peuvent se révéler contreproductifs pour l'objectif de la conversation. En effet, si l'on exprime nos sentiments de manière à chercher l'affront, alors l'autre aura tendance à soit se braquer, soit rétorquer de manière encore plus agressive, à l'image des deux protagonistes du film "Marriage Story". Ce réflexe est presque mécanique, car nous cherchons à nier notre responsabilité dans le processus, ou encore aspirer à généraliser une faute et la mettre entièrement sur une personne qui la représente. Généralement, nous mettons les torts sur l'autre, car cette solution est plus facile. La personne en face de nous devient alors le bouc-émissaire sur laquelle nous allons nous défouler. Marshall Rosenberg le démontre bien lorsqu'il se fait attaquer pour tous les maux, alors que sa seule faute dans cette affaire est d'avoir un passeport américain !

Après cette remarque préliminaire, explorons en détail la façon d'observer efficacement et de commencer du bon pied notre parcours de l'étude et la compréhension de la CNV.

Nos sens seront ici d'un grand secours : la vue, l'ouïe, le toucher constituent des outils fort utiles, pour ne pas dire fondamentaux, car ils donnent une troisième dimension à notre récit. Ils nous permettent surtout d'apprécier tout de suite sa plus grande qualité quand on ne l'utilise pas pour émettre des jugements hâtifs. Il nous est tous arrivé de tomber de notre chaise en lisant une phrase, voire un seul mot d'un article de journal ou d'un post sur les réseaux sociaux. Nous en avons conclu que c'était une bêtise, pour ne pas dire pire, lançant probablement une "amabilité" en direction de son auteur. Dans le cas des réseaux sociaux par exemple, il est probable que cette réaction aura été suivie d'un commentaire qui aura couché noir sur blanc notre façon de penser... Et la discussion qui en découlera n'aura pas toujours eu l'air d'une communication non-violente, pour utiliser un euphémisme.

La chose sur laquelle également se focaliser, en plus de nos sens, est notre instinct. Vous savez, cette petite voix en vous qui vous dit "cette personne exagère, mais elle doit probablement souffrir d'une cause plus grande, plus profonde et n'arrive pas à l'exprimer correctement." C'est en effet cette voix qu'il faudra améliorer au moyen de techniques de communication non-violente. L'idée est claire : nous savons tous, instinctivement, que les attaques ne sont pas dirigées vers nous, mais vers une idée, ou traduisent une frustration qui n'arrive pas à être verbalisée de manière correcte. "Nous" ne sommes pas le problème, la situation dans laquelle nous sommes l'est. Et beaucoup de gens n'arrivent pas à voir cela : dès lors, ils auront tendance à focaliser leurs attaques, leur énervement ou leur frustration sur quelqu'un de physique, qui se trouve en face d'eux : "nous" !

Voilà pourquoi savoir observer sans juger, ou au moins ne pas voir le jugement comme une conséquence naturelle de l'observation, est la clé pour donner le ton d'une conversation authentique mais véritablement non-violente, malgré des points de vue divergents.

Nous avons vu que les sens étaient de bons outils de narration. Toutefois, ceux-ci seraient bien moins utiles sans porter une attention particulière aux mots. "*Les mots sont importants*" prévenait Nanni Moretti,

exaspéré par les lieux communs et les phrases creuses de la journaliste qui l'interviewait dans "Palombella Rossa", un film de 1989. En revanche, dans les conversations de tous les jours, les mots sont même trop chargés de sens : il faut donc savoir les utiliser sans tomber dans le piège des clichés. C'est un engagement fondamental pour une CNV de qualité.

Pour plus de clarté, passons en revue quelques erreurs courantes d'expression qui donnent une observation "erronée" du jugement, et proposons des alternatives pour chacune.

Erreur	Observation mêlée de jugement	Observation sans jugement
Emettre un avis sur le caractère de l'autre, comme si c'était un fait ; le verbe être, en soi, ne prouve pas la "subjectivité" du propos	"Tu es trop négatif."	"Quand je t'entends souligner les défauts de quelque chose, et seulement ces défauts, je te trouve trop négatif."
Utiliser des verbes qui ressemblent à une estimation directe	"Giovanni est toujours en retard."	"Giovanni a tendance à arriver en retard."
Faire des remarques qui excluent les autres scénarios possibles	"Il n'arrivera jamais à finir ce qu'il a commencé."	"Je doute qu'il finisse ce qu'il a commencé."
Proposer sa propre prévision comme la conséquence certaine d'un comportement	"Si tu continues comme ça, tu vas te faire mal."	"Si tu continues comme ça, j'ai peur/je crains que tu ne te fasses mal."
Utiliser des adverbes de fréquence pour amplifier la régularité d'un comportement	"Tu fais toujours la même chose." "Tu n'es jamais disponible." "Chaque fois qu'il y a quelque chose à faire tu rechignes le travail."	Il vaut mieux choisir des adverbes aux connotations plus douces, comme "fréquemment", "normalement" etc....

Le cas des adverbes de fréquence sera à nouveau étudié dans le chapitre consacré, entre autres, à la gestion des conflits en tant que facteurs "déclenchants" des disputes, et nous donnerons à cette occasion quelques conseils pratiques.

Ce dernier point désormais éclairci, penchons-nous sur le moment exclusivement consacré à l'écoute. Savoir distinguer une observation des faits polluée par notre jugement personnel d'une observation objective nous servira non seulement quand nous devons donner notre version des faits, mais aussi quand viendra notre tour d'écouter celle de l'autre. Pas seulement pour vérifier son adhésion aux principes de la communication non-violente, mais aussi et surtout pour faire de notre expérience d'écoute un moment

animé par la conscience et l'empathie. C'est précisément notre capacité à être empathiques, déjà évoquée dans les pages précédentes, qui entre en jeu dans cette phase pour nous accompagner jusqu'à la fin du processus.

En effet, nous sommes empathiques quand la situation dont nous discutons n'est plus vue à travers le prisme du passé mais avec celui du présent. Libérée du fardeau de "ce qui fut", avec toutes les considérations et les sentiments qui l'alourdissent, une situation est présentée par son angle le plus authentique : on ne peut vraiment le saisir qu'en vivant le moment présent, "ici et maintenant". Un tel état d'esprit suppose un remarquable engagement, car la phase d'écoute où nous nous rendons disponibles pour l'autre est constituée, avant tout, par le temps et par l'espace que nous lui offrons pour qu'il puisse s'exprimer. Ce n'est pas un moment où l'on donne des conseils ou des "astuces", mais plutôt où on "est là" pour notre interlocuteur. En d'autres termes, une conversation non-violente est correctement menée lorsque l'on ne pose pas de jugement, mais que nous cherchons à écouter, et pas à répondre. Ce que l'on souhaite lorsque nous entrons dans une conversation, c'est que l'autre reconnaisse nos besoins et désirs exprimés, quelle que soit leur manière d'expression. En répondant simplement en paraphrasant ce que l'interlocuteur nous dit, nous faisons signe à l'autre que nous comprenons de manière correcte ce qu'il souhaite nous dire. Du moment que l'autre ne nous demande pas de conseil, n'en donnons pas, car ce n'est pas notre rôle ici. L'écoute est quelque chose de précieux, et si la personne a besoin d'être écoutée, alors faites en sorte d'être cette personne qui prête l'oreille, qui reconforte et qui conseille, plutôt que la personne qui va courir à la résolution de conflit ou à la minimisation de problèmes.

Il est normal d'objecter que "c'est facile à dire", tout comme croire que notre ami, parent, collègue, conjoint n'a besoin, la plupart du temps, que d'un conseil ou d'un encouragement. Pourtant, ce n'est sans doute pas le cas. Même avec la meilleure volonté du monde et l'engagement à évaluer une situation rationnellement, ce dernier pourrait ne pas bénéficier de vos réflexions et, au contraire, trouver qu'il s'agit là d'un exercice de sagesse bien stérile. Aborder les ennuis des autres comme des problèmes à résoudre peut parfois limiter nos chances de nous connecter avec le présent. Encore

une fois, lorsque l'on exprime nos troubles, nous ne cherchons pas de solution, nous cherchons juste à communiquer nos émotions, ce qui nous tracasse.

Cette limitation peut être encore plus évidente quand, aux yeux de l'autre, nous ne sommes plus un réconfort mais un symptôme, voire la cause du problème qu'il veut nous soumettre.

C'est ici que se trouve notre défi le plus difficile à relever : arriver à écouter ce que la personne nous dit sans prêter trop attention aux jugements et aux responsabilités que nous avons tendance à endosser presque automatiquement au regard de nos interactions passées, même s'ils ne sont pas exprimés clairement. Nous nous sentons responsables de ce qu'il éprouve et nous le "prenons personnellement", sans toutefois nous concentrer sur le message qu'il essaie de transmettre, lié à ce dont il a vraiment besoin. Il est naturel pour les interlocuteurs de se dissocier et d'analyser correctement leurs émotions. On a donc trop tendance à mettre la faute sur l'autre, ou prendre les informations de manière personnelle, même si les commentaires ne sont pas dirigés directement vers nous. Lorsque quelqu'un nous dit que la cuisine est mal rangée, nous entendons naturellement "tu ranges mal la cuisine", même si ceci n'a pas du tout été dit de cette manière.

Même lorsque le message est transmis sur un ton incisif et plein d'émotion, même lorsqu'il nous semble évident que notre rôle consiste à corriger ou rectifier les propos de l'autre, il faut en fait y voir une occasion d'établir une relation avec ces propos et tenter d'identifier les besoins qu'ils supposent. Savoir interpréter ce qu'on nous dit est le fruit de tentatives, et même souvent d'erreurs, provoquées principalement par le désir de "bien faire", mais qui trahissent toutefois une approche froide et mécanique de la phase d'écoute.

Ainsi, si les propos de votre interlocuteur ne sont pas clairs, n'hésitez pas à lui en proposer votre lecture, en supposant que vous l'avez écouté attentivement.

Il vous dit que vous vous êtes trompé, en vous indiquant "ce n'est pas ce que je voulais dire" ? Essayez encore. Et faites-le en essayant d'identifier

les sentiments et les besoins qui vous semblent nourrir ses propos.

C'est un moment crucial de la communication non-violente : en plus de nous montrer empathique, de vivre dans le moment présent et de nous engager à nous offrir nous-même à l'autre, comme le temps et l'espace, nous œuvrons aussi pour nous-même. Nous nous donnons l'opportunité de regarder le monde avec un œil différent, un regard nouveau en mesure d'apprécier la valeur de notre présence, et plus généralement de notre existence, même dans les choses les plus simples, qui semblent sans valeur et qui appartiennent à la vie quotidienne.

Cela nous permet également de nous engager dans n'importe quel type de dialogue et d'interactions en toute sécurité et sans préjugés.

2.2 Comment améliorer sa capacité d'écoute

Ecouter son interlocuteur demande une attention et un engagement émotionnel tout particulier, empathique ainsi que rationnel. Nous avons constaté que certains mots, lorsque l'on est appelé à observer une situation, peuvent amener à des jugements hâtifs, et donc à une lecture erronée des faits qui nous empêche de respecter les règles établies qui forment la base de la communication non-violente. Il est bon toutefois de souligner qu'une écoute empathique n'implique pas toujours l'usage de la parole : parfois le silence peut se montrer plus adapté, voire plus à même d'accueillir le récit de l'autre. Comme dit l'adage : la parole est d'argent mais le silence est d'or.

Il arrive souvent d'être tenté d'intervenir pendant la phase d'écoute, en particulier lorsque l'on a l'impression que notre aide immédiate est nécessaire. Mais interrompre le flot de la parole de l'autre peut gâcher la qualité de son récit. En effet, lorsque l'on coupe son interlocuteur, on l'empêche de se concentrer sur lui-même et sur ce qu'il dit. Aucun d'entre nous n'est un parfait orateur, et lorsque nous souhaitons communiquer une idée, nous n'avons pas toujours une idée précise de comment raconter quelque chose, et réussir à le faire sans être pressé ou déstabilisé par des questions peut déboucher sur les propos clairs dont nous avons besoin dans ce processus.

Pour cette raison, il faut s'entraîner à pratiquer l'écoute en silence, permettant ainsi à votre interlocuteur de vous parler de faits ou de situations qui l'angoissent pendant un temps prédéterminé (cinq à dix minutes), ce qui peut rendre ce silence plus supportable et au fil du temps, plus naturel pour vous.

Comme indiqué précédemment, nous avons tendance à voir une conversation comme quelque chose qui doit être mutuel. Nous cherchons toujours à répondre, à interrompre, de manière naturelle ou pas (interrompre peut aussi se manifester avec des accents de voix, des bruits d'approbation ou de négation) : le silence effraie. Pourtant, il suffit d'un peu d'entraînement pour pouvoir maîtriser l'art subtil du silence. En restant silencieux plus longtemps qu'il ne vous semble naturel, vous ouvrez également la porte à un dialogue plus profond. Une fois que votre interlocuteur vous a communiqué les choses qui lui semblaient injustes ou frustrantes au premier abord, il aura ensuite tendance à élaborer plus longtemps sur des thèmes, ou justement à les approfondir. Vous avez ici une clé qui vous aidera à laisser votre interlocuteur s'ouvrir à vous de manière plus intéressante que ce qu'il cherche à vous dire au premier abord.

Si au contraire votre intervention pendant le récit, ou juste après, vous semble préférable au véritable silence, faites attention aux expressions qui pourraient avoir une influence négative sur le moment de partage et d'échange que vous entendez créer avec votre ami, conjoint ou collègue. En effet, il y a des typologies d'interruption, qui au lieu de convoquer votre capacité d'empathie et de "présence" émotionnelle, la révoquent, donnant au contraire l'impression que vous voulez attirer l'attention sur vous. Il n'y a rien de pire que de passer pour quelqu'un de narcissique dans une telle situation, n'est-ce pas ? L'exemple le plus flagrant est "je te comprend tout à fait" ou "j'imagine parfaitement ce que tu ressens". Sous cette apparence empathique, vous attirez au contraire l'attention sur vous, car vous allez clairement raconter une histoire personnelle qui n'a pas forcément de rapport avec ce que votre interlocuteur vous dit. De plus, il est impossible de comprendre parfaitement ce que l'autre vit, car vous ne vivez pas la même chose et vous n'êtes clairement pas dans sa peau. Cette remarque est blessante, égoïste, et ruine la discussion qui pourrait pourtant être amenée

vers une direction constructive, même si votre but premier est de présenter de la sympathie auprès de votre interlocuteur.

Maintenant, voyons les expressions chasse-empathie : la plupart sont tellement courantes que leurs effets vous surprendront sans doute, mais rappelez-vous ce que vous avez ressenti quand vous en avez entendu une. Était-ce du soulagement ou vous en avez conclu que ce n'était pas le genre d'aide à laquelle vous vous attendiez ?

Découvrons quelques exemples typiques ci-dessous :

- La compatissante : “Je suis désolé ! Mon pauvre...”
- La déviante : “Ce n'est rien ! Figure-toi qu'à moi il est arrivé de...”
- La moralisatrice : “Que ça te serve de leçon, la prochaine fois tu ne feras pas la même erreur !”
- La comparative : “Ça s'est mieux passé pour Luca, pourquoi tu ne fais pas comme lui ?”
- L'interrogative : “Qui était avec toi ? Et ensuite, que s'est-il passé ? Et lui/elle, qu'a-t'il/elle dit ?”
- La jugeante : “Comment tu t'es débrouillé pour être aussi imprudent ?”
- La corrective : “Mais X ne voulait pas dire ça !”
- L'éteignoir : “Allez, ne sois pas comme ça, ne te fâche pas, souris !”
- L'encourageante : “Tu feras mieux la prochaine fois, tu vas y arriver !”

Celui qui s'exprime ainsi pour essayer de consoler l'autre est évidemment de bonne foi la plupart du temps, mais cela ne suffit pas toujours pour qu'il se sente écouté et compris. Au contraire, tous ces exemples ne font que bloquer la discussion, en mettant l'autre dans une position qu'il n'a pas demandé et n'a clairement pas besoin d'être. Ne le comparez pas aux autres – et surtout pas à vous-même ! –, n'atténuez pas ses sentiments ou n'essayez pas d'enterrer ses sentiments ! Vous remarquerez ici que tous les exemples précédents font changer d'état émotionnel la personne qui nous parle. Et ce n'est pas ce que nous

cherchons lors d'une communication non-violente : nous voulons au contraire que l'autre exprime ses sentiments de manière pertinente pour que nous puissions les cerner de manière précise.

Dans le paragraphe précédent, nous avons vu qu'on pouvait se sentir le devoir de résoudre le souci que l'autre nous a confié, par une disposition naturelle à "régler les problèmes" rationnellement.

Mais quand nous utilisons les expressions listées ci-dessus, nous observons les faits de l'extérieur, sans véritable connexion, et ne compatissons pas autant que nous le croyons.

C'est pour cette raison qu'il est fondamental de vous poser une question a priori très simple, mais qui vous permettra d'y voir clair, avant tout en vous-même : vous êtes-vous jamais demandé, en vérité, pourquoi vous écoutez quelqu'un ? Pour quelles raisons vous trouvez de l'intérêt à écouter l'autre ?

Et pourquoi tenez-vous à la personne à laquelle vous parlez ? Sa situation pique-t-elle votre curiosité ? Ou pouvoir donner un coup de main, quand il est en situation de vulnérabilité, vous donne du pouvoir et vous fait plaisir ? La réponse à ces questions pourrait vous faire prendre conscience de "comment" vous écoutez au moment où vous êtes en train de le faire. Il arrive que notre niveau d'attention ne soit pas au maximum, que ce que l'autre dit vous rappelle une idée ou une de vos expériences similaires auxquelles vous accordez toute votre énergie mentale plutôt qu'à l'écoute "active". C'est dans ces moments-là que vous devrez penser à redevenir présent pour l'autre en reprenant le contrôle de vous-même, et par conséquent de votre attention.

Par ailleurs, il faut prendre en compte que celui qui vous parle n'a pas a priori forcément besoin d'un véritable conseil, mais plutôt d'être écouté. Pour cette raison, suivez son histoire et les sentiments qu'il partage éventuellement, sans tenter tout de suite d'en minimiser la portée. Et soyez attentif au langage de votre corps : vous montrer distant, regarder ailleurs lorsque vous écoutez, ces petits gestes insignifiants peuvent annuler vos bonnes intentions : vous avez l'air peu concentré et donc pas si sincère que vous ne le prétendez quand vous évoquez le sujet avec l'autre.

Inversement, se montrer détendu en se mettant soi-même à l'aise (attention à ne pas paraître trop détendu, et donc inattentif!) et regarder

l'interlocuteur dans les yeux de façon à ce qu'il soit conscient qu'il y a face à lui/elle quelqu'un qui l'écoute activement, peut contribuer à une interaction efficace et significative pour chacun.

