

OUI



NON



Pratiquer la Communication NonViolente

Françoise Keller

Passeport pour un monde
où l'on ose se parler
en sachant comment le dire

Dessins
Alix de La Tour du Pin



InterEditions

Épanouissement

Françoise Keller

Pratiquer la Communication NonViolente

Passeport pour un monde où l'on ose
se parler en sachant comment le dire

La Communication NonViolente est comme **une langue à découvrir, un instrument de musique à faire chanter**. Elle nous ouvre la porte d'un monde où nous réussissons non seulement à **nous exprimer en tenant compte de notre interlocuteur** mais également à **laisser derrière nous les violences inconscientes que nous nous faisons à nous-même**. Proposant un cadre simple et puissant pour développer des relations respectueuses de soi et des autres, elle s'appuie sur les compétences que nous utilisons spontanément lorsque nous vivons des relations harmonieuses et créatrices.

Ce guide pratique vous en donne **les clés** et vous montre comment la pratiquer, à l'aide **d'exercices, d'exemples**, mettant en évidence les pièges usuels et la manière de les déjouer, et même de sympathiques dessins. Que ce soit à la maison, au bureau, en réunion, dans la rue, **vous en percevrez rapidement les effets positifs** dans votre vie. Vous comprendrez aisément pourquoi son emploi se répand autant dans le monde de l'entreprise, du coaching, de l'éducation et de la formation, comme auprès des amateurs de bon relationnel et de bien-être.



FRANÇOISE KELLER



Ingénieur de l'École Centrale de Paris, mariée et mère de 4 enfants, ses expériences professionnelles de management et de direction l'ont amenée à se questionner sur les processus qui favorisent ou freinent la coopération et la performance collective, ce qui l'a conduit à s'intéresser, entre autres approches, à la Communication NonViolente. Maintenant coach et formatrice certifiée en Communication NonViolente, elle forme et accompagne de nombreuses personnes, venant d'horizons très divers, dans des problématiques personnelles et professionnelles.

Illustrations de couverture et du livre © ADAGP, 2011

www.intereditions.com

 InterEditions

Pratiquer la Communication NonViolente

Tout le catalogue sur



InterEditions.com
Des livres qui vous veulent du bien

■ **Françoise Keller**

Pratiquer la Communication NonViolente

**Passeport pour un monde où l'on ose
se parler en sachant comment le dire**

Dessins d'Alix de La Tour du Pin

InterEditions

**Dessins d'Alix de La Tour du Pin, © ADAGP, 2011.
© Piste de Danse CNV. « Danse des 13 Pas » simplifiée**

Retrouvez tous nos ouvrages sur le site:
<http://www.intereditions.com>

**© InterEditions, Paris, 2011
ISBN 978-2-7296-1112-5**

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2° et 3° a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

SOMMAIRE

Introduction	12
<i>La Communication NonViolente (CN V) : une méthode accessible pour sortir de situations conflictuelles et développer la coopération</i>	

Première partie

NON VIOLENCE ET BIENVEILLANCE AVEC NOUS-MEMES

1.	L'ENJEU : AUGMENTER NOS CHANCES DE VIVRE DES RELATIONS SATISFAISANTES	20
<i>La CNV nous aide à clarifier notre intention profonde, ce qui nous donne de la joie dans nos relations</i>		
2.	Choisir des règles du jeu qui favorisent la RELATION	48
<i>La CNV nous donne des clés pour repérer ce qui favorise et ce qui freine la relation</i>		
3.	UN ESPACE BIENVEILLANT : L'AUTO-EMPATHIE	68
4.	Mieux se comprendre pour être plus présent, VIVANT ET DISPONIBLE	108

Deuxième partie

Des relations respectueuses de soi et de l'autre

5.	COMMENT TE DIRE, COMMENT vous DIRE ?	128
<i>S'exprimer avec authenticité et clarté pour être entendu par l'autre</i>		
6.	Comment t'écouter, comment VOUS écouter ?	156
<i>Une relation non-violente suppose que nous prenions soin à la fois de nos besoins et des besoins de l'autre</i>		

7. VIVRE DE MEILLEURES RELATIONS AVEC LACNV	185
<i>Le dialogue et la coopération émergente de l'alternance : trois attitudes de la CNV : l'auto-empathie, l'expression et l'écoute</i>	
Conclusion	219
<i>Prendre soin des besoins de chacun – une nécessité et une opportunité</i>	
Bibliographie	223
Pour aller plus loin	227
Remerciements	229
Liste des tableaux	231
Liste des exercices	233
Table des matières	237

À Pierre, Florence, Claire-Marie, Aurélien et Samuel

*« Le temps presse,
il est temps de comprendre
qu'il n'est de fête aucune
qui ne soit fête de tous. »*

Joseph Wresinski,
fondateur d'ATD Quart Monde

Introduction

La Communication NonViolente (CNV)¹ : une méthode accessible pour sortir de situations conflictuelles et développer la coopération

Ingénieur de formation, impliquée dans la gestion d'équipes et de projets, en entreprise puis en association, j'étais perplexe. Je pensais que nous devions être capables de mettre nos énergies, nos compétences souvent surdimensionnées, au service d'un projet commun, utile et ayant du sens. Il me semblait possible, performant et nécessaire de nous enrichir de nos savoir-faire, de coopérer, de développer la confiance mutuelle et la solidarité en vue d'un objectif commun.

Pourtant je constatais quotidiennement que ce n'était pas le cas. Je voyais des personnes très compétentes mettre de l'énergie pour cacher des erreurs, chercher à montrer que la faute venait d'un autre, voire mettre en difficulté un collègue ou un fournisseur pour éviter d'être pris. Je voyais que moi-même, malgré mes désirs, je n'arrivais pas toujours à être suffisamment confiante en moi et en l'autre pour coopérer. J'observais cela régulièrement au travail et plus encore

1. L'expression Communication NonViolente (CNV) est la traduction française d'une marque déposée aux États-Unis. Les majuscules et l'absence de trait d'union en font partie.

au sein de ma famille, les personnes qui m'étaient pourtant les plus chères, avec qui cela semblait encore plus difficile.

Étais-je donc naïve ? Ou y avait-il un mode d'emploi des relations humaines qui me manquait ?

Je pris la direction d'un centre qui accueillait de nombreux groupes de développement de la personne dans toutes ses dimensions : spirituelle, sociale, éducative, psychologique, corporelle. Je rencontrais chaque responsable et découvrais des champs inconnus et passionnants. Parmi les groupes que je recevais, l'un d'eux attira mon attention. Les personnes qui le constituaient semblaient éprouver du plaisir à se rencontrer. Je remarquais leur capacité à formuler des demandes qui paniquaient parfois mon équipe, puis leur acceptation de mon refus que j'ai appris à formuler : c'était très rare.

Ces personnes savaient à la fois dire leurs insatisfactions, ce qui soutenait mon travail vis-à-vis du personnel, et en même temps remercier, en particulier ceux qui faisaient le ménage et le service : c'était exceptionnel. Ce groupe, qui se formait à la Communication NonViolente (CNV) semblait avoir un plus. Je voulais en savoir davantage.

Je demandai alors à une formatrice d'animer une conférence de présentation de la CNV. Cette conférence fut pour moi une révélation : quatre étapes qui éclairaient mon questionnement et répondaient à ce que je cherchais. Je sortais de là enthousiasmée, déterminée à vérifier les fondements anthropologiques et spirituels de cette approche qui semblait trop belle, contrariée de n'avoir pas trouvé moi-même une méthode aussi simple.

Depuis, les formations, les expériences, les accompagnements individuels et collectifs, les médiations, les témoignages reçus n'ont fait que confirmer mon intérêt pour cette approche.

La CNV, mise au point par Marshall B. Rosenberg, est une méthode puissante, étonnamment simple et accessible, pourtant délicate à pratiquer. Elle permet d'être plus heureux, de construire des relations humaines enrichissantes, de développer la coopération, de sortir des situations difficiles ou conflictuelles.

Elle nous donne l'espoir de sortir de la violence, des conflits, des non-dits, des blocages et des tensions relationnelles.

Elle ouvre un chemin pour, enfin, nous faire entendre et nous rendre capables d'accueillir l'autre dans ce qu'il nous dit de choquant et de si difficile à entendre :

- Chemin de transformation de la relation à soi et à l'autre, la CNV ouvre des portes. Les oppositions se transforment en coopération. Ce qui se dit, quoi qu'il se dise et quelle qu'en soit la manière, peut devenir un chemin au service de la vie : vie en soi, vie en l'autre et vie de la relation
- Chemin de transformation qui demande de comprendre, d'oser quitter de vieilles habitudes, d'expérimenter, de tâtonner, de se laisser surprendre, de faire des erreurs, d'apprendre et, finalement, de faire des liens avec nos expériences et nos connaissances.
- Chemin de transformation qui invite à pratiquer et à s'exercer. S'exercer patiemment, à son rythme et au rythme de l'autre...

Sur ce chemin, personne ne peut se dire arrivé. Mon intention est de vous offrir un processus qui a enrichi ma vie et les relations de nombreuses personnes. Je souhaite aussi partager avec vous notre humanité commune faite de bonheurs, dont nous pouvons nous réjouir et qui nourrissent notre enthousiasme, d'échecs dont nous pouvons faire le deuil, de moments difficiles et douloureux dont nous ne savons pas encore sortir.

Je vous propose de faire votre propre lecture et votre propre itinéraire. Je vous invite à prendre ce qui est bon pour vous, ce qui vous parle, ce qui vous fait avancer. Je vous suggère de laisser de côté ce qui ne vous enrichit pas, de construire des liens avec votre expérience et votre désir.

Ce livre est un guide qui peut vous permettre de faire quelques pas supplémentaires vers votre objectif personnel. Il ne fera pas le chemin à votre place, mais vous proposera des clefs pour comprendre ce qui se passe dans vos relations, pour mettre en pratique ce que vous aurez compris et expérimenté, pour vous inspirer de nouvelles expériences.

Les exercices vous permettront de :

- vous appuyer sur ce que vous savez déjà faire,
- garder et/ou améliorer les relations que vous appréciez,

- développer votre capacité à repérer les situations insatisfaisantes et à les transformer en situations plus joyeuses et nourrissantes, pour vous et les autres.

L'apprentissage de la CNV ressemble à celui d'une nouvelle langue, d'une pratique sportive ou d'un instrument de musique. Si nous voulons éviter des déconvenues et comprendre les difficultés que nous pouvons rencontrer, nous pouvons avoir intérêt à suivre des étapes progressives, de l'entraînement solitaire à la pratique fluide avec les autres.



Je ne résiste pas au plaisir de proposer à mes lecteurs musiciens, qui comme moi ne peuvent vivre sans musique, une métaphore musicale de la CNV :

- **Déchiffrer la partition** : ce livre vous donnera, au fil des pages, des clefs de lecture, des outils, des notions théoriques qui vous prépareront à la relation.
- **S'employer à faire des exercices, des gammes** : ces exercices ne seront pas particulièrement mélodieux, naturels, fluides, mais ils vous permettront d'acquérir les bases de la méthode. Vous réserverez ces exercices à de la pratique individuelle ou à de la pratique avec des personnes bienveillantes qui vous savent en apprentissage.
- **Jouer une audition-concert avec des amis choisis** : au fil de votre lecture vous seront proposés des exercices qui vous permettront de commencer à pratiquer avec des personnes que vous aurez choisies, en sachant que le risque que vous prendrez est limité, soit parce que l'enjeu est faible, soit parce que vous savez que la personne pourra accueillir vos maladresses, vos tâtonnements, vos erreurs avec bienveillance.
- **Jouer le concert de votre vie** : vous aurez surtout des moments de votre vie où vous jouerez la partition de votre vie et où l'enjeu ne sera pas de faire de la CNV mais de vivre ce que vous avez à vivre, avec la conscience qui sera la vôtre et avec la maîtrise qui sera la vôtre. Dans ces moments, je vous invite à mettre la CNV en second plan et à faire confiance à ce que vous aurez assimilé. Ce livre pourra vous aider à préparer ces moments-là et à revisiter *a posteriori* ce que vous aurez vécu, fait et dit, pour en apprendre quelque chose et continuer votre apprentissage.

Il est important pour moi de vous signaler qu'il s'agit bien de *musique d'improvisation*. La pratique de la CNV fera de vous un musicien de votre vie plus conscient, plus sensible, plus compétent. Il vous permettra de jouer la partition qui est la vôtre, avec le style qui est le vôtre. Mais vous aurez toujours à composer avec d'autres musiciens qui seront imprévisibles et qui auront la liberté de leurs réponses.

Une erreur fréquente des débutants est de croire que leur pratique aura un effet certain sur l'autre et que, par exemple, si l'autre réagit de manière agressive, c'est qu'ils ont « mal » pratiqué ! Il se peut en effet que vous soyez maladroit et que vous ayez favorisé cette agressivité. Il se peut aussi que l'autre ait envie d'exprimer de l'agressivité, indépendamment de votre intention, et c'est sa liberté.

Vous aurez aussi à composer avec votre propre liberté qui émergera de votre présence à l'instant présent et à vous-même. Le musicien qui pratique la musique d'improvisation sait qu'il peut avoir préparé une mélodie, mais que, dans l'instant, il peut lui venir une autre mélodie inattendue et il essaiera de se rendre disponible à cette nouveauté.

Petit à petit, vous pourrez constater que votre pratique de la CNV deviendra plus fluide. Vous pourrez de plus en plus souvent improviser des relations à vous-même et aux autres qui seront satisfaisantes pour vous et pour les autres.

Partie

**I NON VIOLENCE
ET BIENVEILLANCE
AVEC NOUS-MÊMES**

*Vers l'auto-empathie :
commencer par nous offrir à nous-mêmes
ce que nous aimerions recevoir des autres*

I

L'ENJEU : AUGMENTER NOS CHANCES DE VIVRE DES RELATIONS SATISFAISANTES

La CNV nous aide à clarifier notre intention profonde, ce qui nous donne de la joie dans nos relations

AVANT DE DÉCOUVRIR les principes de la CNV, avant d'être influencé par le contenu de cet ouvrage, regardons comment nous communiquons actuellement.

UN ÉTAT DES LIEUX

Pour établir cet état des lieux, observons à la fois nos atouts, notre expérience et, en même temps, nos faiblesses et ce que nous avons besoin d'apprendre. Nous pourrions nous appuyer sur un inventaire des connaissances, des formations que nous avons déjà faites, du nombre d'années d'expérience de notre vie, de ce que nous pensons de nous-mêmes, mais ceci pourrait nous emmener sur une fausse piste. Voyons simplement comment s'est passée notre semaine...

Exercice 1.1 - Observer sa manière de communiquer

Regardez la semaine qui vient de s'écouler. Vous avez communiqué avec des personnes : famille, collègues, amis, voisins, commerçants de votre quartier... Vos journées ont été jalonnées de rencontres plus ou moins intenses, importantes ou anodines.

Notez une situation où vous avez pris plaisir à la relation :



Notez une situation où vous n'avez pas pris plaisir à la relation.



À celui qui ne trouve que des situations insatisfaisantes

Lors d'une formation où je proposais l'exercice précédent, un stagiaire vint me voir : « Je ne trouve aucune situation satisfaisante avec les humains, je n'en trouve qu'avec les animaux ». Surprise par cette remarque, je n'ai pas cherché à le convaincre qu'il avait tort, je l'ai juste encouragé à choisir une situation satisfaisante avec un animal. À la fin des deux jours de stage, il s'est réjoui des relations qu'il avait pu expérimenter avec les autres stagiaires, en disant : « Je me sens enfin vivant ! C'est la première fois ! »

Cette expérience a renforcé mon attention à accueillir chacun là où il en est et à lui faire confiance ; il trouvera l'apprentissage qui est juste pour lui.

Nous connaissons des moments de notre vie où nous traversons des creux de vague, où notre vie est plus difficile, où nous passons par diverses perturbations, voire la dépression. Nous ne voyons alors que le noir et il est difficile de trouver des situations agréables. Si c'est votre cas, je vous invite à accueillir cela sans vous juger et sans juger les personnes que vous côtoyez. Accueillons ensemble que vous en êtes là aujourd'hui et que ça ne durera pas nécessairement demain. Vous pouvez, si vous le souhaitez, adapter l'exercice en choisissant un épisode agréable plus ancien. Si rien ne vient pour le moment et que ce n'est pas un problème pour vous, alors tout va bien. Vous pourrez aussi, si nécessaire, vous faire aider par quelqu'un, un thérapeute par exemple. Vous trouverez peut-être de l'inspiration dans les textes à venir, un regard plus large qui vous permettra de voir en même temps les côtés sombres et les côtés clairs de vos relations.

À celui qui ne trouve que des situations satisfaisantes

Lors d'une formation, une assistante maternelle, Anne, me dit qu'elle ne trouve que des situations satisfaisantes. Je la regarde, perplexe.

Moi— Tu n'as jamais de parent par exemple qui arrive après l'heure promise pour récupérer son enfant et qui ne s'excuse pas ?

Anne — Si bien sûr.

Moi — Et cette situation est agréable pour toi ?

Anne — Non, bien sûr que non. Mais je sais bien que les parents ont des vies compliquées, des contraintes de boulot, des problèmes familiaux. Je sais bien qu'ils ne le font pas exprès !

Nous avons parfois du mal à reconnaître que des situations sont insatisfaisantes pour nous car nous trouvons mille excuses aux agissements de notre interlocuteur. Nous pensons alors que reconnaître que la situation ne nous convient pas revient automatiquement à accuser l'autre et nous n'avons pas forcément le goût de cela. Cet ouvrage va alors nous apprendre que nous pouvons, à la fois, reconnaître que la situation ne nous satisfait pas et en même temps donner de la compréhension à l'autre.

Si c'est votre cas, je vous propose de chercher une situation insatisfaisante pour vous, avec l'intention d'accueillir ce qui se passe pour vous, sans vouloir juger votre interlocuteur.

Que souhaitons-nous changer ?

Supposons maintenant que nous trouvions les moyens de faire évoluer nos relations dans le sens que nous souhaitons profondément, que se passerait-il pour nous et pour les personnes avec qui nous communiquons ?

Exercice 1.2 - Améliorer ses relations aux autres

Votre environnement familial, social et professionnel se compose de nombreuses personnes. Notez ce que vous aimeriez changer dans une de ces relations :



.....

Comment vous sentiriez-vous si vous arriviez à modifier ainsi cette relation ?



.....

TON BOL SALE !!!
J'AI BESOIN D'UNE
MAISON PROPRE.

LA CNY
ÇA
MARCHE
PAS

DO



PARENT

AVANT TU
NETTOYAIS.
C'ÉTAIT COOL.



ASO

Alip

Relation ?

J'AIMERAIS UTILISER L'ÉVIER.
EST-CE QUE TU PEUX LAVER
TON BOL ?



Relation ?

Exercice 1.3 - Améliorer une relation particulière

Vous avez peut-être dans votre vie une relation particulière dont vous voulez prendre soin, que vous aimeriez améliorer. Notez ce que vous aimeriez changer dans cette relation :



.....

Comment vous sentiriez-vous si vous arriviez à modifier ainsi cette relation ?



.....

Exercice 1.4- Améliorer la relation à soi-même

Vous êtes également dans votre quotidien en compagnie de vous-même. Notez ce que vous aimeriez changer dans cette relation :



.....

Comment vous sentiriez-vous si vous arriviez à modifier ainsi cette relation ?



.....

ARBRE NOIR OU ARBRE BLANC

Exercice 1.5 - Explorer une situation insatisfaisante

Choisissez une situation si possible récente où vous étiez en relation avec une autre personne et vous n'avez pas pris plaisir à la relation.

Notez la situation :



.....

Notez les mots clefs qui caractérisent cette situation, c'est-à-dire les caractéristiques de ce qui vous a déplu dans cette relation (par exemple « non-dit », « violence »...). Placez-les comme des branches autour de l'arbre noir ci-dessous.

Cet arbre noir (presque mort ?), c'est l'arbre des situations relationnelles qui ne nous satisfont pas, l'arbre que nous avons l'intention ensemble de moins arroser, l'arbre dont nous voulons réduire la place dans nos vies.



Tableau 1.1 — Des mots clefs de l’arbre noir

Blocage	injustice	pas écouté
colère	jugements	pas pris en compte
conflit	manipulation	répétition
culpabilité	manque de dialogue	reproches
dialogue de sourds	manque de motivation	rupture
domination	manque de respect	sans issue
épuisement	mauvaise foi	soumission
honte	mur	trahison
impuissance	non-dit	violence

Il nous faut reconnaître que, malgré nos efforts, malgré le caractère précieux de nos relations et des personnes qui nous sont chères, malgré peut-être les formations, les thérapies que nous avons suivies, nos connaissances, nos expériences, nous nous mettons régulièrement dans des situations insatisfaisantes pour nous.

Pourquoi nous mettons-nous dans ces situations relationnelles insatisfaisantes (représentées par cet arbre) ? Cette question restera toujours en partie un mystère pour l’homme. Nous pouvons tenter quelques réponses qui seront incomplètes.

Parfois, nous ne réalisons pas que nous sommes dans cette situation, nous ne voyons pas ce qui a favorisé cette situation. La pratique de la CNV va nous aider à davantage prendre conscience de ces situations insatisfaisantes, ce qui ne sera pas toujours confortable mais sera un premier pas pour aller vers des relations plus nourrissantes pour nous.

Parfois, nous avons conscience que la situation nous déplaît, mais nous ne savons pas comment faire pour en sortir. Notre langage nous offre une variété de mots pour exprimer des jugements, des reproches, des menaces. Le fait d'avoir ces mots dans notre vocabulaire influence notre pensée et nous pousse à des comportements hélas très courants, même s'ils ne nous satisfont pas.

Notre éducation, notre expérience de vie ont pu également nous pousser à développer des habitudes de communication insatisfaisantes. Par peur du conflit, nous n'osons pas dire et nous générons des « non-dits ». Nous avons appris à argumenter, à affirmer notre point de vue, à chercher qui a raison et qui a tort, ce qui est vrai et ce qui est faux et nous créons des jeux de pouvoir, des tensions, des désaccords. Nous avons assimilé que tout a une cause et, lorsque nous allons mal, nous cherchons le responsable de cette situation et nous provoquons des reproches, des critiques, des menaces.

Nos différences ne sont pas faciles à appréhender et à gérer. Lorsque nous avons des repères auxquels nous tenons - culturels, moraux, de valeurs, de principes - il nous est très difficile d'imaginer que d'autres personnes puissent avoir d'autres repères tout aussi légitimes que les nôtres. Cela contribue à des malentendus, des blocages, de l'incompréhension que nous interprétons comme du manque de respect, d'écoute et de dialogue.

Parfois aussi, nous n'avons pas l'énergie de développer une relation satisfaisante, nous voulons aller vite et nous générons une situation qui sera ultérieurement difficile.

Enfin, bien souvent, nous restons dans cette situation, car nous sommes persuadés qu'elle est due à l'autre : si l'autre changeait, nous irions tellement mieux ! Et nous sommes parfois même découragés car nous avons l'impression non seulement que c'est l'autre qui est à l'origine de cette situation, mais qu'en plus il la souhaite !

Repères pour sortir des situations insatisfaisantes

- Apprendre à repérer les situations satisfaisantes et insatisfaisantes pour nous
- Acquérir la capacité de sortir des situations qui ne nous satisfont pas
- Évaluer notre part de responsabilité dans la relation
- Clarifier et assumer notre intention dans la relation

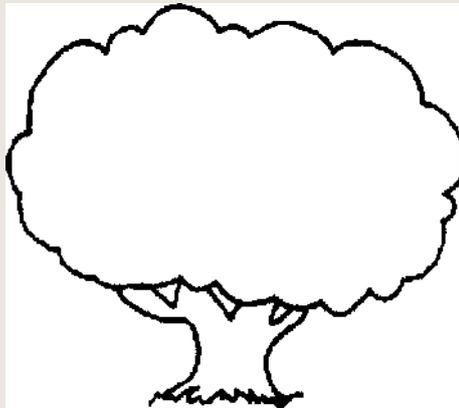
Exercice 1.6- Explorer une situation satisfaisante

Choisissez une situation plus ou moins récente dans laquelle vous étiez en relation avec une autre personne et avez pris plaisir à la relation.

Notez la situation :



Repérez les mots clefs qui caractérisent cette situation, c'est-à-dire les caractéristiques de ce qui vous a plu dans cette relation (par exemple « compréhension », « réciprocité »...). Placez-les dans l'arbre blanc ci-dessous.



Cet arbre blanc symbolise ce que nous apprécions de vivre dans nos relations, l'arbre que nous avons l'intention d'arroser davantage, l'arbre qui va prendre plus de place dans nos vies.

L'existence de cet arbre est essentielle (si vous avez du mal à trouver des situations, reportez-vous au début du chapitre). Elle

Tableau 1.2 — Des mots clefs de l'arbre blanc

Accord	détente	objectif commun ouverture
accueil	dialogue	paix
amour	don	partage
appartenance	échange	pas de jugements
authenticité	écoute	patience
clarté	équité	plaisir
climat de liberté	équilibre dans la relation	réciprocité
compréhension	fluidité	reconnaissance
confiance	gratuité	respect
convivence	humour	sincérité
conscience	intégrité	transmission
convivialité	intérêt	utile
coopération	intimité	valorisation...
découverte de l'autre	Joie	

prouve que notre savoir-être nous permet, dans certaines situations, de développer des relations satisfaisantes. La CNV va s'appuyer sur cette compétence. Ce n'est pas un nouveau « truc », une nouvelle méthode, mais un processus qui formalise la manière dont nous communiquons lorsque cela se passe bien, pour nous aider à l'utiliser plus souvent.

L'existence de cet arbre blanc dans nos vies signifie aussi une chose importante : dans les relations satisfaisantes pour nous et pour notre interlocuteur, **surtout ne changeons rien !** Je ne voudrais pas que la lecture de ce livre vous brouille avec ceux avec qui tout va bien pour le moment !

À RETENIR

La CNV nous aide à comprendre comment nous fonctionnons lorsque nos relations sont satisfaisantes pour pouvoir retrouver cette capacité lorsque nous en sommes coupés.

Elle nous invite à prendre soin de ce que nous voulons, plutôt que de ce que nous ne voulons pas.

QUELLE DIFFÉRENCE ENTRE NON VIOLENCE ET COMMUNICATION NONVIOLENTE ?

Qu'est-ce qu'une communication non violente

Jean-Marie Muller, philosophe français fortement engagé dans la non-violence, donne la définition suivante dans le *dictionnaire de la non-violence* :

« C'est Gandhi qui a offert à l'Occident le mot "non-violence" en traduisant en anglais le terme sanscrit "ahimsa", qui est usuel dans les textes de la littérature hindouiste, jaïniste et bouddhiste. Il est formé du préfixe négatif "a" et du substantif "himsa" qui signifie le désir de nuire, de faire violence à un être vivant. L'ahimsa est la reconnaissance, l'apprivoisement, la maîtrise et la **transmutation du désir de violence** qui est en l'homme et qui le conduit à vouloir écarter, exclure, éliminer, meurtrir l'autre homme. »

La non-violence s'applique à de nombreux domaines : politique, philosophie, culture, agriculture, structures, éducation...

La communication non-violente vient explorer un domaine particulier : celui de la relation des êtres humains entre eux, des êtres humains avec eux-mêmes.

Avant de regarder ce qu'en dit spécifiquement Marshall B. Rosenberg qui a mis en évidence le processus de « Communication NonViolente », nous pouvons regarder tout simplement et sans *a priori* en quoi peut consister une communication non-violente.

Si l'on se réfère à l'expression gandhienne, une communication non-violente entre êtres humains est donc une communication qui renonce à nuire à un être humain, quel qu'il soit, et qui est capable de transformer ce qui a le pouvoir de détruire l'homme. Dire cela, c'est reconnaître qu'il y a des paroles, des manières de dire et d'écouter qui peuvent détruire, meurtrir, réduire l'homme et l'humanité dans l'homme : sa propre humanité, celle de l'autre, des autres. De manière plus large, une communication non-violente renonce à faire violence à tout être vivant.

Il s'agit de trouver des moyens de reconnaître, d'apprivoiser, de maîtriser et de transmuter l'énergie qui, en nous, dans notre communication, nous conduit régulièrement dans l'arbre noir.

Il s'agit en fait de reconnaître les situations de l'arbre noir pour pouvoir les quitter, en transformant l'énergie qui les fait naître.

LA CNV selon Marshall B. Rosenberg

La CNV a été mise au point par Marshall B. Rosenberg, psychologue américain qui fut dès son plus jeune âge confronté à la violence dans une banlieue de Détroit. La règle de base dans son école était : « Si tu tapes un copain, il a toujours un grand frère qui t'attend à la sortie le lendemain ». Spectateur de la confrontation raciale qui enflamme son quartier, Marshall subit des insultes à cause de la consonance juive de son nom. Dans le même temps, il vit dans sa famille une attitude fondamentalement différente : un oncle vient chaque jour soigner sa grand-mère paralysée. Ce qui frappe le petit garçon, c'est la joie qui rayonne de cet oncle dans une situation si peu attrayante. La question qui taraude alors Marshall est : « comment se fait-il que nous soyons capables de développer des relations enrichissantes et que nous soyons également capables de nous blesser, de nous faire du mal mutuellement sans apparemment y trouver de la joie ? »

Il fait alors des études de psychologie qui ne répondent pas vraiment à sa question. « Ce n'est pas en m'expliquant que la personne agit ainsi parce qu'elle est psychopathe que cela m'aide. Cela me donne une explication mais ne me permet pas de changer. »

Marshall rencontre alors Carl Rogers qui parle de l'empathie et de l'importance de l'empathie dans la relation d'aide. Il pense alors trouver le début de sa réponse : la clef est l'empathie - qu'est-ce qui fait que, parfois, nous sommes capables d'empathie et que, parfois, nous nous coupons de cette capacité ?

Il continue donc ses recherches, ses observations des relations humaines et met peu à peu au point la CNV. Il fonde l'organisation CNVC qui diffuse ce processus dans le monde entier. Avec une équipe de formateurs certifiés, il intervient dans de nombreuses situations de crise et de conflits, notamment internationaux, et dans les pays en voie de développement.

La mise au point de la CNV vient également d'une intuition : l'être humain est un être de relations, il a à l'intérieur de lui la

capacité à être en relation. Marshall cherche donc à mettre au point un processus simple, accessible à tous, dans toutes les cultures, cohérent avec les grands courants spirituels.

Ce processus est simple à comprendre et pourtant difficile à pratiquer car il remet en cause des habitudes de pensée et de langage ancrées dans notre culture.

QUELQUES IDÉES REÇUES SUR LA CNV

Charles et Alice sont voisins, à la campagne. Chacun habite sur une colline. Entre les deux collines, un vallon et un pommier. De part et d'autre du pommier, des pommes de couleurs différentes. Voici ce qu'il s'est passé il y a 10 ans...

Charles — Regarde comme les pommes sont belles cette année. Viens ce soir dîner avec nous. On se fera une compote de pommes comme tu n'en as jamais mangé !

Alice - Mais tu es fou ! Tu ne vois pas qu'elles ne sont pas mûres, tes pommes !

Charles — Comment oses-tu dire une chose pareille ? Elles ne te plaisent pas, nos pommes, c'est ça ?

Alice - Mais enfin ! Sois raisonnable. On ne mange pas des pommes qui ne sont pas mûres. On n'a jamais vu ça...

Charles — Ah je comprends ! Tu cherches n'importe quel prétexte pour ne pas venir à la maison.

Alice - Mais c'est pas vrai, ça ! Et toi, tu veux quoi ? Qu'on soit tous malades à la maison, qu'on ait mal au ventre toute la nuit et qu'on ne puisse pas travailler aux champs demain ? C'est ça que tu veux ?

Charles - C'est ça, c'est ça ! On ne te convient plus comme voisins. Quand tu avais besoin de nous, tu nous aimais bien, mais maintenant tu ne veux plus nous voir. Et bien, tant pis pour toi...

Et voilà pourquoi depuis dix ans Charles et Alice ne se parlent plus. Lorsque j'ai rencontré Charles, il m'a expliqué pendant des heures combien Alice était fourbe, ne lui faisait pas confiance depuis bien longtemps, l'avait exploité et trahi. Quand je l'ai invité à lire mon livre, il m'a dit « Va plutôt le proposer à Alice ! Elle en a plus besoin que moi ! Moi, ça va bien, ma communication ! Je ne suis pas violent, moi. »

En regardant le pommier, je vois, moi, que Charles habite au sud et Alice au nord. Je comprends alors que les pommes mûrissent plus

vite du côté de chez Charles que du côté de chez Alice et je me dis :
« N'aurions-nous pas pu éviter ces dix années de conflit ? »

Vous avez peut-être une idée *a priori* de ce qu'est la Communication NonViolente parce que vous avez déjà entendu parler de cette approche ou parce que les mots de communication et de violence font partie de notre vocabulaire et de nos représentations. Regardons quelques-unes de ces idées reçues qui pourraient être sources de malentendus et d'obstacles dans votre découverte de la CNV et voyons comment les prendre en compte.

« La CNV propose une vision trop naïve du monde. Les conflits et la violence, parfois ça fait du bien ! »

J'aime entendre dans ce type de réaction une forme de reconnaissance de la valeur potentielle des tensions et des conflits et du risque que nous prenons en voulant les éviter. Ceci rejoint notre intention en CNV de développer des relations vraies, entre des personnes humaines, vivantes, différentes, reliées à ce qu'elles aspirent. Cette intention induit nécessairement des oppositions, des conflits, des tensions qui peuvent être créatrices et constructives. Nous aurons donc à faire la distinction entre le **conflit**, qui est nécessaire et utile, et la **violence**, qui détruit la vie et que nous ne pouvons pas désirer.

J'ai aussi envie de prendre soin des souffrances qui peuvent justifier ce type de point de vue, tant il est parfois difficile d'imaginer une évolution positive et constructive à certaines situations douloureuses. Chacun pourra adapter le chemin proposé à la réalité de sa vie.

« J'ai entendu parler de la CNV comme d'un langage artificiel, voire manipulateur. En CNV, on dit "Quand je vois ton bol sur la table alors que le repas est terminé et que chacun a débarrassé ses affaires, je me sens agacée parce que j'ai besoin de coopération. Est-ce que tu serais d'accord de laver ton bol ?". C'est ridicule ! Ce serait plus simple et plus authentique de dire "Lave ton bol !".

Cette objection est intéressante pour la manière d'appréhender la CNV et de la mettre en pratique. La CNV s'intéresse au vocabulaire, au langage qui influence profondément notre pensée, à notre manière d'être et à la façon dont les autres vont nous comprendre. Et en même temps la réduire à cela peut irriter, empêcher la spontanéité et nuire aux relations humaines. Or par nature la CNV

visé à permettre des relations humaines de qualité. Nous avons trouvé un équilibre entre l'attention portée au vocabulaire, qui aide à l'apprentissage du processus et à la compréhension de ce qui se joue, et l'attention à la relation elle-même, qui engage toute notre personne.

“J’ai entendu dire que la CNV a été créée par Marshall B. Rosenberg. Or la communication non violente appartient à tout le monde. Tout le monde peut prendre conscience de ce qui peut développer des relations humaines sans violence.”

La CNV peut agacer si elle se veut propriétaire d’un savoir-faire qui appartient à chaque humain. Or, personne ne peut se considérer comme dépositaire d’un savoir-être en relation, d’un savoir-vivre, d’expériences humaines qui construisent la paix, la justice et la vie. Il s’agira donc moins d’une nouvelle méthode que de mettre des mots, de la conscience, sur ce que nous faisons déjà en de multiples circonstances. Nous devons à Marshall B. Rosenberg d’avoir clarifié certains mécanismes et d’avoir rendu ceci accessible à tous. Je tiens à prendre soin de cet apport précieux, complémentaire d’autres travaux réalisés par de nombreuses personnes dans le monde entier. La CNV est un processus précis que nous devons à Marshall B. Rosenberg, que nous distinguons du terme générique de “communication non-violente” qui appartient au vocabulaire courant et à tous.

“Certains parlent de girafe et de chacal pour expliquer la communication non-violente, s’agit-il de la même notion ?”

Nous utilisons effectivement, dans nos formations, l’image de la girafe pour symboliser la communication CNV. La girafe est l’animal terrestre qui a le plus gros cœur et son cou lui permet de voir ce qui se passe derrière les obstacles. Nous utilisons également le chacal pour symboliser une communication différente, réactive, guidée par les pensées, reproches et jugements. Ces images facilitent, pour certaines personnes, l’apprentissage de la CNV. En même temps il n’est pas toujours facile de voir que ces animaux symbolisent uniquement un langage, non des personnes ou des parties de nous-mêmes. En utilisant cette métaphore, nous avons à comprendre que la girafe et le chacal sont le même animal :

le chacal est une girafe qui a des problèmes de vocabulaire et qui a besoin de recevoir de l'empathie pour entendre le langage du cœur. Nous avons fait le choix, dans cet ouvrage, de ne pas utiliser ce symbole, par ailleurs tout à fait intéressant.

“Mais je ne suis pas violent ! Je ne vois pas ce que ce processus peut m'apporter !”

C'est probablement ce que j'aurais pu dire si j'avais rencontré la CNV avant de rencontrer des personnes qui me l'ont fait goûter. Si nous limitons la violence à la violence physique exercée sur autrui ou à des manifestations particulièrement intenses, ce processus ne nous concernerait peut-être pas et n'aurait pas l'impact qu'il a actuellement dans le monde. Étonnamment, ce processus permet à la fois de transformer des situations réellement tendues, des conflits aigus et en même temps il révèle des champs inattendus qui concernent tout le monde : prendre conscience des violences que nous nous infligeons inconsciemment à nous-mêmes, oser nous dire, prendre notre responsabilité pleine et entière, choisir en conscience, accueillir nos différences, transformer nos divergences en occasions d'enrichissement...

“C'est utopique de vouloir changer. C'est ma personnalité d'être comme ça. On ne change pas de personnalité !”

Si vous craignez d'avoir à changer de personnalité, à quitter ce qui est précieux pour vous, soyez rassuré. La CNV n'a pas le pouvoir de changer les personnes et tient à ce que vous puissiez développer ce qui est important pour vous. Mais si vous pensez qu'il n'est pas possible de transformer une situation désagréable pour vous à cause de votre personnalité, la CNV va peut-être vous surprendre. Elle ne va pas vous proposer de comprendre pourquoi vous êtes dans cette situation, elle ne va pas vous proposer un modèle général. Elle va juste vous proposer, dans des situations précises de votre quotidien, des moyens concrets et réalistes de faire évoluer la situation vers plus de confort pour vous et pour les autres. Et vous serez peut-être étonné de vous voir évoluer.

À RETENIR

- > La CNV vise à développer des relations humaines qui respectent chaque personne.
- > Elle fait la distinction entre le conflit, qui est nécessaire et peut être constructif, et la violence, qui ne prend pas en compte la vie, voire la détruit, et qui s'exprime de manières très diverses.
- > L'objectif de la CNV est de nous aider à développer une posture qui prenne soin de la vie en nous et en l'autre. Le langage est un moyen pour atteindre cet objectif et non la finalité.
- > La CNV est un processus précis, mis au point par Marshall B. Rosenberg, qui nous permet de développer des communications non violentes. Elle s'appuie sur des compétences qui existent en chaque être humain.

**DES SITUATIONS COURANTES
OÙ LA CNV PEUT NOUS AIDER**

Éviter ou transformer les conflits

Exercice 1.7 - Qu'est-ce qu'un conflit pour vous ?

Qu'est-ce que vous mettriez sous le terme de « conflit » ? Comment poursuivriez-vous la phrase : « Un conflit, c'est quand »



.....
.....

Qu'est-ce que vous n'aimez pas dans les conflits ?



.....
.....

Qu'est-ce que vous appréciez dans les conflits ?



.....
.....

Avez-vous des stratégies pour éviter les conflits ?



.....
.....



Authenticité ?

**AVANT TU SEMBLAIS
TOUJOURS OK.
MAINTENANT TU
T'EXPRIMES**

**OUI,
JE VAIS MIEUX**



Authenticité ?

Je rencontre beaucoup de personnes qui n'aiment pas les conflits. Ce désamour des situations conflictuelles peut nous conduire à mettre en place des comportements pour les éviter.

Voici quelques stratégies que je rencontre régulièrement :

- Je dis que je suis d'accord alors que ce n'est pas le cas.
- J'accepte une situation sans rien dire alors qu'elle ne me plaît pas.
- J'impose mon point de vue.
- Je me ferme.
- je préfère partir, arrêter l'échange plutôt que de voir le ton monter.

Et vous ? Quelle est votre stratégie pour éviter le conflit ?



Ce qui est très paradoxal dans ces stratégies c'est qu'elles ne répondent pas à des besoins fondamentaux — s'exprimer, faire un bon usage de son temps, être accepté - et que nous les payons à un prix parfois très élevé :

- J'explose parce que je n'en peux plus d'accepter des choses inacceptables pour moi.
- Au bout d'un moment, je reproche à l'autre de ne pas faire autant d'efforts que moi.
- Je crée des malentendus car l'autre croit que j'acquiesce alors que ce n'est pas le cas.
- Je crée des non-dits qui abîment la relation.
- Je vis des ruptures qui ne sont pas sereines et continuent à m'occuper l'esprit.

Voyez-vous d'autres difficultés ?



Les conflits font partie de la vie. Un conflit survient entre deux personnes lorsqu'il y a une opposition. Lorsqu'on parvient à voir plus loin, on découvre qu'il y a une souffrance cachée de part et d'autre et une attente inconsciente que l'autre la devine et la comprenne. En fait, nous vivons cette apparente opposition comme conflictuelle lorsque nous sommes touchés émotionnellement — et sans forcément en avoir conscience. La notion de conflit est éminemment subjective.

Nous n'aimons pas les conflits, car nous avons vécu des expériences de disputes destructrices et douloureuses, et nous espérons qu'en les évitant, nous éviterons de souffrir. Nous n'aimons pas non plus les conflits, car nous aspirons à un monde de paix et d'harmonie.

Néanmoins, les conflits sont inévitables et même salutaires. Ils surgissent du fait de nos différences. Or celles-ci nous sont nécessaires pour nous construire. Nous sommes habités par des opinions, des valeurs, des besoins si vitaux pour nous que nous bondissons lorsque ceux-ci sont remis en question. Les conflits sont des indicateurs précieux de nos différences et des révélateurs de ce qui nous tient à cœur. Ils nous permettent de nous construire en interdépendance.

En revanche, un conflit n'est pas obligatoirement synonyme de destruction, qu'il s'agisse d'une destruction physique, psychologique ou spirituelle. Cela dépend de la manière de le gérer. Nous pouvons développer notre aptitude à traverser les conflits d'une manière qui respecte chacun, soi et l'autre.

À RETENIR

La CNV ne cherche pas à supprimer les conflits. Elle nous permet de transformer les conflits d'une manière qui :

- > respecte chaque personne ;
- > respecte la différence entre les personnes ;
- > respecte ce qui relie les personnes ;
- > permet à chaque personne de grandir.

Changer l'autre ?

Au cours d'une formation basée sur la CNV dans une organisation, un stagiaire s'exprime : « Ça ne sert à rien, cette formation. De toute façon, ceux qui ont besoin d'être formés, c'est justement ceux qui ne sont pas là. Nos chefs par exemple. Pourquoi ils ne sont pas là alors que c'est eux qui mettent la pression ? »

Nous avons pris du temps pour accueillir ce que vivait ce stagiaire. La situation était tellement tendue dans son service qu'il était vraiment difficile pour lui d'imaginer qu'il pouvait avoir une part de responsabilité dans la situation actuelle et dans ce qu'il vivait. C'était trop lourd à porter.

Il ne s'agit évidemment pas de juger cette situation sur laquelle il y aurait beaucoup de choses à dire. Mais, reconnaissons que, parfois, nous avons bien du mal à envisager que nous avons une part de responsabilité dans la relation. Si la relation va mal, c'est évidemment de la faute de l'autre. C'est l'autre qui devrait lire ce livre, pas moi ! Face à cela, je nous invite à trois attitudes :

- Respectons notre rythme : acceptons que nous en soyons là aujourd'hui, sans nous juger. Il est clair par exemple qu'une personne victime de harcèlement moral a d'abord besoin que soit reconnu le préjudice qu'elle subit avant de se questionner sur les raisons qui l'ont conduite à entrer dans cette situation.
- Acceptons l'idée que nous n'avons pas le pouvoir de changer l'autre : je dois vous dire dès maintenant que je n'ai pas de recette pour ça. Ce que je propose, c'est d'explorer la part qui nous revient : est-ce que nous voulons investir du temps et de l'énergie dans cette relation ? Comment pouvons-nous avoir une attitude favorable vis-à-vis de la relation ? Comment accueillir la réaction de l'autre sans nous faire de mal ? Ce chemin peut donner à l'autre l'envie de changer ses attitudes. C'est un espoir que nous avons, un cadeau donné parfois en plus, mais ce n'est pas la finalité de la CNV.
- Si nous ne pouvons pas changer l'autre, nous pouvons changer la manière dont nous percevons son attitude. Nous pouvons développer une capacité à prendre soin de notre intégrité, de ce qui est précieux pour nous. Nous avons la possibilité de développer une liberté plus grande face à l'autre dans la relation.
- Acceptons l'idée que nous avons une influence dans la relation. En prenant soin de la relation, nous facilitons le dialogue. Si nous respectons ce qui est vivant en nous et en l'autre à cet instant, nous pouvons encourager l'autre à se relier aussi à ce qui est vivant en lui et en nous. Si nous sommes capables de renoncer à nuire à qui que ce soit, nous favorisons la coopération. Une manière de transmettre la CNV n'est pas d'expliquer à l'autre qu'il en a besoin. C'est de la vivre et de rayonner parce qu'elle nous rend la vie plus belle, parce qu'elle nous ouvre aux autres !

À RETENIR

La CNV n'a pas pour objectif de changer l'autre. Elle aide à développer des attitudes qui respectent à la fois soi et l'autre. Si l'autre change, il le fera alors parce que cela aura du sens pour lui, et non par peur ou par obligation.

En cas de danger

Une femme médecin urgentiste, lors d'un stage d'approfondissement, partage une réussite avec le groupe : « Lorsque j'ai reçu tel patient, j'ai eu peur et je me suis sauvée par la fenêtre (j'étais au rez-de-chaussée) pour appeler la police.. Je suis très contente d'avoir eu le courage de prendre soin de moi alors qu'il y a quelques années, je me serais laissé frapper. »

Soyons clairs. Il y a des violences qui menacent l'intégrité physique et morale, la vie. La priorité est alors de protéger la vie. Lorsque notre enfant approche les doigts d'une prise de courant électrique, il ne s'agit pas de commencer à « faire de la CNV ». Non, la priorité, c'est de nous précipiter sur l'enfant, de le prendre dans les bras et de l'éloigner de la prise. En CNV, nous parlons alors d'un **usage protecteur de la force**, qui vise à protéger la vie, non à menacer, à punir ou à condamner. Vivre la CNV dans cette situation consiste à poser un tel acte puis, éventuellement, à créer le dialogue : exprimer notre peur et accueillir sa frustration de ne pas pouvoir tout expérimenter !

Si nous sommes confrontés à des violences extrêmes, harcèlement moral, violence conjugale, adultère, viol..., ce livre ne sera certainement pas notre priorité. Il s'agira d'abord de mettre en sécurité les personnes en danger (nous-même compris), en choisissant l'aide nécessaire, et de vérifier que les actes et paroles que nous posons visent bien à cela. Ensuite seulement, lorsque la vie sera protégée et que le danger sera écarté, nous pourrons reprendre ce livre pour explorer ce que nous avons vécu et ce que nous voulons vivre désormais.

À RETENIR

Dans les situations où la vie des personnes est menacée, la CNV invite d'abord à poser des actes qui protègent la vie.

Sortir de la dualité

Nous pouvons observer que nous sommes régulièrement coincés et limités par une manière de penser la dualité :

- J'ai raison ou j'ai tort.
- Je m'affirme ou je laisse les autres décider pour moi.
- Je contrôle ou je fais confiance.
- Je dis oui ou je dis non.
- Nous allons au restaurant pour te faire plaisir ou nous regardons la télévision pour me faire plaisir.
- Nous sommes dans une impasse : une solution A ou une solution B.
- Je me fais plaisir ou je fais un effort.

Cette manière de penser nous conduit à vivre des tensions inconfortables entre nous et à l'intérieur de nous.

Elle nous conduit aussi à gérer la pénurie de manière assez paradoxale :

- Lorsque nous découpons un gâteau, nous pouvons nous préoccuper davantage de la question « y en-a-t-il assez pour tout le monde ? » que de la question « quelle part veut chacun ? ».
- Pour des ressources finies, en particulier la nature, nous agissons comme si elles étaient infinies et inépuisables. Nous commençons tout juste à prendre conscience des enjeux écologiques.
- Pour des ressources immatérielles — le pouvoir, l'amour, l'attention par exemple —, nous agissons comme si elles étaient finies, comme si on pouvait les prendre et les donner, en prendre trop ou pas assez.

La CNV nous aide à sortir de cette dualité limitante, à ouvrir des espaces de créativité, à trouver des espaces d'abondance.

À noter que, dans cet ouvrage, nous avons fait le choix de présenter les dessins par paire, ce qui pourrait sous-entendre une vision binaire et une contradiction avec ce que nous venons de dire. Ce n'est pas notre intention.

De nombreux autres dessins auraient pu être imaginés sur chaque thème. Nous invitons le lecteur à ouvrir d'autres possibles, à imaginer ses propres dessins et à nous les envoyer s'il souhaite les partager.

Autres motivations

Il est des violences qui nous paraissent évidentes : violences physiques, violence des mots qui blessent, conflits... Il est d'autres violences plus ténues et souvent méconnues que la CNV peut nous aider à transformer.

Voici quelques motivations à pratiquer la CNV.

- Je n'ai plus d'espace pour moi.
- Je n'ose pas m'exprimer car j'ai peur de blesser l'autre.
- J'ai des soucis de santé, je me sens stressé, déprimé.
- Je suis timide, je n'arrive pas à m'affirmer.
- Je suis démuni face à la violence et à l'agressivité.
- Je ne sais pas dire non.
- Je n'arrive pas à faire des choix.
- Je me laisse embarquer par l'autre et je réalise après que ça ne me convient pas.
- Je ne vois pas comment obtenir ce que je veux sans être violent ou agressif.
- Il y a des situations où je n'arrive pas à écouter les autres, à les accueillir comme j'aimerais.
- Je me heurte à un mur.
- Je n'en peux plus de son silence.
- Je ne comprends pas pourquoi l'autre est agressif.
- J'ai à gérer des personnalités difficiles, des publics agressifs.
- J'ai à gérer des personnes en difficulté et je ne sais pas comment m'y prendre.
- Je vis des conflits et j'aimerais arriver à en sortir.
- Je suis témoin de conflits et je ne sais comment réagir.
- Je souhaite prévenir le harcèlement moral et la violence au travail.
- J'ai été victime de harcèlement moral, je voudrais m'en sortir et éviter que ça ne se reproduise.

- J'exerce un métier dans la relation d'aide et je voudrais enrichir ma pratique.
- Je suis bénévole dans une association et je voudrais davantage de cohérence entre ma mission et mes attitudes personnelles.
- Je voudrais contribuer au développement durable.
- Je n'arrive pas à gérer mon temps et mes priorités.
- Je voudrais arrêter de fumer (de boire, de manger trop, etc.), mais je n'y arrive pas.
- Je prends des décisions mais je ne les tiens pas.
- Je n'ai pas confiance en moi.

Voyez-vous d'autres choses pour vous ?



QU'EST-CE QUI EST IMPORTANT POUR NOUS ?

« Nous avons le choix : être heureux ou avoir raison. »

Marshall B. Rosenberg

Lors d'un atelier de parentalité sur l'éducation des enfants, soudain, un papa explose : « C'est bien gentil, tout ça, mais des fois, une bonne fessée, ça remet les choses en place ! » Un silence s'installe. Je cherche comment réagir. Une maman prend alors la parole.

La maman — Quel âge a votre enfant ?

Le papa — 5 ans.

La maman — Lorsque mon fils avait 5 ans, je pensais comme vous et je lui ai donné des fessées, des claques. Je pensais que c'était bien. Mais maintenant, il a 18 ans, il fait une tête de plus que moi et c'est lui qui me donne des claques. Je réalise que ce n'est pas cela que je voulais apprendre à mes enfants. Je cherche une autre manière de communiquer.

Reprenons la symbolique des deux arbres précédents qui symbolisent le plaisir que nous avons eu ou pas dans nos relations humaines.

La question qui se pose à nous maintenant est : quel arbre souhaitons-nous arroser dans notre vie ?

La symbolique de l'arbre, que j'ai découverte en travaillant avec ma collègue Bridget Belgrave, est d'importance :

- L'arbre que nous arrosons prend de la vigueur, de la force, de la place : si nous choisissons d'arroser l'arbre blanc, il prendra plus de place dans nos vies.
- Lorsque nous arrosons un arbre, nous n'en voyons pas nécessairement les effets tout de suite mais nous les découvrirons à un moment donné. C'est ce que montre si bien cette maman de l'atelier de parentalité. Ayons conscience que, si nous arrosons l'arbre noir, nous en paierons les conséquences, à un moment ou un autre, et que nous aurons notre part de responsabilité. De même, en arrosant l'arbre blanc, nous aurons besoin de patience car nous n'en verrons pas les effets immédiatement !
- Nous mettons les mêmes mots sur le même arbre. Je propose cet exercice très régulièrement à des publics très variés, volontaires ou pas, qui mettent tous les mêmes mots sur le même arbre. Cette remarque est d'importance : nous nous trouvons régulièrement dans des situations insatisfaisantes. Comment se fait-il alors que nous restions dans ces situations, que nous y revenions parfois pendant des années ?
- Ne nous trompons pas de symbolique. Il ne s'agit pas de mettre dans l'arbre noir toutes les situations désagréables de nos vies et dans l'arbre blanc toutes les situations agréables. Il s'agit de qualifier la relation. Nous avons tous l'expérience, par exemple, de situations très tristes (deuil...), où nous avons pourtant vécu une qualité de relation très agréable que nous mettrons dans l'arbre blanc !
- Bien souvent, nous choisissons un arbre sans **avoir conscience** de le faire. Parfois, aussi, nous arrosons l'arbre noir car **nous ne voyons pas comment faire autrement.**

À RETENIR

La CNV propose un chemin pour arroser plus souvent l'arbre blanc et trouver de nouvelles manières de quitter l'arbre noir.

L'enjeu : augmenter nos chances de développer des relations satisfaisantes

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous retenez et qui sont précieuses pour vous ?

Quelles sont vos motivations actuelles à pratiquer la CNV ?

Quelles sont vos questions ?

Concrètement, que vous proposez-vous de faire pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

Examinons maintenant plus précisément notre manière habituelle de communiquer et le changement de posture auquel nous invite la CNV.

2

CHOISIR DES RÈGLES DU JEU QUI FAVORISENT LA RELATION

La CNV nous donne des clés pour repérer ce qui favorise et ce qui freine la relation

CHOISIR D'ARROSER l'arbre blanc ou l'arbre noir n'est pas le fruit du hasard, de notre personnalité, de l'attitude de l'autre. Il existe des mécanismes précis qui peuvent nous faire passer d'un arbre à l'autre.

COMMENT FONCTIONNE LA COMMUNICATION ?

Les cinq registres de communication

Dans notre manière d'être en relation avec les autres, nous utilisons cinq éléments différents. Toutes les informations que nous traitons et que nous communiquons peuvent se répartir dans ces cinq registres.

- **Pensées** : Nous utilisons notre intelligence, nos pensées pour analyser ce qui se passe et prendre des décisions. Nous produisons des pensées, des jugements, des évaluations... « *Nous aurions dû commencer la réunion à 9 h* »
- **Observations** : Nous captions des informations venant de notre environnement à travers nos cinq sens et nous sommes capables

de faire des observations, de noter des faits qui nous semblent objectifs : « *Il est 9 h 30.* »

- **Sentiments** : Ce qui nous arrive impacte notre corps et nous sommes habités par des ressentis, des émotions qui nous traversent et qui s'expriment : « *Je suis agité et énervé.* »
- **Besoins** : Il y a à l'intérieur de nous quelque chose qui motive nos actions, nos paroles, nos décisions. Il s'agit de nos besoins fondamentaux qui nous poussent vers notre plus grand épanouissement possible : « *J'ai besoin d'utiliser utilement mon temps.* »
- **Demandes** : Enfin, nous cherchons en permanence à nous adapter à ce qui nous arrive. Nous mettons en place des actions (*Je prépare une note pour demain*) et des demandes pour améliorer notre situation. (*Je demande à mon collègue de faire le point sur un projet que nous avons en cours*).

Exercice 2.1 - Repérer les registres de conscience dans un *vgz.vg*

Voici un extrait du Petit Prince de Saint-Exupéry où l'auteur parle de ce qu'il vit :

« J'ai ainsi eu, au cours de ma vie, des tas de contacts avec des tas de gens sérieux. J'ai beaucoup vécu chez les grandes personnes. Je les ai vues de très près. Ça n'a pas trop amélioré mon opinion.

Quand j'en rencontrais une qui me paraissait un peu lucide, je faisais l'expérience sur elle de mon dessin numéro 1 que j'ai toujours conservé. Je voulais savoir si elle était vraiment compréhensive. Mais toujours elle me répondait "C'est un chapeau.". Alors je ne lui parlais ni de serpents boas, ni de forêts vierges, ni d'étoiles. Je me mettais à sa portée. Je lui parlais de bridge, de golf, de politique et de cravates. Et la grande personne était bien contente de connaître un homme aussi raisonnable. »

Repérez les différentes parties du texte et les registres correspondants.

Percevez-vous des registres complémentaires qui ne sont pas écrits, que vous lisez entre les lignes (sans toutefois pouvoir le vérifier avec l'auteur) ?

Pensées :



Observations :



Ressentis :



Besoins :



Demandes :



Les deux attitudes de communication

Dans la communication, nous avons deux attitudes de base : nous exprimer **et** écouter. Pour dialoguer, nous alternons ces deux attitudes.

Exercice 2.2 - S'exprimer

**Vous est-il arrivé de ne pas parvenir à vous exprimer ou à vous faire comprendre ?
Décrivez la situation :**



À votre avis, quelle part de cette difficulté revient à l'autre ?



À votre avis, quelle part de cette difficulté vous revient ?



Exercice 2.3 Écouter

**Vous est-il arrivé de ne pas parvenir à écouter l'autre, à accepter ce qu'il vous dit ou de ce qu'il fait ?
Décrivez la situation :**



À votre avis, quelle part de cette difficulté revient à l'autre ?



À votre avis, quelle part de cette difficulté vous revient ?



NOTRE INFLUENCE DANS LA COMMUNICATION

Dans la communication nous sommes plusieurs : nous et l'autre, nous et les autres. De quoi sommes-nous responsables dans cette relation ?

- **Choisissons-nous de nous taire ou de nous exprimer ?** « Je n'ai pas dit à mon frère que j'aimerais qu'il m'aide à déménager car il le sait. Il sait bien que je ne peux pas déménager toute seule ! » En réalité le sait-il ? Notre responsabilité est de choisir de dire ou de nous taire et d'en assumer les conséquences.
- **Ce que nous disons correspond-il à ce que nous voulons dire ?** « C'est quand même évident que, quand je lui dis que je ne veux pas déjeuner dans sa famille, c'est que j'ai envie d'autre chose, de le voir seul. » Méfions-nous des évidences qui ne le sont pas pour les autres et, bien souvent, qui ne le sont pas tout à fait pour nous.
- **L'autre entend-il ce que nous disons ?** Il se peut que l'autre ne soit pas disponible pour nous entendre et cela est de sa responsabilité. Il se peut aussi que nous nous exprimions d'une manière insuffisamment claire pour l'autre et cela est de notre responsabilité.
- **Est-ce que nous écoutons et entendons ce que l'autre dit ?** Il nous arrive d'interpréter ce que l'autre exprime. Nous avons besoin de dialoguer pour découvrir d'éventuels malentendus. Il se peut aussi que nous ne soyons pas disponibles pour entendre et accueillir l'autre.

À RETENIR

Nous avons la responsabilité de :

- > Exprimer ce que nous voulons dire.
- > Vérifier la manière dont l'autre entend ce que nous disons.
- > Entendre l'autre, quelle que soit sa réaction.
- > Vérifier que l'autre apprécie la manière dont nous l'avons entendu.

L'autre a la liberté de ce qu'il peut et veut entendre et dire, et de la manière qu'il choisit pour le faire.

COMPRENDRE NOS *RÉFLEXES HABITUELS*

Exercice 2.4 - Réagir

Vous faites la queue au cinéma. Cela fait dix minutes que vous attendez votre tour et vous n'êtes pas sûr qu'il y aura de la place pour vous car il y a beaucoup de monde. Un couple arrive, en bavardant, et se place dans la queue, devant vous, sans un regard vers vous.

Qu'est-ce que vous vous dites ? Qu'est-ce qui vous vient immédiatement à l'esprit ?



.....

Quelle est votre réaction ?



.....

Des raccourcis pour réagir vite

Chacun d'entre nous a une intelligence, une capacité d'analyse et une activité mentale actives. Ces habiletés nous permettent de réagir rapidement à ce qui nous arrive : évaluer notre chance d'avoir une place au cinéma, penser « C'est pas juste ! » et réagir « Vous ne pourriez pas faire la queue comme tout le monde ? ». Ce processus nous est fort utile dans notre quotidien, la réalisation de nos projets, notre apprentissage de la vie et notre communication. Notre langage structure de manière très profonde ces capacités intellectuelles.

Tableau 2.1 — Des attitudes clefs de notre mental

Compétences	Exemples d'utilité	Exemples de phrases
Jugement « « vrai » / « faux » « bien » / « mal »	Cohésion sociale Justice Transmission	"Voler n'est pas bien"
Interprétation Impression	Capitaliser l'expérience Évaluer pour s'adapter S'expliquer la réalité	« Attention ! Il va traverser la rue ! »
Comparaison Évaluation	Raisonnement rationnel Exercer la justice	« Cette part de gâteau est trop grosse »
Étiquette, classement	Catégoriser Communiquer Marquer l'appartenance	« Je suis une femme »
Généralisation « toujours » « jamais », « souvent »	Regrouper Simplifier Marquer l'appartenance	« Les adolescents ont besoin de tester les limites »
Dualité « ou-ou », « oui mais »	Raisonnement Logique binaire	« Il n'est pas branché ou il est en panne »
Reproche « la faute de »	Expliquer Définir la cause	« La violence des jeunes vient de la déstructuration
Mérite Punition / récompense	Motiver Impressionner, faire peur	« Si l'entreprise a de bons résultats, vous aurez une prime »
Croyance	Structurer, extrapoler Capitaliser l'expérience	« On ne fait pas toujours ce qu'on veut »
Menace Exigence Culpabilisation	Exprimer ses limites Chercher à prendre de l'ascendant	« Si tu continues à crier, je préfère arrêter notre échange »
Impasse Obligation « je dois », « il faut »	Économiser son énergie Nier sa responsabilité	« Je ne peux pas quitter ce travail »
Sacrifice	Faire plaisir	« D'accord » (alors que je n'en ai pas envie ; je me lève la nuit pour donner le biberon à mon nouveau-né)

Exercice 2.5 Prendre conscience des activités de son mental

Mettez un trait entre les phrases ci-dessous et l'activité mentale qui leur est liée (une même phrase peut être reliée à plusieurs activités). Exemple : « Je suis une femme » est une étiquette.

Phrase	Activité mentale
« Je suis timide »	Jugement
« Si on veut, on peut »	Interprétation
« Il fait beau aujourd'hui »	Évaluation
« Cette robe te va bien »	Étiquette
« Tu es en retard »	Généralisation
« Il râle toujours quand je fais des épinards »	Dualité
« Mon chef est trop autoritaire »	Reproche
« J'ai l'impression que tu me fuis »	Mérite / Puniton
" Ta chambre est en désordre » »	Croyance
« « Je suis impulsif »	Exigence
« La CNV est trop naïve »	Impasse
« Rendez-moi ce rapport demain »	Sacrifice
« OK pour le ciné mais je préfère le restaurant »	
« Soyez ponctuel ou je vous vire ! »	
« On peut pas te faire confiance. Il n'y a rien à faire... »	

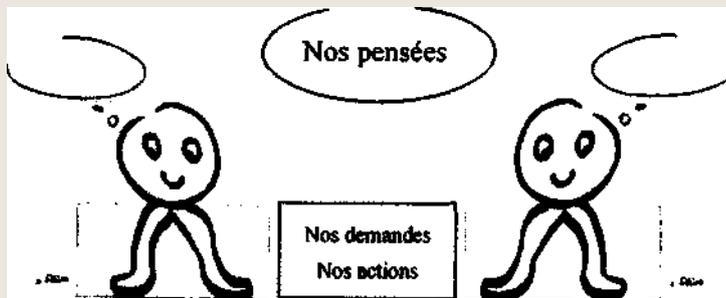
La tête et les jambes - L'intention de résultat

Notre mental utilise un processus automatique qui nous permet de réagir rapidement à ce qui nous arrive :

- Tu me dis quelque chose ou tu fais quelque chose.
- J'analyse mentalement en quoi c'est un problème pour moi.
- Je réagis en proposant une solution à mon problème.

Ce processus utilise essentiellement deux des cinq registres de communication : les **pensées** et les **demandes** limitées généralement à des **actions**. C'est comme si nous nous prenions en compte, pour aller plus vite, uniquement notre tête et nos jambes.

Nous passons ainsi une grande partie de notre temps à analyser, penser et chercher à résoudre les problèmes que nous rencontrons et cela occupe un grand espace dans notre communication.

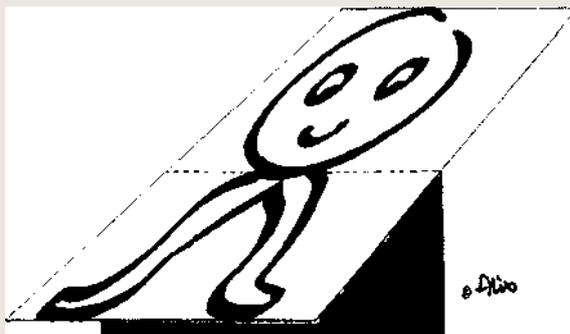


Cela est utile. Si je veux organiser un voyage avec mon mari, nous utilisons nos pensées pour prendre des décisions, calculer un budget, planifier le voyage, réserver nos billets, nous informer, nous mettre d'accord.

Pourtant ce fonctionnement peut aussi créer des difficultés dans nos relations.

Où se porte notre attention

Pour vous soutenir dans votre apprentissage de manière ludique et imagée, je vous propose deux figurines que pouvez découper et plier en accordéon, selon les indications.



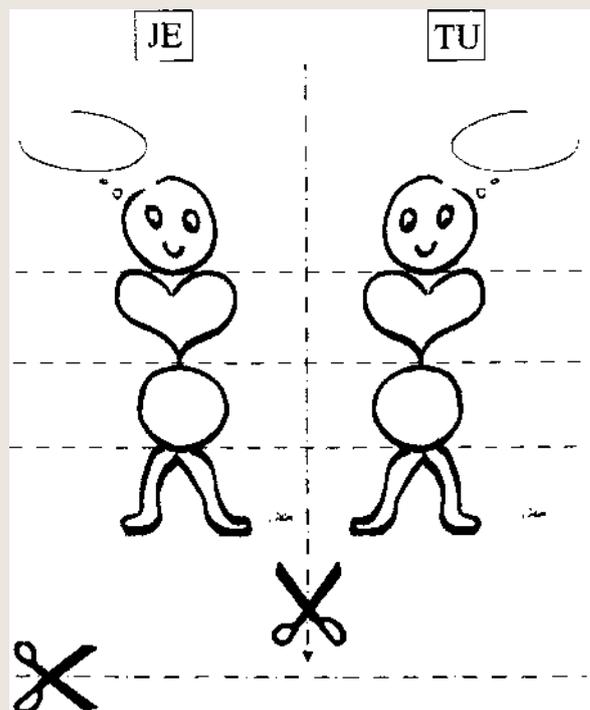
Ainsi vous visualisez où vous portez votre attention :

- Lorsque « JE » est plié, je me préoccupe de mes pensées et je cherche une solution.

- Lorsque « TU » est plié, j'entends tes pensées et les solutions que tu proposes ou que tu refuses.
- Lorsque « JE » est déplié, je suis attentif à ce qui s'exprime derrière les pensées et les jugements : une observation, des sentiments, des besoins et des demandes.
- Lorsque « TU » est déplié, j'écoute et je vérifie avec toi ce qui s'exprime derrière les pensées et les jugements : une observation, des sentiments, des besoins et des demandes.

Précisons bien qu'il s'agit uniquement de symboliser ce qui attire notre attention ici et maintenant, non la réalité de la personne qui est présente dans sa globalité et sa complexité.

Ces figurines peuvent également vous rappeler que nos besoins et nos sentiments existent. Ils ont de la valeur, qu'ils soient visibles ou pas.



LES LIMITES DE NOS RÉFLEXES HABITUELS

Ce ne sont pas nos pensées en tant que telles qui créent un obstacle à la relation et à la coopération mais plutôt la manière dont nous les utilisons.

Des pensées qui modifient nos perceptions

J'ai été enseignante en Côte d'Ivoire. Le premier jour de classe, j'ai pris contact avec mes élèves : quarante jeunes filles aux cheveux tressés, têtes baissées penchées sur leurs bureaux. Je ne voyais pas leurs visages. Je sortis de la salle décontenancée par leur attitude : je n'avais pas rencontré leur regard, je ne les avais pas vues regarder le tableau, j'avais l'impression d'avoir raté mon cours, d'avoir été testée et je me mis à chercher les causes de cet échec...

Je rencontrai heureusement un collègue africain qui m'expliqua que, dans la culture de ces jeunes filles, le fait de ne pas regarder quelqu'un était une marque de respect ! Je compris alors ma méprise.

Nos pensées, nos jugements, nos croyances modifient profondément notre manière d'interpréter les messages qui nous arrivent. Nous en prenons conscience lorsque nous rencontrons des personnes d'une autre culture, avec d'autres représentations. Notre capacité à croire nos pensées, à confondre les faits avec notre évaluation des faits, est un obstacle à la relation et à une juste perception de la réalité.

Des pensées qui freinent le changement

Yves — Moi, je suis peut-être trop borné mais c'est comme ça. Il faut que les choses soient claires avec moi. Je ne supporte pas le flou. C'est comme ça et je ne changerai jamais.

Nos pensées nous coupent régulièrement du moment présent. Les jugements, par exemple, se réfèrent souvent au passé. Si nous avons un jugement sur quelqu'un, c'est que nous avons observé, chez cette personne, dans le passé, des attitudes qui nous amènent à avoir ce jugement. Par exemple, nous pensons « je suis trop borné » parce que nous nous souvenons de plusieurs situations qui montrent que « je suis trop borné ». À cause de cette expérience passée, nous

nous considérons aujourd'hui comme étant « trop borné ». Quel est l'effet de ce jugement ? Nous allons lire le présent à travers ce filtre « je suis trop borné » et nous allons expliquer ce qui se passe à partir de ce diagnostic. Nous risquons également de nous mettre en incapacité de changer puisque « c'est comme ça et je ne changerai jamais ».

Des pensées qui enlèvent du pouvoir

Il nous arrive d'en vouloir à quelqu'un pour des attitudes passées. Quelque chose a eu lieu il y a une semaine, un mois, un an ou dix ans, et nous en voulons encore à l'autre pour ce qu'il a dit ou fait. Notre mental ressasse les pensées, les reproches, les jugements sur ce qui a été fait, sur ce qui aurait dû être fait, ce qui s'est passé, ce qui aurait dû se passer.

C'est plus fort que nous et ça devient parfois obsessionnel, ça prend notre énergie, occupe nos pensées, inhibe nos actions. Or, ce qui est difficile dans cette situation, c'est que **nous ne pouvons pas changer le passé.**

Parfois nous pensons que nous serons soulagés lorsque suffisamment de personnes nous auront donné de la compréhension pour ce que nous avons souffert. Parfois nous pensons que nous irons mieux si l'autre reconnaît ses torts.

Mais ce qui peut être dramatique, c'est que nous dépensons autant d'énergie, pendant si longtemps, à ressasser sur des faits que nous ne pouvons modifier. Nous sommes décentrés : décentrés de l'ici et maintenant, de ce que nous souhaitons pour aujourd'hui qui pourrait nous faire du bien ; décentrés de nous-mêmes, de ce que nous vivons, de ce que nous voulons, de ce que nous pourrions faire.

Nous perdons notre pouvoir. Plus facile à repérer chez les autres que chez nous-mêmes, nous constatons que ce phénomène nous dessert : il est dramatique et mortifère.

Nous avons peut-être en mémoire des blessures familiales ou professionnelles dont la cicatrisation a été ainsi bien longtemps empêchée...

Des pensées qui gênent la relation

Une femme parle à son mari :

Elle— Je t'avais dit de ne pas tailler les roses. Ce n'était pas la saison et maintenant elles ont crevé.

Lui — Tu n'es jamais contente. Quand je te laisse faire le jardin, tu dis que tu es surmenée. Quand je fais le jardin, ça ne va jamais.

Elle — J'aime ces plantes mais toi tu ne t'intéresses pas à la nature. Tu es un citadin. C'est sûr que si tu jardines pour faire crever les plantes que j'aime, tu ferais mieux de faire autre chose.

Lui — Ces rosiers étaient malades. Ce n'est pas de ma faute à moi. Pourquoi ce serait toujours de ma faute ?

Elle - C'est quand même incroyable, ça. On ne taille pas les rosiers n'importe quand ! Puisque c'est comme ça, je ne veux plus que tu touches au jardin et c'est tout.

Madame et monsieur, qu'est-ce qui vous rendrait la vie plus belle, maintenant que les rosiers sont morts ?

Dans de nombreuses circonstances, nous utilisons nos pensées sans en mesurer les conséquences sur nos relations. Parfois cela ne pose aucun problème. Mais nous devons reconnaître que, dans de nombreuses situations, nos habitudes bloquent notre ouverture au dialogue et à l'altérité :

- « *Tu n'es jamais contente.* » Les généralisations nient la spécificité et la complexité des personnes et empêchent de se relier au présent.
- « *J'aime ces plantes mais toi tu ne t'intéresses pas à la nature.* » Les attitudes qui différencient, qui séparent, créent des barrières entre les personnes.
- « *Tu jardines pour faire crever les plantes.* » Les attitudes qui évaluent, qui jugent, qui reprochent, créent un déséquilibre dans la relation.
- « *Tu es un citadin.* » Les étiquettes qui classifient, simplifient, marquent l'appartenance, nient la spécificité des personnes et des situations.
- « *Je ne veux plus que tu touches au jardin.* » Les attitudes qui prévoient, capitalisent l'expérience, anticipent, font l'hypothèse que le futur est la prolongation du passé. Elles empêchent la créativité et le changement. Les menaces et les exigences ne prennent pas en compte la réalité de l'autre.

Des pensées qui limitent le dialogue et la coopération

Lorsque notre communication est guidée par nos pensées, nous avons deux situations possibles : soit nous sommes d'accord, soit nous ne sommes pas d'accord. Si nous ne sommes pas d'accord, nous avons alors le choix :

- Chacun pense ce qu'il veut et se campe sur ses positions. Au mieux nous manquons une occasion de nous enrichir mutuellement. Au pire nous allons vers un blocage, un conflit, une séparation.
- Mettre de l'énergie pour savoir qui a tort et qui a raison, pour convaincre. Dans ce jeu, nous risquons de dépenser beaucoup d'énergie, car rares sont les personnes qui aiment reconnaître qu'elles ont tort. Il y aura un perdant qui renoncera à son point de vue et un gagnant qui aura réussi à convaincre. Il est courant de voir que ce jeu a des conséquences pour l'avenir : le perdant cherchera à gagner à nouveau ou à faire finalement perdre le gagnant.
- Nous enrichir mutuellement de nos points de vue et chercher une voie de coopération.

À RETENIR

Voici donc quelques automatismes qui peuvent nuire à la relation si on ne transforme pas leur énergie :

Parler d'hier, de demain plutôt qu'aujourd'hui.

- > Analyser le présent à partir de nos pensées.
- > Chercher le coupable, qui a tort et qui a raison, plutôt que de chercher à faire évoluer la situation.
- > Croire que la cause de ce que nous ressentons est à l'extérieur de nous.
- > Chercher rapidement une solution plutôt que de prendre soin de la relation.
- » Communiquer les jugements, les reproches, les pensées qui me viennent spontanément.
- > Vouloir convaincre.

Des pensées qui nous font violence

Nous nous relions à nos pensées plutôt qu'à notre énergie vitale et à notre force créatrice, et du coup, nous nous privons d'elles. Nous prenons des décisions que nous n'arrivons pas à mettre en œuvre car nous n'avons pas pris le temps d'écouter vraiment ce qui se joue pour chacun.

Nous voyons émerger régulièrement des problèmes que nous croyions résolus. Nous nous voyons pris dans des mécanismes répétitifs. Nous sommes dans une insécurité permanente, tremblants de savoir ce que les autres pensent de nous, doutant de notre valeur ou alors nous dépensons beaucoup d'énergie à cacher aux autres qui nous sommes vraiment.

Ces fonctionnements rapides, réactifs, guidés par nos pensées et notre mental créent donc une forme de violence dans nos relations. Comment pouvons-nous donc faire autrement ?

QUITTER LES RÉFLEXES POUR TROUVER DES ATTITUDES PLUS FAVORABLES À LA RELATION

Il est 19 h 30. Nous avons essayé de convaincre un de nos enfants de venir mettre la table, avec des arguments raisonnables : il est l'heure de dîner, le repas est prêt et c'est son tour de mettre la table. Puis nous avons dit : « Viens mettre la table tout de suite ! ». Parfois cela fonctionne mais aujourd'hui cela n'a aucun effet. Comment faire autrement ?

Pour aller vite, nous avons appliqué des règles qui posent problème : vouloir convaincre, imposer. Et nous constatons que ceci ne fonctionne pas.

La démarche de la CNV

- Nous intéresser à ce qui se passe ici et maintenant.
- Nous centrer sur ce que nous voulons vivre avec nous et avec l'autre.
- Dissocier notre observation de nos pensées et jugements.
- Chercher la cause de nos ressentis à l'intérieur de nous.
- Nous relier à notre énergie vitale, à ce qui motive nos actes et nos paroles.

- Prendre soin de la relation pour nous donner les meilleures chances de trouver une solution.
- Communiquer ce qui nous semble utile à nous-mêmes et à la relation.
- Chercher comment être heureux.

Voyons ce que deviendrait le dialogue avec ces règles.

Maman - Paul, il est 19 h 30 et je me suis organisée pour que le repas soit prêt maintenant. Je suis fatiguée et j'apprécierais de recevoir de l'aide. Serais-tu d'accord de mettre la table maintenant ?

Paul — J'en ai marre de mettre la table. C'est chiant.

Maman - Quand tu dis ça, est-ce que tu veux dire que tu veux bien m'aider mais que tu aimerais le faire autrement ?

Paul - Oui, j'ai envie que ça change. Je peux étendre la lessive par exemple ou préparer le repas. J'ai une recette de riz à l'ananas super bonne !

Maman - J'aime cette idée et en même temps, maintenant, je vois que je ne suis pas très disponible pour l'explorer. Est-ce que tu pourrais mettre la table aujourd'hui et on reparle de ça samedi ?

Paul - OK.

Dans ce dialogue, nous nous appuyons sur deux principes de base.

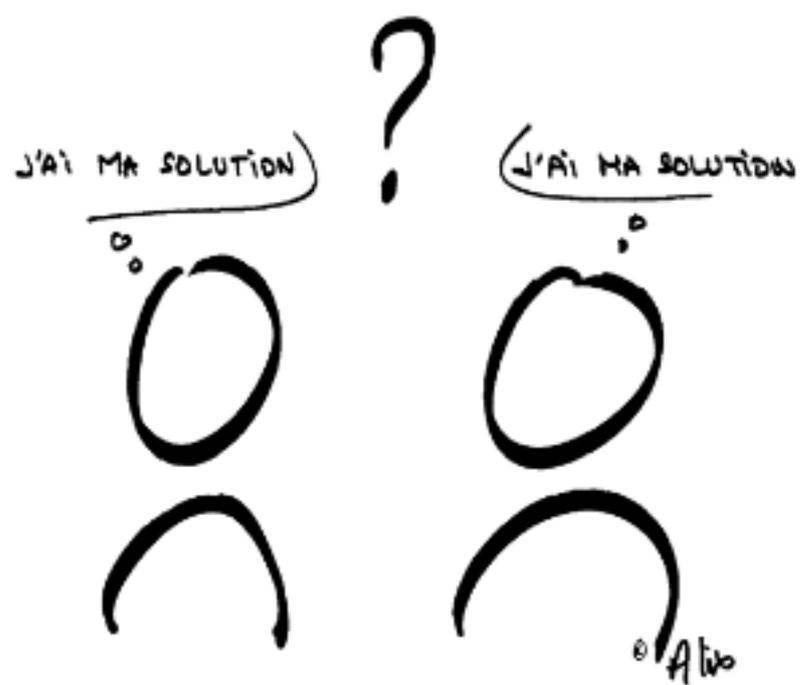
Principe 1 - L'attention au moment présent

Nous portons notre attention sur le présent et nous évitons d'englober ce moment dans une généralité, de le relier au passé ou au futur.

Nous essayons d'accueillir ici et maintenant ce qui se passe en nous, en l'autre et dans la relation. Nous cherchons comment arroser l'arbre blanc maintenant. C'est parce que nous affinons ainsi notre perception dans l'instant présent, aujourd'hui, à 19 h 30, que nous développons notre pouvoir de transformer la situation, que nous sommes capables d'agir.

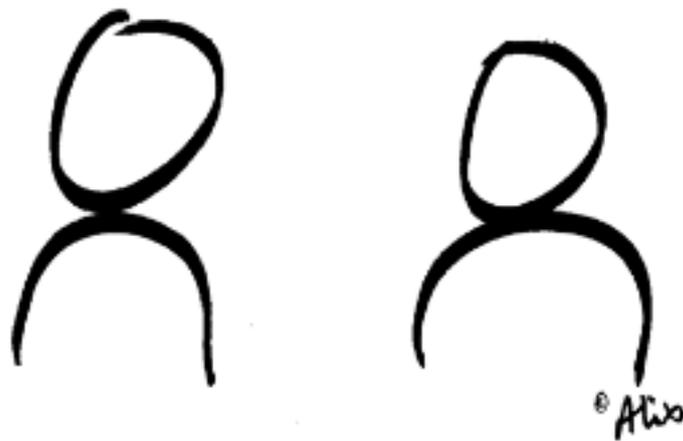
À RETENIR

Nous ne pouvons pas changer le passé, nous ne pouvons pas réaliser l'avenir, le seul temps où nous avons du pouvoir est **ici et maintenant**.



Intention ?

PRIVILÉGIONS LE LIEN
AVANT LE RÉSULTAT



Intention ?

Principe 2 — L'intention de relation et de la coopération

Nous sommes centrés sur notre intention, ce que nous voulons vivre - prendre soin de la relation, arroser l'arbre blanc — plutôt que sur ce que nous ne voulons pas, le problème.

Les deux questions de base de la CNV

- Qu'est-ce qui est vivant en moi **et** en toi ?
- Qu'est-ce qui pourrait rendre la vie plus belle : la mienne et la tienne ?

Nous nous appuyons sur notre intention de permettre à chaque être humain d'arroser l'arbre blanc. Nous aidons ainsi chacun à se relier à ce qu'il désire et nous augmentons nos chances de trouver des solutions satisfaisantes pour chaque personne.

À chaque moment, la CNV nous apprend à voir ce qui se joue dans la relation, au-delà des pensées que nous échangeons, au-delà des actions et des demandes que nous envisageons. Moment après moment, nous développons notre attention aux sentiments qui nous habitent — nos sentiments et ceux de l'autre — et aux besoins qui motivent nos attitudes — nos besoins et ceux de l'autre.

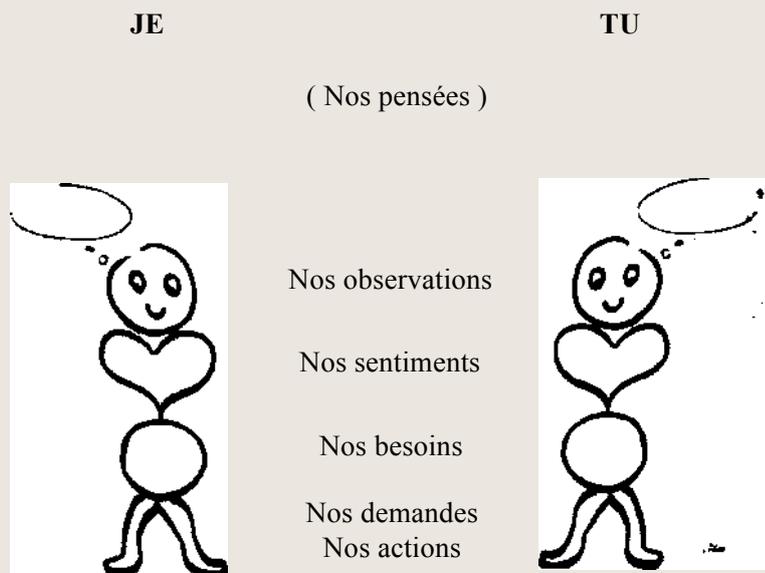
Alors que nos pensées peuvent être opposées, source de séparation et de difficultés, nous découvrons que nos besoins ne sont pas contradictoires et que nous pouvons développer des stratégies qui respectent les besoins de chacun. Ceci devient possible quand nous prenons soin de la relation et que nous sommes vraiment présents l'un à l'autre.

La CNV nous aide à nous relier à la vie qui s'exprime derrière tout ce que nous faisons, nous disons, nous pensons. C'est cela qui augmente nos chances de trouver des stratégies qui respectent la vie en chacun de nous, de manière durable.

La CNV nous invite à :

- trouver les informations qui se cachent derrière les pensées qui font obstacle à la relation ;
- partager nos observations, en essayant d'éloigner les jugements et évaluations qui pourraient les perturber ;

- explorer nos sentiments et nos besoins ;
- formuler des demandes qui nous permettent de nous rendre la vie plus belle et qui ouvrent le dialogue.



Les trois temps de la Communication NonViolente

Nous allons appliquer ces règles du jeu de la CNV dans trois espaces relationnels :

Nous relier à ce qui est vivant en nous avec **l'auto-empathie**

Nous exprimer avec **authenticité**, en augmentant nos chances d'être entendu

Ecouter l'autre avec **empathie**

Choisir des règles du jeu qui favorisent la relation

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous retenez et qui sont précieuses pour vous ?

Quelles sont vos questions ?

Concrètement qu'est-ce que vous vous demandez de faire pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

3

UN ESPACE BIENVEILLANT : L'AUTO-EMPATHIE

« Être à soi-même une présence amie. »
Anne Philippe

L'AUTO-EMPATHIE EST L'ÉTAPE INDISPENSABLE pour nous approprier, par l'expérience, le processus de la CNV et le changement de posture qu'il induit.

C'est un espace de sécurité et de bienveillance qui nous permet d'apprivoiser notre maison intérieure.

C'est l'étape qui nous rend disponibles au dialogue. Nous saurons écouter l'autre si nous apprenons à nous écouter. Nous saurons nous exprimer si nous savons ce que nous voulons dire. Nous saurons oser la relation si nous pouvons accueillir ce qui se passe en nous et qui ne dépend pas de l'autre.

C'est l'espace où nous pouvons revenir chaque fois que nous sommes en difficulté et chaque fois que nous voulons nous ressourcer.

De quoi s'agit-il ?

Pour nous accueillir pleinement, nous avons besoin de nous accueillir avec les cinq registres identifiés au chapitre 2 :

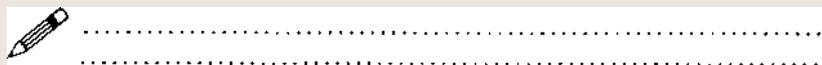
- accueillir nos jugements, reproches et pensées,
- nous relier à notre observation,
- nous relier à nos sentiments,
- nous relier à nos besoins,
- nous relier à notre demande.

Dans le flot de la vie, ces étapes n'interviennent pas de manière séquentielle dans cet ordre. Ce découpage est là pour nous aider à nommer ce qui vient à notre conscience, pour nous guider dans notre exploration intérieure. Voici un exemple.

J'ai passé une heure hier pour expliquer à monsieur P. qu'il fallait qu'il fasse une procuration pour clore son compte et je vois qu'il m'a appelé aujourd'hui. La conversation a duré un quart d'heure et je ne suis pas sûr qu'il ait compris. (Observations). Quand je vois ça, je suis inquiet (Sentiment). J'ai envie de me faire comprendre (Besoin). Pfff. Ils sont pénibles (Jugement). Nous avons beaucoup d'étudiants étrangers (Observation et généralisation) et nous n'avons pas les moyens de leur expliquer les choses (Évaluation de la situation). En fait je suis las de me heurter à la même difficulté (Sentiment et Observation). J'aurais besoin d'espoir que la situation peut évoluer (Besoin). Je pourrais peut-être proposer qu'on fasse un petit guide en anglais pour les étudiants (Demande). Ah oui, ça me soulagerait (Sentiment).

Exercice 3.1 - Expérimenter Eauto-empathie. Choisir une situation précise

Choisissez une situation précise où vous étiez en relation avec une autre personne et où l'autre a dit ou fait quelque chose qui ne vous a pas plus. Décrivez la situation :



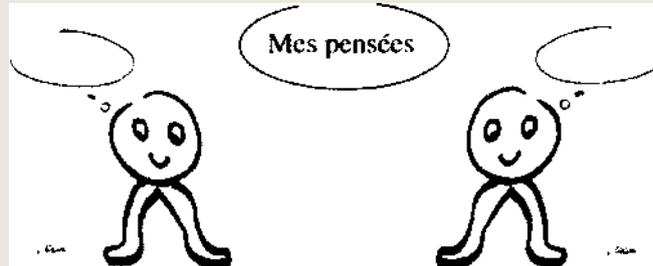
Explorons maintenant les cinq étapes de l'auto-empathie avec cette situation, avec l'intention de nous accueillir avec bienveillance et attention.