D'autre part, il est essentiel de savoir "décoder" le langage corporel de la personne en face de vous avec grand soin. Il s'agit d'interpréter correctement l'humeur d'une personne à partir des signaux que sa position, sa gestuelle et les expressions de son visage peuvent émettre bien avant qu'elle ne commence à vous parler d'une mauvaise journée ou d'une dispute avec une connaissance. C'est bien connu, nous arrivons plutôt bien à lire le langage corporel d'une personne (et encore mieux si nous la connaissons personnellement) sans avoir besoin qu'elle ne nous dise quoi que ce soit ! Nos mimiques, notre façon de solliciter certaines parties du visage (comme se toucher ou se frotter souvent le nez, signe de stress ou de fatigue, ou se couvrir la bouche, caractéristique du timide ou du menteur) peuvent être riches d'enseignements. Le corps lui-même réagit aux émotions intériorisées, on peut "changer de couleur", rougir ou on pâlir, ou même transpirer. Croiser les bras et/ou les jambes, surtout dans une posture raide, est souvent un signal de fermeture ou de méfiance. À l'inverse, bomber le torse ou se pencher vers l'avant est un signe de défit ou de combat, qui cherche à intimider l'autre. Que l'on soit un homme ou une femme, croiser ses pieds pour avoir l'air détendu, taper du pied en rythme ou le balancer, ou même faire trembler une ou ses deux jambes, sont des signes d'impatience et de nervosité.

Tous ces éléments donnent des clés de lecture en plus du langage verbal utilisé pour le récit, et ce sont également des signaux très importants que vous devrez surveiller quand ce sera à vous de parler et non plus d'écouter. Soyez particulièrement attentif face à des personnes dont le jugement a un impact sur la suite d'une affaire qui vous concerne activement, comme un professeur ou un responsable des ressources humaines au cours d'un entretien d'embauche. L'évaluation du langage corporel peut, pour eux, faire une énorme différence entre celui qui a vraiment les qualités de comportement requises et parle avec une réelle aisance (ou a les connaissances requises, dans le cas d'un examen universitaire) et celui qui dissimule, ou tout simplement n'a pas soigné sa présentation, même s'il est qualifié.

Nous explorerons ce genre de circonstances dans les chapitres suivants.

Comme vous le constatez, bien qu'incontournable et jamais assez suffisamment employée, l'empathie n'est pas le seul facteur qui puisse faire de vous des auditeurs attentifs et réactifs. Il y en a beaucoup d'autres auxquels nous ne portons pas assez attention bien que nous les ayons sous les yeux tous les jours. Votre conjoint rentre à la maison après une longue journée : sa tête est légèrement baissée, ses épaules tombent, comme alourdies par un poids. Ses bras pendent passivement le long du corps et ses mouvements sont cadencés, il/elle a le regard perdu et le moindre sourire n'est pas assorti par ses yeux, qui ont l'air éteint. Même s'il/elle indique que tout va bien, vous pouvez ressentir instinctivement que la personne n'est pas dans son état normal. Quelque chose le/la travaille, la fatigue ou une situation particulière, c'est manifeste : le corps "parle" bien avant une conversation verbale.

Les signes sont évidents, tout comme les intentions et l'approche à adopter, à ce stade du livre. Il est aisé de vous entraîner sur votre entourage, car d'une certaine façon, vous connaissez leurs habitudes et gestuelles beaucoup mieux que quiconque. Etes-vous prêt à offrir votre temps et votre espace pour écouter la personne que vous aimez ?

Dans le paragraphe suivant, nous analyserons plus en détail l'approche nécessaire pour que celui qui va vous raconter quelque chose, montrer sa vulnérabilité et son désir d'interaction empathique, soit assez à l'aise pour vous parler.

2.3 Devenir complice de son interlocuteur : le rôle des compliments dans les interactions

Démarrons avec une tactique qui vous offrira un succès non-négligeable lorsque vous discutez avec quelqu'un : les compliments. Nous voilà lancés sur la bonne voie. Nous avons exploré le thème de l'empathie et comment elle peut nous aider à faire le point sur nous-même et sur nos insécurités, mais aussi reconnaître le côté positif et potentiellement fructueux des situations mêmes difficiles, surtout lorsqu'elles concernent

une personne avec laquelle on a du mal à interagir. Dans les paragraphes précédents, nous avons précisé les aspects liés à l'écoute, comment celle-ci doit être mise en œuvre avec un niveau maximal de concentration, et comment arriver à atteindre ce niveau. Nous avons enfin étudié de près tous ces signaux émis chaque jour grâce au langage corporel, dont nous sommes nous-mêmes les interprètes directs, et qui se montrent un outil plus efficace encore pour comprendre l'état d'esprit de l'autre afin de mieux interagir avec lui, sans trop de malentendus.

Examinons maintenant un autre aspect, jusqu'ici considéré comme secondaire, qui concerne les moyens de mettre votre interlocuteur à l'aise et de créer une harmonie entre vous, une complicité souhaitable pour une conversation sincère et significative. En effet, votre interlocuteur aura beaucoup plus de chances de s'ouvrir à vous si vous installez une certaine complicité et intimité entre vous. Et ceci est, nous le découvrirons prochainement, bien plus facile que l'on ne le pense !

En s'engageant sur le chemin de la communication non-violente, atteindre un certain niveau de paix intérieure n'est que la première étape pour créer cet état de sérénité et de compassion dans l'interaction avec l'autre.

En vérité, être en paix avec soi-même et se connaître personnellement est comme disposer d'une palette pour changer le blanc, le noir ou le gris en couleurs de l'arc-en-ciel. Et plus nous nous connaissons nous-même, mieux nous arriverons à comprendre nos émotions et donc analyser celles des autres, car nous savons les sentiments qui émergent lors de certaines situations, et arrivons donc à les retranscrire sur des situations que vivent les autres. Nous découvrirons plus tard dans ce livre des exercices qui nous aideront à analyser des sentiments et leurs expressions à travers les mots. Ainsi, la CNV nous aide à transformer les pensées négatives que nous faisons, souvent néfastes pour notre perception du monde, en messages qui, sous la forme de besoins et de sentiments, peuvent illustrer notre vie intérieure de façon saine et compréhensible par les autres.

Bien que beaucoup d'entre nous soient mal à l'aise ou gênés lorsque l'on nous fait un compliment, surtout sur un ton solennel, il y a toujours en nous un désir plus ou moins caché d'être appréciés et aimés. En particulier lorsque nous avons terminé un travail qui nous a vraiment beaucoup coûté

en temps et en énergie, ou que nous nous sommes donné beaucoup de mal pour créer quelque chose qui bénéficie à un être cher. Nous cherchons, parfois malgré nous, une constante validation et approbation de la part d'autrui. C'est par l'approbation des autres que nous validons notre valeur dans le monde. Et même si cela n'est pas totalement vrai, il est parfois bon de se le rappeler : complimenter autrui permet justement de flatter cet égo qui vit en chacun de nous.

La reconnaissance de nos efforts par les autres nous rend heureux, gratifiés et, globalement plus satisfaits du contexte dans lequel cela arrive, que ce soit dans notre entreprise ou au sein de notre famille. Les situations de ce genre sont moins nombreuses que les critiques, les observations ou les discussions qui, au contraire, instillent le doute ou nous font nous demander si nous sommes vraiment satisfaits de notre vie. Prendre conscience de cette dynamique, même lorsque nous devons “seulement” écouter, nous aide dans les moments où nous devons intervenir, à la demande de l'autre ou de notre propre initiative, en usant de compliments. Attention toutefois à ce qu'ils n'aient pas l'air d'encouragements stériles.

Comme nous l'avons précédemment précisé, pour écouter l'autre le mieux possible, il faut se demander avant tout quelles sont les raisons qui nous poussent à le faire. Il est aussi bon de s'interroger sur ce qui nous fait faire des compliments, ou plus simplement utiliser des expressions pour remercier celui qui a fait quelque chose pour nous, dans la vie quotidienne. *“Tu es une belle personne”, “C'est gentil à toi de m'aider à préparer l'examen”, “Tu es quelqu'un de bien”...* Ce genre de remarques aide à construire une proximité avec l'autre, en particulier si ces remarques sont dites sans que l'on cherche une faveur en retour. Souligner un trait de personnalité, ou savoir reconnaître et apprécier l'effort fourni par autrui, cela montre une grande empathie, un respect et une admiration de l'autre.

Pourtant, tout comme les expressions chasse-empathie dont nous avons parlé, ce genre de phrases, bien que gentilles et prouvant que l'on apprécie la personne, sont si convenues qu'elles en disent très peu sur nous et sur ce que nous pensons. Marshall Rosenberg en vient même à les définir

comme appartenant à une communication aliénante, et ne permettant pas de vivre une vie authentique. Les compliments nous placent sur un piédestal imaginaire depuis lequel nous évaluons le comportement de l'autre. Nous en faisons parfois usage pour l'influencer afin qu'il nous donne un avantage à court ou long terme.

Nous l'avons mentionné précédemment, l'usage intéressé des compliments en fait des outils insidieux, bien en dehors de toute norme d'objectivité et parmi ce qu'il y a de plus éloigné de la communication non-violente. Mais cela ne veut pas dire qu'il faut éviter d'offrir des compliments à ses semblables !

Comment alors complimenter quelqu'un sans tomber dans une situation qui nous laisserait croire que l'on cherche à avoir des faveurs, et en respectant les recommandations de la CNV ?

La CNV identifie trois éléments-clés du compliment selon les règles suivantes :

1. Les actions qui ont contribué à notre bien-être ;
2. Les besoins que nous avons et qui ont été satisfaits par ces actions ;
3. Les sentiments nés de la satisfaction de ces besoins.

Avant tout, mettons les choses au clair : parfois un sourire ou un simple "Merci" font déjà beaucoup et transmettent notre sincère reconnaissance aussi efficacement que des expressions plus sophistiquées. Mais pour une communication où les intentions claires influencent nos propos, faire un compliment selon les règles ci-dessus, peut leur donner une valeur différente, sans doute plus importante.

Finalement, un "merci" dans la communication non-violente adresse trois choses : *"Merci pour ce que tu as fait, pour ce que tu m'as fait ressentir, pour les besoins que j'avais et que tu as comblés"*. On a trop tendance à ignorer les remerciements simples, et pourtant, dits au bon moment, ceux-ci peuvent avoir le même effet qu'un long compliment !

Exprimer fidèlement comment l'autre a créé en nous le besoin de faire ce compliment, en suivant cette séquence, nous permet d'être pleinement conscient de ce qui a ouvert une brèche dans notre sphère rationnelle et émotionnelle. Cela nous rend aussi conscient de ce que l'interlocuteur a fait pour nous, reflétant réellement et sincèrement les qualités que nous pensons. Il n'y aura ni affectation ni jugement banal dans nos propos car il nous sera devenu naturel de dire les choses telles que nous les voyons, la réalité objective dont nos mots seront le reflet.

Cet aspect précisé, rappelons qu'un compliment aussi "élaboré" comble bien sûr plus efficacement notre besoin de transparence avec l'autre, tout comme mettre notre interlocuteur assez à l'aise pour interagir avec nous sans astuces ou stratagèmes parapsychologiques.

"Merci" est un mot aussi simple qu'il est magique. Sans entrer dans une flatterie de l'égo, vous montrez ici à l'autre que vous lui donnez de l'importance, autant à lui qu'au temps qu'il vous offre. Dans la communication non-violente, ce type de compliment est tout aussi efficace qu'il est nécessaire.

Un compliment que l'on pourrait appeler "classique", différent de celui que l'on vient de décrire, nous met une pression inutile : parfois, en effet, nous pensons devoir maintenir le niveau que ce compliment a établi arbitrairement, essentiellement car celui qui le fait a autorité sur nous (un parent, un professeur ou un employeur). Il croit que les compliments servent à nous pousser non seulement à maintenir ce niveau mais aussi à prétendre à bien plus. Avec les retombées sur notre moral quand nous n'y arrivons pas et que nous devons aussi affronter sa déception.

Toutefois, nous savons que celui qui nous adresse un compliment ne le fait pas au titre du solidement ancré *do ut des* (du latin, littéralement *je donne pour que tu donnes*) selon lequel on ne fait les choses que pour en obtenir un retour, mais au titre d'une authentique culture de l'échange dans laquelle il est possible d'apprécier ce que l'autre fait pour nous dans un moment de célébration réciproque de la gentillesse de l'un et de la gratitude de l'autre.

Néanmoins, nous savons que ce n'est pas au titre du fameux *do ut des* que l'autre nous fait un compliment. Il ne fait rien pour gagner quelque chose en retour, mais plutôt en vertu d'une authentique culture de l'échange où l'on apprécie ce que l'autre a fait pour nous dans une célébration commune de la gentillesse et de la gratitude.

Chassez donc de votre vocabulaire les encouragements préfabriqués qui manquent d'authenticité, les phrases toutes faites qui ne vous apportent rien ni à vous, ni à votre interlocuteur, simplement parce que vous souhaitez paraître aimable. Un compliment proche de la communication non-violente, bien amené dans la conversation, peut vous faire progresser vers le sentiment auquel vous aspirez tant avec l'autre. Avec les éléments que nous avons traités, liés plus directement à l'empathie et au langage corporel ainsi qu'aux mots à éviter, vous réussirez à vous imposer comme de bons auditeurs en plus d'être des communicants efficaces et charismatiques. Le secret, s'il y en a bien un, c'est de justement travailler sur chacun de ces aspects, sans prétendre y parvenir tout de suite, afin que votre interlocuteur reconnaisse votre style communicatif. Les véritables résultats, ceux qui vont ont amené à lire ce livre et que vous souhaitez donc avoir en votre possession, sont à chercher sur le long terme, et soyez certains que vous en bénéficierez bien avant que vous vous en rendiez compte !

Mais alors, comment démarrer l'utilisation de la communication non-violente sur des bases saines ?

Avant toute chose, sachez qu'il existe une règle d'or pour mener à bien toute conversation de manière non-violente. Rappelez-vous des lettres O S B D.

- Observation
- Sentiment
- Besoin
- Demande

Dès lors, on pourrait analyser un dialogue quotidien de la manière suivante :

Pierre : "La cuisine est encore sale, je t'ai déjà dit trois fois de ranger après que tu aies cuisiné ! C'est à croire que tu ne m'écoutes jamais ! "

Marie : "Je suis triste de voir à quel point tu es énervé. J'ai de longues journées au travail, et tout ce que je veux faire en rentrant, c'est me détendre afin de passer un peu de temps avec moi-même et me remettre les idées en place. J'ai besoin de ce temps pour me ressourcer, me sentir en harmonie chez moi. Penses-tu que nous pourrions peut-être partager les tâches ménagères, ou peut-être même engager une personne pour faire notre ménage quelques jours par semaine afin de parer à cette situation dans le futur ? "

Marie a **observé** l'énervement de Pierre, qui a tenté une attaque ("Je t'ai déjà dit trois fois" et "Tu ne m'écoutes jamais"). Elle a analysé ses **sentiments** (les siens comme ceux de Pierre), soit que Pierre se sente blessé par l'impression que Marie n'écoute pas ses demandes, et Marie de son côté qui se retrouve fatiguée après une dure journée. Elle a clairement communiqué ses **besoins**, soit l'envie de se détendre plutôt que de s'attarder à des corvées, puis exprime une demande afin de résoudre le conflit.

Voici les points les plus importants pour accéder à une bonne communication :

Observation : Ne portez pas de jugement sur la situation. Observez-la de la manière la plus neutre possible. Observez les faits, et oubliez vos préjugés.

Sentiment : Dès que vous recevez ces informations, interrogez-vous sur ce que vous ressentez : colère, tristesse, confusion, frustration... Ces émotions de base sont faciles à communiquer avec votre interlocuteur, et cela vous permet de poser les fondations essentielles de cette communication : si vous êtes confus(e) et que vous le dites verbalement, alors votre interlocuteur saura qu'il faudra communiquer de manière plus claire.

Besoin : Les besoins sont les piliers de nos émotions de base, à l'image de la pyramide de Maslow. Si nous avons besoin d'être rassuré, de se reposer, de prendre soin de soi, alors ces besoins sont primordiaux et doivent être respectés. Ce sont des démarches nécessaires pour notre bon

fonctionnement physique et mental. Il est par conséquent essentiel de bien connaître ses besoins, autant dans l'immédiat que sur le fond.

Demande : En formulant ce que vous avez besoin de manière claire, ouverte, mais sans exigence ("Penses-tu que nous pourrions peut-être partager les tâches ménagères, ou peut-être même engager une personne pour faire notre ménage quelques jours par semaine ?"), nous communiquons à l'interlocuteur ce qu'il nous faut pour résoudre le conflit. Une bonne communication non-violente est créée si l'autre utilise la même méthode de communication, soit des informations communiquées de manière claires, bienveillantes et dans le but de trouver des solutions ensemble et d'améliorer la situation qui crée ce litige.

Lorsque nous identifions nos sentiments, Rosenberg met beaucoup l'accent sur le fait de ne pas créer de jugement. Si Marie identifie la réaction de Pierre comme "Je me sens agressée lorsque tu me cries dessus ainsi", elle va à l'encontre de la CNV. Pourquoi ? "Agressé" et "crier" sont des termes qui impliquent un jugement. Cela comprend que l'autre a un effet sur le protagoniste, et donc l'objectivité est retirée. C'est un exercice difficile à maîtriser, mais vous verrez que, une fois les bons mots placés, votre vision des événements changera drastiquement. Par exemple, remplacer "crier", par "parler plus fort que la moyenne" est déjà une étape énorme dans le processus d'objectivité. Quant à "agressé(e)", c'est encore un terme rempli de jugement, tout comme "intimidé(e)". Dans notre exemple, Marie pourrait utiliser le terme "mal à l'aise" par exemple. "Je me sens mal à l'aise lorsque ta voix est plus élevée que la normale. J'ai besoin de me sentir en confiance lorsque je rentre à la maison, et cette réaction ne m'offre pas cela." Dans cet exemple de communication non-violente, Marie a utilisé les bons termes, soit l'implication de ses besoins les plus profonds, comme ceux de la pyramide de Maslow.

Vous l'aurez remarqué, au-delà de l'aspect facile de la communication non-violente, nous réalisons également que, au fond, notre quotidien est rempli de violence. Même de manière inconsciente, nous avons tendance à juger, dénigrer, ou poser une opinion négative d'une situation qui ne l'est pas forcément (mais qui risque de le devenir, car la violence engendre la violence). En prenant compte de ces mots qui impliquent une tierce

personne, ou qui pose un jugement sur le caractère d'autrui, l'essentiel sera de savoir poser les bons termes sur ces sentiments. Comme le dit Rosenberg dans le titre de son livre : "les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)". Essayons donc d'ouvrir les fenêtres, plutôt que de nous cloîtrer entre quatre murs.

Voici certains termes à éviter lorsque l'on souhaite exprimer ses émotions :

- Incompris
- Intimidé
- Blessé
- Attaqué
- Toujours / jamais / chaque fois / souvent / fréquemment / rarement ...

La prochaine étape cruciale dans le concept de CNV : se débarrasser du "Tu". Certes, il y a un "moi" et un "toi" dans une communication, mais l'utilisation du "tu" est clairement une attaque envers l'autre. "Tu me fais du mal" est un jugement, et l'autre se sentira directement agressé. "Je me sens inquiet" est une explication tout à fait plausible. Si l'autre vous fait du mal par son comportement, alors vous vous sentez en colère, inquiet, frustré... Lorsque nous utilisons "tu" ou "toi", alors nous cherchons le coupable. Or, il n'y a aucun coupable, juste une situation qui doit être résolue. En prenant la responsabilité de la façon dont nous nous sentons, nous permettons d'éviter cette escalade de la violence qui met la faute sur l'autre constamment. Nous recentrons la discussions sur les émotions intimes et ses sentiments insatisfaits. Par exemple, Pierre, dans la discussion précédente, aurait du dire :

"Je ne me sens en colère lorsque la vaisselle n'est pas faite. J'ai besoin d'ordre dans la cuisine, car il est important pour moi que je m'y sente à l'aise."

Pierre ici a posé les mêmes informations que la conversation de base, mais n'a créé aucun jugement et a exprimé clairement ses sentiments les plus profonds, sans créer aucun conflit. Personne ne peut contredire le fait

que Pierre se sente en colère, car ce sont ses ressentiments, et par conséquent, ceux-ci sont indiscutables.

Nous voici déjà avec de meilleures bases pour entrer dans le monde de la communication non-violente ! Découvrons donc la suite du processus.

Lorsque nous engageons une discussion qui peut générer du conflit, nous devons comprendre que notre interlocuteur ne cherche pas à faire quelque chose contre nous, mais pour lui ! Dans notre exemple, lorsque Pierre dit que Marie ne nettoie jamais la cuisine, ce n'est pas pour l'attaquer, mais cela illustre l'inconfort de Pierre lorsqu'il arrive chez lui et voit un endroit en désordre alors qu'il aimerait que celui-ci soit propre. Communiquer avec l'autre ses besoins précis évite le conflit et par conséquent rend la situation très factuelle. Pourtant, trop de personnes pensent que l'on peut lire dans leur pensées ! En formulant des demandes concrètes et claires, nous entrons dans le cœur de la communication non-violente.

Nous n'avons pas tous les mêmes besoins. Si Pierre a besoin d'une cuisine propre et ordonnée pour se sentir à l'aise, Marie, elle, a besoin de temps pour elle et de ne pas se préoccuper des choses matérielles autour d'elle. Dès lors, nous devons trouver un terrain d'entente, où les deux partis sont satisfaits. C'est à cela que sert la communication non-violente avant tout.

En pratiquant la CNV, il ne faut pas chercher à convaincre quelqu'un de faire quelque chose, même si cette chose est la plus juste à faire ! Pourquoi ? Nous ne souhaitons pas créer d'ordre déguisé, mais imaginez deux personnes faire des pas en la direction de l'autre – et peu importe la taille de ces pas ! Nous cherchons un objectif gagnant-gagnant, car si la CNV est bien pratiquée, nous prenons en compte les besoins de chacun des participants et pouvons créer une réponse efficace face à toutes les demandes.

Pour arriver à faire ces pas en direction de l'autre, voici quelques conseils :

1. Parler de manière positive en utilisant des termes sans connotation négative.

2. Être précis dans notre demande, autant en sachant à qui l'on s'adresse et quelle est notre demande spécifique.
3. La demande doit être réaliste.
4. Laisser la discussion ouverte en proposant des propositions qui n'impliquent pas une réponse qui serait uniquement "oui/non".
5. Accepter les refus, en se basant sur l'empathie et le respect.

Prenons un autre exemple concret : vous devez rendre un travail rapidement pour le présenter à votre patron, mais votre collègue oublie constamment de vous envoyer un papier important pour terminer ce travail.

Voici un type de réaction typique :

"Tu ne réponds jamais à mes mails ! Tu le fais exprès ou quoi ? C'est vraiment égoïste de ta part. J'ai besoin de ce papier maintenant, ou je te dénonce au chef."

Ici, les quatre principes ont été énoncés par chacune des phrases, mais pas respectés ! En effet, le message transmis est violent, et met la faute entièrement sur l'autre. Même si cette personne est en tort, vous passez ici pour quelqu'un d'horrible si vous parlez à vous paires ainsi !

Voyons la même situation, mais avec les bons mots utilisés.

"Je t'ai envoyés trois emails la semaine dernière afin d'avoir ce papier. Je me sens nerveux à l'idée de ne pas rendre ce document à temps. J'ai besoin de me sentir en sécurité lorsque je crée des projets, et j'aime sentir que l'équipe dans laquelle je travaille est soudée et forte. Pourrais-tu m'envoyer les documents que je t'ai demandé d'ici la fin de la semaine, ou pourrais-tu m'avertir au plus vite si tu ne peux pas respecter ces délais ?"

Même si les besoins sont les mêmes, c'est le jour et la nuit lorsque l'on compare les deux situations côte à côte ! Dans ce dernier exemple, les quatre O S B D ont été respectées, et le compromis a été trouvé. Il n'est pas difficile d'avouer sa vulnérabilité si cela permet à l'autre d'être empathique et de comprendre la situation dans laquelle vous êtes. N'ayez pas peur de révéler vos sentiments les plus profonds si cela vous aide à créer de l'empathie de la part d'autre et à communiquer de manière efficace. La meilleure technique de communication non-violente est de tout d'abord savoir reconnaître ses émotions et choisir les bons mots. Ceci ne se fera pas

du jour au lendemain, et le chemin est long pour arriver à une CNV optimale. Mais chaque pas, chaque pensée en sa direction, est un pas de plus vers une résolution de conflit rapide et efficace !

L'un des points clés, et ceci est valable pour la vie quotidienne également, est qu'il faut se focaliser sur l'écoute pour comprendre, pas pour répondre. Malheureusement, si vous remarquez comment les discussions se déroulent généralement, on parle de manière à combler le silence, et pas forcément à chercher à comprendre et écouter activement ce que l'autre nous communique. Si l'on cherche à ouvrir le dialogue, alors il faut activement écouter l'autre, et mettre ses réponses (parfois préfabriquées!) de côté. L'essentiel est de véritablement faire taire son égo et sa peur de laisser place au silence. L'écoute active et le silence permet justement à l'autre de s'ouvrir plus, car la conversation est plus fluide, plus ouverte. De plus, vous aurez plus de temps pour analyser la conversation et pourrez donc dialoguer de manière plus pertinente.

Néanmoins, sachez que, parfois, vous allez tomber nez à nez avec des personnes qui ne souhaitent clairement pas entrer dans un type de communication non-violente. Si vous commencez une discussion avec une personne qui ne souhaite qu'appuyer son constat de manière critique, parfois la réponse la plus facile est : "laissez-moi tranquille." Eh oui ! On ne peut utiliser la CNV que jusqu'à un certain point. Mais lorsque nous rentrons dans la sphère privée ou même professionnelle, encouragez vos collègues, amis et membres de votre famille à se familiariser avec la communication non-violente. Peut-être même pourrez-vous leur offrir ce livre afin de leur partager les bases de celle-ci !

CHAPITRE 3

DYNAMIQUES RELATIONNELLES, PERSONNALITÉS ET TECHNIQUES

3.1 Comprendre la dynamique des interactions humaines à l'ère des réseaux sociaux

Nous avons jusqu'ici précisé notre rôle dans les relations et les moyens d'améliorer la qualité de notre communication tout comme notre capacité d'écoute. Faisons maintenant un pas de côté et analysons la dynamique qui crée les interactions entre individus.

Sous ce terme un peu générique réside un sujet complexe qui appartient à la psychologie de la communication, et il ne sera certainement pas traité exhaustivement en quelques pages. Cependant, il faut dessiner quelques principes utiles pour expliquer des situations qui parfois nous échappent, justement à cause des innombrables variables en jeu, surtout liées au contexte culturel des individus, à leur expérience, à leur niveau d'éducation et à maintes autres choses encore, qui d'une partie du monde à l'autre, changent radicalement.

D'une certaine manière, le sujet comporte des ramifications qui n'ont malheureusement pas encore été suffisamment explorées, comme c'est le cas pour de nombreux phénomènes physiques et biologiques pour lesquels la recherche n'est pas allée très loin. Il existe par ailleurs toute une série d'éléments que nous pouvons voir, toucher, de lieux que nous pouvons visiter, qui représentent en fait déjà des "agents" qui modifient la qualité et le caractère de nos interactions.

Prenons l'exemple de nos smartphones ou autres tablettes et ordinateurs par lesquels nous accédons aux réseaux sociaux. Nous l'avons

abordé dans l'introduction : leur rôle, somme toute, fait l'objet d'une analyse qui se poursuivra probablement pendant des années, vu leur impact tellurique sur le monde d'aujourd'hui. Après tout, nous parlons de dispositifs et de réseaux sociaux virtuels qui ont explosé en l'espace de seulement quelques années et qui, au cours de la décennie suivante, ont continué à évoluer à une vitesse impressionnante. Aujourd'hui, en tant qu'utilisateurs mais aussi en tant que citoyens, nous sommes confrontés quotidiennement à l'enracinement et l'omniprésence de ces médias à tous les niveaux de la société, des institutions gouvernementales aux interactions quotidiennes entre individus.

Nous nous sommes habitués à une quantité considérable de nouveaux mots de vocabulaire "virtuel", pour la plupart des anglicismes entrés de force dans notre langue : pas une seule tranche d'âge qui n'ait pas utilisé, ou même entendu, des termes tels que emoji, follower, like, hashtag, meme... Citer un autre utilisateur dans un contenu que l'on partage est conventionnellement résumé par le terme "tagger", et les messages publiés sur les profils et les pages sont des "posts".

Avec le temps, nous avons adopté ces mots au point de ne plus en détecter l'altérité par rapport à notre langue. Ils en font partie, tout comme la manière dont nous percevons le monde qui nous entoure. Les plus expérimentés, qui ont assisté à l'explosion de ces médias avant la majorité des gens, se sont aussi habitués plus rapidement aux termes qui ne traduisent pas seulement de manière froide des vecteurs de communication, mais désignent aussi les distorsions de la communication elle-même. Mais ces mots qui ne sont pas ceux de notre langue maternelle nous dissocient justement du sentiment de base. Utiliser un mot dans une langue étrangère nous distancie de ce que celui-ci signifie dans notre langue maternelle. Par exemple, il est beaucoup plus facile de lire "I love you" que "je t'aime".

Pour utiliser un exemple dans le langage de la génération internet, penchons-nous sur le terme "ghosting".

Largement utilisé dans le monde virtuel, et progressivement entré dans le langage courant à mesure que les réseaux sociaux se sont répandus, ce mot décrit l'interruption unilatérale de la communication aux dépens de celui qui peut être le partenaire amoureux, mais aussi l'ami ou le parent,

sans raison apparente. Ou, du moins, sans raison directe qui explique ou annonce la décision d'arrêter d'interagir avec l'autre. Traduit littéralement de l'anglais, cela revient à devenir un fantôme, à disparaître en silence, quels que soient la position et l'état d'esprit de notre interlocuteur. On pourrait néanmoins objecter que de tels comportements ont toujours existé, comme par exemple toutes les lettres restées sans réponse, sans que l'expéditeur ne puisse jamais comprendre les conditions et les intentions du destinataire-fantôme. La facilité de communication que nous accorde la technologie dans le monde d'aujourd'hui est directement proportionnelle à la facilité avec laquelle nous pouvons interrompre ces interactions virtuelles. Faire défiler les pages pour déterminer si un individu, qui nous apparaît à l'écran sous la forme de quelques photos et informations sur sa personnalité, est susceptible d'entrer dans nos bonnes grâces, est un geste aussi facile que d'ignorer la personne qui cherche à entrer en contact avec nous. Il suffit d'un clic, parfois même moins.

Tout comme il ne suffit de rien, à l'heure des réseaux sociaux, pour se sentir à l'aise dans une interaction virtuelle et pour en devenir dépendant : les filtres de l'interaction physique disparaissent, et avec eux beaucoup d'hésitations à s'exprimer. La peur d'être jugé pour ce que l'on dit diminue fortement, ce qui nous donne une image plus sincère des personnes avec lesquelles nous parlons. Par ailleurs, l'exposition publique incessante à laquelle nous nous soumettons, que nous prenons à tort pour une oasis heureuse où nous pouvons dire un peu "ce que nous voulons", signifie que, même inconsciemment, nous créons une projection victorieuse de nous-mêmes, du moins aussi fonctionnelle que possible pour la plate-forme.

Ainsi la pratique du "ghosting" agit comme une démolition de toutes ces superstructures virtuelles : l'interruption de la communication, et plus généralement l'inactivité de l'un des deux participants dans la discussion alors rompue, révèle les fragilités des deux personnes, si elle est faite volontairement.

Des fragilités par exemple, telles que les problèmes à gérer les difficultés relationnelles de celui qui le pratique comme la dépendance affective de celui qui en est la victime. Celui qui le subit fait non seulement face à la fin d'une relation, mais aussi à une rupture brutale : en dehors des

situations particulièrement dysfonctionnelles, l'effet provoqué revient à un abandon. L'absence de messages expliquant les motivations, et donc le contexte d'origine d'un geste aussi clair, rend l'effort psychologique pour le surmonter encore plus intense que ce à quoi on pourrait normalement s'attendre.

Avec la vitesse extraordinaire de la plupart des interactions possibles au quotidien, subir une situation de "ghosting" revient à freiner brutalement après avoir roulé précédemment à cent à l'heure. Le tête-à-queue, au sens figuré, émotionnel, est inévitable.

Et reprendre le contrôle n'est pas toujours facile.

Même sans en arriver à ce genre de situations extrêmes, il ne fait aucun doute que les interactions sur les réseaux sociaux nous donnent souvent une vision totalement irréaliste des relations : nous apprécions leur aspect ludique, mais il est trop facile d'échapper à ses responsabilités. Comme si cela ne l'était pas déjà assez dans la vie réelle.

C'est dans un tel contexte que les outils dont nous avons beaucoup parlé dans les chapitres précédents trouvent un terrain difficile, voire carrément hostile. Sur les réseaux sociaux, tous ces indices très utiles pour décoder l'humeur des autres, pour trouver les bonnes clés pour interagir correctement selon leurs besoins et leurs sentiments, nous font défaut.

Nous pouvons ainsi déguiser n'importe quelle émotion : souvenez-vous des fois où nous tapons "ha ha ha", des acronymes anglais comme "lol", ou le visage souriant qui rit à gorge déployée, sans jamais rire vraiment. Ce sont souvent des accessoires pour diminuer ou, pire, minimiser l'importance de ce qui est dit, lorsque l'on ne s'adonne pas à la pratique du *trolling* ou de l'ironie.

Notre langage même construit une barrière très solide à l'empathie, car il est largement consacré à feindre de ressentir quelque chose. Ou faire semblant de ne rien ressentir du tout, d'où la masse d'acronymes anglais (et nous en sommes aussi coupables dans ces pages!), pour éviter de se montrer vulnérable. En effet, on remarquera que les mots dans une langue étrangère à la nôtre se retrouvent plus faciles à dire, ayant moins d'impact pour nous, et donc beaucoup plus facile à utiliser si l'on souhaite ce détacher d'eux.

L'exposition continue à des sollicitations de toutes sortes, y compris des contenus violents ou dérangeants, fait le reste du travail : la désensibilisation qui s'ensuit nous éloigne toujours plus de notre moi profond. Aussi connectés au monde que nous pensions être, si nous ne soignons pas notre sphère émotionnelle, nous ne ferons que répéter les mêmes erreurs et aurons toujours les mêmes interactions dysfonctionnelles.

Ce n'est pas un hasard si le type d'interaction le plus répandu sur les réseaux sociaux est la dispute, aussi appelé *flaming* - pour reprendre un autre anglicisme, lié ici à la bagarre virtuelle. Nous l'avons probablement vécu, ou assisté : lorsque deux internautes (ou plus) partent dans un dialogue hostile, créant attaque sur attaque, afin de déstabiliser l'autre dans une discussion qui n'aura jamais de résolution. Distrayante lorsque l'on y assiste, enflammée (d'où son nom) lorsque l'on est protagoniste, le *flaming* devient presque un sport dans l'ère Internet. Ce type de discours est d'autant plus toxique que son but n'est pas de résoudre un conflit ou de trouver un terrain d'entente, mais au contraire de l'alimenter, sans chercher quoi que ce soit d'autre que de blesser la personne avec qui nous entamons cette guerre sans vainqueur.

La dynamique conflictuelle des interactions humaines véritables est à son paroxysme : un rien déclenche les disputes, il suffit de très peu pour s'enflammer et s'invectiver sur le sujet du moment.

La partie des commentaires, dont la quantité de contenus est gigantesque, est bien souvent un véritable champ de bataille. Y trouver une contribution pacifique, totalement désintéressée et souhaitant seulement soumettre une opinion constructive, est parfois un véritable défi.

On l'aura remarqué, bien souvent cela ne vaut pas toujours la peine de s'y aventurer.

Avoir toujours du monde disponible pour interagir (ou se disputer...) nous amène à perdre de vue la valeur des contacts réels que nous établissons, et la qualité de nos propres contributions en pâtit inévitablement. À moins de faire des choix radicaux, comme s'éloigner de ces forums virtuels ou d'y supprimer nos comptes, pour une raison ou une autre (travail, études, amis difficilement joignables, loisirs) nous y restons plus ou moins volontairement et nous bougeons les contacts comme les boules d'un boulier. Certains descendent et d'autres montent dans nos interactions et également dans notre estime.

Dans ce contexte où tout s'entremêle et où il est très difficile de faire raisonner notre jugement de manière objective, comment utiliser efficacement la communication non-violente et notre capacité d'empathie ?

Comme annoncé plus haut, en considérant le monde dans lequel ces deux entités opèrent, dire que les conditions ne sont pas les meilleures est un euphémisme. Très franchement, l'effort demandé est bien supérieur à celui d'une interaction réelle. Pourquoi ? Simplement car il est plus facile de dire des choses auxquelles nous ne mesurons pas l'impact réel caché derrière un écran. En éliminant les expressions corporelles, l'identité ... et le risque de se voir passer un savon en direct (!) nous avons une sorte de barrière de sécurité où rien n'est risqué, et l'on peut se permettre de partir dans des extrêmes bien plus rapidement que si l'on avait son interlocuteur en face de soi. Ainsi, s'appuyer sur les principes exprimés dans les chapitres précédents représente un engagement encore plus urgent pour que notre approche envers nous-mêmes et envers les autres s'améliore et fonctionne dans un réseau social comme au cours d'une conversation en face-à-face.

Il est évident qu'avec la domination de la communication textuelle, il est essentiel, sur les réseaux sociaux, de changer le lexique et les expressions familières dont nous avons parlé plus haut et qui peuvent servir de guide pour la création de dynamiques interactionnelles vertueuses. Au-delà des divergences d'opinion, elles permettent de nous exprimer dans le respect de l'interlocuteur, conscients de la diversité de ses besoins et de ses sentiments selon la discussion en cours, et d'en attendre autant de lui. Trouver un terrain d'entente, finalement, permet d'éviter la lutte trop fréquente pour faire prévaloir sa position, en favorisant une confrontation dans laquelle on s'engage réellement à comprendre, avant tout, celle de l'autre.