ÉTAPE « J » - ACCUEILLIR SES JUGEMENTS ET REPROCHES

Reprenons nos petits personnages et notre manière habituelle et rapide de communiquer. Lorsque notre personnage « JE » est plié, nous avons accès à nos pensées, à des observations influencées par nos pensées, et à nos demandes, généralement des demandes d'actions

À RETENIR

L'auto-empathie consiste à nous accueillir dans l'état où nous sommes.



Puisque nous sommes seuls avec nous-mêmes (ou accompagnés par une personne bienveillante), nous pouvons accueillir tous nos jugements, y compris les plus inavouables : ceux que nous ne disons jamais parce que nous sommes bien élevés, ceux qui encombrant notre esprit, prêts à prendre le pouvoir à notre insu si nous n’y prenons pas garde !

Nous pouvons le faire en toute sécurité, avec joie même, car nous savons que l’énergie parfois très forte qui s’exprime dans ces jugements sera transformée. Reconnaître, apprivoiser nos jugements pour mieux les maîtriser et les transmuter, pour reprendre la définition de la non-violence de Jean-Marie Muller.

Petit memento pour s’accueillir pleinement

- Quels sont mes **jugements** ? Je pense que c’est bien ou mal, vrai ou faux, normal ou anormal.
- Est-ce que je mets des **étiquettes** ? Je pense qu’il est comme ceci.
- Est-ce que j’ai des **reproches** ? Je pense que c’est la faute de quelqu’un.
- Est-ce que j’ai des **menaces** à l’esprit ? Je pense qu’il mérite une punition ou une récompense. Je pense que s’il continue, je vais devoir faire quelque chose.
- Est-ce que je pense qu’il n’y a **pas de choix** ? Je pense qu’il faut, qu’on doit, qu’il doit ou qu’il ne doit pas, qu’on ne peut pas...
- Est-ce que j’ai envie **d’imposer** mon point de vue ?

Exercice 3.2 - Expérimenter l'auto-empathie/'Accueillir ses jugements

Reprenez la situation choisie dans l'exercice 3.1.

En vous aidant du petit memento ci-dessus, listez tous les jugements, toutes les pensées - y compris les plus inavouables - que vous avez sur l'autre personne, sur ce qu'elle a dit ou fait :



ÉTAPE « O » - SE RELIER À SON OBSERVATION

Observer et évaluer

Observer sans évaluer est la plus haute forme de l'intelligence humaine.
Krishnamurti

Habituellement, nos observations sont fortement imprégnées de nos pensées, jugements et reproches. La première étape du processus de la CNV est **l'observation** : acquérir la capacité d'observer sans juger et sans évaluer les faits qui déclenchent quelque chose en nous. L'observation est factuelle, dénuée de jugement, d'interprétation, d'évaluation. Elle peut être partagée avec l'autre et peut déjà faire l'objet d'un échange fructueux : voyons-nous la même chose ? Ce que j'ai entendu, est-ce bien ce que tu voulais dire ? Elle ouvre le dialogue car elle est dénuée de jugements et de reproches.

Une mère de famille monte dans la chambre de son fils et se dit
« Quel désordre ! ».

Observer consiste à repérer les faits qui lui font penser que la chambre est « en désordre » ?

- Peut-être y a-t-il du linge sale sur le plancher (*observation*) qui déclenche chez elle une colère (*sentiment*) car elle aurait besoin de davantage de soutien dans les tâches ménagères (*besoin*) ?
- Peut-être voit-elle tous les Playmobil qui sont par terre (*observation*) et qu'elle est découragée et submergée (*sentiment*) parce qu'elle aurait besoin d'un peu de repos (*besoin*) ?

Exercice 3.3 — Discerner observation et évaluation

Dans la liste ci-dessous, quelles sont les phrases qui sont des observations et quelles sont celles qui contiennent des jugements, des expressions du mental ? Si la phrase exprime un jugement, une pensée, comment pourriez-vous la reformuler en relevant une observation qui motive ce jugement, cette pensée ?

1. Ta chambre est en désordre.
2. Je ne retrouve pas le dossier de Monsieur Dupont.
3. Tu rentres tard.
4. Tu ne fais jamais attention à moi quand tu regardes la télé.
5. Tu me parles sur un ton agressif.
6. Je suis timide.
7. La poubelle déborde et c'est le jour de la sortir.
8. Nous avions dit que la réunion démarrait à 9 h, il est 9 h 30 et vous arrivez seulement maintenant.
9. Vous êtes surmené.
10. C'est souvent moi qui fais le premier pas.
11. Elle ne dit même pas bonjour quand elle arrive.

Certains rétorqueront qu'une observation dénuée de jugement et de pensée n'existe pas. Nos observations passent nécessairement par un certain nombre de filtres liés à notre perception (notre oreille ne capte que certaines fréquences), à notre culture, notre langue, nos expériences.

L'exemple le plus frappant pour moi est le jeu du mime. Proposez à quelqu'un ce jeu et mimez par exemple un jardinier qui prend soin de son jardin, puis demandez à votre interlocuteur ce qu'il a observé. Vous avez de grandes chances qu'il vous ait « vu » transporter la brouette, prendre le tuyau d'arrosage, arroser les fleurs de votre jardin. Il aura « vu » ce qui n'existait pas. Il aura « vu » cela à travers le filtre de son expérience : habituellement, ce geste indique que quelqu'un pousse une brouette... Son observation sera guidée par cette habitude.

Cette remarque est d'importance et nous gagnerons à la garder en mémoire. Nous ne sommes jamais certains d'avoir une observation factuelle dénuée de jugement et d'interprétation. Il est donc vital, dans la relation à autrui et à nous-mêmes, de vérifier avec autrui ce que nous croyons voir ou entendre.

Observation — Soyons vigilants !

Lors d'un accompagnement, un cadre au bord de l'épuisement me dit : « Je n'en peux plus, mon chef ne me fait plus confiance. Il m'a même dit que mon rapport était moins clair que celui de Catherine, qui travaille dans mon service. Je vois bien que ce que je fais ne lui convient pas. Je sais bien que c'est parce que je n'ai pas suffisamment de diplômes. Je suis un autodidacte. J'ai bien réfléchi. Il faut que vous m'aidiez à trouver une formation pour montrer que je suis à la hauteur. »

Habituellement, dans ce type d'entretien, lorsque je demande :

« Avez-vous vérifié cela avec votre chef ? », la réponse invariable est « non » ! Ce fut aussi le cas cette fois-là.

Nous avons alors travaillé sur la manière dont ce cadre pouvait clarifier ce que voulait véritablement dire son chef lorsqu'il a déclaré :

« Votre rapport est moins clair que celui de Catherine ! ».

Il a alors décidé d'en parler directement avec son responsable. L'échange lui a permis de mieux comprendre les besoins de son chef, les indicateurs à suivre. Cela lui a permis de faire évoluer un aspect de son travail et lui a évité de s'engager dans une formation qui lui aurait demandé beaucoup d'énergie et qui n'aurait absolument pas modifié la situation.

Méfions-nous de nos interprétations, des liens que nous faisons entre différentes observations, des films catastrophes que nous créons avec tant de facilité. Nous sommes d'excellents metteurs en scène, capables de créer des scénarios qui n'ont guère de rapport avec la réalité.

Nous observons un stimulus, pas une cause

Je pars en bus pour me rendre à un entretien qui me préoccupe. J'entends de la musique. Au début, je crois que c'est le chauffeur du bus qui a mis de la musique et je me dis « c'est normal » et je suis tranquille. Puis, je remarque que ce sont deux jeunes qui écoutent leur musique. Je pense alors « Ils exagèrent ! Ils pourraient penser aux autres ! »

Et je commence à être agacée, à penser que j'aimerais tellement être au calme pour préparer mon entretien, etc. C'est alors qu'ils choisissent un de mes morceaux préférés et là, j'ai envie de les embrasser et de leur dire merci !

Nous croyons habituellement que la cause de l'état dans lequel nous sommes vient de notre environnement. Je crois que je suis agacée parce que ces jeunes ont mis leur musique sans faire attention aux autres. J'irais beaucoup mieux si ces jeunes étaient plus discrets, etc. !

Si notre environnement était la cause de notre état intérieur, alors nous réagirions tous de la même manière face à tel ou tel événement. Or, qui n'a pas observé que nous pouvions dire quelque chose à quelqu'un qui le fait réagir de manière « disproportionnée » ? Ou que nous pouvions dire une histoire que nous trouvons très drôle, qui va faire rire deux personnes, en laisser deux autres indifférentes et exaspérer la cinquième.

En réalité, si la musique est un stimulus, mon état intérieur n'est pas directement lié à elle, mais bien davantage à mes besoins et aux pensées qui m'habitent.

Ce ne sont pas les jeunes qui m'agacent. Je suis agacée parce que je pense « Ils pourraient faire attention à moi » et que j'aimerais être prise en compte.

Au moment où j'entends l'un de mes morceaux préférés, je me sens très détendue car cette musique, associée pour moi à des moments de détente, nourrit mon besoin de calme, de douceur et que, du coup, c'est comme si j'avais été prise en compte !

À RETENIR

- »- Une observation dénuée de jugement favorise le dialogue.
- »- Une observation concerne un moment précis et une situation précise.
- »- Une observation permet de repérer les faits qui déclenchent quelque chose en moi (des pensées, des jugements, un changement d'état intérieur).
- »- Une observation est factuelle, dans l'ici et maintenant, partageable avec d'autres.
- »- Une observation est partiellement subjective et nécessite d'être vérifiée avec nos interlocuteurs.

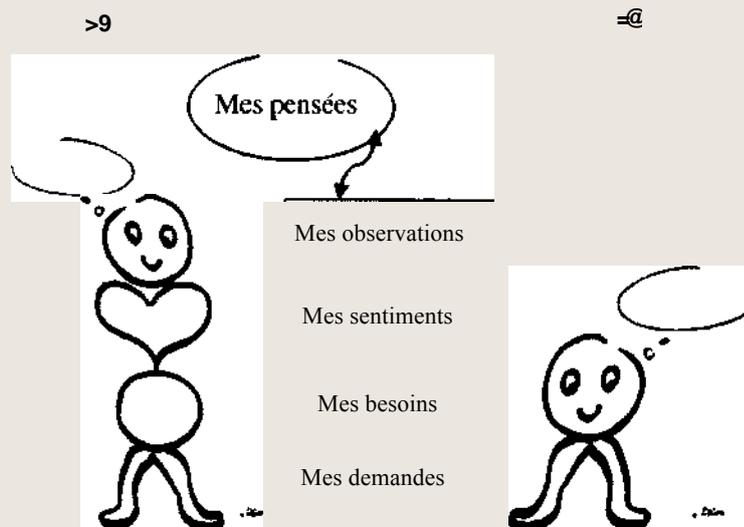
Exercice 3.4 - Expérimenter l'auto-empathie - Se relier à son observation

Reprenez la situation choisie dans l'exercice 3.1.

Notez un stimulus qui a été désagréable pour vous dans cette situation : il a dit « ... », il a fait... ou bien il a eu telle attitude... Vérifiez que votre manière de décrire ce stimulus peut être une observation.



Maintenant que nous avons accueilli nos pensées et jugements (étape J), et pris conscience des faits qui réveillent quelque chose en nous (étape O), il est temps de « déplier » notre personnage.



ÉTAPE « S » - SE RELIER À SES SENTIMENTS

Cette étape du processus CNV consiste à accueillir nos sentiments et à en prendre la responsabilité.

Ce que nous vivons, dans le théâtre de notre vie et de notre mental, provoque, sans délibération consciente, des excitations cérébrales qui modifient l'état de notre organisme. L'état de notre corps varie ainsi en fonction des moments et des stimuli que nous recevons : rythme cardiaque, sensations de chaud et de froid, tensions plus ou moins perceptibles.

Nous avons des sensations corporelles (« j'ai la gorge nouée »).

Exercice 3.5 - Repérer des sensations corporelles

Listez quelques expressions courantes qui traduisent des sensations corporelles (tête, cœur, gorge, estomac, ventre, jambes, bras...).



Nous sommes également traversés par des **émotions**. Une émotion est une vive réaction intérieure, ponctuelle, qui s'accompagne de réactions physiques souvent intenses. La psychologie retient une gamme plus ou moins étendue d'émotions de base. Nous en retiendrons neuf : la sérénité, la joie, la surprise, la tristesse, la colère, le dégoût, la fureur, la peur, la terreur.

Nous disposons également de toute une gamme de ressentis et sentiments qui indiquent, dans une certaine durée, avec une intensité plus ou moins forte, le niveau de satisfaction de nos besoins.

La sensation de faim, par exemple, nous indique que notre corps a besoin de nourriture.

Exercice 3.6 - Expérimenter l'auto/empathie // Se relier à son ressenti

Reprenez la situation choisie en début de chapitre et les jugements que vous avez repérés.

Lorsque vous vous souvenez de cette situation, lorsque vous vous reliez à tous vos jugements et reproches, comment vous sentez-vous ? En vous aidant des listes précédentes, essayez de repérer vos sentiments.



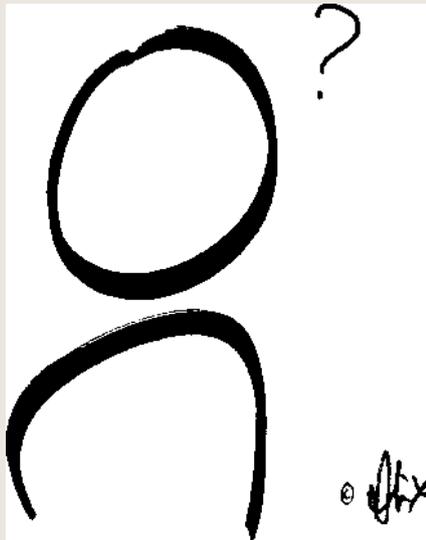
Tableau 3.1 — Liste de sentiments agréables

Sérénité	Joie	Gaieté
calme	gai	égayé
serein	heureux	enjoué
tranquille	léger	plein d'énergie
détendu	en expansion	revigoré
paisible	excité	enthousiaste
apaisé	joyeux	plein d'entrain
soulagé	frémissant de	rafraîchi
sensible	joie	stimulé
absorbé	de bonne humeur	d'humeur
concentré	ravi	espiègle
en confiance	réjoui	plein de vie
relaxé	plein de courage	vivifié
centré	reconnaissant	exubérant
béat	confiant	étourdi
zen	inspiré	aventureux
détaché	soulagé	émoustillé
rassuré	rassuré	pétillant
comblé	touché	admiratif
ouvert	épanoui	alerte
inspiré	gonflé à bloc	amusé
rasséréné	béat	attendri
centré	hilaré	attentif
à l'aise	transporté de joie	
décontracté	en effervescence	
confortable	en extase	
Amour	Intérêt	Et encore...
amical	curieux	bien disposé
sensible	intrigué	délivré
plein d'affection	captivé	ému
plein d'amour	ébloui	enchanté
empli de tendresse	bouleversé	encouragé
plein	éveillé	exalté
d'appréciation	mobilisé à	léger
compatissant	passionné	libre
reconnaissant	fasciné	ragaillardi
nourri	Surprise	rassasié
en expansion	ébahi	régénéré
ouvert	étonné	regonflé
émerveillé	surpris	remonté
		sûr de soi
		surexcité

Tableau 3.2 — Liste de sentiments désagréables

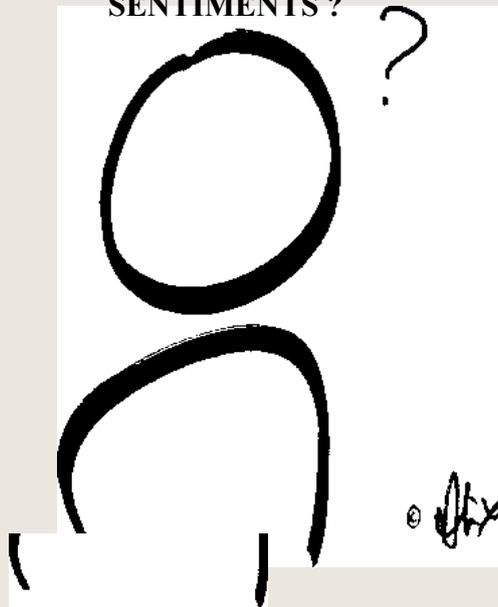
<p>Tristesse navré peiné mélancolique sombre découragé désabusé en détresse déprimé d'humeur noire consterné démoralisé désespéré dépité seul impuissant sur la réserve mécontent malheureux chagriné cafardeux blessé abattu débordé</p>	<p>Peur alarmé apeuré angoissé anxieux inquiet effrayé gêné transi tendu sur ses gardes bloqué craintif qui a la trouille</p> <p>Terreur terrifié horrifié glacé de peur paniqué terrorisé épouvanté</p>	<p>Colère en colère enragé exaspéré agacé contrarié nerveux irrité qui en a marre amer plein de horripilé crispé ulcéré excédé</p>
<p>Fatigue épuisé inerte léthargique indifférent ramolli las dépassé impuissant lourd endormi saturé sans élan rompu</p>	<p>Surprise stupéfait perplexe sidéré choqué effaré dépassé abasourdi ébahi hésitant démuni désorienté décontenancé étonné intrigué</p>	<p>Confusion perplexe hésitant troubé inconfortable embrouillé tiraillé partagé déchiré embarrassé embêté mal à l'aise frustré méfiant bloqué agité</p>
<p>Dégoût dégoûté écœuré</p>	<p>Fureur hors de soi enragé (fou) furieux</p>	<p>Et encore ... fragile vulnérable ahuri impatient</p>

**JE DIS TOUJOURS AUTRE CHOSE
QUE CE QUE JE VEUX DIRE**



Je m'écoute ?

**ET SI JE COMMENÇAIS
PAR ÉCOUTER MES
SENTIMENTS ?**



Je m'écoute ?

Si nous ne ressentons rien

Il est possible qu'à l'évocation de ce qui précède nous nous sentions perplexes parce que nous avons l'impression de ne rien ressentir. Cela est bien possible suivant l'éducation reçue et notre expérience de vie.

Voici quelques messages que nous avons pu recevoir dans notre enfance et qui ont pu nous convaincre que le fait de ressentir était quelque chose de mal, de dangereux, un obstacle à la relation et au fait d'être aimé :

- Va dans ta chambre, tu reviendras quand tu seras calmé !
- Arrête de t'exciter !
- Ne te réjouis pas ainsi, pense à ceux qui sont plus malheureux que toi...
- Arrête de te plaindre, il y a pire !
- Tu ne vas quand même pas pleurer comme une fille !
- Au travail, on doit laisser ses soucis à la porte.
- C'est important de garder de la distance avec les personnes que vous accompagnez.

Même si l'intention de nos éducateurs était autre, nous avons alors enregistré que les sentiments étaient une forme de fragilité, de faiblesse, d'obstacle, voire de danger à contenir absolument. Notre mental a pris le relais : nous pensons, nous avons l'impression que, mais nous ne ressentons apparemment plus rien.

Il est possible aussi que nous ayons eu besoin de nous protéger d'une expérience trop douloureuse et que la stratégie choisie a été de nous couper de ce que nous ressentons. C'est par exemple ce que vivent des personnes victimes de viol. Elles se sont alors, à un moment de leur vie, coupées de leur vécu émotionnel pour ne pas souffrir. Cette expérience leur a été utile dans le passé mais peut être un frein aujourd'hui dans leur vie.

Il est possible enfin que nous ayons reçu une formation qui nous a encouragés à analyser mentalement les situations et/ou à écouter l'autre et non nous-mêmes. C'est une difficulté réelle que rencontrent de nombreux professionnels de la relation d'aide : psychologues, thérapeutes, coachs.

Exercice 3.7 - Comprendre ce qui nous coupe

Repérez les messages que vous avez pu recevoir, les expériences que vous avez faites et qui ont pu vous couper de votre ressenti :



La CNV nous invite à vivre nos émotions comme un passage, une indication précieuse qui permet de faire plus facilement le lien avec nos besoins, à les percevoir comme des indicateurs de notre état intérieur.

Voici quelques exercices que vous pouvez pratiquer pour vous entraîner progressivement à ressentir et pour vous libérer de la croyance que vous n'en avez pas la capacité. Même si, jusqu'à cet instant, vous avez l'impression de ne rien éprouver, cela ne présage pas de ce que vous pourriez ressentir ou pas dans dix minutes !

Exercice 3.8 - S'approprier progressivement ses ressentis

Vous pouvez faire ces exercices progressivement. Un exercice de 3 à 5 minutes par jour peut vous réconcilier avec votre ressenti. Vous pouvez enregistrer les consignes orales ci-dessous sur un support audio (MP3, CD...).

Variante 1 - Ressentir sa respiration

Asseyez-vous confortablement, fermez les yeux et concentrez votre attention sur votre respiration. Observez le rythme de votre respiration, les mouvements de votre corps qui accompagnent l'inspir et l'expir, la profondeur de votre respiration. Essayez de vous concentrer là-dessus sans juger, sans interpréter. Si une pensée traverse votre esprit, revenez simplement à votre respiration.

À la fin de cet exercice, remerciez-vous d'avoir écouté et ressenti votre respiration.

Variante 2 - Ressentir ses sensations corporelles

Asseyez-vous confortablement, fermez les yeux. Concentrez votre attention sur vos sensations corporelles. Commencez par prendre conscience du contact de votre corps avec vos vêtements. Ressentez-vous le contact de l'air sur vos mains, de vos mains sur vos cuisses ? Ressentez-vous du chaud ? du froid ? Ressentez-vous des tensions quelque part dans votre corps ?

Lorsque vous aurez commencé à ressentir quelques sensations de ce type, vous pourrez vous entraîner à visiter votre corps de manière systématique, en commençant par le sommet de votre tête, le contact de votre visage avec l'air, puis en descendant progressivement pour finir par le contact de vos pieds avec vos chaussures ou avec le sol.

À la fin de cet exercice, remerciez-vous d'avoir été à l'écoute de votre corps et de l'avoir ressenti.

Jur]UbhY" '!FYggYbhf i bYg]h U]cb'U] ffUVY

Asseyez-vous confortablement, fermez les yeux et souvenez-vous d'une image agréable pour vous : un paysage, un objet que vous aimez, le visage d'une personne aimée. Essayez de vous concentrer sur cette image agréable : vous la voyez avec les yeux de votre esprit. Voyez maintenant ce que vous ressentez d'agréable. Si des pensées arrivent (comme le regret que ceci n'arrive pas plus souvent), laissez-les passer comme des nuages et revenez à votre image et à ce que vous éprouvez.

À la fin de cet exercice, remerciez-vous d'avoir ressenti quelque chose.

Si nous ressentons trop

Certaines personnes ont une difficulté inverse. Elles se disent submergées par leurs émotions, elles vivent tellement de choses en même temps, captent tellement d'informations à chaque seconde, qu'elles sont perdues et vivent un sentiment qui domine tous les autres : la confusion. Elles peuvent être gênées ou vivre dans la peur, parce que « ça ne se fait pas » d'être dominé par son vécu émotionnel.

Cette difficulté, liée à une hyper-sensibilité, peut devenir une grande force lorsqu'on pratique la CNV, mais demande d'apprendre à discerner les différents mouvements intérieurs, à choisir celui qu'on veut écouter et à se centrer sur lui, en mettant de côté, pour un instant, tous les autres signaux intérieurs.

Exercice 3.; '!'S'exercer à choisir un ressenti

Un exercice de 3 à 5 minutes par jour peut vous aider à apprivoiser votre richesse intérieure. Vous pouvez enregistrer les consignes orales ci-dessous sur un support audio (MP3, CD...).

Asseyez-vous confortablement, fermez les yeux et écoutez ce qui se passe en vous. Dans le tumulte intérieur qui vous habite, choisissez une image qui traverse votre esprit, une pensée qui vous habite, un ressenti ou une sensation particulière. Si c'est la confusion, choisissez-la, si autre chose vous vient - une joie, de la tristesse, de la fatigue - choisissez-la.

Ayez confiance. En choisissant une émotion particulière, vous ne niez pas toute la richesse qui vous habite. Vous choisissez un ressenti particulier pour mieux le vivre et être ensuite disponible aux autres.

Pendant quelques respirations, concentrez-vous sur le ressenti que vous avez choisi et essayez de le vivre pleinement : nommez-le, laissez-vous habiter par lui, percevez la façon dont il habite votre corps. Si des pensées vous distraient, revenez à cette sensation autant de fois que nécessaire.

Cet exercice peut être difficile au début et demande un entraînement. Respectez votre rythme, ne vous mettez pas de pression et accueillez simplement ce qui se présente. À la fin de ce moment, remerciez-vous d'avoir pris soin d'une part

précieuse de vous-même et remerciez les autres parts de vous avoir laissé faire l'exercice !

Gérer ses émotions

En questionnant nos émotions et nos ressentis, nous souhaitons peut-être « gérer nos émotions ». La CNV peut-elle nous aider à chasser des émotions désagréables, à développer des émotions agréables ?

Nos émotions sont parfois stimulées non seulement par des faits objectifs liés à notre environnement, mais aussi par nos pensées, ce que nous interprétons, ce que nous nous disons, ce que nous imaginons qui pourrait se passer. Prenons quelques exemples :

- Un manager est stressé parce qu'il imagine que, si les résultats de son service continuent à être mauvais, il va être licencié.
- Un enseignant est exaspéré car il se dit que l'élève qui n'a pas rendu sa copie ne fait aucun effort, ne s'intéresse pas aux cours et que lui-même ne parvient pas à le motiver.
- L'enfant est angoissé car il a peur dans le noir que des monstres jaillissent de sous son lit.
- Paul est déprimé car il voit systématiquement tout ce qui ne va pas dans sa vie et n'arrive pas à voir ce qui va bien...

Nous ne pouvons pas modifier directement les émotions, mais nous pouvons **agir sur les pensées qui les déclenchent** :

- face à la peur : vérifier la réalité des faits et choisir de regarder les risques de manière plus objective ;
- face aux interprétations : prendre le temps de vérifier si ce que nous percevons est réel ou interprété ;
- face aux pensées : choisir celles auxquelles nous voulons donner de la place et rencontrer des personnes qui pensent différemment de nous.

Ceci peut nécessiter le soutien d'une personne extérieure, d'un professionnel de la relation d'aide pour nous permettre de retrouver notre liberté face aux pensées qui sont les véritables déclencheurs de nos émotions.

Selon l'endroit où nous portons notre attention, nos émotions changent. Si je fais la liste de tout ce que j'ai fait dans la journée, je n'éprouverai pas la même chose que si je fais la liste de tout ce que je n'ai pas fait ! Nous avons un pouvoir sur la manière dont nous orientons notre attention et nous pouvons utiliser ce pouvoir pour influencer notre état intérieur.

Nos émotions ne sont pas directement en lien avec les stimuli qui les déclenchent, mais avec notre être plus profond, comme nous le verrons. Devant un stimulus, dans une situation, **nous ne pouvons pas choisir l'émotion qui nous habite**. Nier cette émotion, aussi désagréable soit-elle, ne peut que créer en nous de la tension, peut-être nous faire croire à un soulagement temporaire, mais qui se retournera contre nous tôt ou tard. En ce sens, il est illusoire et risqué de vouloir contrôler les émotions qui nous habitent.

Si nous accueillons avec authenticité et vérité les émotions qui nous habitent sans les juger, sans vouloir les modifier, **nous faisons l'expérience qu'elles changent** et s'apaisent, tant il est vital d'être accueilli et entendu, y compris par nous-mêmes. Paradoxalement, c'est en acceptant de ne pas changer les émotions qui nous habitent que nous trouverons, à un moment ou à un autre, plus de sérénité et de joie.

Prendre la responsabilité de ses sentiments

Notre langue française nous induit facilement en erreur en ce qui concerne le vocabulaire des sentiments. Nous croyons souvent être dans l'étape « Nous relier à nos sentiments » alors qu'en fait nous sommes dans l'étape « Accueillir nos jugements et reproches ».

Une phrase commençant par « **Je sens que...** » n'exprime jamais un ressenti mais des pensées (« Je sens que la crise est loin d'être finie »), ce que je crois qu'il se passe (« Je sens que mon voisin m'en veut ») ou qu'il va se passer (« Je sens que je vais me faire virer »)

Quatre ressentis particuliers, bien souvent mélangés, indiquent que nous sommes dans notre mental et dans les jugements :

- **La colère** : nous sommes en colère contre quelqu'un, contre quelque chose. Ce sentiment est un indicateur de jugements sur quelqu'un ou sur quelque chose. Généralement la colère est

associée à des pensées sur ce qu'il est normal de faire ou de ne pas faire, sur ce qui devrait être fait ou dit... *Je suis en colère parce que je pense qu'on m'a volé mes affaires (on me les a prises sans me les demander) et que je pense que ce n'est pas une bonne chose de voler les affaires d'autrui.*

- **La honte :** la honte est un sentiment mélangé à un jugement négatif que nous avons sur nous-mêmes ; celui-ci est si fort que nous pensons que les autres ont le même et pourraient nous rejeter pour cela. La honte est donc difficile à exprimer. *J'ai honte d'avoir été licencié parce qu'une partie de moi pense que c'est de ma faute, que je n'ai pas su me débrouiller, et que tout le monde est d'accord avec cela.*
- **La culpabilité :** la culpabilité est également un sentiment mêlé avec un jugement négatif que nous avons sur nous-mêmes à propos d'une chose que nous avons faite ou pas faite. Nous l'éprouvons chaque fois que nous nous faisons des reproches. *Je me sens coupable d'avoir oublié notre rendez-vous car je pense que je n'aurais jamais dû l'oublier et que ce n'est pas sérieux de ma part.*
- **La dépression :** la dépression dont nous parlons ici n'est pas clinique. Elle est alimentée par des pensées, des généralisations, des croyances qu'il n'y a pas d'issue possible. Elle est entretenue par toutes les « preuves » qui renforcent notre croyance. *Je suis déprimée quand je pense à l'avidité des dirigeants d'entreprise, qui en veulent toujours plus, et qui licencient pour s'enrichir encore plus. J'ai des tas de preuves, dans les médias et dans mon entourage, qui me montrent qu'on ne peut rien faire contre ça.*

Il existe des expressions qui cachent des évaluations, des jugements que nous portons sur nous ou que nous pensons que les autres portent sur nous (tableau 3.3).

Enfin, il existe également des **expressions qui retirent la responsabilité de ce que nous ressentons et qui contiennent un jugement de l'autre.** Nos sentiments nous appartiennent et prennent leur source non pas dans ce que l'autre a fait, mais dans le niveau de satisfaction de nos besoins. Ce que l'autre fait est un facteur déclenchant, mais n'est pas la cause directe de ce que nous éprouvons. Ceci est un point capital pour comprendre la CNV et le pouvoir de transformation qu'elle nous permet d'acquérir :

Tableau 3.3 — Des expressions contenant un jugement sur nous

Jugements négatifs	Jugements positifs
bête	à ma place
déconsidéré	attentif aux autres
dévalorisé	capable de comprendre
diminué	compétent
inadéquat	digne de confiance
incapable	engagé
incompétent	entreprenant
indigne	formidable
intimidé	intelligent
invisible	intéressant
jaloux	important
minable	plein de qualités
naïf	qui a bon caractère
nul	sérieux
pas important	soigneux
sans valeur	valorisé...
stupide...	

Dire « **Il m’agace** » laisse croire que c’est l’autre qui est la cause de notre agacement. Or ce n’est pas le cas. Nous sommes agacés car nous voudrions être pris en compte et entendu. Le fait de répéter trois fois la même chose, sans avoir un accusé de réception, est un stimulus pour nous.

Attention aux expressions qui **donnent à l’autre du pouvoir sur nous** :
 abandonné = « je suis abandonné par l’autre... », « je me sens abandonné » ;
 humilié = « l’autre m’humilie », « je me sens humilié »...

Lorsque nous repérons ce type d’expressions (« Je me sens trahi »), nous avons à dissocier :

- Les jugements que nous avons sur nous ou sur l’autre (Étape J — « Je pense que l’autre m’a trahi. »).
- Les faits, l’observation précise qui me fait penser cela (Étape O - « Il a dit à mon chef quelque chose de personnel qu’il savait sur moi. »).
- Ce que nous ressentons dans notre corps (Étape S — « Je ressens des tensions. Je suis furieuse. »).

Tableau 3.4 — Des expressions contenant un jugement sur l'autre

Jugements négatifs		Jugements positifs
abandonné	jugé	accepté
acculé	laissé pour compte	apprécié
accusé	largué	aimé
attaqué	manipulé	compris
blâmé	menacé	considéré
blessé	méprisé	cru
déconsidéré	mis en cage	entendu
délaissé	négligé	inclus
détesté	pas accepté	pris en compte
dévalorisé	pas aimé	valorisé
dominé	pas cru	
dupé	pas entendu	
écarté	pas voulu	
écrasé	pas vu	
escroqué	piégé	
étouffé	piétiné	
floué	protégé	
foulé aux pieds	rabaissé	
harcelé	refait	
humilié	rejeté	
ignoré	ridiculisé	
incompris	sali	
insulté	trahi	
intimidé	trompé	
isolé	utilisé	
Jeté	vaincu	

En apprenant à faire ces distinctions, nous sommes **au cœur de la transformation radicale que propose la CNV**, à savoir : reprendre le pouvoir sur ce qui nous appartient. Cette transformation - qui réclame de cheminer vraiment à l'intérieur de nous - peut demander du temps. Ce peut être une révolution de passer de « Je suis invisible dans ce service » à « Quand je vois mes collègues qui vont prendre un café sans m'inviter à les accompagner, je me sens vexé et j'ai peur. Je réalise que j'ai besoin de me rassurer que je fais partie de l'équipe. Je pourrais leur demander s'il y a une raison qui fait qu'elles sont parties sans moi... »

S'entraîner à ressentir

Voici un exercice d'auto-empathie silencieuse à pratiquer régulièrement pour nous entraîner à ressentir ce qui est présent en

ici et maintenant. En faisant cet exercice à des moments où nous sommes seul, sans être submergé par la situation ou par une émotion trop forte, sans craindre la réaction d'autrui, nous développerons une habileté utile dans des situations de relation ou de tensions.

Exercice 3.10 - Auto-empathie quotidienne

Vous pouvez faire cet exercice 1 fois par jour par exemple.

1. Prenez conscience de votre respiration : l'inspir, l'exprir ; observez le rythme, la profondeur et les mouvements de votre corps qui accompagnent cette respiration.
2. Prenez conscience de votre corps et de vos sensations corporelles : le contact de votre corps avec vos vêtements, l'air, les points de contact ; les sensations de froid et de chaud ; les tensions et les espaces détendus ; les douleurs.
3. À chaque inspir, accueillez comment vous vous sentez et laissez monter ce qui vient, sans chercher à comprendre ; juste essayez de nommer et de ressentir.

Exercice 3.11. S'approprier les ressentis

Exercice à faire 1 fois par semaine par exemple.

1. Choisissez un sentiment agréable au hasard et essayez de ressentir ce que ça fait dans votre corps quand vous vous mettez en lien avec ce ressenti.
2. Faire de même avec un sentiment désagréable.

Les exercices ci-dessus sont souvent considérés comme de la relaxation, alors qu'ils sont davantage des occasions de se centrer et de s'écouter. La différence est notable : un exercice d'auto-empathie ne conduit pas nécessairement à un état de paix intérieure, de sérénité, de relaxation. L'objectif est réellement de **nous accueillir, de manière authentique.**

Il se peut que cet espace pour nous soit tellement inhabituel et nourrisse tellement de besoins (prendre soin de soi, se reposer, s'accueillir, être écouté), qu'effectivement nous ressentons de la paix et de la joie. Si c'est le cas, prenons le temps de les savourer. Il se peut aussi que nous touchions une émotion de grande tristesse, de désespoir, de fatigue ou de colère. Prenons le temps de l'accueillir. Peut-être allons-nous pleurer. Peut-être aurons-nous envie d'aller courir, d'aller crier dans les bois. Accueillons ces émotions en prenant le temps qu'il faut. Peut-être aurons-nous besoin de plusieurs exercices pour accueillir ce qui nous habite.

Respectons notre rythme.

Une infirmière raconta un jour que, après certaines journées de travail, elle avait besoin d'aller dans un endroit isolé, dans la forêt, pour crier sa colère face à la souffrance, évacuer toutes les émotions fortes accumulées dans la journée, avant de rentrer chez elle plus sereine.

La sérénité et la paix intérieure viendront quand la vague émotionnelle sera passée et nous goûterons au fait que cette vague ne nous a pas noyé, que nous sommes bien vivants après avoir traversé ce qui nous habite, que nous sommes plus vivants même.

À RETENIR

- > À chaque moment de notre vie, nous ressentons de l'agrément et/ou du désagrément, en lien avec ce qui nous stimule à l'extérieur (paysage, sons, événements...) ou à l'intérieur (état de santé, pensées...).
- > Ces ressentis, qu'ils soient conscients ou inconscients, s'expriment à travers notre corps, dans notre attitude corporelle, notre qualité de présence, le ton de notre voix, ce que nous exprimons.
- > Les ressentis sont des indicateurs précieux des niveaux de satisfaction de nos besoins, dans le moment présent.

ÉTAPE « B » - SE RELIER À SON BESOIN

*« Il y a assez de tout dans le monde
pour satisfaire aux besoins de l'homme, mais pas assez pour assoupir
son avidité. »
Gandhi*

Nos sentiments nous permettent d'accéder à nos besoins

Exercice 3.12 Explorer l'origine d'un sentiment

Choisissez un souvenir précis que vous avez plaisir à vous remémorer. Prenez le temps de vous relier à ce souvenir.
Quels sont les sentiments, *a priori* agréables, qui vous habitent à ce souvenir ?



Quel est le sentiment, a *priori* agréable, qui est le plus présent pour vous maintenant ?



De manière intuitive, quelle est l'origine de ce sentiment agréable ? Qu'est-ce qui est si précieux pour vous qui fait que ce souvenir est agréable pour vous ?



Éric est commercial et passe beaucoup de temps en voiture pour aller voir des clients. Je remarque qu'il a mis une petite photo de deux garçons près de son tableau de bord.

Moi - Ce sont vos enfants ?

Eric — Oui. Un souvenir de vacances.

Moi — Vous avez toujours cette photo dans votre voiture ?

Éric - Oui, j'aime bien la regarder. Ça me donne du courage et de l'énergie pour faire mon travail. Ça me rappelle que le plus important pour moi c'est ma famille. Mon travail me permet de prendre soin de ma famille. Ça m'aide à supporter les déplacements, de m'en souvenir.

En me parlant, je vois le visage d'Éric se détendre. Il sourit. Ses yeux brillent. Qu'est-ce donc qui fait sourire Éric ?

Nous pouvons penser que c'est la photo qui est à l'origine de la joie d'Éric. Pourtant si Éric ne se relie pas à ce qu'évoque cette photo pour lui ou s'il se souvient des efforts qu'il a eu à faire pour que ces enfants acceptent d'être pris en photo, la joie n'est pas là. La photo est un stimulus puisqu'elle a un rôle dans la joie d'Éric. Mais elle n'est pas l'origine de son sentiment. Ce qui procure de la joie à Éric, c'est ce qu'il exprime : se donner de l'énergie ; le sens de sa vie ; prendre soin de sa famille. Il s'agit de besoins fondamentaux pour Éric.

Les besoins sont ce qui nous meut, ce qui motive nos actes et nos paroles, ce que nous désirons au plus profond de notre être.

Lorsque nos besoins sont nourris, nous avons de l'énergie, nous sommes pleinement vivants et nos sentiments sont agréables. Lorsque nos besoins ne sont pas nourris, nous perdons de l'énergie

et nos ressentis sont désagréables. **Nos sentiments sont donc des indicateurs précieux du niveau de satisfaction de nos besoins.**

Pour nous aider à repérer nos besoins, nous en donnons une liste indicative dans le tableau 3.5.

Exercice 3.13 - Repérer ses besoins

En reprenant l'exercice précédent, remémorez-vous à nouveau le souvenir que vous avez choisi.

Quel est le sentiment agréable le plus présent en vous maintenant que vous vous souvenez de ce moment.



En vous aidant si besoin de la page précédente et de ce que vous avez écrit précédemment, pouvez-vous repérer des besoins qui sont nourris et qui sont à l'origine de votre sentiment agréable ?



Il se peut qu'en prenant conscience du ou des besoins nourris vous remarquiez un changement dans votre ressenti. Comment vous sentez-vous maintenant que vous prenez conscience des besoins ci-dessus ?



Arrêtons-nous un instant sur l'importance et la difficulté d'accueillir pleinement nos besoins, dans l'auto-empathie.

Nos besoins sont vitaux

Les besoins sont fondamentaux car ils concernent la vie. Pour que nous soyons vivants, il est nécessaire que nos besoins soient nourris.

Prenons l'exemple d'une plante verte. La plante verte a besoin d'eau, de lumière, de nutriments, d'espace. Si nous la mettons dans une pièce obscure (expérience que certains ont peut-être faite en partant en vacances !), la plante va petit à petit perdre des couleurs et des forces. Si cette situation dure, elle va s'affaiblir puis mourir.

Les besoins sont comme des vases. À chaque moment de notre vie, nos vases sont plus ou moins remplis. Si notre vase de confiance en nous est plein, nous sommes sereins, confiants, pleins d'énergie

Tableau 3.5 — Liste des besoins

<p>Survie abri air, respiration alimentation évacuation hydratation lumière repos reproduction (survie espèce) mouvement, exercice rythme (respect du)</p>	<p>Liberté autonomie indépendance émancipation exercer son libre arbitre spontanéité souveraineté</p>	<p>Identité cohérence accord avec ses valeurs affirmation de soi appartenance identitaire authenticité confiance en soi estime de soi/de l'autre évolution respect de soi/de l'autre intégrité</p>
<p>Sécurité confiance harmonie paix préserver (temps, énergie) protection réconfort sécurité soutien</p>	<p>Relation appartenance attention communion compagnie contact empathie intimité partage proximité amour chaleur humaine délicatesse, tact honnêteté, sincérité Respect</p>	<p>Participation contribuer au bien-être de quelqu'un coopération concertation co-création expression interdépendance</p>
<p>Récréation défoulement, détente jeu récréation ressourcement rire</p>	<p>Accomplissement de soi actualisation de ses potentiels beauté création expression inspiration réalisation choix de ses projets de vie, valeurs, opinions, rêves... évolution apprentissage spiritualité</p>	<p>Célébration appréciation contribution à la vie partage des joies et des peines prendre la mesure de deuil, perte ritualisation reconnaissance gratitude</p>
<p>Sens clarté comprendre discernement orientation signification transcendance unité communion</p>		

pour oser être nous-mêmes et réaliser les projets qui nous tiennent à cœur. Si notre vase de confiance en nous s'est un peu vidé, suite à un échec — un licenciement inattendu ou une rupture amoureuse - nous sommes habités par des sentiments plus mitigés : le doute, la peur d'échouer à nouveau.

Nos actions et nos paroles, de manière consciente ou inconsciente, vont chercher à nous faire remplir à nouveau notre vase de confiance en nous : nous allons chercher à briller lors d'un entretien d'embauche, nous allons rechercher la compagnie des personnes qui nous apprécient... Mais attention ! Notre mental peut croire que notre souffrance est légitime. Il peut alors chercher à nous démontrer que nous avons raison de manquer de confiance en nous, en listant tous les entretiens ratés, toutes les remarques négatives reçues...

Évitons donc de vider consciencieusement nos vases, de manière inconsciente et dramatique, tout en le reprochant évidemment aux autres !

Si notre vase est presque vide, nous devenons hyper-réactifs à toutes les situations qui vont ébranler notre confiance en nous. Nous allons nous montrer hyper-sensibles et risquer de nous effondrer. Les autres diront que nous réagissons de manière exagérée. En fait, il ne s'agit pas d'exagération : l'un de nos vases de besoins est presque à sec et nous nous sentons en danger.

À RETENIR

Il est vital pour nous de développer notre conscience de l'état de nos vases, moment après moment, et de veiller à les remplir. C'est notre responsabilité et nous ne pouvons la déléguer à personne d'autre.

Nos besoins sont précieux

Paul est informaticien. Il veut comprendre pourquoi il est toujours en retard et nous explorons ensemble ce qui se passe pour lui sur un projet précis qu'il n'arrive pas à terminer.

Paul - Je veux peaufiner. Je sais qu'on peut faire mieux et ça m'ennuie de le rendre comme ça. (silence). Je suis perfectionniste en fait !

Moi (mettant de côté pour l'instant le jugement de Paul sur lui-même — la perfection n'est pas un besoin !) - Tu serais frustré de livrer ton produit

dans cet état ?

Paul — Oh oui ! Il y a de petites améliorations qui rendraient le logiciel beaucoup plus pratique et ce sera vite fait !

Moi — C'est important pour toi de rendre service au client et de lui faciliter la vie, c'est ça ? (*Voilà quelque chose qui ressemble à un besoin.*)

Paul — Oui mais je sais bien que je suis trop perfectionniste. Mon client ne me demande pas tout ça.

Paul prendra plusieurs heures avant de reconnaître que son besoin d'être utile, de rendre service, de faciliter la vie d'autrui est un besoin essentiel, tout autant que son besoin de respecter ses engagements.

En reconnaissant pleinement ses besoins, Paul retrouve peu à peu de la sérénité, de la clarté et peut trouver des pistes d'amélioration et de dialogue avec ses clients.

Il est bien dommage que, dans notre langage et notre représentation, les besoins expriment essentiellement un manque, l'expression d'une faiblesse, l'aveu d'une vulnérabilité. Comme si notre force vitale, étaient une fragilité alors qu'il s'agit bien au contraire de ce qui nous meut, ce qui nous donne de l'énergie, de la vitalité et de la force ! Nous observons qu'une personne en lien avec ses besoins est physiquement plus solide, plus stable qu'une personne uniquement centrée sur son mental, ses pensées.