Concentrons-nous avant tout sur le tableau des erreurs qui mènent aux observations polluées par le jugement. Certes, nous communiquons immédiatement sur les réseaux sociaux : un tel changement d'approche peut donc d'abord sembler une coquetterie inutile, totalement éloignée du style de communication de ces terres virtuelles. Bien que cela soit fondé, puisque nous essayons d'appliquer un certain type de méthode à des contextes qui ne

les incluent pas, il faut savoir que tout changement implique un compromis avec la réalité dont on se détache. Après tout, il ne s'agit pas d'un changement aussi brusque et radical que le parcours d'un ascète qui coupe les ponts avec le monde matériel pour atteindre l'acmé de sa sensibilité psychique, mais d'une modification lente, progressive mais inexorable de ses habitudes. Rien qui ne les dérange, finalement, sauf à être des utilisateurs extrêmement controversés et incendiaires. Pourtant, nous allons découvrir qu'il est possible d'éteindre le feu de ces *flamings* grâce à la communication non-violente.

Apprenez à vous munir de ces outils pour devenir des ambassadeurs de la CNV, en diffusant non seulement ses beaux principes mais aussi son application pratique. Surtout si la timidité ou l'isolement social sont pour vous des limites qu'une approche directe et agressive sur les réseaux sociaux semble contourner avec succès. Pour vous y afficher, vous devez vous interroger sur cette projection de vous-même et sur les choses à améliorer pour qu'elle devienne aussi proche que possible de votre vraie personnalité.

Ainsi, si vous faites face à une situation de *flaming*, vous pouvez tout simplement recréer la situation que Rosenberg a eu lors de sa visite en Palestine et ainsi donc découvrir comment analyser un comportement uniquement avec les mots que cette personne écrit sur des réseaux sociaux.

Que les choses soient claires : les réseaux sociaux ne sont déconnectés de la réalité que pour ceux qui les croient dépourvus de règles et, finalement, sans une communication respectueuse et empathique. Voyez-le plutôt comme votre phare dans la nuit pour construire les fondations d'une révolution certes petite mais significative. Le temps vous donnera raison. Et n'oubliez pas que, même si vous opérez un excellent système de communication non-violente, les autres n'auront sûrement pas la même optique que vous, et parfois, quitter le navire est la meilleure des solutions !

3.2 Les différents types de caractères et de personnalités : quel comportement adopter selon la personne qui se trouve en face de nous ?

La dynamique qu'implique toute relation humaine, et plus précisément sur les réseaux sociaux, a fait l'objet d'une analyse dans le paragraphe précédent. Avec le recul, nous sommes parvenus à en décoder les défis - en termes de communication interpersonnelle – qui se présentent sur l'écran d'un ordinateur, d'un smartphone ou d'une tablette.

Ce faisant, nous nous sommes permis de proposer quelques conseils sur l'approche à adopter pour appliquer les principes de la communication non-violente dans un monde numérique, qui, malgré une quantité phénoménale d'opportunités et de sollicitations, manque encore largement des défenses nécessaires pour décourager son utilisation abusive.

Finalement, les premières défenses, c'est nous, avec notre comportement. La CNV peut ainsi être un agent du changement, grâce à l'utilisation active que nous pourrions en faire au quotidien avec nos contacts sur le Net, en encourageant les interactions empathiques.

Cependant, en ayant compris la nature du contexte dans lequel nous nous trouvons, et les outils d'une communication vertueuse, comment pouvons-nous être préparés à la multitude de caractères et de personnalités que les personnes avec lesquelles nous interagissons apportent avec elles ?

Selon une idée répandue mais largement décriée, les croyances et les convictions se résument à des effets personnels comme le contenu d'un sac à main ou d'un sac à dos. Elles prennent corps dans notre façon d'agir au quotidien, ce qui influence la qualité et la quantité de nos interactions comme de nos opportunités. Bien qu'elles puissent changer avec le temps, nos opinions tendent à refléter une position générale dans la vie, pour le meilleur ou pour le pire, avec tout ce que cela implique en termes de réussite et de bonheur.

D'autres recherches ont opposé à cette idée une autre hypothèse, liée à la possibilité que les individus ne choisissent pas toujours ce en quoi ils croient, tout comme on choisit et que l'on achète un dans un magasin physique ou virtuel. Par conséquent, de nombreuses croyances sont le fruit d'une acceptation passive de ce qui évolue autour de nous. Parfois, nous n'essayons même pas de changer une opinion X en opinion Y : en dehors d'une réflexion plus poussée sur le sujet, il se peut qu'avec le temps, la première cède la place à la seconde sans agitation intellectuelle particulière.

L'utilisation des réseaux sociaux nous place devant un choix : s'entourer uniquement de ce en quoi on croit, et donc créer sa propre *filter bubble*, une "bulle de filtres" (selon la définition de Wikipédia, ce terme décrit un phénomène se produisant lors de recherches sur Internet. Des sites tels que Google, Facebook ou Yahoo prédisent les informations qu'un utilisateur recherche en examinant son historique de recherches. Ces recherches, à leur tour, tendent à reproduire les opinions, croyances et perspectives de l'utilisateur, et ainsi de suite. Par exemple, supposons que deux personnes, une plutôt à droite politiquement et l'autre plutôt à gauche, recherchent le terme "BP". Les utilisateurs "de droite" trouveront des informations sur les investissements dans la British Petroleum. Les utilisateurs "de gauche" obtiendront des informations sur le déversement d'hydrocarbures dans le golfe du Mexique.) ou décider d'aller "aux avant-postes" en choisissant de suivre même ce que le réseau social du moment ne recommande pas. C'est d'ailleurs une politique d'entreprise ouvertement affichée que d'offrir la possibilité d'étendre cette bulle presque exclusivement à des contenus proches de ce que nous aimons déjà. Nous l'avons remarqué, ces dernières années, nos smartphones et autres plateformes de recherches en ligne nous encouragent à nous proposer du contenu sur-mesure, soit des filtres liés à ce que l'on souhaite voir.

Dans le premier cas, il y a de fortes chances que nous ne soyons jamais confrontés à des idées et à des produits intellectuels finis (articles, extraits de livres ou produits audiovisuels tels que des vidéos courtes, des chansons et des films) qui sont éloignés de notre identité de citoyens et de consommateurs. Par conséquent, nos goûts et nos croyances auront presque toujours tendance à s'affirmer. Et nous ne trouverons personne parmi nos contacts qui n'arrivera à les aborder avec un œil critique.

Dans le second, malgré la quantité de conseils dispensés par les réseaux sociaux auxquels nous sommes abonnés, il y a de très fortes chances de se retrouver face à des avis différents, voire diamétralement opposés. En fait, nous contournons, au moins en partie, les effets de l'algorithme qui dirige la plateforme pour une utilisation plus "libre" de celle-ci, avec les limites nécessaires.

La conséquence la plus visible est que nos goûts et nos croyances subiront une évolution, qui, même sans produire des changements rapides et nets, sera le fruit d'une remise en question constante et prolongée dans le temps. Nos contacts peuvent y participer activement, bien qu'inconsciemment, avec la publication de leur contenu quotidien.

Le second cas nous conduit indubitablement à de nombreux autres défis, et plus généralement à un processus potentiellement positif, mais néanmoins semé d'embûches. Si nous ne créons pas notre "bulle", nous nous sentons au contraire plus libres et plus conscients mais aussi moins "protégés". Parfois même, le réseau social que nous utilisons ne nous sert que des prétextes pour nous disputer avec quelqu'un. Faire partie d'une minorité, vue comme un groupe social qui, par l'appartenance ethnique, la religion ou l'orientation sexuelle, a ses propres spécificités, peut fortement exacerber ce sentiment. A fortiori si, dans notre fil d'actualités (c'est-à-dire la section des actualités du réseau social que nous consultons), nous ne trouvons pas assez de contenus à même de soutenir efficacement les demandes du groupe auquel nous appartenons.

Par ailleurs, être en capacité de faire ses propres choix brise la routine, dictée non seulement par les algorithmes mais aussi par nos habitudes personnelles, et augmente notre niveau de conscience pour décider quels livres lire, quel genre de musique écouter et, dans les cas les plus complexes, par quels mouvements ou partis se sentir représenté. De plus, avoir des points de vues différents s'immiscer dans notre quotidien nous évite justement de partir du principe que tout le monde pense comme nous. Nous sommes également plus enclins à prendre connaissance et accepter les choix de l'autre si nous avons été introduits à eux auparavant, et cela évite ces opinions préconçues et ces œillères que nous avons tous.

Dans le domaine des relations interpersonnelles, cela veut dire qu'il faut s'entourer des "bonnes" personnes, non pas tant parce qu'elles ont des opinions identiques aux nôtres, mais parce qu'elles peuvent apporter une contribution positive à nos mondes émotionnel et intellectuel. Il ne s'agit pas de classer nos interlocuteurs en catégories auxquelles attribuer des traits de caractère spécifiques (souvent basés sur un stéréotype) pour ensuite passer au "nettoyage" inévitable de ceux qui ne s'y conforment pas, mais de

savoir apprécier la pluralité des idées, en y voyant un bénéfice plutôt qu'un prétexte à de nouveaux conflits. Par "bonne" personne, nous parlons de celles qui justement vous aideront à ouvrir votre horizon mental, et parfois vous indiquer d'autres chemins, ou d'autres visions. Celles-ci peuvent être parfois dures à entendre, mais ce genre d'interactions est bénéfique, car plus vous avez d'avis différents et constructifs, plus vous pourrez alimenter le vôtre. Imaginez votre culture comme un jardin, où il vous faudra une multitude d'opinions, d'idées et de visions, pour produire quelque chose de florissant et d'épanoui.

Ceci est évidemment tout aussi valable, voire plus important pour les interactions directes, car cela implique plus d'efforts. Après tout, le type de "transformation" que nous avons décrit jusqu'à présent est commun à beaucoup de gens. Il est donc tout à fait probable que nos efforts doivent également viser à savoir comment interagir avec les autres dans toute leur complexité. En un mot : adaptabilité.

Notre capacité d'adaptation remonte à cette capacité atavique qui caractérise l'humanité depuis la nuit des temps : pour survivre, l'homme a dû faire l'expérience d'un bon nombre de conditions de vie en raison des conditions atmosphériques et naturelles, en identifiant à chaque fois les signes de nouvelles opportunités de croître. Ce principe, dans le cas des relations interpersonnelles, doit donc être ramené à cette qualité innée, prise telle quelle, plutôt qu'à la décision de rechercher un compromis, au sens péjoratif du terme : c'est à dire céder aux désirs des autres en négligeant ses propres besoins et sentiments.

Dans le domaine dont nous nous occupons, cette capacité se traduit par la remise en question de nos opinions et de nos croyances : ce n'est qu'ainsi que nous pouvons créer les conditions pour pouvoir interagir avec ceux qui ne pensent pas comme nous. Rappelez-vous de toutes les situations où l'opinion des autres a éveillé en vous une sorte d'agacement, un sentiment inconfortable jusqu'à la sensation d'être menacé. Bien qu'il s'agisse d'une réaction naturelle, parfois fondée d'un point de vue rationnel, c'est un signe que votre capacité d'adaptation a besoin d'être revue. Pour sortir de cette mécanique, vous pouvez engager une discussion qui vous permettra d'approfondir cette opinion avec celui qui l'exprime.

N'ayez pas peur ! Vous ne gâchez pas votre conversation à essayer de prouver que votre interlocuteur a tort, mais cherchez à identifier de manière authentique les raisons de cette position ou de cette croyance particulière.

Savoir s'adapter, c'est finalement être capable de se débarrasser de ce genre d'automatismes mentaux qui finissent par provoquer les contrariétés citées plus haut, par le biais d'un réflexe pavlovien.

Elles ont l'air de réactions inévitables simplement parce que nous n'avons pas l'habitude de faire autrement, mais il n'en est rien.

Chaque post, article de journal, ou plus simplement une phrase qui va à l'encontre de votre vision du monde, ne doit pas être une occasion de laisser libre cours à la frustration suscitée par ces opinions : prenez-les plutôt pour ce qu'ils sont vraiment, à savoir une occasion de prendre en compte ces sentiments et de vous engager à les considérer comme un test d'adaptabilité à passer avec succès.

Bien évidemment, nous ne vous suggérons pas d'engager une discussion sur une éventuelle différence d'opinion. Tout comme vous vous donnez la liberté de choisir les pages à "liker" et les influenceurs à suivre, choisissez soigneusement vos "batailles".

Vous ne pourrez sans doute pas faire autrement que de tomber dans des conversations inutiles, absurdes, qui vous feront perdre du temps. Toutefois, essayer ne peut que vous faire du bien car cela vous donnera l'occasion de vous "entraîner" et de trouver votre propre style pour gérer de telles situations. Progressivement, il vous sera plus facile de prévoir les éventuelles réactions "négatives" et de s'y préparer afin de réagir sainement sans tomber dans l'erreur de déclencher ou d'alimenter une dispute.

Vous pouvez également vous plonger dans les réflexions internes : pourquoi sentez-vous cette peine, cette frustration, cet énervement face à quelque chose ? Pouvez-vous travailler sur vous-même et sur ce que vous ressentez – et pourquoi ! – avant de vous diriger vers le monde extérieur ?

Avoir un esprit souple et flexible peut certainement apporter une dimension supplémentaire, mais il faut de la méthode et de l'entraînement pour y parvenir. Et par méthode, nous n'entendons pas une série de règles préétablies mais plutôt une habitude d'apprécier la nouveauté : il est bon

d'apprendre quelque chose de nouveau dans le domaine qui nous intéresse, mais c'est encore mieux s'il est éloigné de ce que nous connaissons.

Prenons l'exemple de l'apprentissage d'une langue étrangère qui, pour la grammaire et la syntaxe, n'a rien à voir avec le français, ou l'étude approfondie d'une matière qui vous a toujours fait souffrir à l'école. Avoir des loisirs ou de nouvelles passions n'a pas seulement des effets bénéfiques sur notre état d'esprit, comme nous le verrons dans un paragraphe des pages suivantes, mais peut affecter positivement notre capacité à nous adapter à différentes situations et personnalités, *a fortiori* si nous débutons dans leur pratique et que nous devons nous assurer que notre esprit soit en harmonie avec celle-ci. La constance dans la pratique est un autre aspect qui peut distinguer une personne capable de s'adapter d'une personne plus rétive, car nous devons surmonter les difficultés avec la même motivation que celle avec laquelle nous fêtons les succès.

Prendre des risques est, dans certains cas, un formidable moyen de brûler les étapes et d'obtenir des résultats inattendus : changer d'emploi ou déménager dans une autre ville sont clairement des décisions qui nécessitent une période de réflexion, mais savoir prendre la responsabilité de passer à l'action, en accueillant positivement tout ce qui se présente (même lorsque votre décision ne semble pas payer dans la pratique), peut rendre votre esprit plus fort, bien plus qu'autre chose. Même si cette nouvelle expérience se termine prématurément, si vous la prenez et l'analysez avec une attitude constructive, vous tirerez des leçons des aspects les plus significatifs en apparence, et vous verrez que vous aurez avancé sur le chemin de la vie. Vous y aurez gagné une meilleure capacité d'adaptation pour une raison très simple, qui en fin de compte, régit notre capacité en ce sens. L'hypothèse que nous ne pouvons changer que nous-mêmes, avec nos sentiments, nos besoins et nos comportements, alors que nous ne pouvons pas influencer les circonstances et les événements extérieurs. Gandhi disait : Commencez par changer en vous ce que vous voulez changer autour de vous.

Ce que nous pouvons faire, c'est trouver les meilleures solutions pour vivre en harmonie avec les choses qui viennent à notre rencontre, autant positives que négatives, et cela vaut également pour les personnes avec lesquelles nous interagissons.

Nous pouvons discuter, constater que nous avons peu de points communs ou même aucun, mais tirer des idées constructives des différences d'opinion est une responsabilité que nous devons prendre individuellement sans essayer de changer l'autre. C'est le seul moyen possible pour les accepter sereinement, afin de communiquer par la suite avec une approche de plus en plus mature.

Ceci étant précisé, passons à l'évaluation de quelques techniques qui feront de nous des communicants encore plus efficaces et persuasifs.

3.3 Techniques pour prendre le contrôle de chaque conversation et l'orienter vers le but recherché

On définit l'éloquence comme la capacité d'adapter son style de communication pour exprimer un concept ou transmettre un message pour persuader un interlocuteur ou un public. Dans certains cas, elle peut même créer des états émotionnels très forts, si nécessaire, pour remonter le moral ou émouvoir. Il s'agit, en somme, du niveau le plus élevé qu'un individu puisse atteindre dans ses interactions avec les autres, tant formelles qu'informelles, et qui dénote la brillance de l'expression.

Depuis l'Antiquité, et son développement de l'art oratoire, l'homme s'est exercé à parler en public, théorisant les tentatives les plus réussies et créant ainsi les canons qui ont encore une influence non négligeable en la matière, même avec les progrès culturels et techniques.

De nombreux discours politiques, de célébration ou de reproche, remplissent les livres d'histoire et font la réputation indélébile des leaders les plus charismatiques de chaque époque. Nombre d'entre eux constituent encore un exemple, une norme pour l'élaboration des discours capables de capter l'attention de l'auditeur, qu'il soit un partisan ou un détracteur. L'important est de proposer une série de principes qui, en fin de compte, offrent la vision d'un nouvel horizon (si le but est de reconforter, de flatter

ou simplement d'enthousiasmer un public plus ou moins large) ou d'une perspective qui exige l'implication directe de l'auditeur, et pas seulement son soutien émotionnel. Sans lui faire peur, même lorsque les nouvelles ne sont pas bonnes, mais en lui donnant le sentiment de faire partie de quelque chose de plus grand, afin que la responsabilité ne semble pas trop lourde mais le premier pas vers une ascension fulgurante. C'est cela qui fait lever les foules :: l'art oratoire est une arme si puissante qu'elle peut transformer les personnes les plus insignifiantes en orateurs prolifiques, ayant entraîné leur discours au pouvoir d'un pays.

Mais nous parlons ici de choses exceptionnelles, qui requièrent un énorme niveau de communication et de discours public. Alors, comment tout cela se traduit-il à plus petite échelle, lorsque vous ne devez pas vous adresser à une foule mais à un petit groupe ? Alors que, par essence, le "public" à persuader, à amener de notre côté, est plus simplement un collègue, un ami ou notre conjoint ? On pourrait penser qu'il est plus facile de convaincre quelqu'un que nous connaissons bien, mais la vérité est qu'il est tout aussi difficile, voire même plus ardu, d'utiliser des tactiques de persuasion ou un style de communication bien spécifique sur des personnes que nous connaissons plutôt que sur des individus.

Il est certain que la différence de taille dans une telle démarche est moindre, mais les difficultés sont parfois les mêmes, voire plus grandes. Il n'y a pas de sentiment général, peut-être déjà sédimenté et donc "mesurable" à influencer, en l'orientant selon nos intérêts, mais un individu avec ses complexités et, surtout, une imprévisibilité, réglée par les événements quotidiens, et par la relation que nous avons avec cette personne, dont nous devons tenir compte.