Le besoin dit quelque chose du précieux de l'homme, de sa source vitale. **Accueillir notre besoin, c'est reconnaître le précieux, la valeur de ce qui nous habite**, ce lieu de nous-mêmes dont nous avons la responsabilité et que nous ne pouvons déléguer à personne.

Nos besoins sont légitimes et précieux et ce n'est pas si facile de l'admettre ! Qu'il peut être long ce chemin pour reconnaître leur beauté et cesser de les voir comme un signe de fragilité, comme une chose qui ne devrait pas exister. Lorsque nous identifions un besoin, ne sautons pas trop vite à pieds joints par dessus pour passer au suivant. Prenons le temps de le goûter, de le bercer, de reconnaître qu'il est précieux et que sa raison d'être est de contribuer à notre vie. Je vois tant de gens préoccupés des besoins d'autrui : mères et pères de famille, époux attentionnés, éducateurs, soignants, thérapeutes. Nous risquons d'oublier que, dans l'univers, parmi ces « autres » pour lesquels nous avons tant de sollicitude, il y a une personne dont nous pourrions particulièrement prendre soin : nous-mêmes.

Accueillir sans comprendre

Certains psychologues ont cherché à ordonner les besoins. Nous entendons couramment parler de la pyramide de Maslow, qui n'a pas été hiérarchisée par Maslow lui-même et qui identifie cinq niveaux de besoins. Selon cette représentation hiérarchisée, nous ne pouvons pas accéder à nos besoins de sécurité par exemple tant que nos besoins physiologiques n'ont pas été pris en compte. Cette hiérarchisation est discutée, en particulier par les mouvements qui s'intéressent aux plus pauvres, comme ATD Quart-Monde.

J'ai été frappée par exemple de voir que, lors du tremblement de terre en Haïti, les besoins de spiritualité se sont exprimés très vite, avant même que les besoins en nourriture, eau et logements soient gérés. En CNV, nous ne priorisons pas *a priori* les besoins. Nous ne cherchons pas à comprendre pourquoi, pour telle personne, à tel moment de sa vie, tel besoin est prioritaire. Il y aurait sans doute des explications liées à notre personnalité, notre histoire, nos blessures... Nous ne faisons que constater et prendre en compte ce que nous constatons.

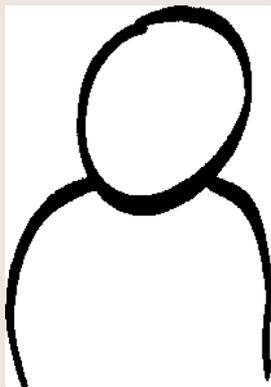
Cette approche CNV peut donc cohabiter et enrichir d'autres approches en psychologie et sciences humaines sans que cela soit indispensable pour la pratique.

Distinguer besoin et stratégie

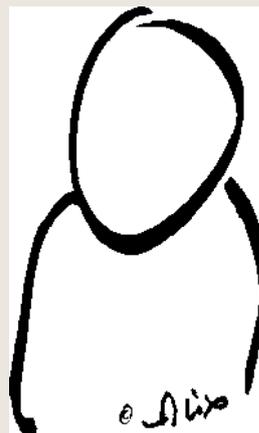
Notre vocabulaire courant utilise le mot « besoin » de manière plus large que ne le fait la CNV.

« J'ai besoin de chocolat. » Lorsque nous disons cela, nous voulons dire que le chocolat, qui est un objet concret, peut contribuer à notre bien-être. La CNV nous aide à voir que le chocolat est une stratégie qui nous permet de satisfaire différents besoins. Il se peut par exemple que le chocolat soit une manière de nous offrir de la douceur. Le chocolat, concret, est une stratégie pour contribuer à un besoin fondamental et vital, la douceur. Si nous n'avons pas de chocolat ou si nous ne pouvons plus en manger parce que nous avons un diabète, il est de notre responsabilité de trouver d'autres stratégies pour nous offrir de la douceur.

**J'IRAI MIEUX
QUAND ELLE AURA
CHANGÉ**



**J'IRAI MIEUX
QUAND IL AURA
CHANGÉ**



Mon besoin ?



Mon besoin ?

« J'ai besoin de parler à ma sœur. » Là aussi nous mettons trop de lien entre notre besoin, d'être écoutés ou d'harmonie, et la stratégie qui est de nourrir ce besoin avec une personne particulière qui est une sœur. L'auto-empathie nous aide à accueillir d'abord nos besoins avant de chercher qui peut y contribuer, ce qui sera l'étape suivante.

« J'ai besoin qu'il m'appelle quand il arrive chez lui. » Une nouvelle fois nous parlons d'une stratégie, sans nous relier à notre besoin. Or c'est le besoin qui est vital. Qu'il y a-t-il de si précieux pour nous, qui ne dépend pas de l'autre, qui fait que nous sommes mal à l'aise s'il n'appelle pas ? Cette question est parfois difficile, notamment dans les relations éducatives et hiérarchiques.

Critères pour vérifier qu'il s'agit d'un besoin

Les besoins sont universels. Même si un besoin particulier n'a pas la même importance pour chacun et à chaque moment, nous connaissons tous ce besoin.

Les besoins sont en lien avec notre énergie vitale et servent la vie. Nous n'avons pas besoin que l'autre reconnaisse ses torts. En revanche le fait qu'il reconnaisse ses torts nourrit peut-être un besoin de compréhension et d'accueil de ce qui a été difficile pour nous.

Le besoin est précieux. Je peux en reconnaître la légitimité, la valeur, la beauté même si je ne sais pas expliquer pourquoi ce besoin est en ce moment si important pour moi. Le besoin est un cadeau que j'offre dans la relation.

Le besoin n'est pas lié à une chose ou une personne particulière. Je n'ai pas besoin d'une voiture neuve mais une voiture neuve peut contribuer à mon besoin de me sentir en sécurité.

« J'ai besoin que... » exprime généralement une stratégie : « J'ai besoin qu'elle me laisse tranquille » exprime que j'ai besoin d'être tranquille. Si elle va jouer dans sa chambre, elle contribuera à mon bien-être et à ma tranquillité.

Exercice 3.14- Distinguer besoin et stratégie

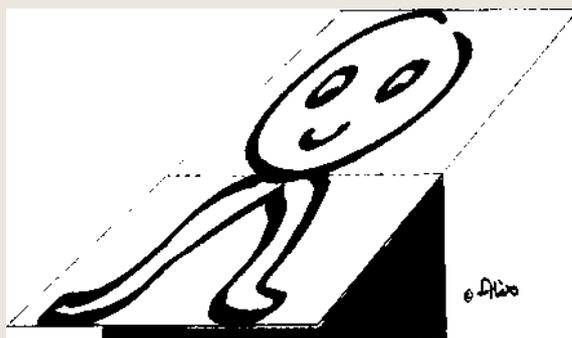
Dans les phrases ci-dessous, repérez les phrases qui expriment un besoin et celles qui expriment une stratégie. Si vous repérez une stratégie, quel est le besoin qu'elle pourrait satisfaire ?

1. J'ai besoin d'être écoutée car je viens de vivre quelque chose de difficile.
2. J'ai besoin d'aller faire un tour.
3. J'ai besoin de plus de temps pour assimiler cette notion.
4. J'ai besoin que tu sortes les poubelles.
5. J'ai besoin qu'on coopère.

6. J'ai besoin que tu m'appelles moins souvent.
7. Restez tranquilles !

Nos jugements nous permettent d'accéder à nos besoins

Nos besoins motivent nos actes, et en particulier nos pensées, jugements, reproches. Accueillir nos pensées et nos jugements (Étape J) nous permet donc d'accéder à nos besoins. C'est une signification du pliage des petits personnages que je vous ai proposé : lorsque je soulève la tête qui représente des pensées, je vois qu'il y a derrière un cœur qui symbolise les sentiments et un ventre qui symbolise des besoins. Même lorsque ce cœur et ce ventre ne sont pas visibles, ils sont là.



À RETENIR

- » Chaque jugement négatif est l'expression maladroite d'un besoin insatisfait qui crée un sentiment désagréable.
- » Chaque jugement positif est l'expression maladroite d'un besoin satisfait qui crée un sentiment agréable.

Voici deux exemples :

« *Le repas de dimanche, où on était tous là, était sympa.* »

« Sympa » est une évaluation positive qui exprime, de manière maladroite, le fait qu'en repensant à ce repas, je suis joyeux. Mes besoins de lien, de partage, de légèreté ont été nourris.

- « *C'est un mensonge.* » « Mensonge » est une évaluation négative. En fait, je veux dire que je suis agacée et que j'ai besoin d'authenticité pour me sentir à l'aise dans la relation.

Exercice 3.15 - Vérifier la relation entre jugement et besoin

Reprenez la situation choisie à l'exercice 3.1.

1. Notez dans la colonne de gauche tous les jugements, toutes les pensées, y compris les plus inavouables, que vous avez sur la personne - Inspirez-vous de ce que vous avez écrit dans l'exercice de l'étape J de l'auto-empathie et n'hésitez pas à enrichir votre liste !
2. Notez dans les colonnes de droite comment vous vous sentiez dans cette situation et quels sont les besoins qui n'étaient pas pris en compte dans cette situation. Ayez confiance dans votre compréhension intuitive des notions de « sentiment » et de « besoin ». Nous affinerons plus tard.
3. Voyez-vous des liens entre les jugements et les besoins identifiés ?

Jugements, pensées	Besoins	Sentiments
« " C'est injuste »	Justice	En colère, furieux

Ce qui motive nos actes

Nos besoins sont à la source de notre énergie vitale. C'est donc pour tenter de satisfaire des besoins que nous parlons, que nous agissons, que nous faisons des choix. Prendre conscience des besoins que nous cherchons à satisfaire lorsque nous agissons nous aidera à nous relier à notre force de vie et à nourrir nos besoins de sens.

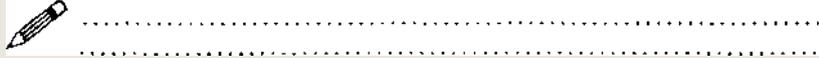
Exercice 3.16 - Relire des actions du quotidien

Choisissez une action que vous réalisez régulièrement et que vous vivez facilement comme une corvée, quelque chose que l'on doit faire (sortir la poubelle, emmener un enfant à l'école, déjeuner chez les beaux-parents, participer à la réunion de service qui ne sert à rien...).

Reprenez la liste des besoins et notez tous ceux que vous cherchez à satisfaire dans cette situation :



La prochaine fois que vous réalisez cette action, prenez conscience de tous les besoins que vous cherchez à satisfaire. Comment vous sentez-vous ?



Lorsque nous nous relions aux besoins que nous cherchons à satisfaire et qui sont multiples, nous donnons du sens à notre action et nous retrouvons la beauté de notre geste. Parfois aussi, le fait de nous relier à nos besoins nous permet d'envisager d'autres stratégies plus joyeuses pour nous ou de choisir plus souvent ce qui nous fait du bien.

L'équilibre de nos besoins

Les besoins fondamentaux de l'être humain sont multiples ; à chaque moment de notre vie, dans chaque situation et dans chaque choix que nous faisons, nous avons des besoins nourris et d'autres pas. Nous avons à apprendre à équilibrer notre manière de percevoir nos besoins : prendre conscience à la fois des besoins que nous nourrissons et ceux que nous mettons de côté dans tous les choix que nous faisons. Ceci nous évitera d'être systématiquement dans la prise en compte de ce qui nous manque, de ce qui nous fait souffrir, ce que l'autre ne nous donne pas. Ceci évitera également d'être trop systématiquement dans ce qui nous convient, en oubliant des parties de nous-mêmes en souffrance qui risquent de se réveiller à notre insu.

Exercice 3.17 - Percevoir l'équilibre de ses besoins

Imaginez-vous dans les situations suivantes. Identifiez les besoins qui seraient nourris et ceux qui ne seraient pas pris *en* compte dans la situation imaginée :

Manger une tablette de chocolat

1. Besoins satisfaits :
2. Besoins non satisfaits :

Arriver en retard à un rendez-vous

1. Besoins satisfaits :
2. Besoins non satisfaits :

Aller au restaurant

1. Besoins satisfaits :

2. Besoins non satisfaits :

Dire oui alors que je voudrais dire non

1. Besoins satisfaits :

2. Besoins non satisfaits :

Reconnaître la beauté de nos besoins

Nous attendons trop souvent que les autres prennent soin de nos besoins, sans développer notre capacité à prendre soin de nous. Bien sûr que nous avons besoin des autres, de la relation pour être comblé et, en même temps, il est vital pour nous d'apprendre à faire notre part. Sinon, nous arrivons devant l'autre avec des vases de besoins à sec. Nous sommes alors incapables d'accueillir la liberté de l'autre, d'accepter que l'autre a mieux à faire que prendre soin de nous.

Dans l'auto-empathie, nous ne nous préoccupons pas tout de suite de ce que nous allons demander à l'autre mais de ce que nous avons à faire nous-mêmes pour prendre soin de ce qui est vivant en nous. Non pas pour devenir indépendant et ne pas dépendre d'autrui mais pour être debout, capable d'engager un dialogue dans une relation d'interdépendance où chacun aura la même importance.

La première chose, et c'est peut-être la plus difficile, est de prendre conscience que le plus précieux pour nous n'est pas toujours que nos besoins soient satisfaits mais qu'ils soient reconnus. Nous avons une responsabilité par rapport à la reconnaissance de nos besoins.

Nos besoins sont légitimes et, s'ils s'expriment, c'est qu'il est vital pour nous, ici et maintenant, de les reconnaître et de les prendre en compte. Inutile de chercher à comprendre pourquoi ce besoin est si important maintenant : quelle blessure du passé, quelle fragilité psychologique le justifient.

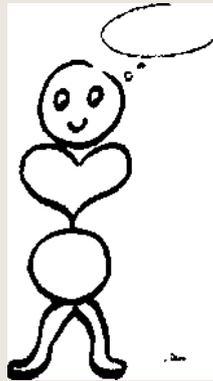
Suis-je capable de reconnaître tout simplement que ce besoin est présent maintenant et demande mon attention ? Puis-je chérir ce besoin comme quelque chose de précieux qui me demande de l'attention pour me donner de la vie ? Puis-je porter de l'attention à ce besoin comme je le ferais pour l'ami le plus précieux ?

Exercice 3.18 - Reconnaître la beauté de ses besoins

Choisissez un besoin présent en vous maintenant, satisfait ou non. Vous pouvez pour cela vous aider de la liste des besoins. Choisissez un mot qui attire votre attention, sans chercher à comprendre pourquoi.

Prenez le temps, en silence, d'accueillir et de reconnaître la beauté de ce besoin. Vous pouvez vous répéter intérieurement « J'ai besoin de... Ce besoin est précieux pour moi. Il est légitime. Je me demande d'en prendre soin. »

Vous pouvez prendre soin de ce besoin comme vous en prendriez soin si vous écoutiez un ami qui vous est cher.



ÉTAPE « D » - SE RELIER À SA DEMANDE

Alors que les besoins expriment notre élan de vie et ne sont pas reliés à du concret (authenticité, relation, réconfort...), le processus CNV nous invite à chercher les manières concrètes que nous avons de nourrir nos besoins, d'améliorer notre vie.

Explorer toutes les demandes possibles

Quelles demandes concrètes pourrais-je faire pour prendre soin de mes besoins et être habité par des sentiments plus agréables ?

Dans un environnement technique exigeant, un agent prend conscience, après un arrêt maladie, qu'il a besoin de développer sa confiance en lui. Nous travaillons ensemble sur cette question et il identifie plusieurs pistes possibles :

- au cours de l'entretien d'évaluation, demander à son responsable ce qu'il apprécie ;
- passer cinq minutes par jour pour se remercier de ce qu'il a fait dans sa journée pour réaliser sa mission et assurer les réparations dont il a la charge.

Dans l'auto-empathie nous sommes seuls et nous pouvons explorer toutes les demandes que nous pourrions faire pour contribuer à notre bien-être :

- **Demander à une autre personne quelque chose qui pourrait contribuer à notre besoin ?** Après avoir clarifié nos sentiments et nos besoins, nous pouvons choisir de demander à une personne précise de contribuer à notre bien-être. Le chapitre 5 nous aidera à exprimer ce que nous voulons en augmentant nos chances d'être entendus.
- **Demander à plusieurs personnes ?** Nous avons parfois une demande à formuler à un groupe - notre équipe, notre famille, nos enfants...
- **Demander à nous-mêmes ?** Parfois nous attendons des autres qu'ils fassent quelque chose que nous pouvons faire nous-mêmes. Parfois aussi nous sommes trop confus, trop ému, trop inquiet pour entrer en dialogue. Dans ces situations, nous nous demanderons de l'auto-empathie et nous chercherons comment nous pouvons contribuer à notre bien-être.
- **Demander à Dieu ou à l'univers ?** Ceux qui croient en un Dieu bienveillant et tout amour peuvent lui adresser une demande.

Prendre conscience de la diversité des possibles

Une maladresse courante est d'imaginer que la demande est nécessairement à faire à la personne qui est le stimulus.

Prenons par exemple une femme qui réalise qu'elle est excédée. Lorsque son mari rentre le soir, après sa journée de travail, il apporte le journal, s'installe dans un fauteuil et prend une heure pour lire le journal. Cette femme prend conscience qu'elle est agacée et que son besoin de partage et d'échange n'est pas du tout nourri par ce rituel.

Elle vient me voir et ne comprend pas. Cela fait plusieurs fois qu'elle s'exprime en CNV auprès de son mari. « Je lui ai déjà dit que j'avais besoin de partage, après ma journée de travail et de retrouvaille avec les enfants. Je lui ai déjà expliqué que j'aurais besoin d'échanger sur nos journées, partager simplement ce qui s'est passé pour nous. Il m'écoute, il fait un effort pendant deux ou trois jours et puis l'enfer recommence. »

Après un temps d'accueil de ses jugements, elle prend conscience qu'elle a besoin de partage et que, visiblement, ce n'est pas le besoin prioritaire de son mari lorsqu'il rentre. Réalisant cela, elle cherche d'autres personnes avec qui elle pourrait partager : ses enfants qui sont ravis de raconter ce qu'ils ont fait à l'école, des amis qui seraient heureux d'avoir de ses nouvelles. Le fait de découvrir d'autres pistes lui a redonné de l'énergie et a fait baisser la pression qu'elle exerçait sur son mari. Elle a pu ensuite formuler des demandes d'un espace plus ouvert qui a permis le dialogue avec lui.

Exercice 3.19 - S'entraîner à trouver des demandes

En vous aidant de la liste des besoins (tableau 3.5), choisissez un besoin et cherchez trois demandes que vous pourriez faire qui vous permettraient de prendre soin de ce besoin. À qui feriez-vous ces demandes ?



Exercice 3.20 - Expérimenter l'auto-empathie - formuler une demande

Reprenez la situation choisie en début de chapitre.

En reprenant les besoins non satisfaits que vous avez repérés en étape B, voyez-vous une demande que vous pourriez vous faire à vous-même pour prendre soin de votre besoin ?



Un espace bienveillant : l'auto-empathie

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous retenez et qui sont précieuses pour vous ?

Quelles sont vos questions ?

Concrètement qu'est-ce que vous vous demandez pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

4

MIEUX SE COMPRENDRE POUR ÊTRE PLUS PRÉSENT, VIVANT ET DISPONIBLE

*« L'homme est en marche pour satisfaire des besoins
qui lui sont plus que de la nourriture ou des vêtements.
Il s'est lancé à la recherche de soi-même. »
Rabindranath Tagore*

Exercice 4.1 - Comment s'occuper de son véhicule ?

Votre voiture vous rend de nombreux services depuis des années. Vous la conduisez tranquillement et voici qu'un voyant rouge s'allume sur le tableau de bord.

Que faites-vous ?

1. Je ne m'en préoccupe pas et je continue ma route ; tant que ça roule, ça roule !
2. Je m'arrête sur le bord de la route et je pleure.
3. Je m'arrête sur le bord de la route, je téléphone à un ami et je lui explique à quel point la situation est difficile pour moi.
4. Je ne m'en occupe pas, car je vois que les autres ont des véhicules encore plus mal en point et je m'intéresse uniquement aux véhicules des autres.
5. Je critique le constructeur de voiture qui a conçu des voitures qui ont des voyants qui s'allument.
6. Je fais toujours la même chose : je mets de l'essence.
7. Je n'y connais rien et j'attends que ce soit un autre conducteur qui s'en occupe !

8. J'appelle la dernière personne qui a utilisé ma voiture et je lui reproche de me l'avoir laissée dans cet état (en plus le coffre est sale !)
9. Je lis le manuel, je vois que c'est un problème de niveau d'huile et, maintenant que j'ai compris, je continue à rouler et je pense à autre chose.
10. Je m'arrête chez un garagiste et je lui demande conseil, puis je repars car je n'ai pas de temps à perdre !
11. Je m'arrête chez le garagiste, je lui demande conseil et j'attends le temps qu'il faut pour qu'il puisse réparer la panne et me permettre de repartir sereinement.
12. Je gare mon véhicule, je regarde la notice et je roule jusqu'au prochain garage, comme on me le conseille dans la notice.
13. Autre attitude que vous auriez ?

Imaginez maintenant que vous êtes votre propre véhicule et regardez les situations de votre vie quotidienne. Voyez-vous des attitudes que vous avez dans la vie, qui ressemblent aux attitudes ci-dessus ? Si oui, lesquelles ?



Si vous continuez à considérer que vous êtes votre propre véhicule (ce qui suppose que vous ne pouvez pas changer de véhicule et que vous n'en avez qu'un pour toute votre vie), quels risques prenez-vous en choisissant ces stratégies ? Comment vous sentez-vous en en prenant conscience ?



La métaphore manque sans doute de poésie, mais elle peut permettre de comprendre les enjeux de l'auto-empathie

À RETENIR

- > L'auto-empathie est un temps d'arrêt pour prendre conscience de l'état dans lequel nous nous trouvons et trouver des moyens accessibles pour prendre soin de nous et nous rendre disponibles aux autres.
- > Nous pratiquons l'auto-empathie de manière régulière pour nous entretenir et de manière ponctuelle lorsque nous sommes en difficulté.
- > Dans l'auto-empathie nous sommes seuls ou accompagnés par une personne bienveillante formée à la CNV par exemple.

Exercice 4.2 - Prendre rendez-vous avec soi-même

Vous avez sans doute un agenda, un calendrier, un organisateur, où vous notez les rendez-vous importants : votre patron, vos collaborateurs, un dîner chez des amis, une réunion, un rendez-vous chez le médecin.

Prenez votre agenda et prenez un rendez-vous avec la personne qui est la plus importante pour vous : vous-même. Vous pouvez, pour éviter les regards indiscrets perplexes et incrédules, choisir un nom de code. RDV avec « MM » est plus discret que RDV avec « MOI-MÊME » !

Fixez l'heure de début, l'heure de fin et le cadre de votre rendez-vous.

Voyez ce que ça vous fera la prochaine fois que vous direz à quelqu'un « Ce soir, je ne peux pas rester après 18 heures car j'ai un rendez-vous important avec un ami » et cet ami si important, ce sera vous-même !

S'il se trouve que vous choisissiez de remplacer ce rendez-vous par quelque chose de plus important, n'y renoncez pas pour autant, décalez-le. On n'annule pas un rendez-vous si important !

Enfin, faites avec vous comme vous feriez pour n'importe quel ami très cher. À la fin de votre rendez-vous avec vous-même, fixez le prochain ! Même si c'est dans une semaine ou dans un mois, vous y trouverez un grand bénéfice et une grande joie !

Lors de ces rendez-vous avec vous-même, vous pourrez pratiquer l'auto-empathie, les exercices proposés dans cet ouvrage ou d'autres.

S'ARRÊTER POUR CLARIFIER SES RÉACTIONS

Nous souhaitons souvent être efficace, résoudre les problèmes, obtenir des autres ce que nous voulons et trouver des solutions qui nous satisfont. Nous voulons le faire rapidement. Nous espérons le faire de manière globale et définitive.

L'auto-empathie est une invitation à s'arrêter pour prendre le temps de la relation à soi avant d'être en relation avec l'autre. Selon les cas, il s'agira de jeter un coup d'œil au tableau de bord de notre véhicule, de s'arrêter un instant au bord de la route pour faire un point rapide ou de s'arrêter plus longuement sur un parking ou chez un garagiste compétent.

Cette étape demande du temps pour plusieurs raisons :

- **Apprendre une nouvelle discipline** demande d'engager notre volonté et notre conscience : avant d'être inconsciemment compétent, nous passons par des étapes désagréables mais nécessaires : « être consciemment incompetent » puis « être consciemment compétent ». Cette transformation demande du temps.

**TU ES LIBRE
À 18 H ?**

HEU...



Mes priorités ?



Mes priorités ?

- **Notre cerveau va vite** et, plus la réaction est rapide, plus nous prenons le risque d'être dans les attitudes réflexes de notre cerveau reptilien. Notre organisme, par exemple, est biologiquement programmé depuis des millénaires pour réagir à la peur par la fuite, au stress par l'agressivité, à la fatigue par le repli sur soi. Si nous voulons sortir de modes réactifs, nous avons besoin de prendre au moins une respiration pour laisser passer la réaction automatique et trouver notre pouvoir de choisir.
- **Penser l'efficacité dans la durée.** Nous aurons besoin de patience. Les fruits de nos efforts ne seront peut-être pas immédiatement visibles. Je me souviens de mes débuts en CNV (qui sont encore bien actuels !) où mon entourage devenait allergique au mot « besoin » et « je me sens », parce que je n'avais pas suffisamment de fluidité. Nous avons besoin de temps pour nous ajuster mutuellement.

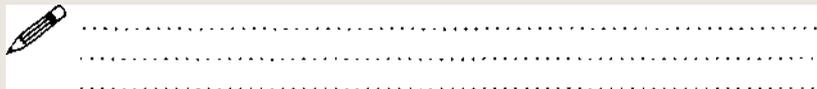
Au début de notre pratique de la CNV, nous pouvons passer une heure pour clarifier une réaction qui nous demande habituellement trois secondes et dont nous payons le prix pendant six mois ou dix années.

SE RELIER À SON INTENTION

Il s'agit de nous relier à notre intention d'arroser l'arbre blanc, de nous accueillir avec bienveillance, dans toute la richesse qui nous habite, les parts qui nous plaisent et celles qui sont moins faciles à accepter. Nous accueillons pour chercher l'énergie vitale qui peut être à la fois à notre service et au service des autres.

Exercice 4.3 - Formuler son intention

Trouver une formulation qui vous convienne et qui exprime cette intention que vous avez lorsque vous prenez un temps d'auto-empathie :



CHOISIR UN INSTANT PRÉCIS

Lorsque nous choisissons de pratiquer la CNV, nous choisissons une situation aussi précise que possible, un instant, un stimulus que nous voulons explorer. C'est un point important qui nous donne de la clarté et du pouvoir, par exemple :

- Hier soir, à 17 h 30, j'ai décroché le téléphone alors que j'étais prête à quitter le bureau.
- Alice m'a dit dimanche « Évidemment tu ne peux pas comprendre. »

Exercice 4.4 - Relire une expérience insatisfaisante

Choisissez une situation récente dans laquelle vous étiez en relation avec une autre personne et qui n'a pas été satisfaisante pour vous.

Notez l'échange qui a eu lieu :



.....
.....
.....

Pourquoi n'êtes-vous pas satisfait ?



.....
.....
.....

Voyez-vous une réaction de votre part qui aurait pu être plus adaptée dans cet échange et influencer favorablement le dialogue ? Laquelle ? Quel dialogue serait plus satisfaisant pour vous ?



.....
.....

Reliés à notre intention de nous écouter avec bienveillance, nous avons choisi une situation précise que nous avons envie d'explorer. Nous sommes prêts à entrer dans le processus d'auto-empathie.

L'AUTO-EMPATHIE EST-ELLE DE L'ÉGOÏSME ?

Prendre soin de ses besoins peut être perçu par un bon nombre d'entre nous comme une attitude égoïste et individualiste qui pourrait être un des maux de notre société actuelle. Elle pourrait l'être effectivement si notre intention était de prendre soin de nos besoins au détriment des autres, si nous nous attachions à formuler

des exigences « Prends soin de mes besoins ou je te rends la vie impossible ! », ce qui n'est évidemment pas l'esprit ni l'intention de la CNV. Ce peut être néanmoins, ne le nions pas, une déviation de la CNV des débutants qui découvrent qu'ils ont des besoins et deviennent exigeants et persécuteurs.

Démonstration des masques à oxygène dans un avion

Dans les avions, les hôtesses de l'air font une démonstration sur les masques à oxygène. Sur certaines compagnies, une explication particulière concerne la responsabilité des adultes vis-à-vis des enfants. La question fondamentale est la suivante : « Deux masques à oxygène tombent : un pour vous et un pour votre enfant. Par lequel commencez-vous ? » La première fois que je me suis imaginée dans une telle situation, mon sang n'a fait qu'un tour et je me suis dit que ma priorité serait évidemment mon enfant. Et je dois reconnaître le risque que je prendrais alors : si je n'ai plus d'oxygène moi-même, je risque de ne pas avoir le temps de mettre le masque à mon enfant, garantissant une mort pour moi et pour lui. Alors que si je commence par mettre mon masque, j'aurai tout l'oxygène disponible pour prendre soin de mon enfant et lui sauver la vie.

La consigne des compagnies aériennes est donc la suivante : commencez par votre masque à oxygène avant toute chose, c'est ce qui vous mettra dans les meilleures dispositions pour être utile aux autres !

Dans l'approche de la CNV, le fait de prendre soin de nos besoins a pour intention de prendre soin de la relation. Prendre soin de ses besoins est donc vécu dans l'intention de nourrir la relation :

- Prendre soin de nous nous rend disponibles, ouverts et capables de prendre soin des autres. La mère de famille qui prend cinq minutes dans sa voiture avant de rentrer à la maison pour accueillir son état intérieur et s'accorder de l'empathie, arrive à la maison plus disponible pour sa famille et à ses enfants. Au lieu d'attendre de ses enfants qu'ils prennent soin de ses besoins, elle saura accueillir ce qui est vivant chez ses enfants sans le prendre contre elle.
- Prendre soin de nous nous permet d'exprimer plus clairement ce que nous attendons des autres, tout en leur laissant la liberté de ne pas y répondre. Parce que j'ai conscience que j'ai besoin de repos, je peux exprimer clairement à mes enfants que j'adorerais qu'ils aillent jouer un moment dans leur chambre pendant que

je me repose. Je peux aussi accueillir leur joie à me retrouver et repousser mon repos à un moment plus favorable. J'ai le choix.

- Prendre soin de nous inclut de prendre soin des autres. Ce qui nous préserve d'un égoïsme destructeur, c'est que chacun d'entre nous, nous avons un besoin précieux qui est de prendre soin des autres. Donner donne souvent autant de joie que de recevoir. Nous relia à nos besoins inclut donc aussi de nous relia à ce besoin. Nous allons donc mettre notre énergie naturellement à prendre soin de nous et des autres.

À RETENIR

Pratiquer l'auto-empathie conduit à :

- > Être plus vivant, avec plus d'énergie, plus de paix, plus de joie.
- > Être plus ouvert aux autres et à la relation.
- > Prendre conscience de notre besoin de contribuer au bien-être d'autrui.

Exercice 4.5 - S'exercer à accueillir l'effet de l'auto-empathie

À la fin de chaque temps d'auto-empathie, observez comment vous vous sentez. Si vous observez que vous êtes plus fatigué, plus déprimé, je vous invite à reprendre le processus ou à demander du soutien car c'est un indicateur que vous n'avez pas assimilé suffisamment le processus.

Un enseignant qui aime son travail et met de l'énergie pour préparer des cours intéressants, me dit : « Cet élève est insupportable, il n'écoute rien, il ne fait aucun effort, il est avachi sur sa chaise et attend la fin de l'heure. Je n'en peux plus. Je n'arrive pas à l'intéresser. J'ai tout essayé. Pourtant des élèves, j'en ai déjà vu beaucoup. Mais, là, ça dépasse les bornes. Ou alors c'est moi qui ne suis plus capable d'être prof. ».

Un travail d'auto-empathie ramène à prendre conscience de ses besoins : être utile ; être rassuré sur ses compétences, sa manière de transmettre et d'enseigner ; être en lien avec les élèves.

Ce travail lui a permis d'accueillir le fait que ses élèves ne sont pas là pour le rassurer sur ses compétences et qu'il peut trouver d'autres stratégies pour cela avec des collègues et en lui-même.

Il lui a permis de voir aussi qu'il interprétait l'attitude de l'élève comme un manque d'attention et de lien et que ceci méritait un dialogue avec l'élève concerné. Ce dialogue a pu se faire d'une manière respectueuse de chacun. Ils ont pu trouver un terrain d'entente prenant soin du besoin de lien de l'enseignant et du besoin de détente qu'éprouvait l'élève pour être présent pendant ses sept heures de cours.

L'AUTO-EMPATHIE POUR SE RESSOURCER

Un cadre commercial me dit un jour : « C'est intéressant la CNV, mais je ne vois pas du tout à quoi ça peut me servir dans mon entreprise. Les relations entre nous sont bonnes, il n'y a pas de tensions, nous sommes en phase dans mon équipe, la situation commerciale est bonne. Je garde cette approche en tête si un jour nous avons une difficulté. »

Certes, la CNV est une approche précieuse pour gérer les difficultés, les conflits, les situations désagréables mais elle n'est pas que cela.

Aurions-nous besoin d'être conscients de ce que nous faisons et communiquons uniquement en cas de problème ? Pouvons-nous continuer à communiquer sans conscience et sans prendre soin des relations lorsque ça va bien ?

La CNV a bouleversé ma manière d'apprendre. J'avais appris à l'école à repérer mes erreurs et mes fautes et à mettre toute mon attention là-dessus. Lorsqu'un instituteur me rendait une dictée, il avait souligné en rouge toutes les fautes. C'est la pédagogie qu'Alice Miller a appelée la pédagogie noire. J'ai reporté de manière inconsciente ce fonctionnement sur mes manières d'être en relation et je vois autour de moi beaucoup de personnes qui semblent avoir reçu les mêmes réflexes que moi. Les chambres en désordre, le tube de dentifrice ouvert, les réunions improductives, les clients mécontents, les faits divers retiennent toute notre attention. Et nous sautons à pieds joints sur les moments où un enfant rend service, sur le quart d'heure de réunion efficace, sur ce moment de solidarité entre collègues ou ce repas familial détendu. Quel dommage...

Pour commencer la pratique de la CNV, il est donc précieux et fort utile de pratiquer la CNV à partir des situations satisfaisantes.

Voici un exercice que vous pouvez pratiquer régulièrement, une fois par jour ou une fois par semaine...

Exercice 4-6 - Apprendre à partir des situations agréables

Choisissez un moment qui a été agréable pour vous aujourd'hui ou dans votre semaine, quelle que soit l'importance de ce moment. Ce peut être un service rendu par un enfant, un « merci » d'un collègue, un échange enrichissant, un cadeau reçu, peu importe !

Pensée : Prenez le temps d'accueillir vos pensées. Repérez les pensées positives que vous avez sur la situation « Elle est sympa », « Il faisait beau », « C'est gentil de sa part », « Je suis efficace »...



.....
.....
.....

Observation : Souvenez-vous précisément de ce qui déclenche cette situation agréable : Qui était là ? Quelles sont les paroles, les gestes, les attitudes qui ont stimulé chez vous des sentiments agréables ?



.....
.....
.....

Sentiment : Repérez les sentiments agréables qui vous habitent maintenant lorsque vous vous souvenez de la situation.

Attention, car il se peut qu'une partie de vous vienne brouiller ce moment de gratitude et vous souffler des sentiments désagréables et des pensées négatives ! Si vous souhaitez expérimenter pleinement la gratitude, il est essentiel de remercier cette partie de vous, l'inviter à s'exprimer à un autre moment et revenir à ce qui est agréable pour vous.



.....
.....
.....

Besoin : Vos pensées positives et vos sentiments agréables sont des indicateurs que des besoins sont satisfaits. Entraînez-vous à les repérer, à les nommer et à les accueillir. Prenez suffisamment de temps pour goûter au fait que ces besoins ont été nourris et remplir vos vases d'énergie et de besoins !



.....
.....
.....

Demande : Habituellement, lorsque nos besoins sont satisfaits, nous n'avons pas de demande à faire.



.....
.....

Terminez cet exercice par deux questions :

1. Comment vous sentez-vous maintenant ?

2. Si cet exercice vous a fait du bien, pourquoi ne le referiez-vous pas à un autre moment ? Quelle demande pouvez-vous vous adresser, de manière réaliste, pour refaire cet exercice ?



L'AUTO-EMPATHIE POUR ÉVOLUER

Nous vivons également des situations désagréables. Prendre un temps d'auto-empathie sur ces situations nous permettra de :

- prendre conscience de ce qui nous habite et apprendre à prendre soin de notre énergie vitale, de notre véhicule ;
- nous entraîner à repérer les situations désagréables pour les gérer dans notre quotidien quand elles arrivent ;
- nous ouvrir au dialogue, clarifier ce que nous voudrions demander à autrui et reprendre du pouvoir sur nos vies.

L'auto-empathie sur des situations qui n'ont pas été satisfaisantes pour nous n'est pas toujours un exercice facile au début :

- il ne s'agit pas de ressasser comment nous nous sentions dans le passé : les émotions du passé sont passées et nous avons à nous orienter vers le présent.
- Il ne s'agit pas de rejouer tout le film de ce qui s'est passé pour analyser ce que nous avons bien fait et mal fait et ce que l'autre aurait dû faire : le passé est passé et nous avons fait de notre mieux.
- Il ne s'agit pas de dire que, puisque c'est passé, ça n'a pas d'importance. Si ce souvenir est toujours présent en nous et réveille encore des émotions, c'est qu'il y a encore au présent des besoins non satisfaits en nous qui demandent à être pris en compte.

Exercice 4.7 - Apprendre à partir des situations désagréables

Choisissez un moment qui a été désagréable pour vous aujourd'hui ou dans votre semaine, quelle que soit l'importance de ce moment. Quelqu'un a fait ou dit quelque chose qui ne vous a pas plu.

Pensées : Prenez le temps d'accueillir vos pensées. Repérez les pensées négatives que vous avez sur la situation en acceptant, puisque vous êtes seul, les

pensées les plus violentes et les plus inavouables, les gros mots, les reproches les plus sévères !



.....
.....

Observation : Souvenez-vous précisément de ce qui a déclenché cette situation désagréable : Qui était là ? Quelles sont les paroles, les gestes, les attitudes qui ont stimulé chez vous des sentiments désagréables.



.....
.....

Sentiment : Repérez les sentiments désagréables qui vous habitent maintenant lorsque vous vous souvenez de la situation.



.....
.....

Besoin : Vos *pensées* négatives et vos sentiments désagréables sont des indicateurs que des besoins ne sont pas satisfaits. Entraînez-vous à les repérer, à les nommer et à les accueillir. Les besoins que vous repérez ne sont pas directement en lien avec la situation. Prenez du temps pour goûter au fait que ce s besoins ont de la valeur, qu'ils sont légitimes et précieux pour vous.



.....
.....

Besoin prioritaire : Repérez le besoin qui vous semble prioritaire ici et maintenant.



.....
.....

Demande : Essayez de voir à qui vous pourriez demander de contribuer à ce besoin. Avez-vous des choses à vous demander pour prendre soin de ce besoin ?



.....
.....

Terminez cet exercice par deux questions :

1. Comment vous sentez-vous maintenant ?
2. Si cet exercice vous a fait du bien, pourquoi ne le referiez-vous pas à un autre moment ? Quelle demande pouvez-vous vous adresser, de manière réaliste pour refaire cet exercice ?



.....
.....

L'AUTO'EMPATHIE OUVRE AU DIALOGUE

L'auto-empathie nous donne de la clarté sur ce que nous vivons. Cette clarté nous permet, d'une part, d'être disponible pour la relation - s'exprimer ou écouter l'autre — et, d'autre part, d'avoir de la clarté sur ce que nous voulons exprimer à l'autre.

Les cinq étapes de l'auto-empathie

- **Accueillir mes jugements et reproches** : reconnaître tous les jugements, toutes les pensées que j'ai sur une situation, sur l'autre et sur moi. Prendre le temps d'écouter ce qui est vivant derrière ces jugements et ces pensées.
- **Me relier à mon observation** : repérer le plus précisément possible le stimulus déclencheur.
- **Me relier à mon sentiment** : accueillir sans juger mes sentiments et ressentir chacun dans mon corps.
- **Me relier à mon besoin** : repérer et accueillir les besoins satisfaits ou non satisfaits qui sont à l'origine de mes sentiments et de mes jugements.
- **Me relier à ma demande** : identifier à qui je peux demander de reconnaître et/ou de contribuer à satisfaire mes besoins. Si la demande est adressée à moi-même, prendre le temps nécessaire pour y répondre.

Nous avons tous l'expérience, lorsque nous n'avons pas pris ce temps d'auto-empathie, d'être débordé par les émotions. Il nous arrive alors d'exploser ou de nous taire, sans savoir exprimer clairement ce qui nous habite. Nous ne sommes absolument pas disponibles pour écouter ce que l'autre nous dit. Les émotions nous envahissent tellement à notre insu qu'elles ferment notre bouche et nos oreilles !

L'auto-empathie est donc la base, les racines d'une relation satisfaisante. Ce travail solitaire de prise de conscience et d'accueil de soi-même est fondamental, vital même, pour nous et pour les relations que nous voulons développer.

Avant d'entrer en relation, il est utile d'apprendre à percevoir quand la phase d'auto-empathie est suffisante pour envisager une relation qui a des chances d'être constructive. Les deux indicateurs les plus précieux sont ceux qui m'indiquent nos besoins :

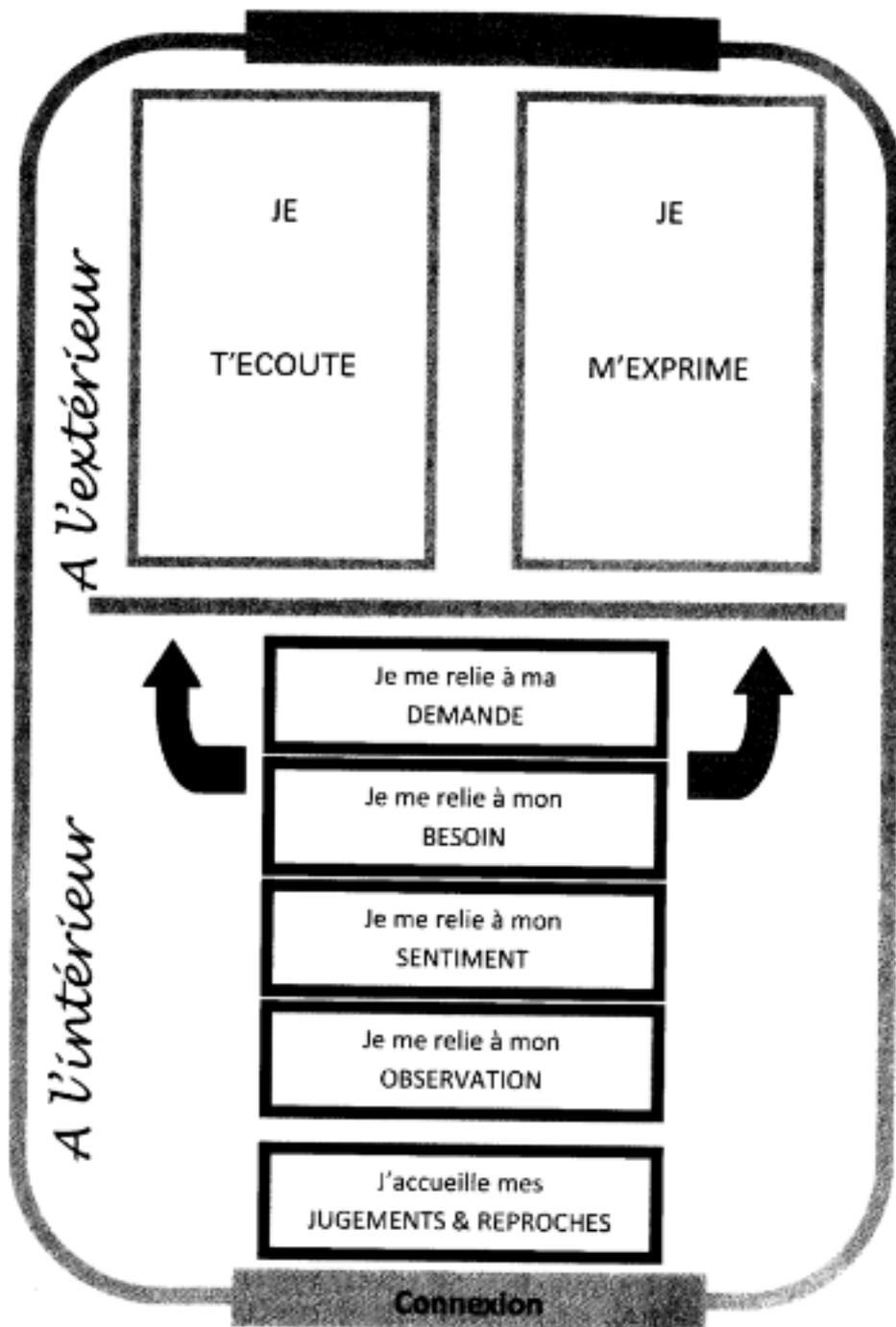
- **Est-ce que j'ai encore des jugements, des reproches sur l'autre ou sur moi ?** Si j'ai encore des jugements, des reproches, des pensées, une partie de mon attention n'est pas concentrée sur ce qui est vivant ici et maintenant, sur ce qui pourrait me rendre la vie plus belle dans le futur. Je suis encore centré sur le passé, qui est responsable de la situation actuelle. Il est alors risqué d'entrer en relation car, malgré tous mes efforts de langage, d'expression et d'écoute, je risque fort d'y ajouter des jugements. Risqué également car je communique plus de 80 % de mes messages dans mon non-verbal. Si je pense « Il est trop autoritaire », même si je ne le dis pas, il y a de grandes chances que je transmette quelque chose de cette énergie dans mon non-verbal et l'autre peut le percevoir, même si ce n'est pas conscient.
- **Est-ce que je suis suffisamment apaisé pour être ouvert au dialogue et envisager que l'autre n'est peut-être pas dans l'élan de me satisfaire totalement et tout de suite ?** Si je suis encore submergé par les émotions, si je sens que le moindre mot, le moindre silence, le moindre « non » sera inentendable pour moi, c'est peut-être le signe que j'ai encore besoin de m'accorder de l'attention, de l'empathie avant d'entrer en relation.

« Avant », ne signifie pas que l'auto-empathie est réservée à la préparation des relations. C'est peut-être le cas au début de notre pratique car nous avons besoin d'appivoiser le processus. Nous pouvons aussi l'utiliser après le dialogue pour clarifier ce qui se passe en nous. Petit à petit, nous apprendrons à nous accorder de l'auto-empathie de manière rapide, le temps d'une respiration, au cours d'un dialogue.

Utiliser la piste de danse CNV

Les figures pages 112, 123, 153 et 188 représentent une schématisation du processus CNV qui s'inspire des « Piste de Danse CNV » créées par Bridget Belgrave et Gina Lawrie.

Avec elles, vous pouvez explorer des expériences agréables, par exemple avec un pion que vous déplacez. Sur la piste, tous les mouvements sont possibles.



Pratiquer l'auto-empathie

Mieux se comprendre pour être plus présent, vivant et disponible

*À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience 
que vous reprenez et qui sont précieuses pour vous ?*

Quelles sont vos questions ? 

*Concrètement qu'est-ce que vous vous demandez de faire 
pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?*

Maintenant que nous avons expérimenté pour nous-mêmes le changement de posture que propose la CNV, grâce à l'auto-empathie, nous pouvons pratiquer la CNV dans le dialogue.

Lorsque vous êtes disponible au dialogue, parce que vous avez suffisamment de clarté en vous, vous avez le choix : vous exprimer ou écouter l'autre. Il n'y a pas un choix meilleur qu'un autre mais seulement le choix que vous ferez, moment après moment.

Partie DES RELATIONS
II RESPECTUEUSES DE SOI
ET DE L'AUTRE

*La CNV c'est : s'exprimer et écouter l'autre
pour augmenter nos chances de construire
une coopération durable*

5 - COMMENT TE DIRE, COMMENT VOUS DIRE ?

*S'exprimer avec authenticité et clarté
pour être entendu par l'autre*

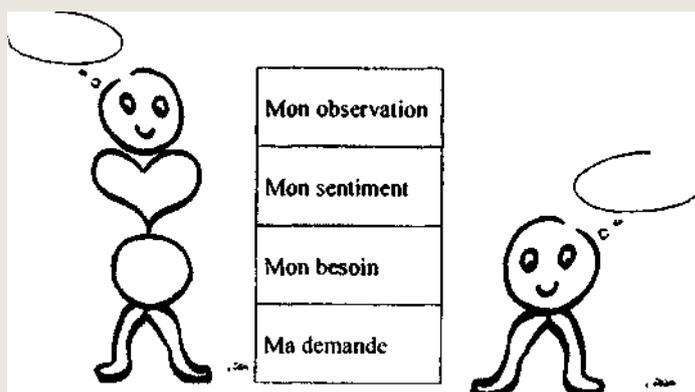
S'EXPRIMER EN CNV CONSISTE À CHOISIR, parmi les canaux de communication à notre disposition, ceux qui favorisent la coopération et ont le plus de chance d'être entendus par l'autre :

- Nous évitons les pensées, jugements, reproches qui expriment de manière trop maladroite nos besoins : lorsqu'ils apparaissent, nous préférons les transformer avec l'auto-empathie.
- Nous exprimons de préférence des *observations* dénuées de jugements, des ressentis qui ne sont pas des évaluations masquées, des *besoins* et des *demandes*.

L'objectif de la CNV est d'exprimer ces différents éléments, qui sont en nous, avec suffisamment d'aisance pour que ce soit au service de la relation. Pour atteindre ce but, nous avons besoin de nous entraîner.

Les quatre étapes de l'expression en CNV

- **Observation** - « Quand j'entends... », « Quand je vois... », « Quand je me souviens... » Nous exprimons une observation la plus factuelle possible, partageable avec l'autre, sans jugement ni reproche.
- **Sentiment** - « Je me sens... » Nous exprimons le ressenti le plus important que nous souhaitons partager, en acceptant de vivre ce ressenti et de le ressentir au moment où nous nous exprimons.
- **Besoin** « car j'ai besoin de... » - Nous exprimons le besoin qui est en lien avec le ressenti que nous venons de nommer.
- **Demande** - « Est-ce que tu serais d'accord pour... ? » Nous finissons par une demande précise qui exprime ce que nous attendons. Ainsi notre interlocuteur peut prendre en compte notre besoin.



- Voici des exemples d'expression CNV :
- Quand je vois la poubelle qui déborde (O), je suis contrariée (S) car j'apprécie de vivre dans un lieu accueillant et propre (B). Serais-tu d'accord de sortir la poubelle ce soir (D) ?
- Quand je me souviens de ce voyage en famille en Tunisie (O), je suis joyeuse (S) car c'est important pour moi d'avoir des moments privilégiés avec ceux que j'aime (B). Et toi qu'as-tu apprécié dans ce voyage (D) ?
- Quand tu dis « Quand on n'a pas les moyens on n'a pas tant d'enfants » (O), je me sens triste (S) car je rêve d'un monde où

chacun puisse avoir les moyens de vivre ses projets (B).

Comment réagis-tu quand je te dis cela (D) ?

Explorons chaque étape.

ÉTAPE « O » - EXPRIMER SON OBSERVATION

Dans le chapitre 3, à l'étape « O », nous avons cherché à faire des observations dénuées de jugements, aussi factuelles que possible, de nos stimulus : ce que nous avons vu, ce que nous avons entendu ou ce que nous imaginons. Nous avons alors constaté qu'il est très difficile, voire impossible, de faire une observation objective et qu'il est utile de vérifier son observation avec notre interlocuteur.

Quelques repères pour vérifier une observation

Vérifiez ce que vous avez entendu et/ou compris :

J'ai compris que (tu ne pouvais pas me dire quand tu rentres) est-ce bien cela que tu voulais dire ?

Vérifiez votre interprétation, notamment face à des attitudes :

Quand je te vois ainsi, j'ai l'impression que tu (es fatigué), est-ce bien cela ?

Exprimez votre interprétation pour permettre une vérification (sans reproche ou jugement) :

Quand tu me dis que (tu ne peux pas venir à Noël), j'ai du mal à ne pas imaginer (que tu ne veux pas voir la famille), est-ce que tu pourrais m'en dire plus ?

ÉTAPE « S » - EXPRIMER SON SENTIMENT

J'anime une première réunion de direction dans une équipe. Le chef d'équipe se plaint de ne pas pouvoir compter sur ses collaborateurs. Les collaborateurs reprochent au responsable de changer d'avis tout le temps et de manquer de repères pour agir. Nous commençons la réunion et je demande à chacun d'exprimer comment il se sent. Après quelques hésitations, chacun se prête au jeu...

Le chef prend alors la parole : « Ce que je vous dis là est confidentiel.

En fait, je suis très inquiet. Je ne sais pas ce que notre service va devenir. Le contexte politique est difficile. » J'ai observé avec étonnement le changement d'énergie des participants autour de la table. Certains ont immédiatement posé des questions pour comprendre et d'autres ont immédiatement réagi en proposant que

toute l'équipe soit solidaire face à cette difficulté qu'ils n'avaient pas perçue.

L'explicitation de la peur du chef a donné du sens à ses attitudes et a suffisamment touché chaque personne pour créer de la solidarité, de la cohésion.

Exemples d'expression lorsque ce n'est pas clair

- Je suis dans la confusion, je ne sais pas quoi dire.
- Je suis complètement perdu. Est-ce *que* nous pourrions *revoir où* nous en sommes ?
- Je suis perdu et j'ai besoin de temps pour clarifier (me donner de l'auto-empathie), est-ce que nous pouvons convenir d'un autre moment pour en reparler ?
- Je vois bien que j'ai des jugements en tête et je n'aime pas ça. Serais-tu d'accord qu'on en reparle à un autre moment où je serai plus calme ?
- Je suis en colère là tout de suite et je ne suis pas rassuré de ce que je vais dire. Peut-on en reparler vendredi soir ?

L'expression des sentiments est-elle, oui ou non, au service de la relation ? Dans certains environnements professionnels, familiaux ou dans certaines cultures, l'expression des ressentis n'est pas toujours bien perçue. Est-elle donc utile ou risquée ?

Quelques points de repère face à cette question :

- En CNV, l'expression des ressentis est une aide pour exprimer ses besoins. Ce qui crée le lien, c'est d'abord l'expression des besoins. Nous pouvons donc faire le choix d'exprimer ou non nos ressentis sans mettre à mal la relation, en exprimant clairement nos besoins.
- Nos ressentis s'expriment, quoi que nous fassions. Le fait de mettre des mots sur nos ressentis, comme l'a osé le chef de service, permet d'explicitier ce qui est communiqué et d'éviter des interprétations.
- Nous avons, dans certains milieux, des émotions autorisées, dites prescrites, et d'autres pas. C'est le cas dans certains milieux professionnels, dans certaines fonctions et dans certaines familles. Tenir compte de cette réalité peut effectivement favoriser la relation et l'appartenance. Il est néanmoins important de reconnaître nos émotions réelles en auto-empathie car une cause reconnue de stress, notamment en milieu professionnel,

est le décalage entre les émotions prescrites et les émotions réelles des personnes.

- L'expression de nos ressentis peut être difficile car nous manquons d'entraînement et que nous n'y voyons pas clair.

ÉTAPE « B » - EXPRIMER SON BESOIN

L'expression des besoins est fondamentale pour créer du lien avec soi et avec l'autre (voir chapitre 3).

Tous les êtres humains ont les mêmes besoins fondamentaux. Exprimer un besoin est donc une manière de créer le lien avec l'autre. Si je vous parle de mon besoin d'harmonie, vous savez ce qu'est le besoin d'harmonie, vous avez déjà ressenti ce qui se passe quand ce besoin est nourri ou pas. Ce point est essentiel car il n'en va pas de même des autres registres de communication : nous n'avons pas les mêmes pensées, les mêmes croyances et jugements. Nous n'avons pas toujours les mêmes expériences de ressentis. Les demandes que nous formulons ne trouvent pas forcément écho chez l'autre. *L'expression des besoins est donc première pour créer la relation entre personnes vivantes.*

Les besoins nous relient à la vie, à nos motivations, à ce que nous recherchons. S'exprimer à partir de nos besoins est donc une manière de communiquer à partir de la vie, de l'énergie, d'une vision inspirante de l'avenir.

Nous avons tous un besoin particulier de contribuer au bien-être des autres. Lorsque je formule un besoin et une demande à autrui, je lui donne une opportunité de savoir comment il peut contribuer à mon bien-être. Si ce besoin est présent chez lui à ce moment, il peut avoir beaucoup de joie à répondre à ma demande.

Nous avons tous les mêmes besoins mais, à un moment donné, nous ne les ordonnons pas forcément de la même façon. Or, il est courant, lorsqu'un besoin est prioritaire, de considérer qu'il est prioritaire dans l'absolu, de manière universelle et évidente pour tous. Le « Je ne lui ai pas dit. C'est quand même évident. Il aurait pu deviner. À sa place, je le saurai... » est un indicateur que le besoin que nous cherchons à satisfaire est si évident et prioritaire pour nous que celui-ci devrait être connu de tous.

Or, nous avons tous l'expérience que ce n'est pas le cas. Osons donc exprimer ce qui est évident car, plus c'est évident pour nous, et plus nous pouvons nous dire que ce n'est peut-être pas évident pour l'autre !

Enfin, l'expression de nos besoins est la base de la coopération. Coopérer c'est trouver ensemble des stratégies, des moyens concrets de prendre soin des besoins de chacun.

À RETENIR

Chaque fois que nous avons l'impression que nos besoins sont contradictoires, c'est que nous n'avons pas encore trouvé la stratégie pour les prendre en compte.

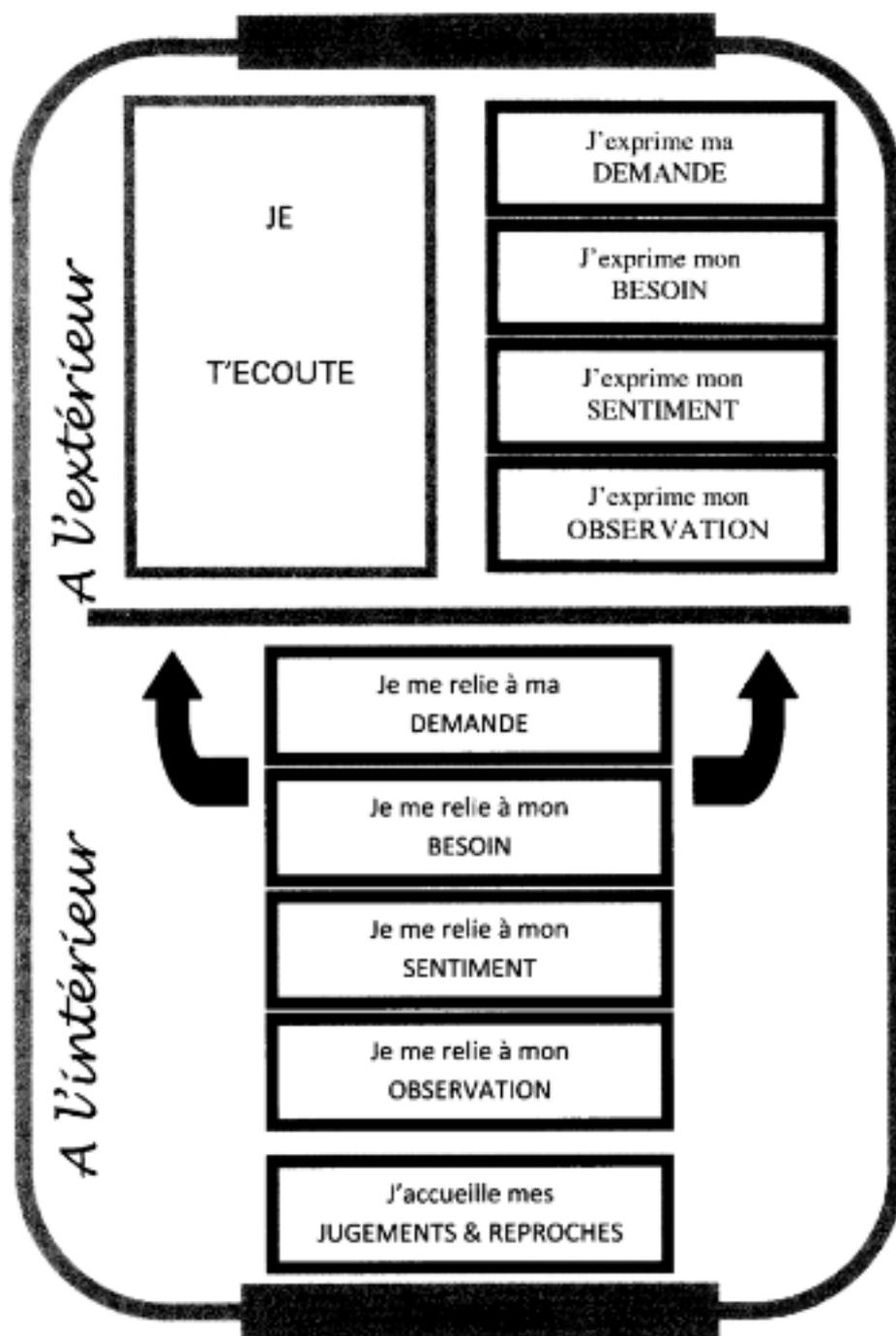
Anne et Thomas sont sœur et frère. Anne, 8 ans, voudrait inviter 15 copines samedi après-midi. Thomas, 19 ans, veut travailler dans le calme samedi après-midi, avant de sortir le soir avec ses amis. Anne et Thomas habitant dans le même appartement, leurs besoins peuvent sembler contradictoires si on les associe aux stratégies et à l'activité du samedi après-midi. Si Anne et Thomas écoutent leurs besoins, Anne verra qu'elle a besoin de lien et de légèreté et Thomas clarifiera son besoin de calme et de faire un bon usage de ton temps. Ils ont alors plus de chance de trouver une stratégie qui respectera les besoins de chacun :

— Anne peut organiser la fête chez sa copine Marie, ce qui permettra à Thomas de réviser tranquillement ou Thomas peut faire le choix de réviser chez son copain Marc.

— Thomas peut faire le choix de mettre son casque et Anne peut inviter 5 copines plutôt que 15.

— Anne peut faire le choix de reporter son après-midi à dimanche, où Thomas n'a pas prévu de travailler.

Avant d'explorer plus en détail l'étape D de la demande, voyons déjà où nous en sommes et expérimentons.



S'exprimer dans l'intention de connexion

Exercice 5.1 - S'exprimer avec authenticité

Choisissez un moment précis où quelqu'un a fait ou dit quelque chose qui ne vous a pas plu. Imaginez que votre interlocuteur est face à vous et qu'il fait ou dit maintenant ce qui ne vous a pas plu. C'est maintenant que ça se passe.

Prenez le temps qui vous est nécessaire pour vous accorder de l'auto-empathie.

Lorsque vous avez suffisamment de clarté et que vous êtes relié à votre intention, imaginez ce que vous pouvez dire à votre interlocuteur.

Observation

Je décris, de manière neutre, la situation à laquelle je me réfère, en veillant à éviter tout jugement, interprétation ou évaluation.

« Quand je vois, j'entends... »



Sentiment

Je décris ce que j'éprouve ici et maintenant, lorsque je me mets en lien avec l'événement mentionné ci-dessus :

« ... je me sens »



Besoin

J'exprime les besoins qui ne sont pas satisfaits ou qui sont satisfaits par la situation que j'ai décrite, en lien avec les sentiments que j'éprouve :

« ... parce que j'ai besoin de... »



Demande

Je demande à mon interlocuteur quelque chose que je souhaite de lui dans l'instant présent en termes d'action concrète, positive et réalisable : une action ou une parole découlant logiquement d'un des besoins que je viens de repérer



Comment vous sentez-vous à l'idée de vous exprimer de cette manière ?



S'exprimer avec authenticité

Nous pouvons rencontrer des difficultés pour nous dire de manière authentique. En voici quelques-unes qui pourront nous aider à avancer dans notre pratique de l'expression CNV.

Je n'ose pas me dire

Nous avons parfois du mal à nous dire complètement, par manque d'expérience ou peut-être parce que nous avons cru que, lorsque nous n'étions pas entendus, c'était de notre fait. Peut-être aussi que nous avons quelque part une idée que la CNV est une communication douce, calme et paisible...

L'expression en CNV cherche à exprimer, de la manière la plus juste possible, ce que nous vivons. Or, il n'est pas rare d'observer qu'une expression faite en auto-empathie comme « Je suis complètement stressé d'avoir à rendre des comptes sur des objectifs aussi irréalistes dans la situation actuelle. Je ne vois vraiment plus quoi faire et j'y pense sans arrêt » se transforme face à l'autre en une expression comme : « Je suis un petit peu tendu quand je vois que je n'atteins pas mes objectifs ». Dans l'expression, nous faisons effectivement le choix de ce par quoi nous commençons et nous n'exprimons pas tout. Cependant il me semble important de se respecter soi-même et d'exprimer de la manière aussi fidèle que possible notre réalité. Si nous sommes furieux, nous ne sommes pas un peu gênés. Le besoin de coopération n'est pas un besoin de comprendre pourquoi l'autre est fatigué. Si nous sommes exaspérés, nous sommes exaspérés !

Si je dis ça, l'autre me comprendra mieux

Il est touchant de voir à quel point, dans certaines situations, nous sommes préoccupés de la manière dont l'autre va recevoir notre message. Cette observation est très précieuse et nous verrons comment les demandes de relation peuvent nous aider à prendre cela en compte. En même temps cela peut devenir un frein à l'authenticité et à la relation.

Une maman m'explique : « Timothée a 3 ans. Il ne peut pas comprendre quand je parle de mes sentiments et de mes besoins.

Si je lui dis que je suis fatiguée et que j'ai besoin de repos et que ce serait bien qu'il joue un moment dans sa chambre tout seul, il ne peut pas comprendre. Alors, je lui dis que je suis contente quand il joue parce que ça il peut bien le comprendre. »

Je suis touchée de voir que cette maman veut se mettre à la portée de son enfant et se soucie de s'en faire comprendre. En même temps je suis triste. Il peut être intéressant de vérifier ce que Timothée peut comprendre en faisant une demande de relation « Je suis fatiguée et j'aimerais me reposer un peu. Tu comprends quoi ? »... Magnifique cadeau à faire à Timothée que de lui dire notre vérité et notre authenticité, sans lui faire prendre la responsabilité de ce que nous vivons, de lui faire confiance dans sa capacité d'empathie (les petits enfants sont souvent étonnants et je ne serais pas surprise que Timothée sache déjà jouer à la maman fatiguée !), de lui faire découvrir qu'on a le droit d'être fatigué, même quand on est grand...

La CNV n'est pas un outil de manipulation !

La CNV est parfois perçue comme un outil de manipulation et nous avons à nous questionner sur notre manière de la pratiquer et de la vivre. L'une des grandes difficultés est d'être honnête et clair par rapport à notre intention, particulièrement dans les relations d'autorité ou affectives. La CNV n'est pas une approche pour avoir un résultat plus facilement et sans conflit, pour obtenir une soumission ou une docilité choisie par l'autre. Si c'est cela que nous voulons, consciemment ou pas, l'expérience le montre, la CNV ne peut pas nous aider : soit l'autre refusera ce que nous lui proposerons, soit il l'acceptera et nous le fera payer plus tard.

Bien au contraire et de manière paradoxale, la CNV nous invite à prendre soin de la relation, dans l'expression et le respect de nos divergences. C'est la mise en lumière de nos désaccords qui nous mettra dans de meilleures dispositions pour trouver une solution satisfaisante pour chacun. Ce chemin peut nous sembler lent, laborieux et guère en phase avec le rythme rapide de notre monde. Il conduira pourtant à des résultats plus satisfaisants et plus durables.

Nous avons à choisir, de manière sincère, ce que nous voulons vivre dans notre vie et dans nos relations...

Parler pour être entendu

Nous souhaitons développer des relations harmonieuses, respectueuses de nous et de l'autre. Nous souhaitons donc pouvoir nous exprimer avec authenticité, en évitant les non-dits, ces choses que nous omettons de dire car nous n'avons pas confiance en ce que l'autre peut accueillir, ces « oui » qui cachent des « non », ces choses si évidentes que nous ne pensons pas à les dire.

Il m'arrive régulièrement, dans les coachings individuels et les médiations de recevoir des plaintes :

- « Mon chef nous dit toujours quand ça ne va pas mais quand ça va, il ne dit rien » ;
- « Mon chef me demande des choses qu'il ne fait pas lui-même : il me demande d'être zen et lui se permet de claquer la porte aux gens et de dire des choses dures à mes collaborateurs »,
- « Je suis complètement angoissée, j'ai peur de ne pas y arriver, ça me stresse et ça m'empêche de dormir ».

Lorsque j'écoute ces plaintes, ma question habituelle est « Le lui avez-vous dit ? ». Bien trop souvent, mon interlocuteur me regarde avec des yeux ronds, interloqué et surpris : « Ben non. Vous croyez que je peux lui dire ? »

Je ne sais pas si vous pouvez. Ce que je sais, c'est que, si vous ne le dites pas, votre interlocuteur ne le devinera pas.

Nous souhaitons éviter les mal-dits, ces mots qui font mal, qui blessent, qui ne font pas avancer la relation : ces pensées qui enferment dans le passé, comptent les torts et les reproches.

Nous souhaitons exprimer authentiquement ce qui se passe en nous : nos observations dénuées de jugements, nos ressentis, nos besoins et nos demandes, tout en gardant le cap sur notre intention : développer des relations respectueuses de nous-mêmes et de l'autre.

Il s'agit d'offrir à l'autre d'être témoin de ce qui est vivant en nous.

Non comme une plainte, une attitude de victime mais comme un cadeau : regarde ce qui est vivant en moi.

Il s'agit d'offrir à l'autre l'occasion de contribuer à notre bien-être s'il en a l'élan. Non comme une exigence ou une plainte mais là aussi comme un cadeau : parmi les milliards d'hommes qu'il y a

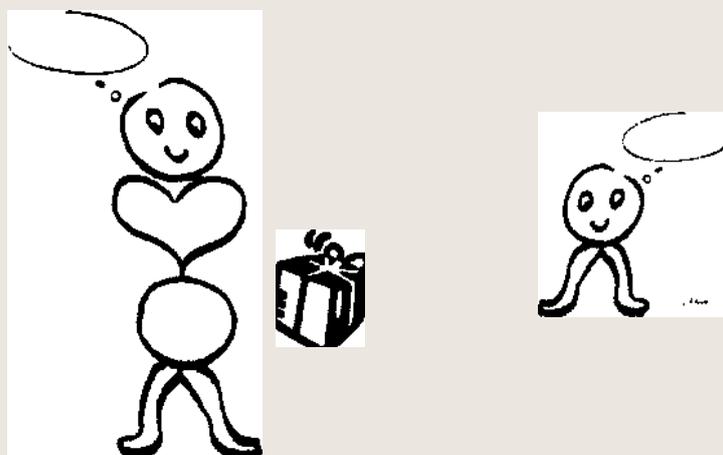
sur cette planète, c'est toi que j'ai choisi pour te demander de contribuer à mon bonheur.

Il s'agit d'offrir un cadeau, sans rien attendre en retour, gratuitement.

Un cadeau ne s'offre pas n'importe comment. Plusieurs écueils sont à éviter :

- Pas trop de cadeaux à la fois ! Inutile d'arriver avec la liste de tous les sentiments, besoins et demandes que vous avez identifiés pendant votre moment d'auto-empathie. « Alors voilà les enfants, j'ai réfléchi. Je me sens fatiguée et j'ai besoin de repos alors est-ce que vous seriez d'accord pour parler chacun votre tour. Et puis j'ai besoin de coopération et j'aimerais bien que Paul débarrasse la table tout de suite et que Cécile étende la lessive. Et j'aurais besoin aussi de m'organiser alors si vous pouviez mettre votre linge au sale avant demain matin ce serait cool. Ah, et puis, j'oubliais, j'ai aussi besoin d'harmonie. Pourriez-vous fermer le placard de l'entrée ? Et puis, j'ai aussi besoin de partage et je serais ravie de savoir comment vous réagissez quand je vous dis tout ça. » Ça ne marche pas et nous risquons de nous trouver les bras ballants dans notre entrée ou le bureau du chef, sans interlocuteurs en face... car ils seront tous partis !
- Comment l'autre reçoit-il le cadeau ? Ce sera le travail d'écoute empathique. Nous devons avoir conscience que l'autre ne reçoit pas forcément le cadeau comme nous aimerions. Parfois, il aurait préféré un autre cadeau. Parfois, il se demande ce qu'il va faire avec ! Parfois, il ne voit pas que c'est un cadeau et nous avons besoin de le déballer avec lui !
- Choisir le moment, le contexte, dans lequel offrir son authenticité.

Plus le besoin dont nous voulons parler est précieux pour nous et dans la relation, plus nous gagnerons à choisir un moment favorable pour l'exprimer. Favorable pour nous et favorable pour l'autre.



ÉTAPE « D » - EXPRIMER SA DEMANDE

Le travail d'expression de l'observation, des ressentis et des besoins est proche de ce que nous faisons en auto-empathie, même si nous faisons le choix de ce que nous disons à l'autre et que nous n'exprimons pas toute la palette de ce que nous touchons en auto-empathie.

En revanche l'expression de la demande est spécifique. Elle est importante car c'est la demande qui va initier le dialogue en donnant la parole à notre interlocuteur. Nous pouvons relire l'étape D du chapitre 3 sur la demande avant d'aborder celui-ci. Qu'est-ce donc qu'une demande dans l'expression CNV ?

Expliciter la demande

20 heures, l'appartement est calme. Soudain le téléphone sonne
« Le téléphone sonne ! » crie Marie. Grand silence... 20 h 15. Marie s'énerve « Vous auriez quand même pu répondre au téléphone ! J'étais en train de laver Pierre. C'est toujours pareil, on ne peut pas compter sur vous ! »...

En CNV, nous portons une attention particulière à expliciter nos demandes, ce qui présente au moins deux avantages :

- Expliciter ce que nous aimerions que l'autre fasse ou dise et éviter ainsi les malentendus « Je ne savais pas », « Je ne pensais pas que tu voulais ça », « Je ne pensais pas que ça te suffisait »...
- Donner à l'autre la liberté de se positionner et éviter certains jeux psychologiques, de culpabilisation par exemple.
Nous distinguons deux types de demandes : les **demandes d'action** et les **demandes de relation**.

Les demandes d'action

Nous sommes habitués à formuler des demandes d'action : « sortir la poubelle », « me rendre ce rapport lundi prochain », « préparer le dossier de Mr X », « passer la tondeuse », « faire tes devoirs »... Néanmoins nous sommes souvent maladroits dans leur expression.

Voici quelques critères qui peuvent nous aider à formuler des demandes d'action au service de notre bien-être et de la relation.

- **Une demande est concrète.** Alors qu'un besoin concerne quelque chose d'immatériel — besoin de partage, de coopération, de tendresse, de respect —, une demande correspond à quelque chose de concret - mettre la table, écrire un rapport, arriver à l'heure, téléphoner, acheter du pain... Plus notre demande est concrète et précise, plus nous avons des chances de clarifier avec l'autre ce qu'il est prêt à faire pour nous ou pas.
- **Une demande est exprimée en langage positif.** Les neuropsychologues ont montré que nous retenons ce qui est exprimé que ce soit exprimé de manière positive ou négative. Par exemple, si je vous demande de « ne pas penser à un éléphant rose », il y a fort à parier que ce que vous retiendrez c'est l'éléphant rose ! De la même manière si vous dites « Arrêtez de chauffer votre logement à 25 °C », les personnes retiendront « 25 °C », ce qui risque de ne pas être très écologique ! Ce critère n'est pas toujours facile au début car nous savons très bien ce que nous ne voulons plus mais nous avons parfois du mal à savoir ce que nous voudrions.
- **Une demande est, de notre point de vue, réaliste et réalisable.** Si nous sommes stressés sur l'autoroute parce que nous avons besoin de sécurité, il n'est pas réaliste et réalisable de

demander au conducteur de rouler à 60 km/h. De la même manière, si notre conjoint stressé rentre à 21 heures tous les soirs, il n'est peut-être pas réaliste et réalisable de lui demander de rentrer à 17 heures tous les soirs. Nous pourrions peut-être commencer par demander 18 heures un jour par mois ? Cette notion de « réaliste et réalisable » passe nécessairement par le filtre de ce qui nous semble être réaliste et réalisable mais nous aurons besoin du dialogue pour vérifier si c'est réellement le cas pour l'autre.

- **Une demande exprime un « pas à pas »** et évite les généralités, du type « Est-ce que tu es d'accord pour ranger ta chambre tous les dimanches ? ». Nous préférons dire « Est-ce que tu es d'accord pour ranger ta chambre le dimanche ce mois-ci ? » Cette demande nous permettra de faire le point dans un mois et de continuer à avancer en respectant les besoins de chacun.
- **Une demande s'exprime dans l'ici et maintenant.** Il s'agit de demander à l'autre de faire ou dire quelque chose maintenant, même s'il s'agit d'un engagement pour plus tard. Cela évite des malentendus. Si nous demandons à un collègue : « Êtes-vous d'accord pour me rendre votre rapport ? », nous n'obtiendrons pas la même zone de confort, de sécurité et de clarté que si nous disons : « Pouvez-vous me dire maintenant quand vous me rendrez votre rapport ? ».
- **Une demande est négociable** c'est-à-dire que nous acceptons l'idée que l'autre puisse nous dire non. Ce critère est si important que nous y reviendrons plus loin.

Exercice 5.2. S'exercer à formuler une demande

Reformulez les demandes ci-dessous en demandes CNV. Voyez ce qu'apporte la reformulation pour vous, pour l'autre et pour la relation.

1. Tu prends le pain ce soir ?
2. À table !
3. On s'appelle !
4. Est-ce que tu peux m'aider ?
5. J'étais avant vous.

Après les demandes d'action, voyons les demandes de relation.

Les demandes de relation

Dans un service hospitalier :

Maria - Quand je vois que je travaille à Noël (*Observation*), je suis contrariée (*Sentiment*) car j'aimerais prendre soin de ma famille et de mes jeunes enfants (*Besoin*). Est-ce que vous seriez d'accord pour me mettre en repos à Noël (*Demande d'action*) ?

Julie — Vous critiquez la manière dont je fais les plannings c'est ça ?

Maria - Non. J'aimerais simplement prendre soin de mes enfants (*Besoin*) et j'aimerais savoir si je pourrais avoir un jour de repos à Noël (*Demande*)...

Julie — C'est toujours pareil, c'est chacun pour soi dans ce service !

Comment améliorer la situation en s'exprimant ?

Nous voulons pratiquer la CNV afin de prendre soin de nos relations, développer une communication qui respecte les besoins de chacun. Lorsque nous tentons cette qualité de lien, nous prenons soin de nous exprimer clairement, à partir de ce qui est vivant en nous, en évitant les jugements, les reproches et les menaces. Il est donc vital de vérifier que nous sommes entendus du lieu d'où nous parlons et que notre message est bien reçu par l'autre comme nous aimerions qu'il l'entende. C'est l'objet des demandes de relation. Bien des malentendus, des désaccords, des difficultés viennent du fait que nous les négligeons.

Voici trois catégories de demandes de relation.

Les demandes de contact

Maria — J'aimerais vous parler d'un sujet important pour moi. À quel moment puis-je passer vous voir pour en parler ?

Exemples de demandes de contact

- J'ai besoin de calme pour échanger avec toi, pourrais-tu éteindre la radio pendant que nous parlons ?
- Est-ce que nous pourrions prolonger cet échange dans un bureau pour préserver ce que nous avons à dire ?
- Est-ce que tu serais d'accord de t'asseoir à côté de moi un moment, j'aimerais te parler.
- Je vous propose une réflexion préalable puis nous nous exprimerons chacun 3 minutes maximum. Avez-vous une objection ?

Nous pouvons exprimer des demandes qui concernent le cadre de notre relation, le contexte dans lequel nous sommes à l'aise dans la relation. Ces demandes ne portent pas sur le contenu de ce que nous voulons dire, mais sur les conditions qui font que nous pourrions dire ce que nous avons à dire de manière confortable.

Les demandes de reformulation

Maria ~ Quand je vois que je travaille à Noël (*Observation*), je suis contrariée (*Sentiment*) car j'aimerais prendre soin de ma famille et de mes jeunes enfants (*Besoin*). Je ne sais pas si j'ai été claire, seriez-vous d'accord de me dire ce que vous avez compris de ce que j'ai essayé de dire (*Demande de reformulation*) ?

Julie - Que vous voulez des congés pour Noël, c'est ça ?

Maria - En fait, pas tout à fait. En fait je réalise que mes enfants sont jeunes et ne le seront pas tout le temps (*Observation*). J'ai vraiment envie de prendre soin de cette période de ma vie de maman (*Le besoin est davantage centré*).

Julie - Oui, je comprends. Vos enfants sont jeunes et vous voulez prendre soin de cette étape.

Nous pouvons exprimer des demandes qui nous permettent de vérifier que nous avons été entendus, tant dans le contenu de ce que nous avons dit que dans l'intention avec laquelle nous nous sommes exprimés. Ces demandes sont d'autant plus essentielles que nous avons des choses importantes à dire.

Elles sont aussi fort utiles dans des échanges que nous évaluons comme risqués : parler d'un sujet sur lequel nous nous sommes exprimés maladroitement par le passé ; établir une relation avec une personne que nous fréquentons régulièrement et où il est très difficile d'entendre ce qui est dit sans interpréter avec ce que nous croyons savoir de l'autre ! Nous sommes alors invités à prendre le temps de vérifier ce que l'autre entend de ce que nous disons.

Exemples de demandes de reformulation

- Je ne suis pas sûr d'avoir été clair, qu'as-tu entendu de ce que j'ai dit ?
- Ce que je viens de dire est important pour moi, ça m'aiderait si tu pouvais me dire ce que tu as compris de ce que j'ai dit ?

À noter que nous évitons des questions comme « Est-ce que tu me comprends ? » En effet, si l'autre nous dit « oui », que pouvons-nous en déduire ? Peu de choses en réalité qui puisse nous rassurer sur la qualité de lien...

Ces demandes peuvent sembler artificielles et nous pouvons craindre des réponses comme « Tu me prends pour un idiot ou quoi ? Oui, j'ai bien entendu ! » Nous avons à tenir bon si nous accordons de la valeur à ce que nous exprimons et à la relation avec autrui. Oui, ces demandes sont inhabituelles et en même temps, lorsque nous les utilisons, nous sommes surpris de voir que, bien souvent, nous ne sommes pas entendus comme nous aimerions. Cela nous permet de préciser ce que nous voulons dire, de corriger la manière dont l'autre reformule ce que nous disons.

Ne nous en étonnons pas ! Parler de nos ressentis et de nos besoins, formuler des demandes qui ne soient pas des exigences, exprimer des besoins qui ne soient pas un problème sont si inhabituels que nous pouvons avoir face à nous quelqu'un qui entend ce que nous disons comme des reproches, des jugements, des exigences. Il se peut aussi que nous ne nous soyons pas exprimés d'une manière congruente par rapport à notre intention. La reformulation nous permettra de préciser ce que nous voulions exprimer. Il est donc particulièrement essentiel d'apprendre à formuler de telles demandes de relation et de prendre le temps nécessaire pour que nos messages soient entendus comme nous voudrions qu'ils le soient.

Les demandes d'expression

Maria — Oui c'est ça, j'ai besoin de prendre soin de cette étape de ma vie. Comment réagissez-vous quand je vous dis ça ?

Julie — Je comprends et en même temps je ne sais pas comment faire pour satisfaire tout le monde !

Julie aura maintenant besoin de recevoir de l'écoute. La coopération pourra émerger de manière durable quand Julie et Maria auront pu entendre leurs besoins mutuels...

Après nous être exprimés avec authenticité, nous pouvons souhaiter équilibrer la relation et donner la parole à l'autre. Nous formulons alors des demandes qui invitent l'autre à s'exprimer d'un lieu que nous aurons plaisir à entendre.

Inviter l'autre à s'exprimer

- Comment réagis-tu quand je te dis ça ?
- Est-ce que tu es surpris de ma réaction ?
- Peux-tu me dire comment tu te sens maintenant ?
- Est-ce que deux ou trois personnes pourraient dire comment elles se sentent avec ce que je viens de dire ?

Notons que nous évitons de demander à l'autre ce qu'il pense, afin de l'inviter à exprimer ce qu'il ressent, ses besoins, sans activer les pensées et les jugements.

80 % de demandes de relation !

Ces demandes de relation sont inhabituelles mais pourraient représenter 80 % de nos demandes ! À nous d'expérimenter et de trouver des formulations suffisamment fluides pour pouvoir les utiliser dans notre quotidien !

Exercice 5.3 S'exercer à formuler des demandes de relation

Choisissez une situation récente où vous avez exprimé quelque chose à quelqu'un. Reprenez ce que vous lui avez dit :



.....
.....
.....

Si vous vous exprimiez maintenant en CNV, trouvez une formulation par type de demande de relation.

Demande de contact :



.....
.....
.....

Demande de reformulation :



.....
.....
.....

Demande d'expression :



.....
.....
.....

TU SERAIS GENTIL
DE RANGER TA
CHAMBRE



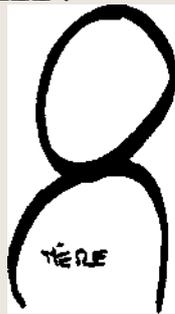
ET SI JE NE
RANGE PAS
EUE VA HURLER!



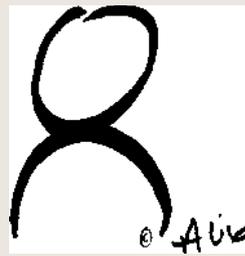
Demande ?

J'AI PEUR D'ÊTRE SUBMERGÉE

**J'AI BESOIN DE M'ORGANISER :
PEUX-TU ME DONNER TON
LINGE SALE ?**



**OK. APRÈS
... JE PEUX INVITER
UN COPAIN ?**



Demande ?

Ça ne se fait pas de demander

Souvenir d'enfance. Nous rendons visite avec mes parents et ma grand-mère à des membres de notre famille que je vois rarement. Il y a du jus d'orange sur la table, une corbeille avec des gâteaux maison qui sentent bon. Je les regarde, espérant secrètement qu'on me les propose encore, mais discrètement, pour qu'on ne voit pas à quel point ils me tentent, car cela ne se fait pas de demander, il ne faudrait pas déranger. Je me souviens encore avoir répondu « non merci » alors que je ne rêvais que de dire « oui ».

Je rencontre aujourd'hui beaucoup d'adultes qui ne sont pas à l'aise avec la demande et je vois bien combien pour moi aussi la demande reste parfois difficile à exprimer.

La demande exprime que nous sommes incomplets et que nous avons besoin des autres pour exister et nous développer. La demande invite à une forme d'humilité.

La demande est nécessaire car l'autre n'a pas deviné et anticipé ce qui nous ferait tellement de bien. La demande nous met face à un autre également incomplet et qui a besoin de dialogue pour savoir comment contribuer au monde. La demande invite à une forme de fraternité.

La demande établit un pont entre deux personnes équivalentes, toutes deux dignes d'attention et de respect : une personne qui prend la responsabilité de son besoin et qui envisage une manière de le satisfaire et une autre personne qui prend la responsabilité de sa réponse pour prendre soin de ces besoins. La demande invite à une relation d'égal à égal.

La demande en CNV n'enlève rien à l'autre puisque cet autre répond à la demande seulement si cela contribue à son bien-être et lui donne de la joie. Nous avons tous l'expérience de la joie de donner. Ne pas faire une demande c'est priver l'autre de cette joie. La demande invite à l'abondance.

Exercice 5.4 - Vérifier comment je suis entendu

Souvenez-vous d'un moment récent où vous vous êtes exprimé, peut-être en essayant de pratiquer la CNV.

Notez ce que vous avez dit :



Notez maintenant ce que l'autre vous a répondu :



.....
.....
.....

Est-ce que la réponse que vous avez reçue est une réponse à votre expression ? Avez-vous eu l'impression d'être entendu ? Si non, que pourriez-vous dire à nouveau pour augmenter vos chances d'être entendu ?



Vous constaterez peut-être que, bien souvent, nous ne dialoguons pas vraiment. Nous ne sommes pas sûrs d'avoir été entendus de la manière dont nous le souhaitons. Même si les demandes de relation favorisent ce lien, il est important de prendre le temps nécessaire pour être entendu et, si ce n'est pas possible, d'essayer l'écoute empathique.

La liberté de l'autre

Chaque fois que l'autre répond favorablement à notre demande par soumission, par obligation ou par peur de représailles, nous perdons énormément d'énergie et nous nous mettons dans une relation gagnant-perdant très risquée. Supposons que nous demandons au voisin de passer la tondeuse pendant les heures autorisées par la mairie et qu'il le fasse par soumission ou peur de représailles. Chaque fois qu'il différera la tonte de sa pelouse pour respecter les horaires, il ne le fera pas par joie mais par obligation.

Nous sentirons que ce n'est pas joyeux pour lui et, même si cela contribue à notre sérénité, cela ne sera pas joyeux pour nous non plus. Cette contrainte vécue comme une corvée risque de se retourner contre nous ou contre quelqu'un d'autre. Gare à nous si un jour à notre tour nous ne respectons pas une règle de voisinage !

Il est donc important de vérifier que l'autre, s'il accède à notre demande, le fait par joie, parce que c'est nourrissant pour lui, et non par peur ou obligation.

« S'il te plaît, ne réponds pas à ma demande si tu le fais par sens du devoir ou par obligation.

S'il te plaît, ne réponds à ma demande que si tu peux le faire avec la joie d'un enfant qui va nourrir un canard affamé et si ça rend ton monde plus beau.

S'il te plaît, ne réponds pas à ma demande si tu le fais motivé(e) par la crainte d'être puni(e) ou par l'espoir d'être récompensé(e). »

Marshall B. Rosenberg

Pourquoi suis-je en relation avec l'autre ?