Tout comme nous l'avons souligné précédemment, en évoquant l'empathie dans l'écoute, la nécessité de se demander clairement quelles sont les raisons qui nous poussent à nous mettre à l'écoute de l'autre, avant toute technique de persuasion, il est essentiel de se poser le problème de l'objectif que notre discours doit atteindre. Comme pour un nouveau discours d'éminents orateurs comme Churchill ou Obama, interrogez-vous : qu'est-ce que je veux obtenir grâce à lui ? Est-ce que je veux provoquer une réaction chez mon interlocuteur ? Est-ce que je veux le convaincre ? Ou est-ce que je veux juste qu'il fasse quelque chose pour satisfaire mon désir ?

Soyez clair et honnête avec vous-même, même si la réponse que vous allez donner n'est pas tout à fait l'image de l'altruisme. Réfléchissez ensuite à votre discours, en partant du principe qu'il y a deux éléments à éviter à tout prix : la longueur et la précipitation.

En raison de l'augmentation vertigineuse du pouvoir et de l'influence des médias au cours du siècle dernier, les éléments ci-dessus sont devenus de plus en plus apparents dans tout discours élaboré. En effet, nous avons été éduqués à privilégier le caractère incisif d'un message plutôt que ses pièges. Par ailleurs, nous nous sommes habitués à des hypothèses bien argumentées et à un rythme de discours qui conduisent efficacement à ce même message. Pourtant, de nos jours, l'immédiateté fait loi. En raison, la rapidité des informations, qui peuvent désormais être en direct via une transmission sur les réseaux sociaux. On apprécie souvent ce type de diffusion de nouvelles, car elle est bien souvent associée aux valeurs d'authenticité et de transparence que les consommateurs que nous sommes recherchons de manière obsessionnelle, dans un bien de consommation ou dans une démarche intellectuelle. Cela se fait parfois aux dépens de la qualité du contenu, car ces fameuses hypothèses finissent par être sacrifiées pour des introductions rapides. Dans notre manière de communiquer, on préfère souvent l'impact à la matière.

Voyons donc comment faire la synthèse entre vos intentions et la construction d'un discours captivant, bien pensé mais surtout assez persuasif pour faire de vous des communicants compétents.

"Vir Bonus Dicendi Peritus", signifie "l'honnête homme, expert en paroles" : c'est ainsi que Marcus Porcius Cato, plus connu sous le nom de Caton le Censeur, définissait l'orateur idéal.

Un individu qui, en somme, sait allier des qualités morales indiscutables ("Bonus") à une compétence plus purement technique dans l'art de discourir. Pour souligner ce nous avons mentionné au début de ce paragraphe, ces exemples lointains ont le mérite inestimable de nous fournir des enseignements et des conseils encore utiles aujourd'hui pour atteindre des qualités toujours aussi essentielles. Ici, Caton, l'orateur légendaire, souligne l'importance absolue de posséder non seulement les outils pour parler avec habileté, mais aussi la probité nécessaire pour que les propos soient perçus comme sincères. De par nos propos, nous taillons également

notre vertu, et dès lors, l'un ne va pas sans l'autre. Une personne vertueuse sera bonne et parlera bien, tandis qu'une personne qui n'utilise pas le bon langage sera forcément perçue de manière plus négative par les autres.

Il n'y a finalement pas d'orateur plus convaincant que celui qui est sincère et sans équivoque. Plus encore, il n'y a rien de plus gratifiant qu'un message reçu favorablement quand il est exprimé avec toute l'énergie émotionnelle dont nous sommes capables : la sincérité n'est jamais remise en cause si nous sommes d'abord sincères avec nous-mêmes.

L'étape suivante consiste à identifier un exemple avec lequel entamer notre discours, car c'est ceci qui impactera les autres de manière indélébile. Il vous faut donc choisir un exemple qui fasse avant tout partie de votre expérience et, en même temps, puisse permettre à l'autre de se reconnaître. En fait, le meilleur moyen de susciter une réponse positive chez votre interlocuteur est de trouver une chose en commun avec lui. Il n'est pas nécessaire qu'elle soit très importante ou très longue, ni qu'elle ait l'air absolument positif. Ce qui fait la différence dans ce cas, c'est plutôt la possibilité que, grâce à cet exemple, l'autre soit encouragé à passer d'une écoute passive (et de moins en moins intéressée avec le temps) à une écoute attentive et participative. L'exemple n'est rien qu'un message dans une bouteille que nous lançons à la mer dans l'espoir qu'il reçoive une réponse... Et peut-être avant que cette bouteille ne traverse tout un océan.

Après tout, les grands leaders de l'histoire qui ont permis à l'humanité de faire des progrès importants sont aussi ces individus qui, au-delà des difficultés et des charges de leur époque, se sont montrés en toute occasion capables de mettre l'accent sur ce qu'ils avaient en commun avec le peuple que sur toutes leurs différences. Il ne peut y avoir de retour positif, et encore moins de réaction favorable, s'il n'y a aucun effort pour trouver un terrain d'entente avec l'auditeur. Ce que l'on cherche lorsque l'on souhaite convaincre quelqu'un, c'est justement trouver un terrain d'entente, ou dans tous les cas, amener son interlocuteur à approuver son point de vue, à l'amener à changer sa vision pour que celui-ci se retrouve mentalement au même endroit où nous sommes.

Ledit terrain d'entente trouvé, il sera plus facile d'être convaincant (si tout va bien!) en suscitant l'enthousiasme des autres. Ne serait-ce que parce que l'avantage de donner un exemple personnel ne concerne pas seulement l'expérience d'écoute mais aussi notre état d'esprit : parler de quelque chose que nous avons vécu nous enracine dans le discours et nous met à l'aise, et nous permet également de rendre l'exemple plus vivant, nous rendant vocalement et physiquement plus enjoué, plus investi dans ce que nous disons. Par la suite, nous serons assez à l'aise pour pouvoir donner d'autres exemples ainsi poser les fondations d'une connexion parfaite avec l'auditoire. Celui-ci, une fois assuré de votre honnêteté, pourra vous gratifier du soutien moral dont vous avez besoin lorsque vous êtes hésitant et que le point que vous voulez faire valoir est moins clair.

Prenons le célèbre monologue d'Al Pacino dans le film "L'Enfer du Dimanche" ("Any Given Sunday", sorti en 1999). Dans ce film, l'acteur américain d'origine italienne incarne l'entraîneur d'une équipe de football en mal de résultats et de motivation. Tony D'Amato (c'est son nom) a la tâche ingrate de remonter le moral de ses athlètes, intimidés par les médias, bien que son autorité en tant qu'entraîneur ait été souvent remise en question, le tout à quelques minutes du match décisif de la saison. L'ambiance dans les vestiaires est orageuse.

Il n'y a pas un mot dans ce monologue qui ne souligne pas une difficulté : D'Amato parle de défaite, d'enfer. La défaite n'est ni ignorée par superstition, ni utilisée comme un épouvantail : elle est là avec eux, elle a des formes concrètes, sa présence est réelle et ne peut être dissimulée. Et seul un effort authentique de la part de l'ensemble du groupe peut la chasser. Le combat que propose D'Amato est un combat à mener ensemble : c'est dans cette communauté que l'entraîneur trouve l'énergie dont ses athlètes ont besoin et, finalement les clés du succès.

Bien qu'il soit un personnage fictif, le tour de force effectué par Tony D'Amato nous rappelle une leçon bien ancrée dans la réalité : pour transmettre un message, il ne suffit pas d'être animé de bonnes intentions, il faut aussi savoir interpréter l'humeur du public et l'ambiance générale dans laquelle nous entamons notre discours. Si vous y parvenez, en plus de l'honnêteté et de la transparence dont nous avons parlé précédemment, votre discours gagnera en éloquence : chaque mot que vous direz sera vrai, direct, et vous saurez lui donner la couleur qu'il mérite.

CHAPITRE 4

PSYCHOLOGIE DE LA COMMUNICATION NON-VIOLENTE

4.1 Une gestion efficace de la colère et des conflits

La communication non-violente ne serait pas non-violente si elle ne tenait pas compte des éléments qui l'éprouvent comme le stress et les sentiments de frustration ou de colère. Parfois, dans les discussions les plus animées, ceux-ci peuvent prendre le dessus, nous obligeant à redoubler d'efforts pour appliquer les principes de cette précieuse technique de communication.

Cette remise en question est ce qui distingue la CNV des autres styles de communication, car elle ne contourne pas les problèmes liés à ces situations. Elle nous permet d'analyser comment une approche non-violente canalise cette négativité dans un projet consacré à la construction, offrant une possible issue pacifique à nos conflits.

Un exemple ? Le sentiment qui émerge souvent lorsque nous nous sentons incompris : la colère. Nous avons tendance à considérer la colère comme un sentiment à réprimer sans vraiment y réfléchir, bien qu'elle soit évoquée dans les médias pour les sujets d'actualité les plus divers (et surtout pour les sujets de société comme la "colère des travailleurs", quelle que soit la catégorie du moment). Dans les interactions directes entre individus, elle entraîne une escalade dans la tension difficilement contrôlable par les parties impliquées dans la dispute. La colère révèle, en bien ou en mal, les relations en montrant les réelles dispositions de ceux qui en sont les victimes. Pourtant, malgré l'utilisation massive de ce terme, nous n'avons aucune relation authentique avec la colère : comme nous l'avons dit, nous en sommes la proie, nous la laissons nous contrôler, mais nous ne

parvenons ni à l'accepter ni à la gérer. Bien trop souvent, on la laisse couvrir, comme des braises sous les cendres.

Comment ce sentiment se traduit-il dans la communication non-violente ? La réponse est claire : la première étape de l'expression de la colère dans la CNV est de ne pas rendre l'autre responsable du fait que nous nous sentions ainsi. C'est une habitude bien ancrée dans notre quotidien et nous n'en faisons souvent pas rigueur, mais nous devons nous en débarrasser pour mieux distinguer la cause implicite de nos sentiments. Un tort que nous avons subi, ou un propos de notre interlocuteur sont au pire des déclencheurs, mais jamais la seule raison de notre colère. Dans le même ordre d'idées que ce qui a été énoncé au paragraphe 2.3 sur les compliments, à savoir que l'on les manie très souvent à des fins utilitaires, se défouler sur l'autre est le plus souvent une manière de lui attribuer une responsabilité et de l'enchaîner à la culpabilité qui découlerait de la reconnaissance de cette responsabilité.

La culpabilité est un patrimoine culturel dont de nombreuses communautés ont hérité pendant des siècles – souvent ornés par un contexte religieux - et qui provoque cette confusion entre la cause réelle de la colère et les facteurs qui poussent à la manifester. Nous pensons que les deux points coïncident et notre langage en témoigne. Il n'est pas rare qu'au milieu d'une dispute, nous nous surprenions à déclarer que "ce que tu as dit m'a mis en colère", comme s'il y avait une corrélation directe. En fait, nous nous trompons nous-mêmes et nous nuisons à la relation dans laquelle la dispute a lieu.

N'oubliez pas : chaque jugement (quelqu'un d'autre qui nous juge, qui se juge, nous qui jugeons quelqu'un d'autre ou qui nous jugeons nous-même) est en réalité l'expression d'un sentiment mal analysé et mal compris par les parties.

Je me souvient par exemple d'une promenade avec ma mère, profitant de promener un chien de berger imposant. Nous croisons un couple, et la femme s'offusque lorsqu'elle voit que le chien n'est pas tenu en laisse.

"Vous allez l'attacher le gros ? C'est pas responsable comme comportement, hein !"

... Et ma mère de rétorquer : "Plus je vois les Hommes, plus j'aime les chiens."

Que s'est-il véritablement passé dans la tête des deux protagonistes ?

La femme que nous avons croisé a visiblement peur des chiens. Mais son comportement s'est traduit en attaque envers ma mère : elle n'a pas été responsable d'attacher ce gros (adorable et innocent) chien, car elle ne pensait pas croiser d'autres promeneurs. Dès lors, les marcheurs se sont sentis effrayés, déstabilisés et peu en confiance, alors qu'ils profitaient sereinement de leur promenade dominicale. Mais ma mère a clairement ressenti l'attaque qui lui était dirigée, et a donc décidé de répartir en comparant la promeneuse à quelqu'un de pire qu'un animal au niveau émotionnel. Une fois le chien attaché, ma mère continuait à ressasser cette discussion : elle était effectivement blessée d'avoir été attaquée sans aucun préavis. "Si seulement elle m'avait demandé d'attacher le chien car elle avait peur !" Eh oui, c'était aussi facile que cela. En communiquant ses sentiments rapidement et efficacement, nous aurions évité de rendre plusieurs personnes dans un état de stress et de nervosité qui n'avait pas lieu d'être. Cela s'est déroulé il y a plus de deux ans et nous nous en rappelons encore aujourd'hui, ma mère et moi. Elle parce qu'elle s'est sentie coupable et attaquée injustement, moi parce que j'ai vu ma mère sous un angle plus agressif qu'à son habitude. C'est pour cela que la communication non-violente doit être pratiquée souvent, même lorsque les individus ne se prêtent pas au jeu.

Imaginons la scène, avec ma mère utilisant la CNV.

"Vous allez l'attacher le gros ? C'est pas responsable comme comportement, hein !"

Ma mère : "Je peux sentir que vous êtes nerveuse face à ce grand chien. Nous ne pensions pas croiser de marcheurs, et j'aime que ce chien puisse profiter librement du monde autour de lui, lui qui est si souvent enfermé dans une maison. Laissez-moi l'attacher avant de vous croiser, et vous pouvez également le rencontrer si vous souhaitez vaincre votre peur ? C'est un chien parfaitement dressé, il a fait partie d'une équipe de chiens d'aide aux aveugles, vous n'avez donc rien à craindre."

La situation est apaisée, les tensions sont évitées et les deux parties ont trouvé un terrain d'entente : le chien est attaché, et la femme peut faire

face à ses peurs grâce à un chien qui est parfaitement entraîné à être social et docile.

Dans les chapitres précédents, nous avons souligné l'importance d'observer les faits de manière objective en identifiant nos sentiments et nos besoins : ici donc, quelle peut être la véritable source de la colère ?

De la même manière dont nous nous concentrons sur nos besoins, nous pouvons identifier s'ils sont satisfaits ou non par le comportement des autres. Nous en déduisons l'ampleur des sentiments que nous ressentons et ce faisant, nous ne commettons pas l'erreur de trop vite juger ce que l'autre a fait, en cherchant ce que nous pourrions invoquer pour lui faire des reproches. En effet – nous l'avons déjà évoqué auparavant –, cette idée de mettre la faute sur l'autre est un échappatoire facile, une façon pour nous de nous détacher de toute responsabilité. Pourtant, c'est vers nous-même qu'il faut nous tourner pour avoir la véritable réponse de la signification du sentiment que nous éprouvons.

Ce n'est que l'instinct qui nous fait ressentir de la colère et finalement attiser le feu de la violence, mais nous restons centrés sur nous-mêmes. Notre énergie intérieure n'est donc pas déviée vers des initiatives peu édifiantes de rejeter la faute et d'émettre des "jugements", mais reste exclusivement concentrée sur ce que nous pouvons faire pour que nos besoins soient satisfaits.

Il ne s'agit pas, comme on pourrait le croire, d'un acte narcissique, mais le fait de se concentrer sur nos propres besoins aide à éviter que la réflexion ne soit gaspillée à imaginer de mauvaises intentions derrière tout ce que l'autre dit ou fait en interagissant avec nous.

Pour bien soutenir ce travail d'identification des sentiments et des besoins, nous vous proposons un exercice qui vous aidera à améliorer le degré de compréhension mutuelle avec votre interlocuteur, en plus des quatre phases de la communication non-violente déjà abordées. Cet exercice repose sur l'hypothèse que chaque incident, qu'il s'agisse d'un malentendu dont vous souffrez encore ou d'une récente dispute, peut être vu sous quatre angles différents : deux liés à la culpabilité et deux dédiés à la compassion. Imaginons que chaque sentiment possède des antennes que

nous tournons vers l'extérieur ou vers l'intérieur selon la situation. Nous aurons donc :

1) **Les antennes de la culpabilité** sont tournées vers l'extérieur : quelque chose ne va pas chez l'autre personne/quelque chose que l'autre personne a fait. (sentiment de colère)

2) **Les antennes de la culpabilité** sont dirigées vers l'intérieur : quelque chose ne va pas chez moi/quelque chose que j'ai fait. (sentiment de honte, sentiment de culpabilité)

3) **Les antennes de la compassion** sont tournées vers l'intérieur : quels sont mes sentiments et mes besoins à travers ce que j'ai dit ou fait ? (sentiments de compréhension et d'empathie envers moi-même)

4) **Les antennes de la compassion** sont tournées vers l'extérieur : quels sont les sentiments et les besoins de l'autre à travers ce qu'il/elle a dit ou fait ? (sentiments de compréhension et d'empathie pour l'autre)

Prenez quatre chaises, disposées en ligne, chacune portant une étiquette indiquant clairement les étapes ci-dessus dans le même ordre. Une fois que vous avez appris la signification de toutes ces étiquettes, faites l'exercice en pensant à un épisode personnel d'une interaction conflictuelle au cours de laquelle vous avez rejeté la faute sur quelqu'un (ou lui sur vous) à propos de ce que vous avez ressenti.

Asseyez-vous sur chaque chaise et essayez de décrire l'épisode selon chaque point de vue.

Les deux premières étapes concernent l'ancienne dichotomie bien/mal que nous essayons de dépasser. En pratique, vous pourriez exprimer vos sentiments de la manière suivante :

- **Les antennes de culpabilité sont tournées vers l'extérieur** : "Quand je suis assis ici, je ne peux m'empêcher de penser que c'est de ta faute et que, dans cet incident, tu as été la cause de mes problèmes et de ma colère." Continuez en expliquant plus précisément comment cela s'est passé.
- **Les antennes de blâme sont tournées vers l'intérieur** : "Quand je suis assis ici, je ne peux m'empêcher de penser que c'est de ma faute et que la façon dont je me suis

comporté était le vrai problème et la source de cette tension entre nous". Comme précédemment, expliquez cela en faisant référence à l'épisode.

Les troisième et quatrième étapes, comme prévu, portent sur les possibilités qu'offre la communication non-violente de mettre en relation les sentiments et les besoins : l'objectif est de prendre conscience de ce que nous ressentons et de ce que l'autre a pu ressentir, en établissant une connexion empathique d'abord avec nous-mêmes, puis avec l'autre.

- **Les antennes de la compassion sont tournées vers l'intérieur** : "Être empathique envers moi-même me permet d'identifier les besoins qui ont créé ces sentiments, et lorsque je m'assieds ici, je peux comprendre quels besoins m'ont fait éprouver de la colère/de la frustration/de l'irritation/de la tristesse."
- **Les antennes de la compassion sont tournées vers l'intérieur** : " Être empathique envers celui avec qui je me suis disputé me permet d'être curieux et de m'intéresser sincèrement aux sentiments qu'il a pu éprouver pendant notre dispute, et aux besoins qui l'ont fait se sentir ainsi."