Nous mettons beaucoup l'accent, dans l'expérimentation de la CNV, sur l'analyse des situations désagréables et les demandes que nous pouvons formuler pour prendre davantage soin de nos besoins. Il serait pourtant réducteur de ne voir la CNV que comme un outil de négociation, de résolution de conflits, et de ne l'utiliser que pour formuler des demandes à l'autre. Nous prenons dans ce cas soin de nous exprimer à partir de ce qui est vivant en nous, de nos ressentis et de nos besoins, seulement lorsque nos besoins ne sont pas nourris et que nous avons une demande à formuler à l'autre. Si l'autre nous dit oui, alors nous considérons que nous avons fini et nous reprenons le cours habituel de la vie. Si l'autre nous dit non : soit nous continuons à pratiquer la CNV, soit nous considérons que l'autre refuse le lien. Nous risquons de considérer l'autre comme un moyen d'arriver à nos fins, un instrument pour prendre soin de nos besoins. Le rapport à l'autre n'est alors vécu que sous le mode du manque. L'autre n'est visé que comme moyen de satisfaction d'un manque préalablement défini. Nous ne nous y intéressons qu'à partir de nos manques. L'autre n'est pas vu, aimé pour lui-même.

La pratique de la CNV et l'expression de la demande peuvent servir la relation à soi et à l'autre si :

- la demande est réellement une demande négociable, c'est-à-dire que, honnêtement, nous souhaiterions que l'autre contribue à la satisfaction de notre besoin et, en même temps, nous acceptons réellement que l'autre fasse d'autres choix pour prendre soin de ses besoins. Nous accueillons l'autre comme autre et nous acceptons sa liberté sans renoncer à lui faire une demande légitime.

- la relation ne se réduit pas à des demandes, c'est-à-dire que nous sommes capables de rester en relation avec des besoins nourris et nous nous intéressons à la relation, à l'autre, au-delà de la satisfaction de nos besoins.

S'EXPRIMER PAR ÉCRIT

Il peut arriver que nous souhaitions nous exprimer par écrit, dans une lettre ou un courriel, dans l'espoir de prendre du recul, d'être plus clair, de peser nos mots et de nous protéger de notre peur de ne pas arriver à gérer le dialogue ou de ne pas nous dire.

L'écrit peut effectivement apporter cela, en prenant quelques précautions :

- Lorsque nous écrivons à quelqu'un, nous ne sommes habituellement pas là lorsqu'il nous lit. Nous ne pouvons donc pas vérifier comment nous avons été entendus, de lever des malentendus, d'accueillir sa réaction et de l'accompagner dans ce que nous avons stimulé en lui. Ceci peut être extrêmement douloureux et dommageable dans la relation.
- Lorsque nous écrivons à quelqu'un, nous n'exprimons que très partiellement notre ressenti, notre présence, qui passe davantage par notre non-verbal que par les mots. La distorsion entre ce que nous exprimons et ce que nous voulons exprimer risque d'être plus importante que dans la relation *de visu*.
- Lorsque nous écrivons, nous risquons d'envoyer de nombreuses informations dont le lecteur ne saura pas forcément quoi faire. Je constate, par exemple, que la plupart des écrits que je reçois ne comportent pas de demandes. Il n'est pas facile de faire de la CNV par écrit, en respectant son rythme et le rythme de l'autre.
- Un écrit se garde, se relit, voire se transmet ; nous devons le prendre en compte.
- Alors que nos émotions et nos ressentis évoluent, l'écrit peut durer et risque de cristalliser une situation qui, en réalité, n'est plus présente.

Pour toutes ces raisons, l'utilisation de l'écrit pour partager des situations qui nous tiennent à cœur comporte des avantages mais également des risques importants.

Pour pallier ces risques, voici quelques autres voies possibles :

- utiliser l'écrit pour préparer ce qu'on a envie de dire, pour prendre soin de notre besoin de clarté, voire pour imaginer un dialogue et nourrir notre confiance en notre capacité à vivre ce dialogue,
- proposer un échange que chacun a préparé par écrit, prendre le temps de lire mutuellement ce que nous avons écrit et d'échanger à partir de cela. Certains couples pratiquent régulièrement cet exercice avec beaucoup de satisfaction,
- préparer un échange que nous craignons difficile en notant deux choses : ce que nous aimerions dire, ce que nous souhaitons vivre dans cet échange (nous relier à notre intention),
- limiter la communication écrite, notamment courriel, à des échanges de faible niveau émotionnel et proposer un échange verbal si des émotions désagréables surviennent ou sont exprimées par soi ou par l'autre.

Enfin, rappelons l'importance de la demande dans la communication écrite. Trop de courriels, trop de post-its, trop de lettres,

notamment dans l'environnement professionnel, n'explicitent pas ce qui est attendu du ou des destinataires. Ceci est une grande source d'insatisfaction, de tensions et de perte de temps.

EXPRIMER SES LIMITES ?

Exercice 5.5 — Exprimer une limite

Jean est chef de service. Voici plusieurs fois qu'il constate qu'un de ses salariés arrive avec plus d'une demi-heure de retard sans explication. Il a pris trois fois du temps avec le salarié pour analyser la situation et trois fois le salarié s'est engagé à être à l'heure mais la situation perdure. Ceci lui pose des soucis dans le fonctionnement du service et de l'équipe. Ces problèmes sont si importants que Jean n'est pas prêt à continuer à accepter cette situation. Que faire alors ? Si vous étiez Jean, que diriez-vous au salarié ?



Lorsque nous disons que les demandes en CNV sont négociables, c'est-à-dire que nous acceptons que l'autre nous dise non, nous pouvons reconnaître que nous ne sommes pas toujours dans ces dispositions ! Nous avons nos limites psychologiques et physiques, les limites que nous donnons à notre rôle, notre fonction, les limites de temps, des valeurs auxquelles nous ne voulons pas déroger... Que faire alors ?

En CNV, nous pourrions envisager une réponse du type : « Lorsque je vois que vous êtes en retard ce matin d'une heure alors que nous avons déjà travaillé trois fois sur ce sujet, je suis agacé car j'ai vraiment besoin de pouvoir compter sur mon équipe. Seriez-vous d'accord d'arriver entre 8 h et 8 h 30 les autres jours de la semaine ? » Mais en fait cette réponse n'est pas complètement authentique dans la situation actuelle. Elle pourrait l'être dans d'autres situations mais, pour Jean, il est juste inenvisageable que le salarié soit à nouveau en retard d'une demi-heure et il est prêt à lancer une procédure de licenciement. L'objectif ici n'est pas de juger Jean mais de voir comment il pourrait s'exprimer de manière authentique en se respectant.

Dans cette situation, Jean a une exigence qui n'est pas une demande. Son exigence est que le salarié arrive entre 8 h et 8 h 30 dans le mois qui vient, sauf cas de force majeure justifiée. Une pratique de la CNV consiste à poser cette exigence comme un fait, une observation et non comme une demande. Jean pourrait par exemple dire :

« Je ne peux plus accepter un retard non justifié de plus d'une demi-heure dans le mois qui vient (*Observation*). Si la situation se reproduisait, je ferais le choix d'envisager votre départ du service (*Observation*). Comment réagissez-vous lorsque je vous dis cela ? (*Demande de relation*) ? » Et Jean prendra du temps pour accueillir la réaction du salarié. Peut-être envisageront-ils des moyens de se séparer, respectueux de chacun. Ou peut-être que le salarié, mis face à la réalité, va donner une explication qui va toucher Jean et transformer la situation.

La pratique régulière de la CNV va sans doute nous aider à réduire nos exigences, en nous aidant à nous relier davantage à nos besoins et en étant plus ouverts sur la diversité des stratégies possibles pour les

nourrir. Et en même temps lorsque nous sommes face à nos limites et que nous voulons poser une exigence, il est essentiel de poser clairement cette exigence comme un fait et d'engager le dialogue sur cette base, plutôt que de faire croire à notre interlocuteur que nous avons une demande qui n'en est pas une.

À RETENIR

Pour distinguer une demande d'une exigence, posez-vous la question :
« Comment vais-je me sentir si l'autre refuse ma demande ? »
Si c'est inenvisageable pour vous, alors il s'agit d'une exigence.

Comment te dire ? Comment vous dire ?

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous reprenez et qui sont précieuses pour vous ?
Quelles sont vos questions ?
Concrètement qu'est-ce que vous demandez pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

6

COMMENT T'ÉCOUTER, COMMENT VOUS ÉCOUTER ?

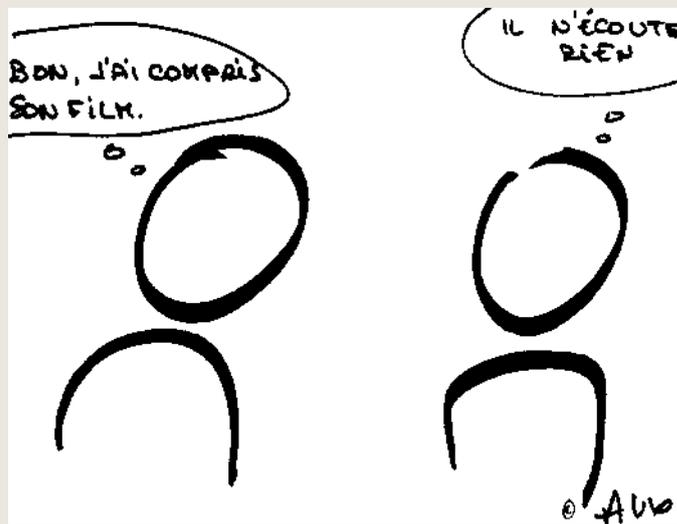
*Une relation non-violente suppose
que nous prenions soin à la fois de nos besoins
et des besoins de l'autre*

MILLE MANIÈRES D'ÉCOUTER

Marie témoigne : « Je suis fatiguée. Cela fait des mois que je ne ressens rien. Je ne ressens pas la joie. Quand je dis merci, je ne ressens rien à l'intérieur de moi. Je n'arrive pas à ressentir ma respiration, le vent sur ma peau, la terre sous mes orteils et j'en ai marre que les gens ne m'entendent pas. Quand je dis que je ne sens pas ma respiration, les gens me disent "Mais si, regarde, mets ta main là, tu respirez !". Lorsque je dis que je ne me sens pas vivante, que je me sens seule, les gens cherchent à me convaincre que, si, je suis en vie et que je ne suis pas seule puisqu'ils sont avec moi. Mais moi, j'en ai marre. Je sais bien comment c'était en moi avant quand je me sentais vivante et là je ne ressens pas cela. Et j'aimerais tellement qu'on m'accueille avec ça. Je me sentirais moins seule si on pouvait juste entendre ce que je vis. »

Marie a été écoutée de nombreuses fois et sans doute par des personnes bien intentionnées qui avaient envie de l'écouter. Pourtant, Marie ne se sait pas entendue.

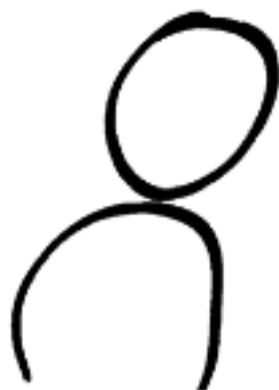
JE VOUS ÉCOUTE



Écoute ?

INSTALLONS-NOUS BIEN,
JE VOUS ÉCOUTE

VOILÀ...



© ALB

Écoute ?

À la naissance de ma deuxième fille, ma fille aînée rentre dans la chambre de la maternité, dit quelques mots et je vois le nouveau-né se tourner vers elle, comme attiré par cette voix, reconnue et déjà familière. Dès avant notre naissance et avant même de parler, nous écoutons. Nous écoutons par nos oreilles et par tout notre corps. Nous écoutons les mots, le ton des voix, les silences, les mouvements, les postures, les attitudes. Qu'écoutons-nous au juste ? Comment écoutons-nous ?

Notre écoute se situe dans un champ complexe :

- L'écoute stimule en nous des pensées et ressentis, de l'intérêt ou de la lassitude, des résonances, notre imagination.
- Nous avons parfois un objectif et nous entendons l'autre à travers ce filtre de notre objectif : l'autre va-t-il, oui ou non, contribuer au résultat attendu ?
- Nous avons un besoin fondamental de contribuer au bien-être des autres qui peut se réveiller lorsque l'autre nous touche et exprime quelque chose de difficile pour lui.
- L'autre nous intéresse parfois pour lui-même, à la fois si proche de nous et si différent ; nous aimerions le comprendre, être en relation avec lui.

Elias Porter, collaborateur de Cari Rogers, distingue cinq attitudes d'écoute qui peuvent freiner la relation interpersonnelle :

- **Les attitudes d'évaluation** portent un jugement négatif (« C'est nul ce que tu dis ») ou positif (« C'est très inspirant ce que tu dis »). Elles déséquilibrent la relation et empêchent l'accueil de ce qui est dit. Ceci peut conduire à des attitudes de soumission (l'autre accepte le jugement qu'on porte sur lui) ou de rébellion (l'autre refuse ce jugement et cesse la relation). Ces évaluations sont particulièrement difficiles quand elles viennent d'éducateurs, de responsables hiérarchiques, de personnes exerçant une autorité.
- **Les attitudes d'interprétation** qui nous conduisent à s'approprier ce que vit l'autre. L'une des grandes tentations de l'écoute est de croire que nous avons compris ce qu'exprime l'autre, que nous savons ce qu'il vit. Nous avons l'impression de comprendre l'autre mieux qu'il ne se comprend lui-même, de voir clair où lui ne voit peut-être pas clair.

Plus nous sommes compétents dans l'écoute, plus nous sommes formés à la psychologie, aux sciences humaines, plus nous connaissons la personne, et plus le risque est grand de confondre écoute et interprétation.

- **Les attitudes de soutien** où nous voulons rassurer l'autre : ce qui lui arrive n'arrive pas qu'à lui. Nous voulons tellement exprimer notre compassion que nous noyons l'autre dans une masse de personnes qui vivent la même chose. « Tu sais c'est toujours comme ça, quand on perd un travail, on traverse une phase de deuil où on n'est pas capable de chercher du travail »... En voulant rassurer l'autre, nous le renvoyons à sa solitude et nous nions ce qu'il vit de spécifique, ce qu'il choisit d'exprimer à nous seul ici et maintenant.
- **Les attitudes de conseil** cherchent à contribuer, coûte que coûte, au bien-être de l'autre et à l'évolution de la situation. L'autre exprime qu'il a mal aux dents ? « Moi à ta place, j'irais chez le dentiste. Tiens voilà le numéro de mon dentiste, tu peux l'appeler de ma part. ». Ton adolescent vient de faire une fugue ? « Moi, à ta place, j'appellerais les gendarmes et ses petites copines... » Et si l'autre n'avait pas besoin de solutions ? S'il avait juste besoin d'être accueilli dans ce qu'il vit ? Les conseils vont parfois trop vite à la recherche de solutions sans avoir pris le temps d'explorer quel est le problème et en privant l'autre des ressources qu'il a pour trouver lui-même une solution.
- **Les attitudes d'enquête** conduisent à un questionnement systématique qui répond évidemment à notre besoin de comprendre, de découvrir. Elles ne répondent pas forcément au besoin de l'autre d'être accueilli ici et maintenant, d'être respecté dans son rythme, d'être entendu dans le lieu unique où il est en ce moment. C'est un risque, y compris pour le pratiquant de CNV, de bombarder l'autre de questions dès qu'il parle. « Et qu'est-ce qu'elle t'a dit après ? Ça arrive souvent ? Elle fait ça aussi avec les autres ? »

Elias Porter ajoute une sixième attitude qui favorise la communication interpersonnelle, **l'écoute empathique**, que nous privilégions en CNV.

Une septième attitude n'est pas de l'écoute mais, malheureusement, la remplace parfois : le **retour vers soi** que nous faisons parfois en croyant écouter l'autre (« Il m'est arrivé la même chose, je... »).

Exercice 6.1 - Repérer différentes manières d'écouter

Vous êtes en train d'écouter une personne qui vous dit :

« Je viens d'apprendre que mon chef est allé donner des ordres directement à mes collaborateurs. C'est la catastrophe. À mon avis, c'est sûr, ils envisagent de me virer. J'ai intérêt à chercher vite fait du boulot avant de craquer. »

Écrivez la réponse spontanée qui vous viendrait et voyez de quel type d'écoute il s'agit (évaluation, interprétation, soutien, conseil, enquête, empathie, retour vers soi).



Voici d'autres réponses possibles. Voyez de quelle attitude d'écoute il s'agit.

1. Tu exagères ! Ce n'est pas parce que ton chef va voir ton collaborateur qu'il veut te virer !
2. Est-ce que ton chef fait ça avec les autres collègues ?
3. Il y a beaucoup d'entreprises où ça se passe comme ça. On ne peut plus faire confiance à l'éthique des patrons.
4. J'ai vécu la même chose il y a 5 ans et ça a été galère pour moi jusqu'à ce que mon chef change d'agence.
5. Tu devrais aller voir ton chef avant que ça ne dégénère. Il n'a peut-être pas réalisé l'impact de son attitude !
6. Est-ce que tu as commencé à chercher du boulot ? Ce n'est pas facile en ce moment de changer de job !
7. « Tu crois pas que tu pourrais te mettre en congé maladie quelques semaines le temps de retrouver du calme ? »
8. « Est-ce que tu es inquiet ? »

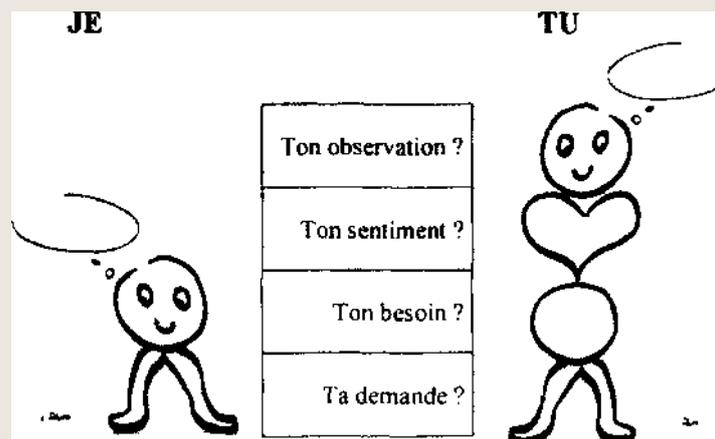
ÉCOUTER POUR ENTENDRE : L'EMPATHIE

Le XX^e siècle a mis en lumière la notion d'empathie et son importance dans la relation. En voici quelques définitions qui peuvent nous aider à percevoir ce qu'elle est :

- « Une sorte d'imitation physique de l'affliction d'autrui, imitation qui suscite les mêmes sentiments en soi. » (E. B. Titchener, 1920)

- « Une façon de sentir le monde intérieur du client et sa signification intime comme s'il était le nôtre, quoique en n'oubliant jamais que ce n'est pas le nôtre. » (Cari Rogers, thérapeute.)
- « L'art double de la plus grande proximité et de la distance sacrée. » (Christian Bobin)
- « L'empathie, c'est la présence, une présence pleine, une présence pleine vis-à-vis de ce qui est vivant dans la personne à ce moment, en ne ramenant rien du passé. » (Marshall B. Rosenberg.)

L'empathie est au cœur du processus de CNV. C'est d'ailleurs ce par quoi nous avons commencé : nous accorder à nous-mêmes de l'empathie, pratiquer l'auto-empathie. Cette expérience avec nous-mêmes peut nous aider à mieux comprendre ce qu'est l'empathie



L'écoute empathique n'est pas d'abord une histoire de mots et de méthode mais une capacité à accueillir ce qui est vivant en l'autre.

« Si vous avez pratiqué le surf, vous allez probablement être meilleur dans l'empathie parce que vous aurez vraiment inscrit dans votre corps ce dont il s'agit concernant l'empathie. C'est être présent et aller avec l'énergie qui vient de la personne, comme le surfer.

Ce n'est pas une compréhension mentale, ni une classification dont il s'agit. Dans l'empathie, vous ne parlez pas du tout. Vous parlez avec les yeux.

C'est votre corps qui parle. Si vous prononcez quelques mots, c'est parce que vous n'êtes pas totalement sûr d'être avec l'autre alors peut-être que vous allez

prononcer quelques mots. Mais les mots eux-mêmes, ce n'est pas ça l'empathie.

L'empathie c'est quand l'autre personne ressent la relation avec ce qui est vivant en elle. »

Marshall B. Rosenberg

L'écoute empathique écoute donc ce qui est vivant, c'est-à-dire ce qui est dit ici et maintenant. Même si l'autre parle du passé ou du futur, nous nous intéressons à ce qui le pousse à nous dire cela maintenant.

Démarrage d'une médiation, je reçois Anne :

Anne — Il y a 5 ans, nous nous entendions très bien, nous étions plus que des collègues, nous étions des amies. Je pouvais tout lui dire. Je lui ai parlé de ma vie privée, de mes difficultés personnelles. Je l'ai invitée chez moi. Et puis, depuis l'an dernier, elle a utilisé ce qu'elle savait de moi pour me faire du mal. Elle a dit des méchancetés. Elle m'a trahi...

J'écoute, comme cela arrive souvent au début d'un accompagnement la personne me raconter son histoire. Elle parle au passé. L'écoute empathique consiste à l'écouter au présent et ressemble à cela :

Moi - Quand vous revoyez tout ça, vous êtes vraiment déçue et vous n'êtes plus en confiance. Est-ce que c'est ça ?

Anne - Je suis plus que déçue. C'est inadmissible (puis elle revient au passé). Je lui ai fait confiance. Je croyais pouvoir lui faire confiance. Je n'aurais jamais dû.

Moi — C'est douloureux pour vous de ne plus être en confiance ? Souhaitez-vous que ce que vous avez dit en privé soit respecté et ne vienne pas rejaillir sur la vie professionnelle ?

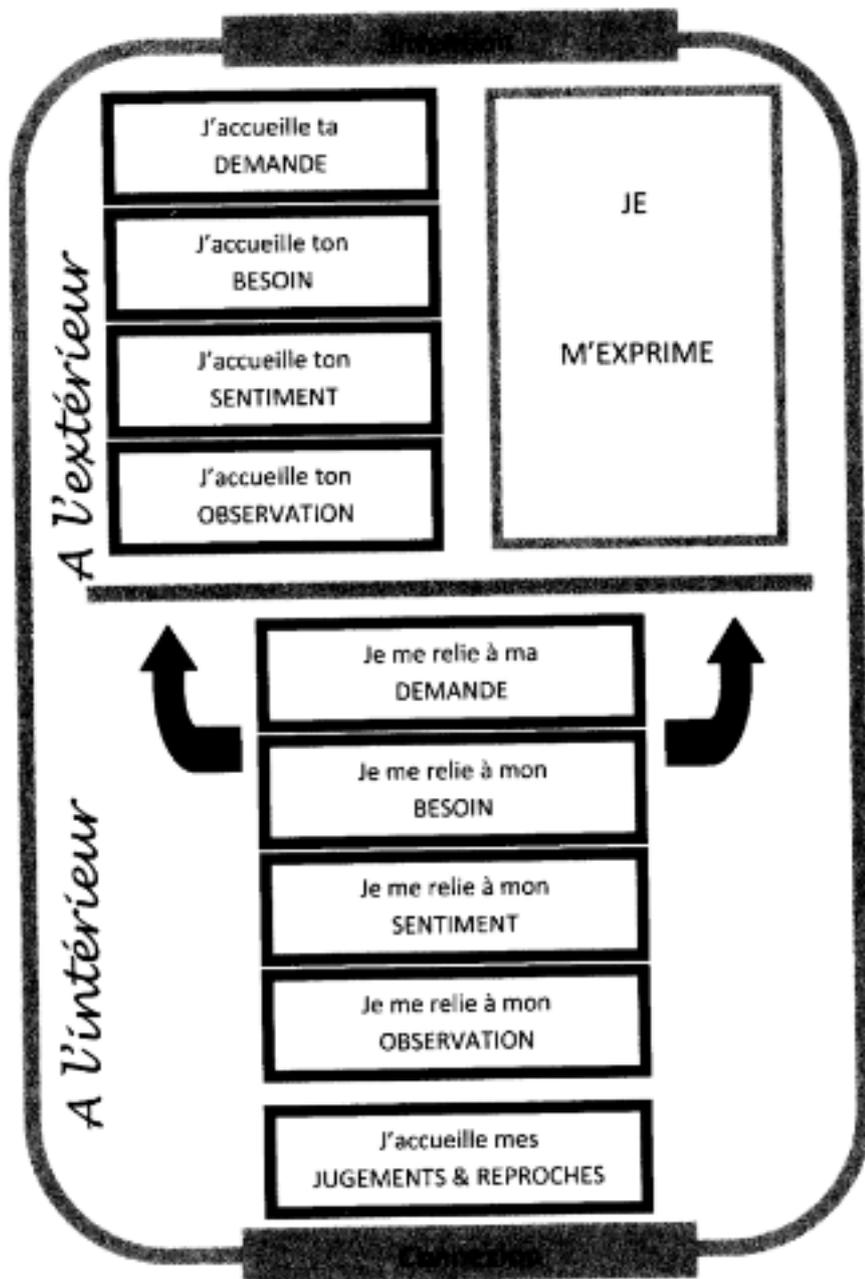
Anne — Oui, c'est tout à fait ça ! (elle semble se relier à ce qui est vivant en elle et montre de l'émotion). Maintenant j'ai peur et je ne sais plus comment faire. J'ai besoin de ce travail et j'ai peur de le perdre...

Moi — Vous êtes inquiète et vous aimeriez retrouver de la sérénité, c'est ça ?

Anne - Oui. (le rythme de la parole se calme). Je ne supporte pas la situation actuelle...

Petit à petit, nous arrivons, par l'empathie, à écouter ce qui est vivant maintenant et ce que cherche la personne...

L'empathie ne cherche pas à amener l'autre quelque part mais juste à offrir une présence là où est l'autre maintenant. L'autre peut se dire car une personne est là et l'accepte là où il est.



Écouter dans l'intention de connexion

C'est une éducatrice en crèche parentale qui m'a fait découvrir ce qu'est l'écoute empathique. Elle m'a dit la chose suivante « Lorsque ton enfant tombe et pleure, ne te précipite pas sur lui en disant « C'est rien, regarde, il n'y a rien... ». Quand tu fais ça, tu t'occupes de toi, de ton besoin de rassurer. Va plutôt vers lui en disant par exemple « Tu as eu peur ? »... J'ai expérimenté et vu des enfants s'arrêter immédiatement de pleurer en répondant tout simplement « Ah oui ! J'ai eu peur. » ou « Non ! Je suis fâché car il m'a poussé ! »... J'ai expérimenté cela souvent avec des enfants, les miens et ceux des autres, dans les salles d'attente, les supermarchés, les bus et les caisses de supermarché et je suis impressionnée par la rapidité avec laquelle l'écoute empathique permet à l'enfant de s'exprimer.

De manière très paradoxale, c'est parce que l'empathie ne cherche pas à résoudre la situation, à soulager, à transformer la situation qu'elle permet à chacun de se dire, ce qui permet la transformation de la situation.

L'empathie ne cherche pas à comprendre, ni à approuver ou réprouver ce qui est dit, juste écouter et accueillir.

À RETENIR

En nous appuyant sur ce que nous avons expérimenté en nous écoutant nous-mêmes, l'écoute empathique revient à :

- > Accueillir toutes les pensées, les jugements, les reproches non pas pour eux-mêmes, certainement pas pour savoir s'ils sont justes ou pas, légitimes ou pas, mais pour entendre ce qui s'exprime de manière maladroite à travers ces pensées et ces jugements : des sentiments et des besoins.
- > Accueillir l'observation de l'autre, ce qui déclenche sa réaction, ce qu'il a entendu, vu, compris, ce qu'il imagine.
- > Accueillir les ressentis de l'autre, ici et maintenant, quand il s'exprime. Accueillir les besoins de l'autre qui cherchent à se dire.
- > Accueillir la demande de l'autre, ce que l'autre aimerait que nous disions ou que nous fassions, pour se savoir entendu et pour avoir la vie plus belle.
- > Accueillir l'autre, dans sa nouveauté, dans sa différence, sans renoncer à ce que nous vivons et à exister.

Enfin, l'empathie suppose une relation entre deux personnes. L'écoute empathique ne peut exister que si nous existons aussi en

tant que personne, avec notre authenticité et ce que nous vivons. Lorsque nous écoutons, nous mettons de côté un instant ce qui nous habite. Cette écoute est possible car, à un autre moment du dialogue, nous allons dire ce qui se passe en nous.

LES MOTS DE L'EMPATHIE

L'écoute empathique ne consiste ni en un vocabulaire ni en une manière de questionner l'autre. L'empathie est **une qualité de présence** qui passe par tout le corps. Pourtant les mots, le langage nous sont utiles pour au moins trois raisons :

- Pour notre apprentissage, nous avons besoin de nous entraîner à utiliser un langage qui favorise l'empathie. Le langage influe sur notre manière de penser et de voir la réalité. Nous entraîner à utiliser le langage ci-dessus nous aide à développer notre capacité à être en empathie. Cet entraînement, qui n'est pas fluide, se fait seul ou avec des personnes bienveillantes qui sont d'accord pour nous soutenir dans notre apprentissage
- Les mots sont là pour vérifier que nous sommes en lien avec la personne que nous écoutons et s'assurer que l'autre se reconnaît dans la formulation que nous proposons. Ils permettent à l'autre de préciser, voire de corriger, ce que nous avons entendu. Ils soutiennent le cheminement de l'écouté.
- Les mots sont là pour exprimer à l'autre notre présence, notre intention d'entendre l'autre et de l'accueillir, particulièrement dans les moments où il exprime sa vulnérabilité.

Voici deux exemples d'écoute empathique :

Quand tu dis que tu ne veux pas débarrasser la table car tu l'as déjà fait hier (*Observation*), est-ce que tu es agacé (*Sentiment*) parce que tu aimerais plus d'équité dans les services (*Besoin*). Est-ce que c'est ça ? (*Demande de relation*)

Quand tu dis que la mère de Cédric est plus cool que moi (*Jugement*), est-ce que tu veux dire que tu aimerais plus de liberté (*Besoin*) ? Est-ce que tu aimerais pouvoir sortir plus tard ? (*Demande d'action*)

L'écoute empathique finit par une question parce que je ne sais pas ce que vit l'autre et que lui seul le sait. J'évite ainsi l'interprétation.

L'écoute empathique est synthétique, explore une seule piste et laisse l'autre faire son chemin. Nous évitons ainsi le questionnement systématique.

L'écoute empathique ne juge pas la manière dont l'autre s'exprime et écoute, quoi qu'il advienne, les ressentis et les besoins qui cherchent à se dire. Nous évitons ainsi l'évaluation.

L'écoute empathique est tournée vers l'autre, est dissociée de l'expression qui se dira à un autre moment, de manière à éviter les attitudes de support ou de conseil.

Trame de l'écoute empathique

Étape O - J'accueille ton observation. J'accueille à la fois ce que tu observes et ce que tu penses : « Lorsque tu dis... », « Lorsque tu entends... », « Lorsque tu imagines... »
Étape S - J'accueille ton sentiment. « Est-ce que tu te sens... »
Étape B - J'accueille ton besoin. « ... parce que tu as besoin de... »
Étape D - J'accueille ta demande. « Est-ce que c'est ça ? », « Est-ce que tu voudrais que... ? »

Quelques repères essentiels lorsque je t'écoute...

- Lorsque tu exprimes une pensée, un jugement, un reproche, tu ne parles pas de moi ou d'un autre, tu cherches à exprimer des ressentis et des besoins que mon écoute veut accueillir et respecter.
- Lorsque tu parles de ce que j'ai fait ou dit, tu parles de ce que j'ai stimulé chez toi ; ce que j'ai fait a réveillé quelque chose en toi, qui dépend de tes besoins du moment ; ça m'intéresse de le savoir mais je ne prends pas la responsabilité de ce que tu vis.
- Tes ressentis sont liés à tes besoins ; tes ressentis et tes besoins t'appartiennent et sont légitimes ; je n'ai pas à juger du bien-fondé de tes sentiments et besoins, même si je suis surpris d'avoir déclenché cela.
- Ce que tu vis ici et maintenant est un mystère pour moi, peut-être même pour toi ; mon écoute peut t'aider à nommer ce que tu vis, mais c'est toi seul qui peux dire ce que tu vis et en aucun cas je ne peux savoir à ta place ce qui se passe en toi.
- Mon écoute existe car je suis proche de toi et en même temps différent ; je t'accueille de manière inconditionnelle car j'accueille aussi de manière inconditionnelle ce que ton écoute réveille en moi

Exercice 6.2 - Écouter avec empathie

Souvenez-vous d'une situation où vous étiez avec quelqu'un et où vous n'avez pas aimé la manière dont vous l'avez écouté.

Souvenez-vous maintenant de ce que l'autre a dit ou fait, imaginez que cela se passe maintenant et que vous lui offrez de l'écoute empathique. Vous lui parlez.

J'accueille ton observation

Énoncez la situation, les paroles auxquelles vous vous référez, en évitant tout jugement ou évaluation sur ce qui a été dit.

« *Quand tu (dis... ou fais...)* »



.....
.....
.....

J'accueille ton sentiment

Essayez de deviner un des sentiments probables de l'autre quand vous l'imaginez dans la situation dont il parle.

« *Est-ce que tu te sens...* »



.....
.....
.....

J'accueille ton besoin

Essayez de deviner le besoin stimulé dans la situation, dans la conscience que vous ne faites qu'une hypothèse et que vous n'avez pas besoin de deviner juste.

« *Parce que tu as/tu aurais besoin de...* »



.....
.....
.....

J'accueille ta demande de relation

Essayez de proposer à l'autre ce qui pourrait contribuer à son bien-être de l'autre, par une demande de relation.

« *« Est-ce que c'est ça ? » ou « Est-ce que tu veux savoir comment je réagis quand tu dis ça ? »* »



.....
.....
.....

OU

J'accueille ta demande d'action

Essayez de proposer à l'autre ce qui pourrait contribuer à *son bien-être*, par une demande d'action

« *Et concrètement est-ce que tu voudrais... ?* »



.....
.....
.....

Vérifiez ce que vous avez écrit en vous assurant que :

1. L'observation est bien ce que l'autre a dit ou fait, sans évaluation.
2. Les ressentis que vous proposez sont bien des ressentis (voir les tableaux 3.1 et 3.2).
3. Les besoins que vous proposez sont bien des besoins (voir le tableau 3.5).
4. La demande est bien concrète, réaliste et réalisable et négociable.

Comment vous sentez-vous maintenant ?



.....
.....
.....

ÉCOUTER QUOIQU'IL DISE ?

Exercice 6.3 - Écouter ce qui est difficile à entendre

Pensez à une situation concrète où vous êtes en relation avec une personne et pensez à une phrase que cette personne pourrait dire et qui ne serait pas facile à entendre pour vous.

La première fois, choisissez quelque chose de relativement simple, ne prenez pas tout de suite la grande affaire de votre vie !

Imaginez que l'autre est devant vous et voici qu'il vous dit ce que vous n'aimeriez pas entendre. Il vous dit :



.....
.....
.....

Pourquoi est-ce difficile à entendre ?



.....
.....
.....

Que se passe-t-il et comment pouvons-nous le gérer ?

Il se peut donc que nous soyons en difficulté pour nous intéresser de manière authentique à ce que vit l'autre. La méthode, le langage ne sont pas suffisants pour être disponible et ouvert à ce qui se dit. Nous sommes parfois trop affectés pour être dans l'écoute et il est essentiel pour la relation de le reconnaître.

Dans ces moments-là :

- nous interrompons l'écoute de l'autre ;
- nous nous donnons de l'empathie (voir chapitre 3) ;

- si nous le souhaitons, nous exprimons ce qui se passe en nous (voir chapitre 5) ;

Cinq manières de gérer notre indisponibilité à l'écoute

- Le silence pour nous donner de l'empathie ; ce silence, s'il prend une certaine place, peut devenir inconfortable pour notre interlocuteur, qui ne saura en comprendre le sens
- Expliquer notre silence « Quand j'entends ça, je suis bouleversé et j'ai besoin d'un peu de silence pour accueillir ce qui se passe en moi, avant de t'écouter à nouveau. »
- Reporter l'échange et prendre le temps d'ici là de nous donner de l'empathie. « Je réalise que je ne suis pas très disponible pour t'écouter alors que j'en ai pourtant envie. Est-ce que tu serais d'accord pour qu'on en reparle demain soir ? »
- Demander à l'autre de l'aide « Je vois que j'ai du mal à entendre ce que tu me dis sans le prendre contre moi. Ce qui m'aiderait ce serait que tu me dises les choses en parlant de toi plutôt qu'en parlant de moi. Est-ce que c'est possible pour toi ? »
- Clore l'écoute « Je n'ai pas d'énergie pour t'écouter sur ce sujet et en même temps, je vois que c'est important pour toi. Serais-tu d'accord d'en parler avec quelqu'un d'autre ? »

- ou nous continuons l'écoute empathique en étant à nouveau disponible.

L'écoute empathique n'étant pas très habituelle pour beaucoup d'entre nous, il me semble important d'apprendre à repérer les moments où nous quittons cette écoute et où les clés ci-dessous peuvent nous être utiles.

DISTINGUER EMPATHIE ET SYMPATHIE

Nous cherchons parfois à vibrer avec l'autre, ressentir de la compassion, de la compréhension, une forme de fusion. Nous rêvons confusément de nous mettre à la place de l'autre, de sentir ce qu'il ressent. Il s'agit alors davantage de sympathie que d'empathie.

Dans la sympathie, nous sommes joyeux lorsque l'autre est joyeux, triste lorsqu'il est triste, en colère quand il est en colère. La sympathie se manifeste par des émotions partagées, une proximité

physique ou des gestes spontanément accordés. Nous vivons cela spontanément dans des situations de grande douleur, de grande joie ou quand nous ne mettons pas de frontière entre nous et l'autre.

La sympathie apporte du réconfort, une complicité, une proximité rassurante parfois. Elle peut aussi être étouffante, empêcher chacun de se relier à lui-même, susciter la révolte. « Mais non tu ne peux pas me comprendre ! »

Repérer les sorties d'écoute empathique

O qq mental écoute le mental de l'autre :

- J'ai des pensées sur ce qui est dit (« tu as raison »).
- Je crois (ou pas) les pensées de l'autre, je m'approprie les jugements, les évaluations masquées de l'autre (« l'autre t'a menti »).
- Je m'intéresse au film que me raconte l'autre (« et ça fait longtemps que ton chef ne te parle plus ? »).

O qq mental juge l'autre :

- J'ai des jugements, des reproches sur l'autre (« Tu exagères, tu as peut-être aussi une responsabilité dans cette histoire ! »).
- J'ai des jugements, des reproches sur un autre (« Si le Gouvernement écoutait, on n'en serait pas là ! »).
- J'ai des jugements, des reproches sur moi (« J'ai bien loupé l'éducation de mes enfants pour qu'ils me parlent comme ça ! »)
- Je pose un diagnostic sur l'autre (« ^{tu te} mets dans la position de victime »...).

O gu émotions perturbent mon écoute :

- Je suis bouleversé ou choqué par ce que j'entends.
- J'ai peur d'entendre l'autre jusqu'au bout et je cherche une manière de le soulager, de le rassurer, de trouver une solution.
- Je suis dans la confusion et j'ai besoin de clarté sur ce que l'autre attend de mon écoute.
- J'ai peur pour ma vie ou celle de l'autre et j'ai besoin de faire un usage protecteur de la force.
- Je ressens ce que ressent l'autre, je suis en sympathie.

L'autre attend autre chose :

- L'autre ne semble pas prendre plaisir à l'écoute que je lui propose (à vérifier avec lui).

L'empathie n'est pas la sympathie. Dans l'empathie, nous ressentons ce que l'autre ressent tout en ayant conscience de la

de nos ressentis. Dans l'empathie, nous sommes distincts mais pas distants. Dans l'écoute empathique, je peux à la fois entendre profondément et authentiquement la tristesse de l'autre et ressentir intérieurement un soulagement ou de la joie que cette tristesse s'exprime ou au contraire de l'inquiétude. Je suis libre d'accueillir l'émotion de l'autre, quelle qu'elle soit, et libre de ressentir mon émotion, quelle qu'elle soit.

FAUT-IL ÊTRE EMPATHIQUE ?

8 h 20 en janvier. Il est l'heure de partir avec les enfants à l'école, avant d'aller au travail, où une réunion importante vous attend à 9 h. Voilà que le petit dernier ne veut pas mettre ses chaussures : « Hier Amélie s'est moqué de mes chaussures. Je veux plus les mettre. Je veux mes sandales bleues... »
Faut-il alors donner de l'empathie et à qui ?

Comme il le fait dans l'auto-empathie ou l'expression, notre mental peut perturber notre qualité d'écoute avec de nouvelles croyances : « C'est bien de donner de l'écoute empathique », « L'empathie est la bonne manière d'écouter », « Faut-il donner de l'empathie ou pas ? ». Pour offrir notre écoute, il peut être utile d'inviter notre mental à prendre des vacances !

L'écoute empathique répond à des besoins chez moi et chez l'autre : chez moi, les besoins de relation, de coopération, de contribuer au bien-être de l'autre... ; chez l'autre, les besoins d'être écouté, pris en compte, accueilli, de coopération... L'écoute empathique est une stratégie parmi d'autres de prendre soin de ces besoins.

À certains moments pourtant, nous avons d'autres priorités que d'accueillir l'autre avec empathie. Dans l'exemple ci-dessus, je ne suis pas certaine que la mère ait l'énergie, l'élan et le temps de donner de l'empathie à son enfant à ce moment précis où elle est préoccupée par ses engagements.

Parfois aussi, et c'est important d'en avoir conscience, l'écoute empathique ne répond pas aux besoins de l'autre. L'autre aimerait peut-être un conseil, ou il voudrait savoir s'il est le seul à vivre ça

et adorerait savoir s'il vous est arrivé la même chose. Ou encore, il aspire à de la légèreté et ne veut surtout pas être interrogé sur ce qui se passe en lui à ce moment... L'empathie consiste alors à accueillir cela et à en prendre soin... Paradoxe encore...

RENONCER À L'ÉCOUTE PARFAITE

L'écoute empathique est une qualité de présence à un autre, qui se dit aujourd'hui d'une manière inédite, d'un autre différent de nous. Lorsque nous écoutons avec empathie, nous savons que nous ne savons rien de l'autre. Nous sommes devant l'autre, sans aucune représentation de qui il est, sans modèle, sans repère, face à une aventure inédite qui commence où nous nous embarquons ensemble. Le trac est un indicateur précieux que nous sommes dans cette disposition car nous ne savons pas ce qui va arriver.

Cette nouveauté est évidemment un défi, et particulièrement avec nos proches, les personnes que nous côtoyons régulièrement. C'est également un défi pour les professionnels de l'écoute, thérapeutes, coachs, éducateurs ou soignants, tant il est facile de croire que nous savons déjà ce que vit l'autre, puisque nous avons déjà rencontré des personnes qui ont vécu la même chose.

L'écoute empathique ne sait pas et pourtant, lorsque nous écoutons de manière empathique, il est essentiel d'impliquer notre être et notre parole. L'écoute empathique ne consiste donc pas à dire « Comment tu te sens ? De quoi as-tu besoin ? »

Dans l'écoute empathique, nous proposons une piste — un sentiment et un besoin — pour signifier notre présence, notre engagement aux côtés de l'autre, notre intérêt pour lui. Nous proposons sans savoir quelle est la bonne piste pour lui.

L'écoute empathique est donc question : « Quand tu dis que tu ne veux pas aller à l'école, est-ce que tu es fatigué, est-ce que tu aimerais choisir des activités qui t'intéressent. Est-ce que c'est ça ? »

L'écoute empathique est sincèrement une question, c'est-à-dire que nous sommes prêts à entendre que l'autre veuille être ailleurs que là où nous avons l'impression qu'il est. Nous sommes prêts à

cheminer à ses côtés sans juger qu'il résiste, qu'il ne veut pas voir, qu'il refuse...

L'important n'est donc pas de deviner le bon sentiment et le bon besoin — il y en a-t-il un d'ailleurs ? — mais de proposer un chemin qui aidera l'autre à se dire à partir de ce qui est vivant en lui et non à partir de ce qu'il pense...

L'écoute empathique est question qui laisse le temps de la réponse, qui est vraiment à l'écoute et dans un respect profond du rythme de l'autre. Redisons-le encore, l'écoute empathique est d'abord une question d'attitude corporelle, de rythme de parole, de silences pleins de présence...

LA PUISSANCE DE L'EMPATHIE

L'écoute empathique permet à l'autre de se dire, d'être accueilli pleinement. Elle nourrit la relation entre deux personnes.

J'aimerais ici insister sur les effets de l'empathie sur celui qui offre de l'empathie, de manière assez pragmatique.

L'empathie élargit le regard

*« Quand on a l'esprit en forme de marteau,
on voit les problèmes en forme de clous. »
Albert Einstein*

La découverte de nos ressentis et de nos besoins, la découverte de notre responsabilité dans ce que nous vivons et ce que nous exprimons nous incitent à développer l'écoute de nous-mêmes et l'auto-empathie et à prendre soin de notre manière de nous exprimer. Cette étape, si nouvelle pour beaucoup d'entre nous, est déjà tellement essentielle et importante que nous risquons aussi de nous y complaire et de réduire le dialogue en une succession de demandes plus ou moins bien reçues. Nous pourrions nous dire : lorsque j'aurai mis de la clarté en moi-même et lorsque l'autre acceptera de m'entendre alors je prendrai le temps de l'écouter... Et nous risquons d'attendre ce moment longtemps !