Précisons que l'exercice doit être abordé en prenant le temps nécessaire de la réflexion entre chaque chaise : oraliser ses pensées est la seule façon pour que, sur chaque chaise, vos propos aient un sens et soient authentiquement liés à ce que vous avez en vous. Fait correctement, cet exercice vous permettra surtout de réaliser que les deux premières phases ne sont pas une méthode automatique pour créer un lien émotionnel avec l'autre, et vous arriverez aux deux phases suivantes certain que ce sera possible avec de la compassion. De plus, cela vous aidera à pratiquer l'empathie, l'idée de vous mettre à la place de l'autre, ou simplement de réfléchir presque à l'inverse de vos pensées naturelles. Il est bénéfique pour chacun de remettre ses principes en question, d'essayer d'analyser quelque chose sous plusieurs angles, de se parer à de nouveaux défis mentaux, tels que les changements de visions d'un seul et même événement.

La prochaine fois que vous vous disputerez, ou que vous repenserez à la dispute, demandez-vous : "Sur quelle chaise suis-je en train d'aborder cette question ?".

Cette simple question vous servira de rappel si vous perdez de vue les principes exprimés jusqu'ici, pour revenir à l'état de pleine conscience auquel vous aspirez tant et que les hauts et les bas émotionnels d'une dispute peuvent vous faire oublier.

Comme nous l'avons souvent vu tout au long de ce livre, et c'est encore le cas avec cet exercice, le maître-mot de toute conversation est : l'empathie. C'est elle qui fait la différence pour vous mener à l'état de compréhension mutuelle recherché pour apaiser une dispute et remédier au problème qui a conduit au conflit avec votre interlocuteur. Après tout, il existe de nombreux besoins que nous partageons avec les autres, et prendre acte de cette réalité peut faciliter l'obtention d'excellents résultats avec l'exercice que nous venons de vous présenter.

Plus en détail, voici les besoins répartis par domaine :

- **Autonomie**

Besoin de décider des objectifs à atteindre et des rêves à réaliser.

- **Célébration**

Besoin de fêter un résultat, la concrétisation d'un rêve.

- **Epanouissement personnel**

Besoin de faire ce qui nous passionne et nous fait nous sentir bien, avec intégrité, authenticité et en soignant l'estime de soi.

- **Interdépendance**

Besoin d'être accepté/apprécié/aimé/respecté/soutenu.

Besoin d'aimer, de faire confiance, d'éprouver de l'empathie, de sentir qu'on fait partie de quelque chose.

- **Bien-être physique**

Besoin d'oxygène/de santé/de nutrition/de protection/de repos/d'expression sexuelle.

- **Bien-être spirituel**

Besoin d'harmonie/de paix/de beauté/d'inspiration/de distraction.

Y-a-t'il quelqu'un qui ne ressent pas ces besoins ? Même l'ascète le plus probe a besoin d'harmonie pour pouvoir se déclarer comme tel. Ainsi la

communication non-violente nous aide à prendre conscience des causes possibles du comportement humain et à le rendre plus compréhensible lorsqu'il peut nous laisser perplexes ou nous blesser.

Que faire alors en cas de conflit entre plusieurs personnes ? Comment y faire face ? Le principe fondamental de toute stratégie visant à pacifier deux groupes en conflit est de laisser chacun exprimer sa position, sans exclure personne et sans jugement trop rapide.

Amener les membres de chaque groupe à exprimer les besoins qui les font s'engager dans le conflit n'est qu'une version étendue de ce qui a été exposé jusqu'ici, de même que la mise en œuvre de possibles solutions est la quatrième phase de la communication non-violente liée à l'expression des demandes. Par souci de transparence, nous la reproduisons ci-dessous :

Phase de formulation de la demande	Phase d'écoute de la demande de l'autre
Demander ce que je voudrais que l'autre fasse pour moi : "Seriez-vous prêt à... ?"	Ce que l'autre voudrait que je fasse : "Voulez-vous que je... ?"

S'il existe des besoins clairs et, par conséquent, si vous exprimez clairement les demandes liées à ces besoins, il sera plus facile de réfléchir à une solution sur laquelle tout le monde peut s'accorder. N'oublions pas que le but de la communication non-violente est de trouver un terrain d'entente pour chacun des individus et non pas de faire changer quelqu'un d'avis drastiquement !

Créer les conditions d'un compromis, ce qui implique que notre demande ne vise pas seulement à satisfaire un besoin mais tienne également compte des besoins des autres, n'est possible que si les valeurs de chacun sont considérées. Cela serait évidemment bien plus facile si les deux groupes s'engageaient à communiquer selon les règles de la communication non-violente, mais l'important est de se concentrer sur ce qui peut être fait ensemble plutôt que de fixer des limites ou des conditions à la comparaison.

Après tout, comme le dit l'adage : quand on veut, on peut. Tout comme exprimer clairement ce que l'on veut donnera beaucoup plus de chances de voir nos souhaits réalisés par ceux qui, jusque-là, semblaient vouloir l'empêcher. Le langage positif est aussi un langage de proposition, car il montre à l'autre que nous ne nous contentons pas de lui demander quelque chose, mais que nous le faisons en accordant le respect et la compréhension nécessaires à une communication saine et fonctionnelle.

4.2 Comment réduire l'anxiété avant et pendant les conversations difficiles ?

Imaginez que vous soyez convoqué à un entretien d'embauche : vous y êtes parvenu au terme d'un processus de sélection rigoureux et difficile. C'est un emploi dont vous rêvez depuis longtemps, et vous vous êtes préparé longuement pour être à la hauteur du rôle et répondre à toutes les exigences qui pourraient être requises. Tout laisse à penser que vous allez réussir, rien ne manque pour ce fameux entretien... que la sérénité. L'entretien d'embauche est dans trois jours et vous vous sentez nerveux, vous pensez à toutes les questions qui vous seront posées et aux imprévus qui pourraient vous empêcher de réussir. "Et si je suis en retard ?" "Et si je me mets à bégayer à l'une de leurs questions ?".

S'il ne s'agit pas de votre premier entretien, vous pouvez penser à ceux qui ne se sont pas bien passés et à ce que vous auriez aimé dire ou faire mieux, en espérant que cette réflexion vous sera utile pour les prochains entretiens d'embauches que vous vivrez durant votre carrière.

Ce qui est, sur le papier, une situation plus que favorable, se transforme soudainement en une lutte contre votre esprit et contre l'instinct qui vous pousse à évaluer principalement les côtés négatifs de la question.

Mais revenons justement à cet entretien qui vous effraie tant, et à ce qu'il implique.

En fin de compte, vous vous trouverez dans une situation où vous serez jugé non seulement pour votre curriculum vitae et vos expériences, mais aussi pour la façon dont vous saurez vous "vendre", proposer vos compétences et démontrer votre assurance face aux questions proposées. Et

c'est là que l'anxiété survient, une anxiété qui pourrait vous amener à faire très exactement les erreurs que vous n'aviez pas prévues lors du brainstorming précédent. Comme il s'agit d'une émotion qui ne se manifestait à l'origine que lors d'une menace réelle et imminente, mais qui, avec le temps, et surtout de nos jours, est devenue un compagnon presque quotidien de notre vie, nous nous sommes tous habitués à des situations de ce genre. Certains plus, d'autres moins, en fonction de notre style de vie et de notre niveau de stress, et donc de notre capacité à le gérer le cas échéant, elle nous fait imaginer des dangers et des "monstres" même là où il n'y en a pas, même dans les prévisions pessimistes les plus lointaines. L'anxiété, ce fléau de notre génération, pourrait bien remettre en tort tout ce dont vous avez espéré, anticipé et préparé jusqu'ici.

Plus généralement, s'il ne s'agit pas d'un entretien d'embauche, il peut s'agir d'une anxiété dictée par le fait d'affronter une expérience inédite, ou une situation que nous craignons de voir affecter notre mode de vie ou la qualité de nos relations, ou encore un problème que nous ne parvenons pas à résoudre malgré tous nos efforts.

C'est une émotion qui, dans le pire des cas, peut nous paralyser, et nous donne l'impression de subir les événements, sachant qu'une fois qu'elle est là, elle prend le contrôle à notre place. À long terme, vivre avec elle a le même effet négatif qu'une maladie, dans le sens où notre état psychophysique en est affecté avec de grandes répercussions sur notre quotidien. Elle peut en effet devenir très compliquée, surtout pour ceux qui ont tendance à beaucoup réfléchir sur leur existence et à mettre l'accent sur ses aspects insatisfaisants ou malheureux. Notre cerveau est taillé pour réfléchir ainsi : en ruminant les aspects néfastes, notre cerveau cherche à apprendre de ses erreurs, à ne pas les réitérer. C'est pourtant l'effet inverse qui se produit, car plus l'on rumine, plus il est difficile de s'extirper de cet état mental, et par conséquent, nous nous préparons à l'échec plus qu'à la réussite. C'est la partie du cerveau nommée l'hypothalamus, aussi appelée plus communément cerveau reptilien : cette petite partie de notre cerveau gère la faim, la soif, le sommeil, et régit également toutes ces émotions primaires, ainsi que la réaction peur / combat. Lorsque nous ressasons des événements néfastes, c'est cette petite glande qui s'active et vient jouer les troubles-fêtes.

La pandémie de COVID-19 a conduit les gouvernements du monde entier à imposer des mesures de confinement très strictes qui incluaient, dans les cas les plus strictes, le confinement à domicile. Ces derniers mois, une grande partie de la population mondiale a dû se plier à ces mesures et limiter considérablement ses contacts humains hors de ceux liés à la cellule familiale ou de l'entourage proche.

À moins d'avoir une vie familiale particulièrement intense et/ou un travail qui est une source inépuisable de stimuli et de motivation, ceux qui souffraient déjà d'anxiété par prédisposition personnelle ont vu cette émotion s'intensifier, non seulement en raison de l'inquiétude évidente sur leur état de santé due à la propagation du virus, mais aussi à cause du temps passé à la maison à réfléchir, à ruminer sur leur condition et sur celle des autres dans un contexte aussi particulier.

Il ne pouvait donc y avoir de meilleur allié pour l'anxiété qu'un tel événement, caractérisé par ses proportions extraordinaires et son enracinement dans nos communautés. Les tensions liées aux conséquences sanitaires, économiques, culturelles et sociales de la pandémie n'ont fait qu'ajouter une raison d'être anxieux : les dangers et les "monstres" se sont multipliés, tant dans la réalité que dans les divagations de notre esprit. Et là encore, les réseaux sociaux et les médias ne sont pas complètement innocents, nous bombardant d'informations autant catastrophiques que fausses, créant une polarisation des opinions de manière extrême.

Comment, dès lors, chasser ces monstres de notre psyché, tout en veillant à se protéger des dangers sans que l'anxiété ne nous submerge ?

Quatre options s'offrent à nous, non pas opposées mais complémentaires les unes des autres. Nous découvrirons bien vite que ces exercices sont simples à appliquer, et s'effectuent rapidement, dans la limite de notre temps disponible. Après tout, si nous avons du temps pour nous rendre sur les réseaux sociaux, regarder la télévisions ou autres nouvelles qui risquent d'endommager notre santé mentale, pourquoi ne pas prendre un peu de temps quotidiennement pour prendre soin de celle-ci ?

1) **La respiration.** Cela peut sembler anodin, mais pouvoir se donner le temps de respirer profondément avant une conversation que nous redoutons est une panacée aussi simple qu'efficace.

L'anxiété a tendance à modifier notre façon de respirer : comme celle d'une proie qui sent la menace venir, notre respiration s'accélère inévitablement ou devient plus rythmée et profonde : nous ne pouvons sortir de ce cercle vicieux que si nous tentons de reprendre le contrôle de cette fonction. Quel que soit le problème qui vous préoccupe, mettez-le de côté et laissez-vous guider par vos pensées le temps de retrouver votre respiration. Bien souvent, le simple fait de penser à l'anxiété ne fait que l'alimenter, en revanche, respirer profondément en se concentrant sur votre ventre vous permettra de contourner cette oppression de la poitrine qui accompagne souvent cette émotion. Juste quelques respirations lentes et profondes, en nous concentrant bien sur celles-ci, aident beaucoup à réduire notre tension artérielle, à se focaliser sur soi-même, et diriger son attention vers le moment présent.

2) **La méditation.** Là encore, la solution peut sembler peu originale, ou ressembler même une tendance qui semble revenir tous les dix ans, supposée être bonne pour la posture mais sans effet réel.

Pourtant, rien n'est plus faux : depuis la nuit des temps, la méditation est une pratique commune aux religions les plus populaires. Elle est souvent considérée comme essentielle aux capacités mentales de l'individu, consacrées à atteindre un état spirituel particulier ou à le libérer de tout ce qui peut le corrompre ou lui faire perdre de vue les objectifs. Même dépouillée de son caractère religieux, même dans la multiplicité de ses techniques, la méditation reste une excellente méthode pour chasser les fantômes de nos insécurités ou pour nous rendre plus forts.

Pouvoir y consacrer du temps est un véritable défi avec nos modes de vie occupés et distraits d'aujourd'hui, mais si elle est pratiquée quotidiennement, ne serait-ce que 10 à 15 minutes, la méditation peut être un outil formidable pour mettre de l'ordre dans vos pensées. Il existe de nombreux styles de méditation : en silence, guidée, des visualisations, de nombreuses applications pour smartphones proposent des méditations guidées, ou même de la musique transcendante. À vous de voir ce qui vous convient le mieux ! Mais la méthode la plus simple reste de s'asseoir quelques minutes dans un endroit calme et se focaliser sur sa respiration et son corps. L'essentiel est de pouvoir s'accorder du temps pour se recentrer,

faire table rase de son quotidien et repartir sur des bases saines, calmes et harmonieuses.

3) **Les loisirs.** Rester chez soi en période de confinement, sans possibilité de cultiver notre vie sociale, remet en question cette vie sociale, tout comme notre état d'esprit. Il nous est souvent arrivé de nous sentir déprimés rien qu'en regardant par la fenêtre ou en consultant notre ordinateur ou smartphone.

Mais aussi agréables soient-elles, les interactions virtuelles avec nos amis, via les réseaux sociaux et les appels vidéo, ne peuvent pas renvoyer la même gamme d'impulsions sensorielles et émotionnelles que les contacts établis dans la "vraie vie". C'est finalement l'anxiété qui nous a vraiment tenu compagnie. C'est pourquoi une autre solution pour la tenir à distance, surtout si le confinement à domicile doit à nouveau faire partie de notre quotidien dans un futur plus ou moins proche, est de se trouver un loisir qui capte notre attention. S'il est nouveau, c'est encore mieux. Simple ou complexe, intellectuel ou manuel, s'il y a une chose qu'un loisir peut introduire dans notre quotidien, c'est bien un nouveau carburant pour l'esprit : faire ce qui nous passionne provoque de nouvelles pensées dévolues à cette nouvelle activité plutôt qu'aux soucis qui nous accablent le reste de la journée. De plus, notre cerveau cherche justement de nouveaux stimuli, surtout lorsque notre quotidien devient de plus en plus monotone et répétitif. C'est justement l'occasion pour entraîner nos méninges à apprendre une nouvelle discipline pour nous épanouir !

S'accorder une fenêtre de temps chaque jour, ou juste deux fois par semaine au minimum, pour écouter de la musique (sans distraction!), regarder un film, ou même s'adonner aux loisirs créatifs (dessin/peinture, cuisine, faire du sport, jouer d'un instrument) ou des travaux qui développent de nouvelles compétences (comme jardiner ou apprendre à faire de la couture) vous permettra de ressentir de nouvelles émotions, positives et bien loin de celles liées à l'anxiété, et de mieux faire face aux situations qui créent de l'inconfort, du stress, de l'anxiété et par conséquent devient néfaste sur le long terme dans notre vie quotidienne.

4) **L'empathie.** Thème principal de ce livre, et probablement figure de proue pour quiconque cherchant à atteindre une vie harmonieuse, l'empathie est notre fidèle alliée face à l'anxiété, pour gérer celle qui nous écrase avant une interaction importante pour nous, ou celle qui grandit au cours d'une conversation compliquée. Surtout si c'est nous qui avons fait le premier pas, en suivant les règles de la communication non-violente et en montrant d'abord notre vulnérabilité sans que cela corresponde pour autant à l'autre. Au lieu de passer à la contre-attaque, ce qui ne peut que nous nuire car cela augmentera notre niveau d'anxiété (inversement proportionnel à la qualité de la conversation), proposez-vous d'utiliser votre capacité d'empathie.

Comment ? D'abord et avant tout, en évitant de vous opposer aux considérations des autres. Cela ne signifie pas se montrer docile et accepter tout ce qui se dit, mais plutôt d'être capable de reconnaître les sentiments derrière les mots ou les expressions de fermeture de votre interlocuteur, au lieu de répliquer sur le même ton. Nous identifierons ainsi ce qui se cache derrière leur "non", ce qui les empêche de penser comme nous ou de faire quelque chose que nous aimerions qu'ils fassent, évitant à notre monde émotionnel le sentiment toujours désagréable d'interpréter un rejet comme un affront personnel. On ne le dira jamais assez, mais l'empathie permet réellement de comprendre les motivations des gens, de cerner leurs comportements autant positifs que négatifs, et ainsi de pouvoir lire entre les lignes de certaines réactions qui peuvent vous sembler anormales.

Une fois de plus, l'empathie nous fournit les éléments nécessaires pour convertir une situation négative en une situation qui nous fait voir la lumière même là où il ne semble pas y en avoir.

Pour en revenir à la pandémie de COVID-19, celle-ci nous donne justement un avantage non-négligeable : nous pouvons commencer les relations interpersonnelles presque à neuf, car nous avons tous été confinés durant une période prolongée, et les rouages si bien huilés de nos comportements sociaux se retrouvent un peu rouillés. Pourquoi dès lors ne pas tenter de pratiquer tous ces exemples susmentionnés dès vos prochaines interactions avec votre cercle d'amis ? Ces bases saines pourront vous éviter de retourner dans les situations de stress ou les moments où vous vous sentiez nerveux si vous commencez dès lors à les évaluer sous l'angle de la

communication non-violente. En pratiquant l'empathie et l'assurance, vous vous aiderez vous-même et profiterez de ce regain d'énergie pour mettre en exergue des méthodes qui vous seront utiles en toutes circonstances ! L'angoisse, nous l'avons tous désormais vécu, elle fait partie de notre quotidien, et nous avons tous nos propres armes pour y parer. La nôtre pourrait être la bien-nommée communication non-violente !

Comme dans les meilleurs films où le héros principal doit s'échapper de prison, l'empathie est comme la détermination qui nous guide, muni d'une bonne lime et une corde solide, pour réussir à nous échapper de la cellule d'angoisse dans laquelle nous avons trop souvent tendance à nous retrouver. Elle nous offre la possibilité d'avoir des interactions certes plus simples, mais qui ont plus de sens. Inutile de délibérer pendant des heures, car au fond nos motivations sont simples, même s'il est parfois difficile de savoir les vocaliser avec pertinence, et encore plus de les analyser avec tact ! En gardant des conversations simples, efficaces, nous arriverons plus rapidement à notre but et cela nous laissera plus de temps pour nous adonner à des discussions plus théoriques sur le monde qui nous entoure, munis de bases de communications sans faille !