J'anime un atelier pour des jeunes dans un lycée professionnel. Un jour, j'entends un jeune lancer une insulte à un autre jeune (« insulte » est une étiquette pour nommer une expression que je n'ose pas écrire ici).

Moi — Quand tu t'exprimes comme ça, j'imagine que tu as quelque chose d'important à dire que j'ai envie d'entendre. En même temps, moi, je n'arrive pas à t'entendre quand tu utilises ces mots-là. J'ai trop besoin de respect, des femmes en particulier. Si tu veux communiquer avec moi, ce serait plus facile si tu utilisais d'autres mots.

Lui — Ah bon ? Mais nous on s'exprime comme ça, c'est normal !

Moi — J'entends que tu t'exprimes comme ça avec tes copains. Je veux juste te dire que si tu veux que, moi, je t'entende, je ne peux pas t'entendre quand tu utilises ces mots-là parce que j'ai besoin de respect. Tu entends quoi là ?

Lui - Ben, que vous êtes choquée par les mots que j'utilise c'est ça ?

Moi — Oui je suis choquée quand j'entends ça et j'arrive pas à entendre ce que tu veux dire.

Lui - Ah bon ? Je ne savais pas...

Je vois dans son regard qu'il est touché par notre échange et moi je me sens vraiment accueillie et reconnaissante de notre dialogue.

L'atelier se passe... Une semaine après je croise des enseignants et l'un d'eux me dit : « Qu'avez-vous fait avec les jeunes la semaine dernière ? C'est incroyable ! Il y a un élève qui ne dit plus de gros mots alors qu'il en disait tout le temps avant. »

Lors de cet atelier, j'ai été très impressionnée par la qualité d'écoute empathique que m'a offerte ce jeune. Il a entendu ce que je disais et a accueilli le fait que j'avais des repères bien différents des siens.

L'écoute empathique nous invite à voir la réalité autrement, de manière plus complète, plus large :

- Elle nous permet de confronter nos observations, de confronter nos perceptions, représentations, nos croyances. Ce n'est que parce que je prends conscience que d'autres ne pensent pas comme moi que je fais la différence entre la réalité et mes croyances.
- Elle nous fait prendre conscience de l'impact de ce que nous disons et faisons sur les autres. J'imagine que ce jeune avait

rencontré plusieurs fois des adultes critiquer son vocabulaire mais, peut-être que c'était la première fois qu'il entendait l'effet que faisaient ses paroles sur l'autre.

- Elle nous permet de savoir comment nous pouvons contribuer au bien-être des autres. Nous avons ce besoin fondamental de contribuer au bien-être des autres mais nous imaginons *a priori* le faire à partir de ce qui nous ferait du bien à nous. Ce n'est qu'en écoutant l'autre avec empathie que nous pouvons ajuster nos stratégies. Ce n'est pas parce que je serais ravie qu'il me prépare un repas bio qu'il sera content que je lui prépare un repas bio !
- Lorsque l'autre réagit de manière inattendue, dans le sens contraire de ce que nous aimerions, il y a peut-être urgence à donner de l'empathie pour élargir notre horizon...

L'empathie protège

Ce qui m'a impressionnée avec le jeune du paragraphe précédent, c'est qu'il a su m'écouter sans prendre ce que je lui disais contre lui, comme un jugement ou un reproche. Il n'a pas entendu que ce qu'il disait ce n'était pas bien. Il a entendu que j'étais choquée... C'est une grande différence.

Rappelons-nous : lorsque l'autre exprime un jugement sur moi, il parle d'un stimulus que j'ai lancé (ce que j'ai dit ou fait) et il exprime qu'il a un ressenti (agréable ou pas) parce que, ici et maintenant, il a un besoin (nourri ou pas).

Exercice 6.4 - S'exercer « donner de l'empathie aux jugements

Choisissez un jugement (positif ou négatif) que vous n'aimez pas ou que vous n'aimeriez pas entendre de vous. Imaginez une situation où une personne que vous estimez vous exprime ce jugement.

Que dirait-elle ?



.....
.....
.....

Entraînez-vous maintenant à ne pas écouter le jugement mais à écouter ce qui est dit derrière ce jugement.

Vous pouvez vous intéresser à l'*observation* :

« *Ou'est-ce que j'ai fait ou dit qui te fait penser que je suis...* »

(Attention ! ne le croyez pas !)



.....
.....
.....

Vous pouvez ensuite vous intéresser à ce que l'autre dit de **lui** (et non de vous !) :
« *Quand tu dis ça, est-ce que tu te sens... parce que tu as besoin de... Est-ce que c'est ça ?* »



.....
.....
.....

TU REFUSES LE DIALOGUE !

Lorsque nous commençons à pratiquer la CNV et particulièrement l'écoute empathique, nous sommes parfois décontenancés et découragés :

- Je me heurte à un mur, il ne m'écoute pas.
- Il me dit oui mais je vois bien que ce n'est pas ça.
- Il me dit que tout va bien alors que je vois bien que ce n'est pas vrai.
- Il refuse de communiquer : il se tait.
- Il me renvoie dans mes buts : « Mais je n'ai pas de besoins moi, laisse-moi tranquille ! ».
- « Tu ne peux pas parler comme tout le monde ? »
- Autre expérience :

L'écoute empathique est alors une merveilleuse nouvelle, un cadeau qui, personnellement, a définitivement changé mon regard sur ces situations. En effet, n'oublions pas que, quoi qu'il se dise, quoi qu'il se fasse, l'autre ne fait qu'exprimer, plus ou moins clairement, plus ou moins adroitement, des ressentis et des besoins.

Un stagiaire revient à une nouvelle formation.

Lui — Qu'est-ce qu'on fait quand l'autre refuse le dialogue ?

Moi - Qu'est-ce qu'il te dit, par exemple, quand il refuse le dialogue ?

(Je cherche une observation car je ne suis pas sûre que l'autre serait d'accord

sur le fait qu'il refuse le dialogue !)

Lui - Il me parle sur un ton agressif.

Moi — Et qu'est-ce qu'il te dit par exemple ? *(J'attends toujours une observation.)*

Lui — Il me dit « J'en ai marre de ta psychologie que tu sors à toutes les sauces. »

Moi (soulagée d'avoir une observation) — Est-ce que tu voudrais que je me mette à la place de l'autre et que je te dise en CNV ce que je veux dire quand je te dis que j'en ai marre ?

Lui — Oui.

Moi — Eh bien tu vois, ce que je voudrais te dire c'est : quand tu me demandes si j'ai besoin de ceci ou cela, je suis fatigué car j'aimerais plus de légèreté et de spontanéité dans nos échanges. Qu'est-ce que tu entends là ?

Lui — Que tu veux plus de légèreté ?

Moi (reprenant mon rôle de formatrice) — Oui c'est ça et en même temps

je ne suis pas sûre car l'autre n'est pas là.

Un peu plus tard dans la formation, je l'entends me dire :

Lui — *Je* sais que tu vas trouver que c'est réducteur, mais...

Cela fait plusieurs fois depuis ce matin que je l'entends dire qu'il sait ce que l'autre pense sans le vérifier et je vois l'effet que ça a sur moi (j'enrage !).

Moi - Eh bien tu vois, là je crois que je pourrais te dire que j'en ai marre de ta psychologie... En fait quand tu me dis que tu sais ce que je pense sans le vérifier avec moi, je suis en colère car j'ai tellement envie d'être prise en compte ! Est-ce que tu serais d'accord de vérifier la prochaine fois avec moi ce que je pense ? Je crois que c'est ça que je voulais te dire...

Lui, très touché — Merci. Je viens de comprendre quelque chose d'important...

Exercice 6.5 - Ne plus entendre de refus de communiquer !

Choisissez une situation où vous avez pensé que l'autre refusait de dialoguer. Souvenez-vous de son attitude, de ses gestes ou de ses paroles. Vous pouvez, si vous le souhaitez, choisir un des exemples précédents.

Notez votre observation :



Essayez de vous relier aux ressentis et aux besoins que l'autre vit à ce moment là en vous imaginant un instant à sa place. Essayez d'écrire ce que vous pourriez lui dire (avec des mots ou en silence) pour accueillir ce qu'il vit :



Comment vous sentez-vous maintenant que vous avez tenté d'entendre ce que la personne a essayé de vous exprimer ?



S'EXERCER À L'ÉCOUTE DE SITUATIONS AGRÉABLES

Nous avons maintenant tous les ingrédients pour donner de l'empathie à autrui, par notre qualité de présence d'abord, et, lorsque ce sera nécessaire, par le langage.

Entraînons-nous maintenant à pratiquer l'écoute empathique. Voici des exemples de phrases sur lesquelles vous pouvez vous exercer :

- Je suis contente d'avoir une amie (un ami/un parent/un enfant un collègue/un voisin...) comme toi !
- Tu es bien habillé aujourd'hui !
- J'aime bien quand tu me parles sur ce ton-là !
- Ces vacances étaient superbes !
- C'est agréable de rentrer dans une maison rangée !
- Ton repas est succulent !

Voyez-vous d'autres phrases positives sur lesquelles vous souhaiteriez vous exercer ?



Exercice 6.6 - Écoute empathique : chercher les faits

Choisissez une de ces phrases stimulus et imaginez que quelqu'un vous dise cela de manière sincère maintenant.

Si l'autre exprime un jugement, une pensée, une généralité, entraînez-vous à lui demander ou proposer une *observation*.



.....
.....
.....

Imaginez le dialogue jusqu'à ce que vous sachiez de quelle observation il s'agit. (Nous faisons ici l'hypothèse que l'autre est d'accord pour ce partage...).



.....
.....
.....

Le fait d'avoir une observation concernant ce que vous avez fait ou dit et qui a pu déclencher cette phrase est important pour créer le lien. Si je vous dis que vous êtes intelligent, l'important n'est pas de croire ce que je dis, mais que vous sachiez ce que vous avez fait ou dit qui me fait penser aujourd'hui que vous êtes intelligent.

Exercice 6.7 - Écoute empathique

Choisissez une de ces phrases stimulus. Imaginez que quelqu'un vous dise cela de manière sincère maintenant et que vous sachiez quelle est l'observation qui fait dire à la personne ce qu'elle dit. Comment donneriez-vous de l'écoute empathique à l'autre ?

« Quand tu dis... est-ce que tu te sens... parce que tu as besoin de... Est-ce que c'est ça ? »

Vous pouvez vous aider des listes de sentiments et besoins (voir tableaux 3.1, 3.2, 3.5).

Votre formulation proposera des sentiments agréables et des besoins satisfaits dans cet exercice...



.....
.....
.....

Exercice 6.8 - Écoute empathique naturelle

Vous pouvez essayer dès maintenant (nous reprendrons cela dans le chapitre suivant) une formulation plus fluide qui exprime votre empathie sans utiliser les mots « sens » et « besoin », mais tout en respectant les principes de la CNV.

Comment donneriez-vous de l'écoute empathique à l'autre de cette manière ?



.....
.....
.....

S'EXERCER À L'ÉCOUTE DE SITUATIONS DÉSAGRÉABLES

Continuons notre entraînement en prenant des phrases où l'autre exprime quelque chose de désagréable pour lui. Voici des exemples de phrases sur lesquelles vous pouvez vous exercer :

- Tu n'as pas acheté le pain ?
- Tu ne m'appelles jamais. C'est toujours à moi de le faire !
- Tu es nul !
- Tu n'écoutes jamais rien !
- Mon gamin ne fait rien à l'école. Je ne sais pas ce qu'il va devenir !
- Vous ne croyez quand même pas qu'on peut s'occuper de chaque élève dans un établissement de 480 élèves !
- Je n'ai pas le temps de vous recevoir.
- Vous ne pouvez pas avoir ce poste, vous manquez d'expérience.
- Je ne changerai pas d'avis. C'est comme ça...
- Ces vacances sont nulles.

Listez à votre tour les phrases qui forment des situations désagréables et que vous avez entendues récemment :



.....

.....

.....

Exercice 6.9 - Écoute empathique : chercher les faits

Choisissez une de ces phrases stimulus et imaginez que quelqu'un vous dise cela maintenant.

Si l'autre exprime un jugement, une pensée, une généralité, entraînez-vous à lui demander ou proposer une *observation*.



.....

.....

.....

Imaginez le dialogue jusqu'à ce *que* vous sachiez de *quelle* observation il s'agit. (Nous faisons l'hypothèse ici que l'autre est d'accord ce partage...)



.....

.....

.....

Le fait d'avoir une observation concernant ce que vous avez fait ou dit et qui a pu déclencher cette phrase est important pour créer le lien. Ceci vous donnera des informations précieuses et vous aidera peut-être à donner de l'empathie à l'autre...

Exercice 6.10 - Écoute empathique

Choisissez une de ces phrases stimulus. Imaginez que quelqu'un vous dise cela de manière sincère maintenant et que vous sachiez quelle est l'observation qui fait dire à la personne ce qu'elle dit.

Comment donneriez-vous de l'écoute empathique à l'autre ?

« Quand tu dis... est-ce que tu te sens... parce que tu aurais besoin de... Est-ce que c'est ça ? »

Vous pouvez vous aider des listes de sentiments et besoins (voir tableaux 3.1, 3.2, et 3.5).

Votre formulation proposera des sentiments désagréables et des besoins non satisfaits.



Exercice 6.11 - Écoute empathique naturelle

Vous pouvez essayer dès maintenant (nous reprendrons cela dans le chapitre suivant), une formulation plus fluide qui exprime votre empathie sans utiliser les mots « sens » et « besoin », mais tout en respectant les principes de la CNV.

Comment donneriez-vous de l'écoute empathique à l'autre de cette manière ?



Comment t'écouter ? Comment vous écouter ?

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous retenez et qui sont précieuses pour vous ?

Quelles sont vos questions ?

Concrètement qu'est-ce que vous demandez pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

7

VIVRE DE MEILLEURES RELATIONS AVEC LA CNV

*Le dialogue et la coopération émergent
de l'alternance des trois attitudes de la CNV :
l'auto-empathie, l'expression et l'écoute*

CHOISIR LA RELATION

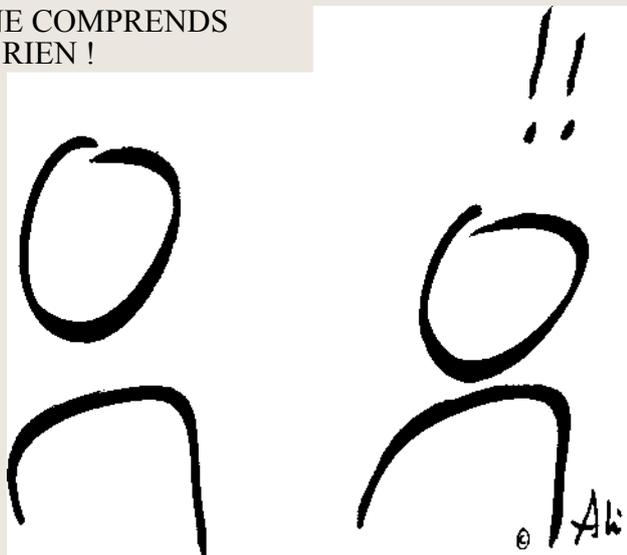
**À CHAQUE MOMENT, DANS LA RELATION, nous avons le choix
entre :**

- nous taire et habiter ce silence pour nous donner de l'empathie (voir chapitre 3) ;
- nous exprimer (voir chapitre 5) ;
- écouter l'autre (voir chapitre 6).

**Nous rappeler de notre intention : la relation avant le
résultat**

Quel que soit notre choix, nous le faisons dans l'intention de prendre soin de la relation à ce qui est vivant en nous, en l'autre et entre nous. C'est ceci qui importe par-dessus tout. Si nous sommes centrés sur cette intention, nous avons de plus grandes chances de trouver les mots pour dire ce qui nous habite, tout en respectant ce qui habite l'autre ! Mais il faut reconnaître que ce n'est pas facile tant nos anciens réflexes de reproches, de mettre la priorité sur le résultat sont bien ancrés en nous !

TU NE COMPRENDS
RIEN !

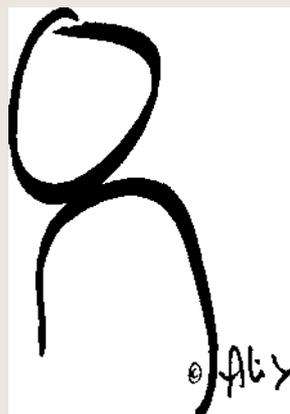


À chaque instant, trois attitudes possibles

**TU NE COMPRENDS
RIEN !**



**SURTOUT QUAND
TU NE ME DIS PAS**



À chaque instant, trois attitudes possibles

Dans cette intention, nous pouvons mettre de la clarté sur notre responsabilité. Nous avons la responsabilité de :

- l'intention avec laquelle nous nous exprimons,
- la manière dont nous nous exprimons, en cohérence ou pas avec notre intention,
- la manière dont nous accueillons et écoutons l'autre.

En revanche nous n'avons pas la responsabilité de ce que vit l'autre et de sa manière d'accueillir ce que nous disons.

Exercice 7.1 - Ancrer son intention

En vous rappelant les exercices du chapitre 1, choisissez une courte phrase qui résumerait pour vous votre intention dans la relation « Je veux arroser l'arbre blanc » ou « Je veux trouver les moyens d'être heureux »...



Choisissez un geste simple et discret que vous pouvez faire en n'importe quelle occasion : une respiration consciente ou vous frottez le dos de la main ou ce qui vous conviendra.

Entraînez-vous à reproduire votre geste en vous répétant votre phrase. Faites-le suffisamment de fois pour que cette association devienne réflexe.

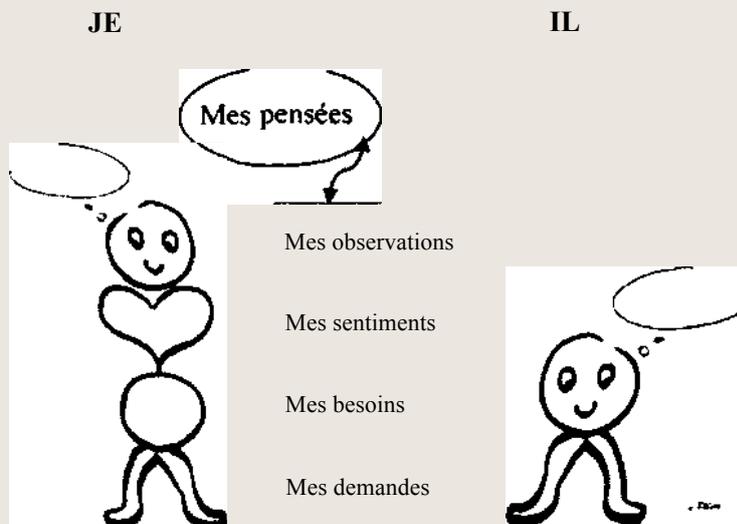
Lorsque vous êtes dans le dialogue avec l'autre, entraînez-vous à reproduire discrètement ce geste, en vous répétant votre phrase intérieurement.

Cet exercice peut vous aider à vous rappeler votre intention et à recentrer votre énergie sur ce que vous avez envie de vivre.

Choisir l'auto-empathie

Pendant le dialogue, nous avons des moments plus ou moins longs d'auto-empathie pour :

- accueillir et transformer des jugements, des reproches, des pensées qui pourraient polluer la relation ;
- accueillir et laisser passer des émotions qui nous submergent et qui nous empêchent d'être disponibles à l'autre ;
- accepter que nous n'avons pas l'élan, l'énergie ou le temps d'entrer dans le dialogue ;

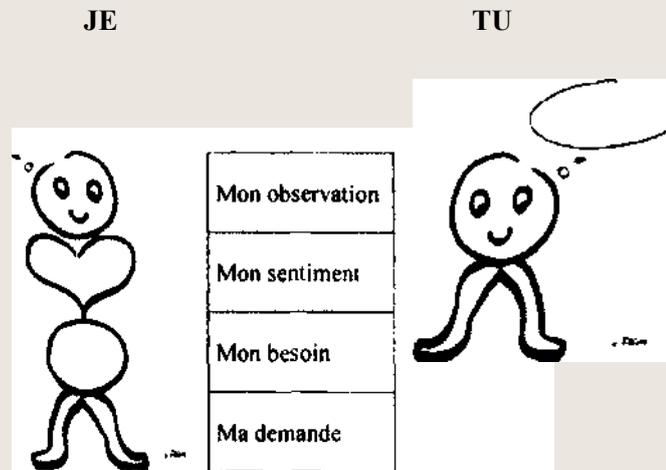


- accueillir la confusion, des parts de nous-mêmes qui s'expriment, et faire le choix de la partie que nous souhaitons partager avec l'autre ;
- prendre conscience de quelque chose d'important pour nous que nous n'avons pas envie de partager avec la personne qui est présente devant nous ;
- nous relier à ce qui se passe en nous pour pouvoir un moment le mettre de côté pour écouter l'autre.

Choisir de s'exprimer

Nous exprimer en CNV, c'est tenter de dire notre authenticité : exprimer ce qui est précieux pour nous à un autre et être entendu dans ce lieu-là.

Cela suppose d'envisager comme possible que l'autre nous entende et c'est parfois un grand défi. Lorsque, tant de fois, nous avons échoué dans une relation, qu'elle soit professionnelle, familiale ou sociale, il n'est pas si facile d'envisager qu'un dialogue nouveau et différent soit possible. Nous avons parfois besoin d'un tiers, médiateur, thérapeute ou ami bienveillant pour nous permettre d'envisager cela en vérité. Cela demande de traverser,



dans l'auto-empathie, notre peur, notre difficulté à y croire et nos découragements.

Et parfois, même si c'est douloureux, nous avons à reconnaître que nous n'y croyons pas encore et que ce n'est pas encore le moment.

Cela suppose de lâcher nos représentations de l'autre comme ennemi et d'arrêter de le voir comme responsable et coupable de ce qui nous arrive. Si, en arrivant devant l'autre ou en envisageant de le faire, nous viennent encore des jugements, des reproches, des pensées, des « toujours », des « encore »... il est prudent de ne rien dire.

Il vaut mieux s'offrir à nouveau de l'auto-empathie pour entendre ce qui tente de se dire derrière ces pensées et éviter de payer cher les conséquences de notre expression.

Cela suppose que nous ayons conscience de ce que nous avons envie d'exprimer. Non pas une idée toute faite de tout ce que nous avons à dire, de la manière dont le dialogue va se dérouler et dont l'autre va nous accueillir.

Nous avons simplement un peu de clarté en nous pour savoir par quoi nous avons envie de démarrer le dialogue : une observation, un ressenti, un besoin et une demande.

Exercice 7.2 - Choisir de s'exprimer

Souvenez-vous d'une situation précise où quelqu'un a fait ou dit quelque chose (*observation*). Vous avez constaté que cette situation a déclenché chez vous des *sentiments* et des *pensées* liées à des *besoins* satisfaits ou non. Vous envisagez de lui formuler une *demande*.

Supposons que la personne soit devant vous. Que pourriez-vous lui exprimer maintenant ?



Quelle serait votre motivation à lui exprimer cela ?

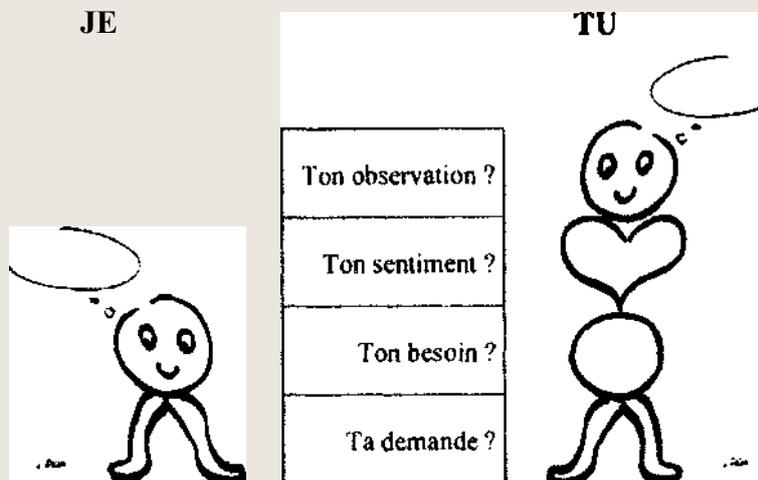


Avez-vous des appréhensions à lui exprimer cela ? Lesquelles ?



Choisir d'écouter l'autre maintenant

Notre écoute varie selon l'intention, consciente ou non, que nous avons et l'attente de l'autre.



Le tableau 7.1 donne quelques intentions possibles qui peuvent nous motiver lors d'un dialogue.

Tableau 7.1 — Clarifier notre intention

Clarifier	Aider	Être reconnu
comprendre	soutenir	convaincre
assainir	valoriser l'autre	se rassurer
communiquer	trouver une solution	utiliser
établir la relation	coopérer	séduire
se faire comprendre		être apprécié
apprendre		atteindre son
évoluer		objectif
		aller vite
		se valoriser
		manipuler
		faire de la CNV

Toutes ces intentions ne conduiront pas à un dialogue non violent, c'est-à-dire à la fois respectueux de la vie en nous et de la vie en l'autre.

Si nous nous regardons honnêtement, nous repérons parfois dans notre motivation de telles intentions, qui ne sont pas propices à un dialogue non violent. Nous pouvons avoir du mal à nous avouer cela car une partie de nous juge sévèrement ces attitudes. Et pourtant elles sont là.

Si nous repérons, par exemple, que nous cherchons à être appréciés et que nous rêvons que l'autre dise « Oh ! Qu'il pratique bien la CNV ! », nous aurons besoin de nous offrir de l'auto-empathie. Nous avons à accueillir pleinement notre besoin d'appréciation et trouver d'autres stratégies pour prendre soin de notre besoin sans utiliser l'autre.

Exercice 7.3. Clarifier l'intention pendant l'écoute

Choisissez des situations de la vie quotidienne où vous avez écouté quelqu'un. Pourquoi l'avez-vous écouté ? Quelle était votre intention dans l'écoute ?



Dans les situations ci-dessous, quelle serait votre motivation à écouter l'autre ?

1. Votre fille de 2 ans arrive en pleurant avec un dessin déchiré.
2. Votre fils de 14 ans joue à un jeu de combat sur ordinateur et n'a pas envie de mettre la table.
3. Une amie vous appelle pour vous demander si vous pouvez l'aider samedi à déménager

4. Un ami vous dit qu'il vient d'apprendre qu'il a un cancer.
5. Votre voisin vous informe qu'il fera une fête bruyante samedi soir et vous travaillez dimanche.
6. Dans le métro, vous voyez deux jeunes écouter une musique très fort que vous entendez et que vous n'aimez pas du tout.
7. Vous êtes bénévole dans une association caritative. Une femme arrive avec son bébé pour demander de l'argent.

Choisir ici et maintenant

À RETENIR

La CNV nous permet de nous relier à nos besoins et à ceux de l'autre, ce qui augmente nos chances de trouver une stratégie respectueuse de chacun.

Reprenons maintenant une situation précise où quelqu'un dit quelque chose ou fait quelque chose qui ne nous plaît pas.

Exercice 7.4/1'Choisir entre trois attitudes

Notez ce que l'autre a dit ou fait qui ne vous plaît pas, en essayant autant que possible d'être dans l'observation, sur un moment précis :



Clarifier ce qui se passe en soi

Mettez-vous en lien avec la situation.

Si vous prenez le temps d'accueillir ce qui se passe en vous, que vous diriez-vous à vous-même ? Repérez les jugements que vous avez contre l'autre et/ou contre vous et voyez les besoins qui se cachent derrière. Prenez le temps d'accueillir votre observation, vos ressentis et vos besoins.

En prenant conscience de tout cela, que souhaitez-vous vous demander à vous-même ?

Tant que vous avez des jugements en tête, il est préférable d'approfondir cette étape, si besoin en reprenant le chapitre 2.

« Quand j'entends... je me sens... parce que j'ai besoin de... Est-ce que je serais d'accord pour... ? »



S'exprimer en CNV

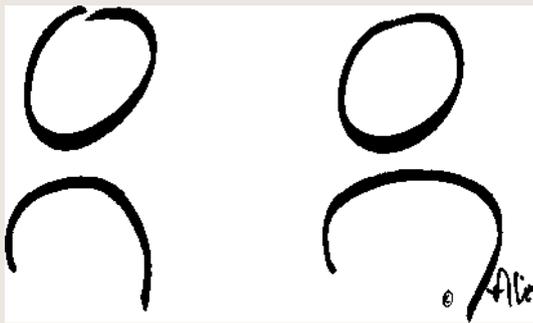
Mettez-vous en lien avec la situation.



Oser le dialogue ?

**TU VIENS AU RESTO
AVEC L'ÉQUIPE DE
FOOT ?**

**J'AI BESOIN D'INTIMITÉ
... ET JUSTE TOI & MOI ?**



Oser le dialogue ?

Supposez maintenant que l'autre est devant vous. Que pourriez-vous lui exprimer comme observation, sentiment et besoin ? Quelle demande pourriez-vous formuler ?

Vérifiez qu'il n'y a pas de jugement, reproche ou évaluation cachés dans votre expression. (Au besoin, reportez-vous au chapitre 5.)

« Quand j'entends... je me sens... parce que j'ai besoin de... Est-ce que tu serais d'accord pour... ? »



.....
.....
.....

Écouter l'autre en CNV

Mettez-vous en lien avec la situation.

Supposez que l'autre est devant vous et qu'il vient de s'exprimer. Que pouvez-vous entendre de ce qu'il essaye de dire, comme observation, sentiment, besoin et demande ? (Au besoin, reportez-vous au chapitre 6.)

« Quand tu dis... est-ce que tu te sens... parce que tu as besoin de... Est-ce que c'est ça ... ? »



.....
.....
.....

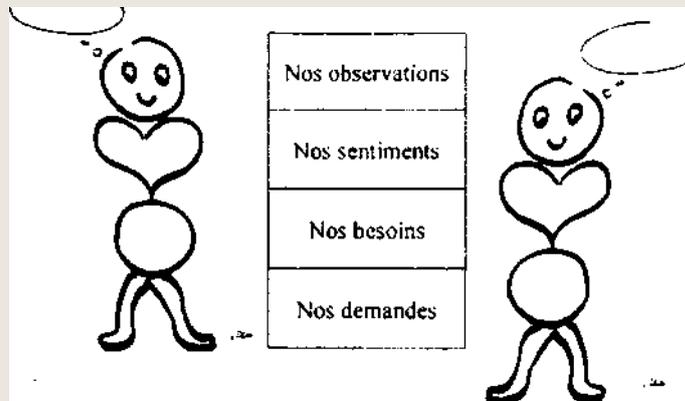
DIALOGUER EN CNV

*« Les portes que nous ouvrons
et fermons chaque jour
décident des vies que nous vivons. »*

Flora Whittemore

Pas à pas, en alternant l'expression et l'écoute, en nous adaptant moment après moment à ce qui se passe entre nous, à ce que nous disons, à la réaction de l'autre, nous allons avancer dans le dialogue :

- Nous exprimons ce qui se passe en nous et l'autre l'entend, parce que nous avons pris soin de la manière de nous exprimer et que nous avons formulé des demandes de relation.
- Nous entendons ce qui se passe en l'autre et l'autre a pu préciser ce qui se passe en lui, car nous accueillons ce qui est vivant en l'autre derrière ce qu'il exprime et que nous prenons le temps de le vérifier avec lui.



- Nous développons notre capacité à trouver une stratégie qui prendra soin des besoins de l'un ET des besoins de l'autre.

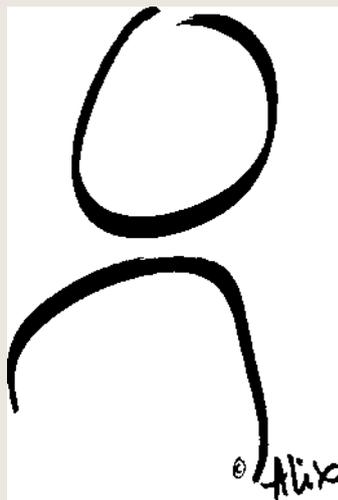
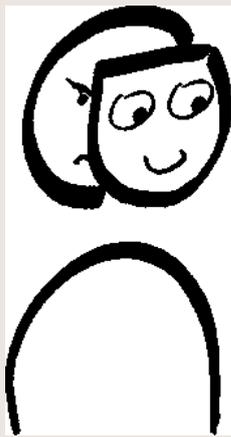
Nous avons maintenant les bases de la CNV pour clarifier ce qui se passe en nous (auto-empathie) et pour communiquer avec l'autre (nous exprimer et écouter l'autre). Voyons maintenant comment ancrer cette pratique au quotidien.

Remémorons-nous l'intention avec laquelle nous souhaitez communiquer et entrer en relation avec autrui. Le processus CNV est au service de notre intention dans les trois temps du dialogue : clarifier ce qui se passe en nous (chapitre 3), nous exprimer (chapitre 5) et écouter l'autre (chapitre 6).

Comment utiliser cela dans notre quotidien, pas après pas, expérience après expérience pour que nos relations soient de plus en plus satisfaisantes pour nous et pour les autres ? Comment garder le bénéfice de nos apprentissages dans l'improvisation de notre vie ?

- L'autre ne réagit pas comme nous l'espérons. Malgré tous nos efforts, l'autre entend un reproche, refuse le dialogue ou dit « non » à la demande que nous avons préparée soigneusement pendant deux heures.
- L'autre critique notre manière de nous exprimer.
- Nous nous surprenons à nous exprimer d'une manière qui nous déplaît et nous sommes envahis par des jugements sur nous-mêmes ou sur la CNV.

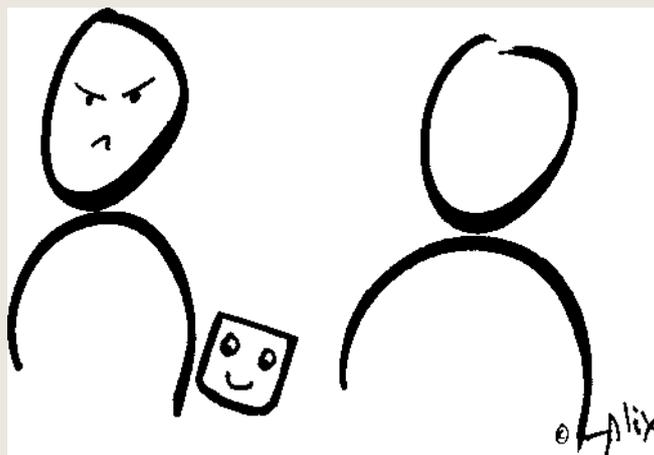
**OUF !... IL SEMBLE
CONTENT**



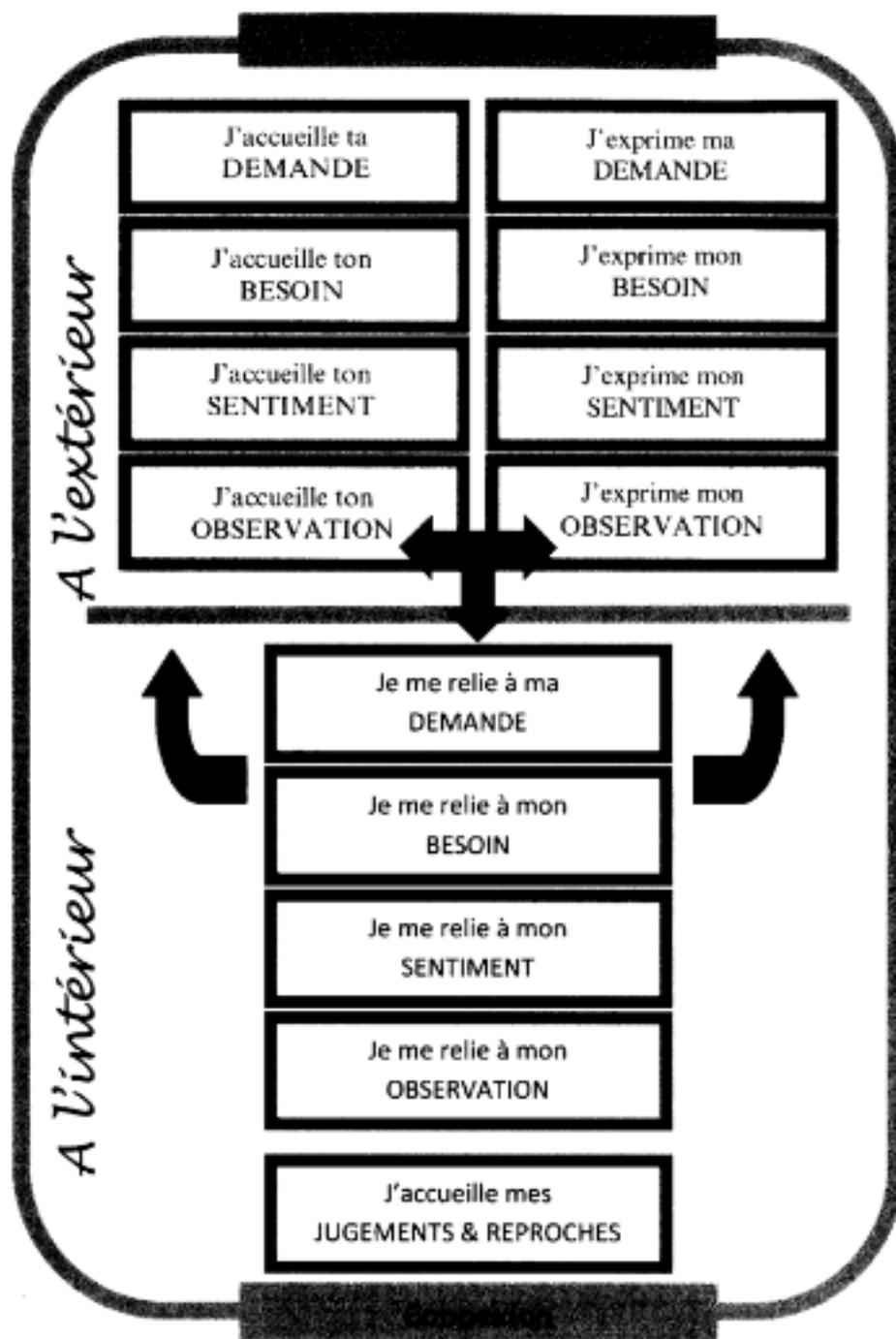
Oser être soi ?

**JE SUIS EN
COLÈRE**

**BON,
RACONTE**



Oser être soi ?



La danse du dialogue en CNV

- Le dialogue se termine plus vite que prévu, par exemple par un « oui » que nous n'osions à peine espérer.
- Nous avons envie d'authenticité et nous sommes agacés par la CNV que nous jugeons trop scolaire, irrecevable, déplacée...
L'improvisation par nature apporte de l'imprévu...

L'enjeu est d'importance car je vois combien, dans mes débuts de la CNV, j'ai parfois mis ma priorité sur « faire de la CNV » au détriment de la relation alors que justement l'intention de la CNV n'est pas de « faire de la CNV », mais de « prendre soin de la relation à soi et à l'autre ».

Voici quelques pistes complémentaires pour ancrer notre pratique dans la réalité de notre quotidien et de nos relations.

PRÉPARER UN ENTRETIEN DIFFICILE

*Il vaut mieux mettre son cœur
et ne pas trouver les mots,
que de trouver les mots
et de ne pas y mettre son cœur*

Anonyme

Tout ce que nous avons expérimenté avec la CNV peut nous aider à préparer un entretien difficile ou un échange dont nous souhaitons particulièrement prendre soin.

Voici plusieurs pistes possibles.

Piste 1 - Explorer son appréhension

Un dialogue peut nous sembler difficile car nous l'appréhendons. Il peut alors être utile d'explorer comment nous nous sentons à l'idée de vivre cet échange.

Gzgteleg'90''Gzriqtgt'iqp'èrrt²j gpukq

Comment vous sentez-vous lorsque vous imaginez ce dialogue ?

Observation

Prenez le temps d'imaginer que le dialogue a lieu. Visualisez le contexte, la personne avec laquelle vous souhaitez dialoguer. Prenez le temps de voir la situation avec les yeux de votre imagination.

Ressentis

Comment vous sentez-vous en imaginant la situation ? Que ressentez-vous dans votre corps ? Vous êtes peut-être habité par des ressentis agréables (soulagement...) et en même temps par des ressentis désagréables (tension, inquiétude...). Prenez du temps pour ressentir tout cela.

Besoins

Pour chaque sentiment agréable ou désagréable, essayez de voir quels sont les besoins satisfaits ou non. Prenez le temps de reconnaître l'importance de chaque besoin pour vous.

Demande

Vous pouvez alors voir quelles stratégies vous pourriez mettre en place pour mieux prendre soin de vos besoins (choisir un endroit ou un moment favorable, demander à une tierce personne d'être là, jouer le dialogue avec une personne bienveillante, préparer un memento, commencer le dialogue en disant votre peur...).

Piste 2 - Se préparer au pire !

Notre peur du dialogue peut aussi être atténuée en regardant ce que nous redoutons et en prenant le temps d'explorer comment nous pourrions sortir indemne d'un tel entretien. **Il** s'agit de prendre suffisamment de temps pour explorer ce que nous redoutons pour, justement, ne plus le redouter. Nous éviterons ainsi d'attirer, dans le dialogue à venir, ce que nous redoutons de vivre !

Il se peut que le pire que nous imaginions nous mette en danger. Nous pouvons redouter la violence physique, une agression physique ou une attitude qui nous mette en danger psychologique. Si un tel danger existe, il est essentiel de se souvenir que l'intention de la CNV est de protéger d'abord la vie. Il est alors essentiel de chercher des stratégies qui vont dans ce sens : trouver l'aide d'un tiers, renoncer à un dialogue... L'une des premières pratiques des personnes qui s'occupent de médiations de crises est d'apprendre à repérer les issues, à évaluer le risque d'agression physique et à apprendre un art martial qui peut empêcher de nuire. Ensuite seulement les personnes s'entraînent à la négociation et à la résolution de crise.

Exercice 7.6 - Se préparer au pire

Si vous redoutez une perspective de dialogue, identifiez quel danger vous menace et imaginez une stratégie de protection pour garantir votre sécurité :



.....
.....
.....

Dans nombre de situations, nous appréhendons sérieusement des difficultés bien qu'elles ne nous mettent pas en danger : un silence, une porte qui claque, un « non », une attitude ou une réponse que nous aurions du mal à gérer.

Pensez à un échange que vous aimeriez avoir avec une personne et imaginez la pire chose que l'autre pourrait faire ou dire dans cette situation. Notez ce qu'il ferait ou dirait :



.....
.....
.....

Imaginez alors la situation où l'autre dit ou fait ce que vous venez d'écrire. Prenez le temps de vous accorder de l'empathie, d'accueillir vos ressentis et vos besoins. Puis notez ce que pourrait être votre expression en CNV, en finissant de préférence par une demande de relation. Si besoin, vous pouvez vous aider du chapitre 3 sur l'auto-empathie et du chapitre 5 sur l'expression.



.....
.....
.....

Imaginez à nouveau la même situation où l'autre dit ou fait ce que vous venez d'écrire. Prenez le temps de vous accorder de l'empathie, d'accueillir vos ressentis et vos besoins. Puis notez comment vous pourriez donner de l'empathie à l'autre en vous aidant si besoin du chapitre 6 sur l'écoute.

Si l'autre n'est plus là, ou si vous redoutez qu'il parte, pratiquez cette étape en silence comme s'il pouvait vous entendre.



.....
.....
.....

Dans cette situation, la pire que vous imaginez, vous avez donc envisagé deux possibilités qui vous permettraient de gérer la situation et d'être toujours vivant ! Comment vous sentez-vous maintenant ?



.....
.....
.....

Si vous êtes encore inquiet et tendu, reprenez l'exercice ou explorez les autres exercices de ce chapitre...



.....
.....
.....

Piste 3 — S’ouvrir à la nouveauté

Nous avons parfois du mal à envisager un dialogue car nous avons une représentation *a priori* de la situation. Plus nous connaissons une personne, plus nous avons du mal à envisager la relation avec cette personne comme un moment totalement neuf où chacun est libre d’être lui-même de manière neuve et inédite. Chaque fois que nous mettons une étiquette sur une personne, nous nous encombrons de représentations qui rendent plus difficile la rencontre avec cette personne unique.

Par exemple un parent qui va rencontrer un enseignant risque d’arriver avec une représentation de ce qu’est un enseignant, de ce qu’il pense, ce qu’il veut, de ce qu’il dit. Et cette représentation peut être un frein à la rencontre de cet enseignant particulier

à ce moment particulier de la rencontre. Le paradoxe de cette situation est que nous pouvons attirer de ce fait même les réactions que nous redoutons le plus. Travailler sur ces représentations avant de rencontrer l’autre est donc utile à la fois pour soi et pour la qualité de la rencontre

Exercice 7.7 - Se libérer de ses représentations

Choisissez une situation où vous souhaitez rencontrer une personne sur laquelle vous posez des étiquettes (un chef, un délégué syndical, un parent, un adolescent, un policier, un SDF, une personne malade...).