4.3 Comment améliorer l'estime de soi et la confiance en soi pour faire face aux personnes et aux conversations problématiques

Dans le paragraphe précédent, nous avons identifié les moyens de désamorcer l'anxiété, ou tout du moins de la rendre supportable chaque fois que nous affrontons des situations et des interactions susceptibles de la déclencher, voire d'en repousser les limites. Les scénarios les plus souvent envisagés sont ceux où nous aurions tout pour réussir cette conversation donnée, sauf la sérénité intérieure, principalement pour des raisons rationnelles. Cependant, que faire si ce n'est pas l'entretien qui vous inquiète, ni tous les imprévus qui peuvent le gâcher, mais plutôt un sentiment général de ne pas être à la hauteur de l'interlocuteur ou de l'interaction elle-même ?

Même lorsque nous avons exclu les émotions négatives, comme l'anxiété, il se peut que ce qui nous préoccupe soit quelque chose de presque autant néfaste : la perception que les autres ont de nous. Nous concentrerons en conséquence notre énergie mentale non plus sur ce qu'il faut réellement faire ou dire, mais sur toute une série d'éléments secondaires, voire insignifiants. Ceux-ci prennent alors le dessus sur notre capacité cognitive à pouvoir raisonner de manière placide, et dès lors, c'est toute notre estime de soi qui s'effondre, tandis que nous tentons tant bien que mal de garder la figure que nous souhaitons présenter à la face du monde.

Il n'est pas toujours facile de canaliser le meilleur de nous-mêmes, autant d'un point de vue humain que professionnel, dans un moment précis. Quelle que soit notre préparation, les aléas de la vie quotidienne peuvent nous obliger à mobiliser tant bien que mal ce dont nous disposons (pas nécessairement ce que nous avons de mieux) et à l'utiliser pour une réunion d'affaires ou un rendez-vous important avec un être cher. Avec le risque que ces armes dont lesquelles nous nous munissons ne soient pas suffisantes pour la situation et que celle-ci ne se passe pas comme nous l'aimerions. Que pouvons-nous donc faire pour que notre estime de nous-même, et par conséquent la confiance que nous avons dans nos propres capacités, ne soient pas réduites à néant lorsque les entraves se mettent au travers de notre chemin, mais que nous devons néanmoins à tout prix arriver à un

certain résultat ? Il existe pourtant une solution qui pourrait vous sauver la mise rapidement et efficacement : nier le sentiment de stress ou d'anxiété. Comment ? En forçant votre assurance à prendre le dessus ! Se mettre en situation de parler comme si l'estime de soi n'avait jamais été remise en question est un conseil qui peut passer de prime abord pour un paradoxe, mais qui en fait recèle une grande vérité. Si vous n'êtes pas d'humeur, munissez-vous de votre propre version préparée pour l'occasion.

Il ne s'agit pas, bien-sûr, de suggérer de sourire sans raison mais de se donner la chance d'affronter positivement ce qui ne fait que vous enfoncer dans une spirale de négativité. C'est un formidable stratagème pour contourner toute insécurité. Faites comme si vous n'aviez rien à perdre, pas par désespoir mais pour une raison diamétralement opposée : vous avez décidé de devenir maître de la situation sans prêter attention aux nuages à l'horizon, car vous vous souvenez des fois où le soleil est apparu et où vous en avez profité. Nous l'avons déjà abordé : notre cerveau a tendance à se préparer à de multiples scénarios, que nous pouvons ressasser à notre guise. Si vous vous sentez prêt à affronter une certaine situation, alors faites en sorte que celle-ci se déroule comme vous l'imaginez. Prenons par exemple la situation d'entretien d'embauche. Votre futur employeur ne vous pose pas les questions auxquelles vous êtes prêt à répondre ? Pourquoi ne pas rediriger l'interview vers un sujet que vous connaissez, et vous sentirez donc plus à l'aise, car votre assurance et votre confiance en vous transparaîtra clairement ? Cela semble plus facile à dire qu'à faire, mais entraînez vous dès aujourd'hui, lorsque vous discuterez avec votre famille ou vos amis, à rediriger une conversation dans laquelle vous n'êtes pas complètement à l'aise vers un terrain que vous connaissez. Vous verrez que personne ne remarquera votre stratagème, et vous vous sentirez beaucoup plus en confiance !

En appliquant ce conseil, à long terme, la liste des choses qui vous préoccupent vraiment diminuera jusqu'à devenir très courte. Beaucoup avant vous ont atteint cet objectif, sans gourous pour leur montrer la voie ou sans livres pour compiler une liste de méthodes utiles. Pourquoi pas vous ?

Il y a bien une raison, fondamentalement liée à notre intériorité : nous avons tous tendance à être beaucoup plus négatif avec nous-mêmes qu'avec

notre entourage. Comme dit l'adage, nous sommes notre pire critique. En effet, nous avons tendance à nous voir sous notre plus mauvais jour, bien que les gens autour de nous remarquent de nombreuses qualités dans notre personnalité. Pour une bonne raison : nous sommes les seules personnes qui sommes témoins de toutes nos erreurs. Nous ne pouvons pas être courageux, surmonter nos peurs rationnelles, ni nous forcer à être joyeux même lorsque tout coïncide avec un état d'esprit opposé. Pourtant, il est nécessaire de prendre en compte notre santé émotionnelle et de savoir l'adapter aux situations qui se présentent à nous. Ce n'est pas qu'une question d'angoisse, celle qui nous fait nous voir fantômes et autres monstres plus ou moins imaginaires ou nous fait ressasser les pires situations qui pourraient nous arriver. Parfois, c'est l'incapacité à gérer nos émotions qui nous fait avoir un faible sens de la compassion, envers nous-mêmes et, inévitablement, envers les autres.

Et cette fois encore, la communication non-violente nous est d'un grand secours, comme nous allons l'explorer une dernière fois sur le parcours de cet ouvrage.

Nous avons souligné à plusieurs reprises comment celle-ci peut développer notre capacité d'empathie, et comment elle joue un rôle fondamental dans les situations sociales les plus différentes. Voyons maintenant comment la CNV nous offre l'opportunité de grandir émotionnellement sous un autre aspect, celui de l'auto-compassion.

Nous vous parlons en connaissance de cause. Votre serviteur a lui-même vécu, il y a quelques années, une longue période de réflexion au cours de laquelle il a été confronté à une série d'épisodes personnels du passé, sans aucune punition pour lui-même ou pour ceux qui eurent un rôle important dans ces épisodes. Ce désir d'auto-analyse et de remise en question est né d'une série de déceptions, qui ont remis en cause ma perception de moi-même dans ma relation avec les autres. Dans un climat de forte insatisfaction, j'ai décidé que je voulais mieux comprendre qui j'étais et quel rôle je jouais dans le monde dans lequel j'interagissais. Fallait-il continuer stoïquement sur la route que j'avais déjà parcourue ou était-il temps de changer ? Je me suis posé cette question tous les jours durant une longue période de ma vie. Les réponses furent souvent contradictoires, rarement compatibles avec mon expérience de vie.

Le processus d'auto-analyse est un terme créé et élaboré par Sigmund Freud, qui écrivit un livre à ce sujet, sorti en 1957. Il s'agit de réfléchir sur soi-même et d'identifier nos points forts, nos valeurs afin de dresser un portrait des choses les plus importantes pour nous. Il faut prendre du recul sur son comportement et analyser ce qui nous définit le mieux. Le processus réside en quatre étapes :

1. Prendre conscience de ce que l'on ressent. Nos pensées font partie de notre personnalité, et les souligner permet de comprendre mieux notre ressenti général, et notre façon de gérer chaque situation.

2. Dresser une liste de nos pensées. Au moyen d'un journal, nous pouvons analyser ou repérer certaines habitudes ou pensées récurrentes de manière pertinente. Dans ce journal, nous pouvons dresser la liste de nos objectifs, de nos ambitions, de nos rêves et espoirs. Cela nous permet également de savoir si l'on se sent dans une impasse ou si nous percevons des opportunités dans notre quotidien.

3. Apprendre à détecter la façon dont nous percevons le monde. Si nous tirons des conclusions hâtives, si nous analysons mal les gens ou les événements, nous aurons tendance à avoir un regard erroné sur le monde. Le journal peut être utile dans ces situations, car cela permet de mettre à plat tout ce qui s'est passé, ce que nous avons ressenti, et pouvoir voir la situation de manière objective, tout en décelant des potentielles répétitions de comportement.

4. Détecter et analyser nos sentiments. Cela se fait au moyen de réactions physiques, comme lorsque notre respiration s'accélère ou devient saccadée, que l'on ressent du stress ou de la peur. Vous pouvez comparer des situations si vous avez de la peine à percevoir de manière pertinente vos réactions, ou demander de l'assistance à une personne qui nous connaît bien pour qu'elle nous aide à déceler des traits de caractères qui émergent lors de certaines situations.

Pour ma situation, la solution la plus facile semblait être d'effacer complètement et brusquement l'ardoise et de revenir à la situation précédente, celle dans laquelle je me sentais à l'aise, car je la connaissais

bien. Je ne me suis pas ménagé dans ce processus, mais avec le recul, je peux aussi dire que je n'en ai pas tiré grand-chose.

Pour quelle raison ? Une seule, très simple : je n'étais pas muni des bons outils pour prétendre analyser celui que j'étais devenu, ceux-là même qui auraient vraiment permis de sonder mon intériorité.

Bien que je me sois lancé dans cette démarche avec beaucoup de sérieux, je ne me posais pas les bonnes questions, et je n'avais pas le bon état d'esprit pour en tirer le meilleur profit.

En fin de compte, ce que je pensais être une période d'analyse décisive pour ma vie future s'est avéré être, du moins en partie, une (énième) occasion d'alimenter mes sentiments négatifs, en particulier le ressentiment et la frustration, dont je ne pouvais me débarrasser car j'en étais dépendant.

Le monde n'avait alors pas grand-chose à m'offrir, et je n'étais pas en mesure de reconnaître ce qui pourrait me sortir de cette impasse. J'avais de la peine à discerner les sentiments qui me traversaient au quotidien, et ne pouvais donc pas dresser un portrait efficace de ma personnalité et de la situation que je vivais. Avec le temps, la communication non-violente m'a permis de le faire, en me donnant les clés pour accéder par d'autres voies aux rouages de mon intériorité. Ces rouages avaient alors besoin, et ont toujours besoin, d'être bien huilés avec de l'auto-compassion.

Pas besoin de faire ce processus sur le long terme ! Même si nous sommes souvent encouragés à prendre notre temps pour dresser un portrait exhaustif de notre situation, l'auto-analyse ne peut ne durer qu'une demi-journée, mais nous rendre malgré tout un très mauvais service si elle est mal conduite (comme ce fut le cas pour moi). D'après ce que j'avais noté dans mon journal, je remarquai que bon nombre de ces épisodes n'étaient que des situations où j'aurais préféré agir différemment, ou communiquer d'une manière qui m'aurait permis d'obtenir quelque chose de bénéfique, qui m'aurait rendu heureux, à partir des interactions infructueuses du passé. À posteriori, j'ai interprété beaucoup de choses faites ou dites comme des erreurs. Ironiquement, d'une certaine manière, je ne ressassais qu'une seule erreur en boucle, l'analysant comme étant de multiples éléments, pourtant toutes recueillies sous le même thème : mes erreurs et mes regrets.

En fait, de nombreuses circonstances nous amènent tous à nous reprocher ce qui ne s'est pas déroulé comme prévu, et nous confrontons les autres à ce qu'ils auraient pu mieux faire plus fréquemment encore. Cela fait partie d'une mentalité, ancrée de génération en génération, selon laquelle, une fois le proverbial verre de lait renversé, nous devons immédiatement nous juger comme s'il s'agissait de la conséquence naturelle de l'erreur commise. Celle, en somme, que nous méritons de supporter, ce qui freine considérablement notre bien-être et notre épanouissement personnel. Ce qui est fait est fait, et il est inutile de le ressasser car cela rend l'évènement (ou les évènements) encore pires que leur gravité initiale.

Mêlé au monde religieux, notre héritage culturel apporte souvent aussi avec lui le concept de honte : nous sommes prêts non seulement à faire amende honorable, mais aussi à ressentir un sentiment qui ajoute encore de la négativité à une opportunité qui pourrait au contraire être utilisée pour s'améliorer. Selon notre culture, les interactions entre les individus peuvent être régulées par l'utilisation de la honte pour punir davantage un individu qui a réalisé une action qui ne convient pas au pacte social. Mais lorsqu'elle vient de nous-mêmes, et qu'elle est donc suscitée indépendamment et sans intervention directe de l'autre, nous nous transformons ici en nos propres bourreaux.

Nous nous considérons comme mauvais ou médiocre pour les raisons les plus diverses, voire les moins fondées et qui n'ont aucun rapport avec notre véritable personnalité et traits de caractères : apparence physique, succès amoureux et sexuel, bien-être économique plus ou moins affiché. Autant d'éléments pour lesquels nous créons des classements virtuels, où les autres ont tendance à apparaître comme supérieurs. Cela provoque l'envie, la jalousie, et finalement un cercle vicieux négatif qui pollue la relation avec nos interlocuteurs.

Comme nous le rappellent les principes de la communication non-violente, penser que l'autre a tort revient à réaliser qu'il ne traite pas harmonieusement les besoins qui nous caractérisent. Si nous sommes dans

l'erreur, c'est le même principe : nous n'agissons pas en fonction de nos véritables besoins. Par conséquent, quand nous nous apercevons que nous nous sommes engagés sur cette voie, nous devons réfléchir à comment nous aimerions que les choses soient, mais cette fois avec une approche compatissante. Faites-le comme si vous appreniez à un enfant à faire du vélo : aidez-le à se relever s'il tombe et soutenez-le jusqu'à ce qu'il roule en toute confiance.

Nous verrons qu'en nous penchant sur nos besoins, la frustration de l'erreur sera remplacée par la participation au processus mental. Notre tendance naturelle à nous mettre en colère, fruit de siècles d'histoire où l'homme a dû compter sur ce genre de sentiments pour réagir à l'adversité, sera remplacée par l'analyse sereine de nos erreurs. Nous devons donc analyser ce que nous devons corriger en fonction de ce dont nous avons réellement besoin, et non pas en fonction de nos désirs ou nos caprices, bien trop souvent présents dans notre comportement au quotidien.

Il en est de même lorsque l'on analyse des événements passés : ce n'est que maintenant, avec la CNV, que je comprends vraiment ce dont j'avais véritablement besoin pendant ma période de réflexion.

Et bien que je sois parvenu à comprendre où je me suis alors trompé, je ne regarde pas cette période avec regret ou avec la gêne de ceux qui voudraient ne plus rien avoir à faire avec elle. Ce qui prend le dessus, ce sont des sentiments de compréhension et d'empathie. Pour moi, ce contexte a certainement agi en fonction des outils à ma disposition.

Et c'est là que je me rend compte que même une auto-analyse mal faite est tout de même utile. Même si nous n'arrivons pas à poser les bons mots sur des sentiments ou des événements, nous entrons dans un processus d'introspection, d'analyse et de réflexion sur soi-même. Et même si nous le faisons de manière erronée, c'est tout un processus mental qui est remis en jeu. Savoir se remettre en question, admettre nos erreurs, plutôt que les nier ou les enfouir, cela devient un atout une fois que nous avons les armes pour nous munir pour ce combat. Le simple procédé de se dire "et si je me remettais en question ?" est un pas énorme dans la bonne direction pour vivre une vie plus sereine, même si les résultats ne sont pas ceux que l'on attendait.

Pour ne pas tomber dans les pièges de la culpabilité et de la honte, prenons l'habitude de changer notre façon de parler : au lieu de nous angoisser avec le "devoir", apprécions la possibilité de "choisir". Ce changement apparemment imperceptible dans notre routine quotidienne rendra durables ces actions qu'on nous a appris à voir comme des dommages irréparables. En effet, nous ne les verrons plus comme des actions qui compliquent notre vie (c'est le cas du travail, pour beaucoup, ou de la recherche de l'approbation des autres pour les rendre heureux et ainsi mieux se faire voir par eux), mais plutôt comme des outils pour identifier les besoins qui caractérisent notre bonheur.

L'auto-compassion se manifeste ainsi : considérer ses engagements comme des devoirs, mais aussi envisager leur côté utile, constructif et bénéfique si on en saisit l'opportunité. Dans le cadre de conversations conflictuelles, ou avec un niveau de responsabilité élevé, l'auto-compassion va de pair avec l'empathie dont nous avons longuement parlé précédemment. Elle nous aide à cultiver cette paix de l'esprit nécessaire pour supporter les moments difficiles que nous aurions fuis en d'autres occasions.

Prenons l'exemple d'une réunion où vous restez muet pendant le brainstorming : vous avez peur de dire une bêtise, et vous n'avez envie que de critiquer, dénigrer ou de vous moquer des idées des autres.

Dans ces conditions, vous n'avez en vérité pas réellement d'autre issue que de vous contenter de cette négativité improductive.

Maintenant imaginons la même réunion avec une différence essentielle, représentée par votre capacité renouvelée à pouvoir vous accepter et accepter les autres. Sans vous encombrer de trop de réflexions, votre réticence à intervenir a toutes les chances de devenir une approche proactive. Par conséquent, vous ne vous souciez plus d'évaluer si les idées des autres sont conformes à votre vision des choses.

Considérer les erreurs ou les désaccords comme faciles à régler sans pour autant les minimiser est la clé pour garder le contrôle, même dans les situations les plus compliquées. En cherchant activement une solution rapide, nous permettons effectivement de désamorcer une potentielle bombe : celle qui explose lors de l'incompréhension ou du sentiment de se trouver dans une impasse où rien ne nous indique la sortie.

À la lumière de tout ce que nous avons vu dans ce livre, ceci est la dernière véritable étape pour devenir des communicants empathiques, conscients de leur propre singularité et capables d'interagir efficacement avec les autres dans toutes les situations.

Fondamentalement, comment alors éliminer le stress de manière efficace ?

Simplement en faisant en sorte de voir quelles situations seront plus à notre avantage que la situation dans laquelle nous sommes. Imaginez-vous parler à un client qui s'énerve car son projet n'est pas comme celui qu'il avait demandé. Comment pourriez-vous retrouver votre confiance et votre assurance ? En imaginant la meilleure situation qui vous tire d'affaire ! Par exemple, imaginez-vous au préalable comme tirant profit de cette situation : le client n'est pas satisfait car il s'attendait à quelque chose de différent ? Vendez-lui les arguments des choses que vous avez préparé dans votre projet, expliquez-lui que vous comprenez son point de vue, mais voici vos démarches faites pour offrir un meilleur service. Convainquez-le comme vous êtes convaincu de ce que vous proposez.