Listez tous les jugements, positifs ou négatifs, toutes les représentations, toutes les croyances que vous avez sur cette catégorie de personnes. Surtout ne vous limitez pas ! Bien sûr une partie de nous sait bien que ces jugements sont excessifs, injustes, simplificateurs et nous pourrions éviter de les regarder. Mais dans cette phase, il peut être extrêmement utile de lister tous nos jugements, les plus injustes, les moins avouables, les moins partageables et qui, pourtant, sont là dans nos pensées, prêts à ressurgir au détour d’un dialogue.



Reprenez ensuite chaque jugement, chaque pensée, comme un indicateur précieux de vos besoins, de quelque chose qui nous est utile.



.....

.....

.....

Observez comment vous vous sentez à la fin de cet exercice. Si vous êtes encore inquiet, prenez le temps de refaire l'exercice.



Piste 4 - Se préparer à dire que c'est difficile

L'un des freins au dialogue est que nous imaginons qu'avec la CNV nous allons toujours être clairs, calmes et ouverts dans l'échange. Or dans la vie, nous savons que nous perdons de temps en temps cette capacité à être clair, ouvert, conscient et calme. Pouvons-nous encore pratiquer la CNV dans ces moments-là ?

Entraînons-nous donc à exprimer clairement ces moments où nous ne sommes pas clairs !

Gzgteleg'90 /'Ug'tt²rctgt '«fktg'swg'è)gw'fHHehg

Imaginez des situations où vous vivez cette difficulté et complétez les phrases ci-dessous par des demandes qui vous sembleraient réalistes :

1. Je suis complètement perdu là...
2. Je ne sais plus quoi dire...
3. J'aimerais être constructif mais là je vois que j'ai du mal à ne pas t'en vouloir...
4. J'ai du mal à entendre ce que tu dis...
5. Je n'arrive pas à prendre ce que tu dis autrement que comme un reproche...
6. Je ne vois pas comment faire maintenant pour aller plus loin...
7. Je viens d'exprimer un jugement...
8. J'ai envie de revenir en arrière. J'aurais aimé m'exprimer plus clairement...
9. Je ne t'ai pas écouté. J'étais ailleurs...
10. Autre ?

RELIRE SES EXPÉRIENCES

Si vous voulez vous entraîner à pratiquer la CNV, il peut être utile de relire régulièrement vos expériences. Voici une proposition concrète que vous pouvez tester et bonifier au fur et à mesure de votre expérience :

- Choisissez un petit carnet où vous pouvez noter, lorsque vous le souhaitez, des observations concernant des expériences agréables

ou désagréables que vous vivez. Vous pouvez par exemple noter d'un côté du carnet des phrases que vous avez du plaisir à entendre et de l'autre côté des phrases plus désagréables pour vous.

- Choisissez un rendez-vous avec vous-même, régulier et réaliste dans votre emploi du temps, pour reprendre votre carnet, en vous aidant des deux exercices suivants « Apprendre de ses erreurs » et « Célébrer la vie ».
- Commencez votre rendez-vous en vous remerciant d'être là (ne serait-ce pas par cela que vous commenceriez un rendez-vous avec une personne importante ?)
- Terminez votre rendez-vous, en accueillant vos ressentis, les besoins nourris par cette rencontre ainsi que les besoins non nourris et une demande que vous pourriez vous faire pour mieux prendre soin de ces besoins. Finissez naturellement en vous fixant votre prochain rendez-vous, comme vous le feriez avec une personne aussi agréable que vous, n'est-ce pas !

APPRENDRE DE SES ERREURS

Une aide à domicile de 24 ans témoigne :

« Je suis allée chez une nouvelle personne hier et je suis arrivée bien à l'heure comme je fais d'habitude. J'avais repéré le chemin la veille pour être sûre d'être à l'heure. J'ai sonné à la porte. La dame m'a ouvert et m'a dit : "Je ne veux pas de jeune ! Vous ne savez rien faire ! Je veux une professionnelle !" Alors j'ai dit "Puisque c'est comme ça je m'en vais et vous n'aurez plus personne. Tant pis pour vous. Il ne faut pas être méchant comme ça avec les gens !" Je vois bien que je n'ai pas fait de CNV. **Je n'aurais pas dû** dire ça mais ça a été plus fort que moi. »

Voici un concert d'improvisation qui va nous permettre de progresser dans notre pratique de la CNV et dans nos relations avec nous-mêmes et avec les autres !

Il vous arrivera peut-être à vous aussi de faire des « erreurs » de communication, c'est-à-dire de vivre des situations où vous vous dites après coup « je n'aurais pas dû... » ou « j'aurais dû... » ou alors

vous avez des jugements sur vous « je suis trop... » ou « je ne suis pas assez... »

Si vous ne faites jamais d'erreur, vous pouvez sauter ce paragraphe !

Exercice 7.9 — Apprendre de ses erreurs

Souvenez-vous d'une situation où vous vous dites « j'aurais dû... » ou « je n'aurais pas dû... ».

Observation - Notez précisément ce que vous avez dit ou fait, qui ne vous a pas plu. (Exemple, j'ai dit « tant pis pour vous ».)



.....
.....
.....

Une manière habituelle d'apprendre

Listez les arguments qui prouvent que vous avez eu raison. (Exemple : « Je n'ai pas à me faire marcher sur les pieds »...)



.....
.....
.....

Listez les arguments qui prouvent que vous avez eu tort. (Exemple : « je pourrais être plus compréhensive »...)



.....
.....
.....

Puis évaluez les forces en présence et décidez si vous avez eu tort ou raison.

Si vous décidez que vous avez bien fait, vous allez continuer à fonctionner ainsi, sans écouter le voyant qui dit « ça ne va pas » : attention à la panne !

Si vous décidez que vous avez mal fait, vous allez effectuer un virage à 180 degrés. Après la spontanéité, vous allez tout supporter des clients, jusqu'à saturation, puis à nouveau, virage à 180 degrés, dire ce que vous avez sur le cœur. Attention aux sorties de route !

La CNV permet d'apprendre avec plus de douceur et d'efficacité.

Ce que vous avez fait ne vous va pas !

Pourquoi ce que vous avez dit ou fait ne vous convient-il pas ?

Jugements - Quels sont les jugements négatifs que vous avez sur vous, ce que vous avez dit ou fait ? (Exemple : pas professionnel.)



.....
.....
.....

Ressenti - Comment vous sentez-vous ? Comme vous vous reprochez quelque chose, repérez vos sentiments désagréables. (*Exemple : je suis déçue.*)



.....
.....
.....

Besoins non satisfaits - Quels sont les besoins non satisfaits qui font que vous avez ces ressentis et ces jugements ? (*Exemple : fiabilité.*)



.....
.....
.....

Écoutez cette partie tant qu'elle a des choses à vous dire, des jugements, des reproches, des critiques puis remerciez-la de s'être exprimée et demandez-lui de se taire un moment.

Pourquoi avoir agi ainsi ?

Malgré tous nos reproches sur nous-mêmes, nous avons fait ce que nous avons fait, dit ce que nous avons dit. Il y a donc « de bonnes raisons » à cela ! Quelles sont donc les « bonnes raisons » qui nous ont conduits à agir de la sorte ?

Exercice 7.10 - Identifier les raisons de nos actions

Situez-vous au moment où vous avez agi de la sorte. Quelles sont les pensées, les jugements que vous aviez ? (*Exemple : On ne va pas encore me reprocher d'être jeune !*)



.....
.....
.....

Ressenti - Qu'avez-vous ressenti au moment où vous avez réagi ? (*Exemple : j'étais furieuse.*)



.....
.....
.....

Besoins - En agissant ainsi, quels sont les besoins que vous avez cherché à satisfaire, qui motivaient vos jugements, vos ressentis d'alors. (*Exemple : Besoin d'être reconnue comme professionnelle*)



.....
.....
.....

Ecoutez cette partie tant qu'elle a des choses à vous dire pour expliquer, pour justifier ce que vous avez fait ou dit puis remerciez-la de s'être exprimée.

Se réconcilier avec soi-même

Il s'agit de nous accueillir maintenant, dans l'entièreté de notre personne, avec ces deux parts qui existent à l'intérieur de nous, qui sont précieuses pour nous et qui peuvent cohabiter. Ce sont les jugements, les pensées qui croient qu'il faut donner raison à l'une et tort à l'autre. En réalité ces deux parties se préoccupent de besoins importants pour nous et nous avons besoin de l'une **et** de l'autre.

Exercice 7.11. Se réconcilier avec soi-même

S'accueillir avec empathie - Il s'agit de vous reformuler à vous-même les sentiments et besoins des deux parties et de prendre le temps nécessaire pour les accueillir complètement.

(Exemple : Quand je dis « tant pis pour vous », à la fois je suis déçue car j'aimerais plus de fiabilité dans ma manière de m'exprimer et en même temps je suis furieuse car j'ai besoin d'être reconnue dans l'énergie que je mets au service des personnes que j'aide.)



Demander - Qu'est-ce que vous pourriez vous demander à vous-même maintenant pour, à l'avenir, prendre davantage soin de vos deux parties, l'une **et** l'autre ?



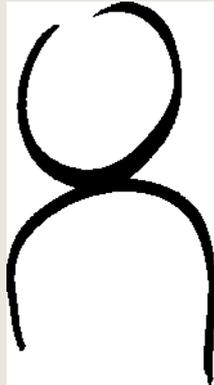
Dans cet exemple, la personne qui a réellement fait cet exercice a pris conscience qu'elle pourrait mieux répondre à ses besoins de fiabilité et de reconnaissance, en donnant de l'empathie et en entendant que la cliente parle de sa peur à elle.

CÉLÉBRER LA VIE

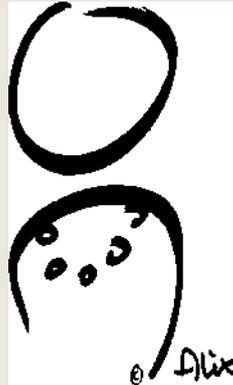
Il nous arrive aussi des moments où nous sommes satisfaits de nos relations, de notre vie.

Cela vous arrivait déjà avant d'ouvrir ce livre (souvenez-vous de l'arbre blanc au chapitre 1) et j'espère que cela vous arrivera encore plus souvent ! Accueillir ces situations en CNV permet d'apprendre, de se recharger en énergie et, si vous le partagez, de nourrir la relation.

LQNKNG'E QNNKGT'#

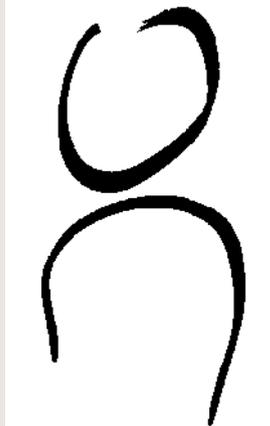


F)J CDK\WF G'LG'UWKU'
''''''O CN'J CDKNN! G'A



Apprécier ?

SOI LE COUÏER!



**CELA TE FAIT
PLAISIR
QUAND JE PRENDS
SOIN DE MOI ?**



Apprécier ?

Exercice 7.12 - Célébrer la vie

Ici et maintenant, vous vous souvenez d'une situation, que vous avez peut-être notée dans votre carnet, où vous êtes satisfait de ce qui s'est passé.

Observation - Notez un stimulus qui a provoqué votre satisfaction : soit quelque chose que vous avez dit ou fait, soit quelque chose que quelqu'un d'autre a dit ou fait...



.....
.....
.....

Jugements - Quels sont les jugements positifs que vous avez sur ce qui a été dit ou fait ou sur la personne ?



.....
.....
.....

Ressentis - Quels sont les sentiments agréables qui vous habitent quand vous vous souvenez de cela ? Prenez le temps de les goûter, de les sentir dans votre corps...



.....
.....
.....

Besoins nourris - Prenez le temps de lister tous les besoins nourris dans cette situation, un à un. Prenez tout votre temps pour vous émerveiller de ce moment...



.....
.....
.....

Demande - Nous n'avons habituellement pas *de* demande à nous faire à ce stade. Néanmoins il se peut que vous preniez conscience d'une demande que vous souhaiteriez vous faire à vous-même (refaire cet exercice demain ; dire merci à la personne ; placer un objet symbolique qui vous rappelle ce moment...). Si quelque chose vous vient, vous pouvez le noter maintenant.



.....
.....
.....

DÉJOUER LA MANIPULATION

La CNV nous permet de comprendre comment fonctionne certaines manipulations que nous acceptons parfois de publicitaires, de chefs charismatiques, d'hommes politiques, de responsables ou d'éducateurs. Comprendre ces mécanismes permet de les repérer et de s'en protéger en gardant notre libre arbitre.

Pour manipuler quelqu'un, voici une stratégie tout à fait performante :

- mettre en valeur l'un de ses besoins fondamentaux ;
- lui faire croire que, pour satisfaire ce besoin, une stratégie est vraiment performante.

Mettre en valeur les besoins fondamentaux, comme la sécurité, l'énergie, la santé, la réussite ou l'équité a automatiquement du sens et suscite l'intérêt. Lorsqu'on nomme un de nos besoins fondamentaux, nous ne pouvons pas être contre, on nous parle de quelque chose qui est effectivement vital pour nous et qui a effectivement de la valeur. Que quelqu'un reconnaisse ce besoin nous fait du bien car quelqu'un reconnaît ce qui a de la valeur pour nous.

Lors d'un sondage récent, il a été demandé aux Français : « Voulez-vous de la sécurité ? » La sécurité étant un besoin fondamental de tout être humain, il est logique et indiscutable que la majorité des personnes répondent « Oui » !

La manipulation consiste ensuite à nous faire croire qu'il existe une stratégie infaillible pour prendre soin de notre besoin. Pour prendre soin de notre besoin de sécurité, il faut exclure telle catégorie de personnes. Pour prendre soin de l'énergie de nos enfants, il faut impérativement acheter telle pâte à tartiner ou tel fromage. Pour prendre soin de notre besoin d'équité, il n'y a que ce parti politique qui puisse y répondre. Pour assurer notre besoin d'appartenance, nous avons l'obligation d'avoir tel comportement.

Notre manque de conscience et d'habileté à différencier besoin et stratégie nous fragilise énormément par rapport à cette manipulation car nous pouvons accepter facilement ces croyances qui amalgament besoin et stratégie.

Nous risquons alors d'oublier que la stratégie proposée ne satisfait pas d'autres besoins. Ainsi la pâte à tartiner ne prend peut-être pas soin des besoins de santé des enfants. Le besoin de sécurité est peut-être nourri au détriment des besoins d'équité et de justice. Par exemple, les dictatures qui valorisent le besoin d'appartenance le font au détriment des besoins de liberté, de justice et de respect des

personnes. Un manque de vigilance de la part des individus crée les pires violences dans le monde.

Nous risquons aussi d'oublier que la stratégie proposée n'est qu'une stratégie parmi des milliers de stratégies. Nous avons la responsabilité et la liberté de choisir celles qui répondent le mieux à l'ensemble de nos besoins fondamentaux. Personne ne peut décider à notre place de la priorité de nos besoins et de la justesse des stratégies que nous choisissons pour en prendre soin.

Nous risquons d'oublier enfin que les stratégies que nous choisissons ont un impact sur nous mais également sur d'autres personnes. Il est courant, par exemple, qu'une personne victime de harcèlement moral au travail se retrouve isolée. Pourquoi ? Parce que les personnes de l'entourage de la personne harcelée ont peur qu'il leur arrive la même chose et priorisent leur besoin de sécurité.

Cette stratégie, qui conduit à l'isolement de la personne harcelée, peut avoir des incidences dramatiques, jusqu'à la dépression ou au suicide. Elle a également des incidences graves sur l'ensemble des personnes qui l'entourent, le processus se reproduisant facilement dans les organisations où il n'y a plus de mise en valeur du besoin de solidarité.

Enfin, notons que refuser une manipulation demande du courage : le courage de dire non, le courage d'affirmer l'ensemble de nos besoins, nos valeurs de respect de chaque personne humaine. Éviter de se faire manipuler est donc, dans certaines situations, difficile. La CNV n'est pas une attitude facile mais elle nous aide à développer des stratégies, à faire des choix qui respectent notre intégrité et celle de chaque homme. Elle demande parfois de trouver des stratégies d'alliance pour ne pas être seul.

À RETENIR

Pour éviter d'être manipulé :

- > Identifier la différence entre besoin et stratégie.
- > Lorsque nous envisageons une stratégie, prendre le temps d'identifier besoins nourris mais aussi les besoins non nourris par cette stratégie.
- > Lorsque nous envisageons une stratégie, prendre le temps d'identifier l'impact sur nous et également sur les autres personnes.
Prendre le temps d'envisager d'autres stratégies pour nourrir nos besoins.

- > Nous souvenir que nous sommes responsables des stratégies que nous choisissons et de leurs conséquences sur nos besoins et sur ceux des autres personnes.
 - > Savoir trouver des alliés lorsque la situation est difficile à tenir seul.
- Ces points de vigilance nous permettent de discerner si la stratégie proposée est réellement bonne pour nous et de la choisir en conscience ou d'en préférer une autre.

Exercice 7.13 - Décrypter les messages manipulateurs

Entraînez-vous à repérer les messages publicitaires, les slogans politiques ou les messages d'entreprise que vous recevez, pour identifier :

1. les besoins nommés,
2. les stratégies proposées,
3. les besoins non nourris (qui ne sont pas nommés !),
4. d'autres stratégies que vous pouvez choisir pour prendre soin de vos besoins.

Qu'apprenez-vous de cet exercice ?



Comment vous sentez-vous après avoir réalisé cet exercice ?



ACCUEILLIR CES MESSAGES QUI NOUS FONT AVANCER

Dans notre apprentissage de la CNV, nous pouvons recevoir des messages difficiles à entendre, qui peuvent nous faire douter du chemin entrepris :

- Arrête avec tes besoins ! Tes besoins, tes besoins !
- Arrête de faire le psychologue !
- Tu ne peux pas parler comme tout le monde ?
- Tu te fais des histoires pour pas grand-chose !
- Qu'est-ce que je ressens ? Mais je ne ressens rien, tu m'agaces avec tes questions !...

Ces messages sont d'autant plus difficiles que nous avons pris du temps pour choisir ce que nous voulions exprimer, que nous avons mis de l'attention à écouter l'autre de manière empathique en dépassant nos jugements et nos reproches. Et voilà comment nous sommes récompensés de nos efforts !

Ces messages sont également difficiles à entendre car ils rejoignent une petite voix intérieure qui nous trouve nuis, qui trouve que nous nous exprimons de manière compliquée, que la CNV a un côté scolaire, qu'on devrait pouvoir s'exprimer plus simplement...

Pour accueillir ces messages, je vous invite à deux attitudes à adopter d'abord silencieusement, sans nécessairement les partager avec l'autre. En effet, si l'autre vient de vous dire qu'il en a marre de vos besoins et que vous lui dites : « Quand tu dis ça, je me sens découragé car j'ai besoin d'encouragement. Est-ce que tu serais d'accord pour me dire les choses autrement ? », vous risquez d'être ni entendu et ni respectueux de ce que l'autre tente de vous dire.

- Accueillir ce qui est touché en vous lorsque vous entendez ce message. Vous avez peut-être besoin de bienveillance, de compréhension pour ce que vous essayez de faire, de respect de votre intention, d'encouragement ? Prenez le temps d'accueillir votre tristesse, vos découragements, votre lassitude. Prenez le temps d'accueillir vos besoins si précieux.
- Accueillir ce que l'autre cherche à vous dire dans ce message et comment vous pouvez apprendre de ce message.

Exercice 7.14 - Choisir un cadeau pour l'apprentissage

Choisissez un message « cadeau » difficile à entendre dans votre apprentissage de la CNV :



.....
.....
.....

Comment vous sentez-vous en entendant cela ? Quels sont les besoins nourris et non nourris quand vous entendez cela ?



.....
.....
.....

Qu'est-ce que vous pouvez entendre de l'autre, en sentiments et besoins ?
Comment imaginez-vous que l'autre aurait pu s'exprimer s'il connaissait la CNV ?



Qu'apprenez-vous de cette expérience ?



Xktg'f'g'b gngwt gu'tgr v'kpu'bxge'ir'EPX

À la lecture de ce chapitre, quelles sont les prises de conscience que vous retenez et qui sont précieuses pour vous ?

Quelles sont vos questions ?

Concrètement qu'est-ce que vous demandez pour ancrer dans votre vie les apports de ce chapitre ?

Nous avons maintenant les éléments pour comprendre ce qui se joue dans la relation et avancer dans la pratique de la CNV dans le quotidien, pas à pas. Belle danse de la vie !

Conclusion

*Prendre soin des besoins de chacun -
une nécessité et une opportunité*

Vous voilà rappelés dans le concert d'improvisation de votre vie. Vous avez des moyens de prendre conscience de ce qui se passe en vous, grâce à l'auto-empathie, de vous exprimer avec authenticité en augmentant vos chances d'être entendus et d'écouter l'autre avec empathie. Il reste que vous allez continuer à improviser dans votre vie et dans vos relations, avec un autre qui est différent de vous et qui n'a pas fait le même chemin.

Parfois, vous goûterez à ces moments de grâce où « on se met à parler enfin ». Parfois aussi les relations ne se dérouleront pas comme vous l'aviez prévu, comme vous l'aviez espéré ! C'est là que nous passons de la méthode — faire de la CNV — à la vie : vivre une communication non-violente.

J'aime à ce stade me rappeler que la CNV n'est pas une méthode extérieure à nous mais une posture qui nous relie à ce qui vibre déjà au-dedans de nous.

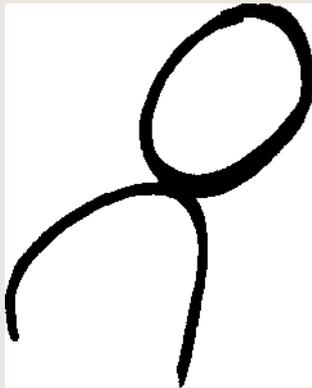
J'aime croire que le plus grand service que chacun de nous peut rendre au monde est de vibrer de toutes ses tonalités et de nous les faire entendre. Plus j'ai confiance en notre capacité à nous accorder les uns aux autres, à prendre soin des besoins de chacun et plus de découvre que, oui, cela est possible, joyeux et même harmonieux.

**APRÈS AVOIR LU CE LIVRE,
SI JE N'Y ARRIVE PAS
C'EST QUE JE SUIS NUL !**



Mise en pratique ?

LG'XCKU'V)GZRNIS WGT
EG'S WKO)CTTK&G''



Mise en pratique ?

Il me semble même qu'il s'agit du comportement le plus raisonnable que nous puissions avoir : écouter les besoins des uns et des autres pour augmenter nos chances de vivre ensemble, pour optimiser l'énergie créatrice de l'humanité et pour répondre aux grands défis de notre temps.

Nous sommes invités, chacun, à trouver, ici et maintenant, le plus petit pas que nous pouvons faire dans cette direction.

Bibliographie

Ouvrages de CNV

- d'ANSEMBOURG Thomas, *Cessez d'être gentil, soyez vrai !*, Les Ed. de l'Homme, 2001.
- d'ANSEMBOURG Thomas, *Être heureux, ce n'est pas nécessairement confortable*. Les Ed. de l'Homme, 2004.
- BELGRAVE Bridget et LAWRIE Gina, *NVC Dance Floors (Piste de Danse CNV)*, www.NvcDanceFloors.com.
- FAURE Jean-Philippe, GIRARDET Céline, *L'empathie, le pouvoir de l'accueil*, Ed. Jouvence, 2003.
- FAURE Jean-Philippe, *Le couple, chemin d'écoute et de partage*, Ed. Jouvence, 2007.
- FAURE Jean-Philippe, *Éduquer sans punition ni récompense*, Ed. Jouvence, 2005.
- KASHTAN Inbal, *Être parent avec son coeur*, Jouvence 2006.
- Leu Lucy, *Exercices pratiques de Communication NonViolente pour accompagner la pratique*, Ed. La Découverte, 2005.
- MYERS Wayland, *Pratique de la Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 2007.
- ROSENBERG Marshall B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Ed. La Découverte, 1999, 2005.
- ROSENBERG Marshall B., *La Communication NonViolente au quotidien*, Ed. Jouvence, 2003.

- ROSENBERG Marshall B., *Parler de paix dans un monde en conflit*, Ed. Jouvence, 2009.
- ROSENBERG Marshall B., KLEIN Shari, GIBSON Neill, *Nous arriverons à nous entendre suivi de Qu'est-ce qui nous met en colère ?*, Ed. Jouvence, 2005.
- ROSENBERG Marshall B., SEILS Gabriele, *Dénouer les conflits par la Communication Non Violente*, Ed. Jouvence, 2006.
- ROSENBERG Marshall B., *Communication et Pouvoir*, Ed. Esserci, 2008.
- ROSENBERG Marshall B., *Clés pour un monde meilleur : Communication NonViolente et changement social*, Ed. Jouvence, 2009.
- ROSENBERG Marshall B., *Vers une éducation au service de la vie*. Les Ed. de l'Homme, 2007.
- ROSENBERG Marshall B., *Éduquer avec bienveillance*, Ed. Jouvence, 2006.
- ROSENBERG Marshall B., *Spiritualité pratique, Les bases spirituelles de la Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 2006.
- RUST Serena, *Quand la Girafe danse avec le Chacal*, Ed. Jouvence, 2008.
- VAN STAPPEN Anne, *Ne marche pas si tu peux danser*, Ed. Jouvence, 2009.
- VAN Stappen Anne, *Cahiers de Communication NonViolente*, Ed. Jouvence, 2010.

Autres ouvrages qui ont inspiré ce livre

- AIMELET-PÉRISSOL Catherine, *Comment apprivoiser son crocodile*, Robert Laffont, 2002.
- BASSET Lytta, *Aimer sans dévorer*, Ed. Albin Michel, 2010.
- BELLET Maurice, *L'écoute*, Desclée de Brouwer, 2010.
- BENASAYAG Miguel et DEL REY Angélique, *Éloge du conflit*, La Découverte, 2007.
- DELIVRE François, *Le pouvoir de négocier*, 3^e éd., InterEditions, 2005.
- FAMERY Sarah, *Développer son empathie*, Eyrolles, 2007.
- GOLEM AN Daniel, *L'intelligence émotionnelle*, Robert Laffont, 1997.
- GREENBURG Dan, *Le manuel du parfait petit masochiste*, Ed. du Seuil, 1985.
- MASLOW Abraham, *Vers une psychologie de l'Être*, Fayard, 1972.
- MULLER Jean-Marie, *Dictionnaire de la non-violence*, Ed. Le Relié, 2005.
- PETITGLERC Jean-Marie, *Mon combat contre la violence*, Bayard, 2005.

PONCIN Béatrice, *Plaisir d'être en réunion*, Ed. du croquant, 2010.

STEINER Claude, *L'ABC des émotions : un guide pour développer son intelligence émotionnelle*, InterEditions, 2^e éd., 2011.

TOLLE Eckhart, *Le pouvoir du moment présent*, Ed. Ariane, 2000.

Vasse Denis, *La vie et les vivants*, Seuil, 2001.

Pour aller plus loin

Le Centre pour la Communication NonViolente (CNVC) a été fondé en 1966 par Marshall B. Rosenberg pour diffuser la CNV dans le monde. Le CNVC propose des programmes de formation tous publics ainsi que des programmes de formation dans les prisons, les établissements scolaires, les services sociaux, les hôpitaux, dans la police et l'armée, les entreprises, les communautés religieuses, les milieux politiques.

Aujourd'hui la CNV est enseignée dans une quarantaine de pays. Il est représenté par des structures locales, dans différents pays, notamment dans les pays francophones (Belgique, Canada, France et Suisse).

En 1990, le CNVC a pris l'initiative de proposer des programmes dans les régions déchirées par la guerre, afin d'y mettre la formation en CNV à disposition des ouvriers de la paix. À ce jour, de tels projets ont été menés en Israël, Palestine, Serbie, Croatie, Russie, Nigeria, Sierra Leone, Rwanda, Irlande.

Les formateurs certifiés par le CNVC s'engagent à travailler en réseau pour enrichir de manière continue l'offre de formation et la qualité des programmes proposés.

Ceux qui souhaitent transmettre la CNV sans être certifiés sont invités à prendre connaissance des lignes directrices données par le CNVC.

L'ACNV est l'association qui fait connaître la CNV en France.

ACNV France

13 bis boulevard Saint-Martin, 75003 Paris
tél. : 04 32 50 20 24 - acnvfrance@gmail.com
<http://www.nvc-europe.org/france>
<http://ncv-ra.fr> (région Rhône-Alpes)
CNVC Site international
<http://cnvc.org>

Je serais également ravie de recevoir vos commentaires, vos dessins et vos témoignages concernant votre pratique suite à la lecture de ce livre, ainsi que vos demandes d'amélioration.

Concertience - Françoise Keller

<http://concertience.fr> - francoise.keller@concertience.fr

C'est donc avec joie et confiance que je vous invite aujourd'hui à utiliser ce livre pour expérimenter et apprendre ce processus. Si vous souhaitez approfondir cette pratique, vous pouvez contacter les formateurs certifiés de votre région pour vous former et apprendre avec d'autres. Si vous voulez partager votre découverte, je vous demande d'offrir le livre plutôt que d'en extraire des passages. Si vous avez envie de faire découvrir la puissance de ce processus, je vous recommande de le vivre plutôt que de l'expliquer. Je vous souhaite qu'un jour des personnes vous demandent : « Comment se fait-il que les relations avec toi soient si agréables et constructives ? As-tu une astuce ? »

Remerciements

J'ai écrit ce livre à partir de qui je suis aujourd'hui et je le dois à des milliers de personnes qui ont contribué à mon apprentissage de la vie et des relations humaines. C'est chacun d'eux que j'aimerais remercier ici.

En premier lieu, c'est toi, Pierre, mon mari, que je veux remercier. Nous nous confrontons, jour après jour, à nos différences, avec plus ou moins d'adresse, et je mesure combien cela me fait grandir. Ton humour et nos échanges m'enseignent qu'aucune méthode, même la CNV, ne nous enseignera l'amour et je suis joyeuse de boire à la même Source que toi.

Merci à mes quatre enfants, Florence, Claire-Marie, Aurélien et Samuel. Vous êtes mes grands éducateurs et vous savez me rappeler que j'ai encore bien des choses à apprendre ! Je suis émerveillée de vos qualités de cœur qui m'inspirent chaque fois que je les écoute.

Merci aussi à mes parents et à mes sœurs, aux éducateurs que j'ai rencontrés. Vous m'avez appris à aimer la vie. Vous avez préparé mon cœur à trouver un jour la CNV sur ma route.

Merci à Chine Lanzman et Olivier Piazza. Sans vous ce projet n'aurait sans doute pas eu lieu.

Merci à Hélène de Castilla. Votre confiance, votre enthousiasme, vos relectures et vos conseils m'ont accompagnée tout au long de ce travail d'écriture. Vous m'avez aidée à voir ce que je pouvais partager dans un livre. Vous m'avez offert de réaliser un rêve que j'avais depuis longtemps. Je remercie également Marguerite-France Brun-Cottan qui m'a permis d'améliorer cet ouvrage.

Merci à Alix de La Tour du Pin. Ton regard, tes dessins enrichissent cet ouvrage. Nous avons partagé des moments de complicité, de co-création, d'enrichissements mutuels que j'ai beaucoup aimés.

Merci à Bridget Belgrave et Gina Lawrie. Vous avez accepté que je me réfère aux *Pistes de Danse CNV* que vous avez créées. J'apprécie cet apport et je suis contente d'avoir pu l'insérer dans cet ouvrage, en forme noir et blanc. J'ai aimé les échanges nés de ce projet et les richesses inattendues que vous m'avez offertes. J'invite les lecteurs à découvrir vos outils dans leur version originale, avec le code couleur et la gamme complète des Pistes de Danse CNV, pour goûter pleinement à votre apport.

Merci à ceux qui ont accepté de relire ce livre, en particulier François Délivré, Charlotte Duprez Mourman, Élodie Gassaud, Pierre, Pascal Lecordier, Pascale Molho, Manibhadri, Béatrice Poncin, Armelle Roche, Anne van Stappen. J'ai beaucoup de gratitude pour le temps que vous y avez consacré, pour l'authenticité et la diversité de nos échanges. Je mesure combien vos retours ont enrichi cet ouvrage.

J'ai tant de gratitude à exprimer envers Marshall B. Rosenberg et les formateurs certifiés qui m'ont permis de découvrir ce processus, de l'expérimenter, d'en comprendre peu à peu la richesse et la profondeur. Vous avez embelli ma vie d'une manière tellement significative que je ne peux que souhaiter à chacun une telle expérience et que je suis heureuse de travailler avec vous.

Merci à toutes les personnes que j'ai rencontrées, stagiaires, clients, formateurs, amis et anonymes. Vous étiez à mes côtés pendant ce travail d'écriture et vous m'avez inspirée.

Liste des tableaux

Tableau 1.1	—	Des mots clefs de l'arbre noir	26
Tableau 1.2	—	Des mots clefs de l'arbre blanc	29
Tableau 2.1	—	Des attitudes clefs de notre mental	53
Tableau 3.1	---	Liste de sentiments agréables	77
Tableau 3.2	---	Liste de sentiments désagréables	78
Tableau 3.3	---	Des expressions contenant un jugement sur nous	87
Tableau 3.4	---	Des expressions contenant un jugement sur l'autre	88
Tableau 3.5	---	Liste des besoins	93
Tableau 7.1	---	Clarifier notre intention	192

Liste des exercices

Exercice 1.1	Observer sa manière de communiquer	20
Exercice 1.2	Améliorer ses relations aux autres	22
Exercice 1.3	Améliorer une relation particulière	25
Exercice 1.4	Améliorer la relation à soi-même	25
Exercice 1.5	Explorer une situation insatisfaisante	25
Exercice 1.6	Explorer une situation satisfaisante	28
Exercice 1.7	Qu'est-ce qu'un conflit pour vous ? ?	36
Exercice 2.1	Repérer les registres de conscience dans un texte	49
Exercice 2.2	S'exprimer	50
Exercice 2.3	Ecouter	50
Exercice 2.4	Réagir	52
Exercice 2.5	Prendre conscience des activités de son mental	54
Exercice 3.1	Expérimenter l'auto-empathie - Choisir une situation précise	69
Exercice 3.2	Expérimenter l'auto-empathie - Accueillir ses jugements	71
Exercice 3.3	Discerner observation et évaluation	72
Exercice 3.4	Expérimenter l'auto-empathie - Se relier à son observation	75
Exercice 3.5	Repérer des sensations corporelles	76

Exercice 3.6	Expérimenter l'auto-empathie - Se relier à son ressenti	76
Exercice 3.7	Comprendre ce qui nous coupe	82
Exercice 3.8	S'approprier progressivement ses ressentis	82
Exercice 3.9	S'exercer à choisir un ressenti	83
Exercice 3.10	Auto-empathie quotidienne	89
Exercice 3.11	S'approprier les ressentis	89
Exercice 3.12	Explorer l'origine d'un sentiment	90
Exercice 3.13	Repérer ses besoins	92
Exercice 3.14	Distinguer besoin et stratégie	99
Exercice 3.15	Vérifier la relation entre jugement et besoin	101
Exercice 3.16	Relire des actions du quotidien	101
Exercice 3.17	Percevoir l'équilibre de ses besoins	102
Exercice 3.18	Reconnaître la beauté de ses besoins	104
Exercice 3.19	S'entraîner à trouver des demandes	106
Exercice 3.20	Expérimenter l'auto-empathie — formuler une demande	106
Exercice 4.1	Comment s'occuper de son véhicule ?	108
Exercice 4.2	Prendre rendez-vous avec soi-même	110
Exercice 4.3	Formuler son intention	113
Exercice 4.4	Relire une expérience insatisfaisante	114
Exercice 4.5	S'exercer à accueillir l'effet de l'auto-empathie	116
Exercice 4.6	Apprendre à partir des situations agréables	118
Exercice 4.7	Apprendre à partir des situations désagréables	119
Exercice 5.1	S'exprimer avec authenticité	135
Exercice 5.2	S'exercer à formuler une demande	142
Exercice 5.3	S'exercer à formuler des demandes de relation	146
Exercice 5.4	Vérifier comment je suis entendu	149
Exercice 5.5	Exprimer une limite	153

Exercice 6.1	Repérer différentes manières d'écouter	161
Exercice 6.2	Ecouter avec empathie	168
Exercice 6.3	Ecouter ce qui est difficile à entendre	169
Exercice 6.4	S'exercer à donner de l'empathie aux jugements	176
Exercice 6.5	Ne plus entendre de refus de communiquer !!	178
Exercice 6.6	Écoute empathique : : chercher les faits	179
Exercice 6.7	Écoute empathique	180
Exercice 6.8	Écoute empathique naturelle	180
Exercice 6.9	Écoute empathique : chercher les faits	181
Exercice 6.10	Ecoute empathique	182
Exercice 6.11	Ecoute empathique naturelle	182
Exercice 7.1	Ancrer son intention	187
Exercice 7.2	Choisir de s'exprimer	190
Exercice 7.3	Clarifier l'intention pendant l'écoute	119
Exercice 7.4	Choisir entre trois attitudes	192
Exercice 7.5	Explorer son appréhension	200
Exercice 7.6	Se préparer au pire	202
Exercice 7.7	Se libérer de ses représentations	203
Exercice 7.8	Se préparer à dire que c'est difficile	204
Exercice 7.9	Apprendre de ses erreurs	206
Exercice 7.10	Identifier les raisons de nos actions	207
Exercice 7.11	Se réconcilier avec soi-même	208
Exercice 7.12	Célébrer la vie	211
Exercice 7.13	Décrypter les messages manipulateurs	214
Exercice 7.14	Choisir un cadeau pour l'apprentissage	215

TABLE DES MATIERES

Sommaire	8
Introduction	12
<i>La Communication NonViolente (CNV) : une méthode accessible pour sortir de situations conflictuelles et développer la coopération</i>	

Première partie

NON VIOLENCE ET BIENVEILLANCE AVEC NOUS-MEMES

1. L'ENJEU : AUGMENTER NOS CHANCES DE VIVRE DES RELATIONS SATISFAISANTES	20
<i>La CNV nous aide à clarifier notre intention profonde, ce qui nous donne de la joie dans nos relations</i>	
Un état des lieu	20
<i>A celui qui ne trouve que des situations insatisfaisantes</i>	
<i>A celui qui ne trouve que des situations satisfaisantes</i>	
<i>Que souhaitons-nous changer ?</i>	
Arbre noir ou Arbre blanc	25
Quelle différence entre Non violence et Communication NonViolente ?	30
<i>Qu'est-ce qu'une communication non violente</i>	
<i>LA CNV selon Marshall B. Rosenberg</i>	
Quelques idées reçues sur la CNV	32
Des situations courantes où la CNV peut nous aider	36
<i>Éviter ou transformer les conflits</i>	
<i>Changer l'autre ?</i>	
<i>En cas de danger</i>	
<i>Sortir de la dualité''''''</i>	

	<i>Autres motivations</i>	44
	Qu'est-ce qui est important pour nous ?	45
2.	Choisir des règles du jeu qui FAVORISENT la RELATION	48
	<i>La CNV nous donne des clés pour repérer ce qui favorise et ce qui freine la relation</i>	
	Comment fonctionne la communication ?	48
	<i>Les cinq registres de communication</i>	48
	<i>Les deux attitudes de communication</i>	50
	Notre influence dans la communication	51
	Comprendre nos réflexes habituels	52
	<i>Des raccourcis pour réagir vite</i>	52
	<i>La tête et les jambes - L'intention de résultat</i>	54
	<i>Où se porte notre attention</i>	55
	Les limites de nos réflexes habituels	57
	<i>Des pensées qui modifient nos perceptions</i>	57
	<i>Des pensées qui freinent le changement</i>	57
	<i>Des pensées qui enlèvent du pouvoir</i>	58
	<i>Des pensées qui gênent la relation</i>	59
	<i>Des pensées qui limitent le dialogue et la coopération</i>	60
	<i>Des pensées qui nous font violence</i>	61
	Quitter les réflexes pour trouver des attitudes plus favorables à la relation	61
	<i>Principe 1 - L'attention au moment présent</i>	62
	<i>Principe 2 — L'intention de relation et de la coopération</i>	65
	<i>Les trois temps de la Communication Non Violente</i>	66
3.	UN ESPACE BIENVEILLANT : L'AUTO-EMPATHIE	68
	Etape « J » — Accueillir ses jugements et reproches	69
	Etape « O » — Se relier à son observation	71
	<i>Observer et évaluer</i>	71
	<i>Observation — Soyons vigilants !</i>	73
	<i>Nous observons un stimulus, pas une cause</i>	73
	Etape « S » — Se relier à ses sentiments	75
	<i>Si nous ne ressentons rien</i>	81
	<i>Si nous ressentons trop</i>	83
	<i>Gérer ses émotions</i>	84
	<i>Prendre la responsabilité de ses sentiments</i>	85
	ETAPE « B » — Se relier à son besoin	90
	<i>Nos sentiments nous permettent d'accéder à nos besoins</i>	90

	<i>Nos besoins sont vitaux</i>	92
	<i>Nos besoins sont précieux</i>	94
	<i>Accueillir sans comprendre</i>	96
	<i>Distinguer besoin et stratégie</i>	96
	<i>Nos jugements nous permettent d'accéder à nos besoins</i>	99
	<i>Ce qui motive nos actes</i>	100
	<i>L'équilibre de nos besoins</i>	101
	<i>Reconnaître la beauté de nos besoins</i>	102
	Étape « D » — Se relier à sa demande	103
	<i>Explorer toutes les demandes possibles</i>	104
	<i>Prendre conscience de la diversité des possibles</i>	105
4.	MIEUX SE COMPRENDRE POUR ETRE PLUS PRESENT, VIVANT ET DISPONIBLE	108
	S'arrêter pour clarifier ses réactions	110
	Se relier à son intention	113
	Choisir un instant précis	114
	L'auto-empathie est-elle de l'égoïsme ?	114
	L'auto-empathie pour se ressourcer	117
	L'auto-empathie pour évoluer	119
	L'auto-empathie ouvre au dialogue	121

Deuxième partie

DES RELATIONS respectueuses de SOI et de l'autre

5.	COMMENT TE DIRE, COMMENT VOUS DIRE ?	128
	<i>S'exprimer avec authenticité et clarté pour être entendu par l'autre</i>	
	Étape « O » — Exprimer son observation	130
	Étape « S » — exprimer son sentiment	130
	Étape « B » — Exprimer son besoin	132
	<i>S'exprimer avec authenticité</i>	136
	<i>Parler pour être entendu</i>	138
	Étape « D » — Exprimer sa demande	140
	<i>Expliciter la demande</i>	140
	<i>Les demandes d'action</i>	141
	<i>Les demandes de relation</i>	143
	<i>80 % de demandes de relation !</i>	146
	<i>Ça ne se fait pas de demander</i>	149
	<i>La liberté de l'autre</i>	150
	<i>Pourquoi suis-je en relation avec l'autre ?</i>	151

S'exprimer par écrit	152
Exprimer ses limites ?	153
6. COMMENT T'ÉCOUTER, COMMENT VOUS ÉCOUTER ?	156
<i>Une relation non-violente suppose que nous prenions soin à la fois de nos besoins et des besoins de l'autre</i>	
Mille manières d'écouter	156
Écouter pour entendre : l'empathie	162
Les mots de l'empathie	167
Écouter quoiqu'il dise ?	170
Distinguer empathie et sympathie	171
Faut-il être empathique ?	173
Renoncer à l'écoute parfaite	174
La puissance de l'empathie	175
<i>L'empathie élargit le regard</i>	175
<i>L'empathie protège</i>	177
Tu refuses le dialogue !	178
S'exercer À l'Écoute de situations agréables	180
S'exercer à l'écoute de situations désagréables	181
7. VIVRE DE MEILLEURES RELATIONS AVEC LA CNV	185
<i>Le dialogue et la coopération émergent de l'alternance des trois attitudes de la CNV : l'auto-empathie, l'expression et l'écoute</i>	
Choisir la relation	185
<i>Nous rappeler de notre intention : la relation avant le résultat</i>	185
<i>Choisir l'auto-empathie</i>	188
<i>Choisir de s'exprimer</i>	189
<i>Choisir d'écouter l'autre maintenant</i>	191
<i>Choisir ici et maintenant</i>	193
Dialoguer en CNV	196
Préparer un entretien difficile	201
<i>Piste 1 — Explorer son appréhension</i>	201
<i>Piste 2 — Se préparer au pire !</i>	202
<i>Piste 3 — S'ouvrir à la nouveauté</i>	204
<i>Piste 4 - Se préparer à dire que c'est difficile</i>	205
Relire ses expériences	205
Apprendre de ses erreurs	206
<i>Pourquoi avoir agi ainsi ?</i>	208
<i>Se réconcilier avec soi-même</i>	209
Célébrer la vie	209

Déjouer la manipulation	212
Accueillir ces messages qui nous font avancer	215
Conclusion	219
<i>Prendre soin des besoins de chacun — une nécessité et une opportunité</i>	
Bibliographie	223
<i>Ouvrages de CNV</i>	211
<i>Autres ouvrages qui ont inspiré ce livre</i>	212
Pour aller plus loin	227
Remerciements	229
Liste des tableaux	231
Liste des exercices	233

901112 - (III) - (1) - OSB 90° - CPW/PCA - VCT

Imprimerie Nouvelle - JOUVE
45800 Saint-Jean de Braye
N° d'imprimeur : 815042J
Dépôt légal : juin 2011
suite du tirage : janvier 2012

Imprimé en France