N'oubliez pas, dans la communication non-violente, le timbre de voix est important. Il vous faut être ferme, éviter d'être ironique ou de sonner narquois ou moqueur. La seule façon dont vous arriverez à communiquer à quelqu'un de manière efficace est en étant calme, sérieux et ferme. Entraînez-vous devant votre miroir ! La recette est ici toute trouvée : ayez confiance, car cela se ressentira sur votre comportement, vos geste et votre attitude. Certes, il est facile de dire que "c'est toujours plus facile à dire qu'à faire", mais en réalité, vous pouvez vous convaincre de quelque chose très facilement. Imaginez-vous en tant que vendeur d'un produit : qu'est-ce qui vous convainc d'acheter quelque chose, qu'est-ce qui vous fait rêver, ou qu'est-ce qui convaincrait un membre de votre famille ou un collègue ?

4.4 Quelques exercices à mettre en place pour mieux communiquer

" À partir du moment où les gens parlent de leurs besoins plutôt que du tort des autres, il est beaucoup plus facile de trouver des moyens pour satisfaire tout le monde." - Marshall Rosenberg

Certes, c'est en forgeant que l'on devient forgeron, mais n'allez pas chercher à créer des tensions dans le but de résoudre le conflit naissant ! Pratiquer la communication non-violente est un art qui requiert également du travail et de l'investissement émotionnel régulier. En cherchant à le pratiquer le plus souvent possible, vous arriverez à maîtriser les dialogues plus facilement et pourrez également inculquer quelques principes aux enfants en bas âge ou aux personnes dont vous sentez un certain besoin d'expression. La CNV est autant utile dans le cadre intime comme avec ses enfants ou ses partenaires amoureux que dans le cadre professionnel et même lors d'entretiens d'embauche !

Il existe quelques méthodes que l'on peut utiliser de suite pour s'entraîner à pratiquer la communication non-violente afin de mieux la transposer dans les situations réelles. Vous pouvez vous entraîner seul ou découvrir ces exercices en famille, ou même dans le cadre d'une réunion de travail ou d'une exercice de team building !

L'arbre des sentiments

Commençons par un exercice simple et visuel : l'arbre et les feuilles des sentiments. Pour ce faire, prenez la liste ci-dessous et découpez les mots en forme de feuille d'arbre, ou imaginez que chacun de ces mots soit une feuille d'un arbre de sentiments.

Etonné	Comblé
Plein d'assurance	Plein d'espoir
Plein d'énergie	Intrigué
Content	Emu
Inspiré	Fier
Joyeux	Stimulé
Optimiste	Confiant
Plein de gratitude	Soulagé
Surpris	Amoureux
Touché	Désorienté
Frustré	Seul
Désespéré	Submergé
Irrité	Réticent

Nerveux	Mal à l'aise
Perplexe	En colère
Triste	Apeuré
Ennuyé	Dégoûté
Préoccupé	Honteux
Découragé	Furieux
Embarrassé	Terrorisé
Nerveux	Tendu
Désemparé	Impuissant
Déboussolé	Choqué
Stressé	Déconcerté

Puis, dessinez deux arbres : l'un dont les branches montent vers le ciel, l'autre aux branches tournées vers le sol.

Prenez vos feuilles de sentiments, et mettez-les sur les arbres des sentiments : lorsque vos besoins sont satisfaits sur celui aux branches levées, et lorsque vos besoins sont insatisfaits sur celui aux branches tombantes. Si vous faites cet exercice en groupe, engagez la conversation sur chaque sentiment avant de le mettre sur l'arbre correspondant. On pourrait poser la question : à quel moment ce sentiment émerge-t-il ? Quels exemples pourrions-nous donner, peut-être même d'évènements personnels vécus ou vus dans un film ?

Si vous jouez avec des enfants, vous pouvez également simplifier l'exercice en les comparant à des couleurs. L'enfant peut s'amuser à créer l'arbre, lui donner des attributs, lui dessiner un tronc, peut-être même avec des petits animaux sur les branches, et également colorier les feuilles de sentiments selon ses ressentis : par exemple des couleurs chaudes et vives pour les émotions positives, et sombres et moroses pour les sentiments négatifs. Les couleurs sont utiles pour pouvoir faire des comparaisons entre elles. Par exemple, si l'enfant dessine les mots "embarrassé" et "triste" avec les mêmes couleurs, proposez-lui de faire des comparaisons avec ses sentiments. A-t-il les mêmes réponses nerveuses dans une situation qui le rend triste ou embarrassé ? Ouvrez le dialogue le plus possible afin de laisser éclore la palette d'émotions que les enfants ont, afin qu'ils puissent

les analyser de manière objective, dans un espace sain et lui offrant la sécurité.

La carte des besoins

Nous l'avons déjà mentionné, nous avons tous des besoins spécifiques, et certains sont plus importants que d'autres, selon les individus. Mais nous avons aussi tous des besoins primaires : manger, se reposer, être aimé... Il est donc utile de les recenser et des les comparer par ordre de priorité, un peu comme notre version personnalisée de la pyramide des besoins de Maslow.

Pour cet exercice, prenez 24 feuilles de papier cartonné (format A6 par exemple, ou quelque chose qui soit facile à manipuler) et écrivez un besoin ci-dessous sur chacune d'entre elle.

Repos | Air/Lumière | Nourriture/Hydratation | Jeu | Créativité |
Expression | Mouvement/Défolement | Légèreté | Soutien/Confort |
Liberté/Autonomie | Rêver/Avoir des objectifs | Partage | Amour | Empathie
| Sécurité/Protection | Acceptation | Intimité | Respect | Confiance | Paix |
Sérénité | Calme | Sens

Mettez maintenant les cartes face cachée sur la table, puis piochez une carte et lisez le besoin qui y est inscrit. Quand le ressentez-vous ? Comment se manifeste-t-il pour vous ? Comment vous sentez-vous lorsque ce besoin est insatisfait ? Comment avez-vous réussi à satisfaire ce besoin dans le passé ? Comment cela vous a-t-il comblé ? Si non, comment souhaiteriez-vous que ce besoin soit comblé ? Comment prendre soin de ce besoin au quotidien ?

Vous pouvez également vous connecter avec votre intimité en fermant les yeux et en vous demandant : Comment je me sens lorsque ce besoin vit en moi ? Quelle action puis-je prendre pour nourrir ou réaliser ce besoin ? Comment puis-je faire pour que ce besoin ne soit pas aussi présent dans ma vie, ou pourquoi ce besoin est-il plus important que d'autres dans mon quotidien ? Qu'est-ce qui s'est passé dans ma vie qui a fait que j'aie ce besoin en moi de manière plus forte que d'autres ?

En effet, lorsque nous souhaitons communiquer de manière non-violente, nous devons trouver le besoin non-satisfait qui se cache derrière

chaque jugement, car ce sont ceux-ci même qui cherchent à s'exprimer. Ainsi, en arrivant à repérer la façon dont certains besoins agissent dans notre corps lors de ces exercices, nous arriverons mieux à les discerner lorsque ceux-ci apparaîtront dans notre vie quotidienne.

Les girafes et les chacals

Un jeu directement inspiré par Marshall Rosenberg, qui lui aussi utilise "l'école des girafes" et "l'école des chacals" pour communiquer avec ses propres enfants, très utiles pour les parents qui souhaitent communiquer des sentiments précis avec leurs enfants ou des enfants en bas âge. Vous pouvez dessiner ou fabriquer des oreilles de girafes longues et pointues, et des oreilles de chacals petites et rondes.

Ces oreilles seront utiles pour comprendre les messages suivants (comme nous avons mentionné l'exercice des antennes ou des chaises précédemment) :

- Oreilles de girafes dirigées vers l'autre : Empathie
- Oreilles de girafes dirigées vers moi : Auto-empathie
- Oreilles de chacal dirigées vers l'autre : Critiques et reproches
- Oreilles de chacal dirigées vers moi : Auto-critiques et auto-reproches

Un animateur (de préférence, un adulte connaissant bien la CNV) donnera donc des exemples de langage "chacal" et langage "girafe", et les participants devront mettre leurs oreilles dans la position qui reflète le langage utilisé. On peut utiliser les exemples suivants :

- "Tu es méchant" (critique)
- "T'as raison, je suis nul" (auto-critique)
- "Je suis blessé, j'ai besoin de compréhension" (auto-empathie)
- "Tu te sens contrarié car tu as besoin d'être valorisé." (empathie)

Les rôles peuvent changer, et les participants peuvent par exemple partager des conflits ou des dialogues vécus récemment, et chaque personne pointera les oreilles appropriées selon leur impressions. On peut également faire une scénette où deux personnes communiquent normalement, et les spectateurs réagissent avec les oreilles de leur choix. Nous pouvons

également imaginer un dialogue entre deux personnes, l'un avec les oreilles de chacal, l'autre avec les oreilles de girafes, et qu'ils ne s'expriment que dans leur langage respectif. Nous pouvons ensuite ouvrir une discussion de groupe quant aux résultats générés selon le langage utilisé par les "chacals" et les "girafes".

Ce jeu est très utile pour les petits enfants, car cela les introduits à la communication non-violente. Vers 6-7 ans, les enfants ont justement une propension à attaquer, à se moquer, et cela peut être très efficace lorsque ceux-ci cherchent à exprimer leurs sentiments. De cette façon, les enfants peuvent également décerner lorsque leurs petits camarades utilisent un langage "chacal" ou un langage "girafe", et peuvent les encourager à se tourner vers la saine école girafe, comme Rosenberg l'a fait avec ses propres enfants !

Dans une conférence, Rosenberg raconta une histoire familiale. Alors que le psychologue enseignait l'école à la maison pour ses enfants, celui-ci décida de les envoyer en école publique dès leurs dix ans. Son fils lui relata sa première journée dans sa nouvelle classe.

"Les cours, ça allait, mais certains sont encore à l'école des chacals ! A peine je suis rentré sur le pas de la porte, mon prof m'a dit "mon Dieu, regarde cette petite fille !"

Vous l'aurez deviné, le fils de Rosenberg avait des cheveux longs. Dès lors, Rosenberg demanda à son fils ce qu'il avait répondu. L'enfant a indiqué avoir "mis ses oreilles de girafes" et discuté longuement avec son nouveau professeur, cherchant à comprendre ses motivations. Le conflit fut résolu, mais l'enfant indiqua : "il doit avoir un problème avec les cheveux, il est chauve, tu vois..."

Ne dit-on pas que la vérité sort toujours de la bouche des enfants ?

CONCLUSION

Nous arrivons ici au terme de cet ouvrage. Sans pour autant être l'unique réponse d'une communication efficace, l'usage cohérent et systématique de ces méthodes peut au moins vous permettre de progresser significativement dans de nombreuses acceptions de votre communication.

Cette approche vous permettra d'atteindre des objectifs tels qu'améliorer vos interactions personnelles, avoir la confiance en vous pour parler en public renouvelée ou simplement, lors de situations importantes pour vous, être plus empathiques et réagir à des situations de manière plus appropriée.

En revanche, cette démarche n'est pas adaptée à ceux qui ont dévoré ce livre plutôt que de le lire pour s'en approprier la portée, à ceux qui recherchent des solutions faciles et qu'on peut mettre en place aussi facilement qu'un programme de gymnastique. Cela risque au contraire d'ajouter de la confusion à la confusion, celle-là même dont vous vouliez vous libérer.

Si vous devez relire un chapitre pour vous imprégner de ses leçons, faites-le calmement, en soulignant ou en entourant les mots les plus importants pour vous. Vous aurez certes l'impression de retourner à l'école, mais ici il n'y a pas d'examen à réussir. Les examens sont réels, quotidiens, immatériels mais très concrets. Ils font partie de notre vie, c'est pourquoi en parcourant encore le contenu de ce livre, prenez le temps de penser à ce que la première lecture vous a apporté. Comme pour tous les contenus multimédias, qu'il s'agisse d'un disque, d'un film ou ici d'un livre, même si elle n'est évidente, la première impression est toujours celle qui mesure notre "température" intellectuelle vis-à-vis des mélodies et des paroles, de l'intrigue ou du contenu. C'est un processus cognitif qui appartient à notre rationalité mais avec une part instinctive, liée à ce que le contenu suscite tout de suite en nous.

Dans ces trois cas, nous sortons ennuyés, perturbés ou même simplement indifférents de la séance d'écoute, de visionnage ou de lecture. Ou bien au contraire, cela peut allumer l'étincelle qui vous poussera à franchir de nouvelles étapes. Ces deux éventualités sont un avant-goût de ce que vous pouvez gagner avec une opinion qui peut évidemment être confirmée ou nuancée de façon positive ou négative.

Pour revenir sur les thèmes évoqués dans cet ouvrage, lire avec la disposition mentale appropriée (c'est à dire un esprit au moins aussi ouvert que le cœur) peut vous permettre d'évaluer un conseil ou une technique en pensant à leur manifestation plus concrète dans votre vie. Après tout, ce guide ne prétend pas fournir des solutions universelles. Ce qui est universel, ce sont nos besoins, lesquels gouvernent nos comportements, qui eux orientent nos actions.

Ainsi l'engagement requis qui se concrétisera en actions à partir de la théorie de ce livre, concerne précisément ces comportements. Les techniques que l'on a décrites, même triviales ou évidentes, sont le fruit d'années d'études et de pratique dans les contextes les plus délicats : c'est la relation entre des communautés entières qui a été remise en question, et non entre deux individus, avec le risque d'une escalade de violence. Les solutions se développent mieux dans les contextes précaires ou dangereux. Cela ne veut évidemment pas dire que la communication non-violente ne trouve un terrain fertile que dans ces circonstances. Mais on doit nombre de ses acceptions aux intuitions d'hommes d'affaires, de sociologues, d'enseignants ou d'écrivains. A partir d'observations attentives et sensibles des dynamiques humaines, ils ont intégré leurs réflexions dans des outils pratiques utilisés dans les meilleures entreprises pour cultiver la camaraderie du personnel et le rendre plus compétitif pour les défis de demain.

Il existe également de nombreuses formations à la CNV dans de multiples pays, que vous pouvez découvrir sur le site internet officielle de la Communication Non Violente (www.cnvc.org), si vous souhaitez améliorer votre connaissance et vos méthodes, voire même vous former à devenir instructeur de CNV.

Avec ce livre, vous aurez néanmoins les outils nécessaires pour pratiquer une meilleure forme de communication. Vous remarquerez bien vite que vous vous surprendrez à analyser des dialogues dans votre vie quotidienne ou dans des films et déceler les parties qui jouent justement sur ce manque de communication non-violente. On ne peut pas faire de bons films ou créer de bons drames sans quelques attaques personnelles et autres dialogues enflammés ! Mais au quotidien, nous qui sommes constamment confrontés à des conflits et autres soucis, petits ou grands, nous pouvons désormais mieux déceler les problèmes et conflits émergents. Votre patron cherche à baisser les coûts, tandis que votre entreprise souhaite croître ses profits, et considère ces dépenses comme un investissement ? Essayez-vous à devenir médiateur de la situation, et analysez les arguments des deux parties ! Vous n'en ressortirez que grandi, même si vous n'avez pas atteint l'objectif que vous souhaitiez atteindre. En pratiquant la CNV et en encourageant notre entourage à le faire, alors nous pouvons nous orienter vers de plus grands défis avec plus de panache.

Nous avons de nombreux défis à relever dans notre vie. À nous de les adopter au quotidien, même à petite échelle, lorsque quelque chose ne va pas ou qu'un rendez-vous important nous angoisse. Il ne nous reste plus qu'à observer le monde qui nous entoure sous le signe de l'empathie.

*A votre succès,
Robert Mercier*

P.S. : Si vous ne l'avez pas encore fait, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous venez de lire.

Avant de nous dire au revoir, essayez de répondre à cette question :

Fermez-vous la porte de la salle de bain alors même que vous êtes seul à la maison ?

Ou ... lorsque vous parlez au téléphone, tournez-vous en rond dans la pièce sans réussir à rester en place ?

Attendez, attendez... inutile de vous inquiéter !

En effet, quelle que soit votre réponse...

Les questions de ce type vous font penser : « *Pourquoi est-ce que je fais ceci ?* » et « *Qu'est-ce que cela signifie pour moi et ma personnalité ?* »

En d'autres termes...

Quelle raison se cache derrière nos comportements ? Malgré tous nos efforts pour « nous connaître nous-même », la vérité est que, souvent, nous n'en connaissons absolument pas assez sur notre esprit et encore moins sur celui des autres.

Pourquoi tombons-nous amoureux de celui ou celle qui nous rejette ? Pourquoi avons-nous tendance à procrastiner, prolongeant ainsi notre inconfort avec anxiété et inquiétude ? Pourquoi, parfois, nous ne croyons pas être à la hauteur de quelqu'un ou de quelque chose ?

Dans le « *Manuel de Psychologie Humaine* », l'auteur met en lumière la nature de l'Homme, parcourant l'intéressante histoire de la psychologie, les grands noms de cette discipline et leurs incroyables découvertes (également les moins connues).

Voilà seulement un aperçu de ce que vous y découvrirez :

- Les meilleurs tests de personnalité : pour découvrir et apprendre davantage sur vous-même et votre caractère ;
- Comment analyser les comportements des personnes pour en déduire la personnalité et les intentions, sans vous faire remarquer ;
- Des études et expériences tant controversées et terrifiantes qui ne pourraient jamais être conduites aujourd'hui ;
- Comment vous faire apprécier de tous, sans pour autant être beau, riche ou célèbre ;
- Les mythes et les mensonges de la psychologie : tout ce qu'ils nous ont enseigné n'est pas vrai ;
- Comment instaurer des relations bénéfiques, en comprenant profondément les dynamiques sociales et de groupe ;
- Les origines étranges des troubles de la personnalité ou de vos inconforts quotidiens ;
- Et beaucoup plus encore !

Certains livres transforment les théories, les principes et les expériences les plus intéressantes de la psychologie en discours ennuyants que même Freud éviterait de lire. Ce manuel, en revanche, élimine les détails ennuyants et les statistiques en vous donnant des leçons de psychologie directes et faciles à comprendre.

Que vous soyez en train de chercher à comprendre la complexité de l'esprit ou simplement désireux de découvrir ce que vous cachent vos amis, ce livre possède toutes les réponses... même celles dont vous ne vous attendez pas.

Aussi, ne perdez plus de temps !

[Cliquez ici pour ouvrir les yeux et révéler les mystères de l'esprit humain.](#)

BIBLIOGRAPHIE

Carnegie Dale B., *The Quick & Easy Way to Effective Speaking*. Pocket Books, 1962.

Rosenberg Marshall B., *Living Nonviolent Communication: Practical Tools to Connect and Communicate Skillfully in Every Situation*. Sounds True, 2012.

—, *Nonviolent Communication: A Language of Life: Life-Changing Tools for Healthy Relationships*. PuddleDancer Press, 2015.

Dasgupta Nilanjana, *Implicit Attitudes and Beliefs Adapt to Situations: A Decade of Research on the Malleability of Implicit Prejudice, Stereotypes, and the Self-Concept*. University of Massachusetts Amherst, 2013.