

La Communication Non Violente de Marshall Rosenberg

Après avoir présenté les grands principes de la Communication Non Violente (CNV) il y a quelques mois (EAM N° 8, avril 2008) nous revenons sur les qualités nécessaires à une communication bienveillante. Dans l'univers de la CNV, c'est le point fort de la girafe...

Rappelons d'abord quelques éléments clés de la CNV : les deux animaux symboles, la girafe et le chacal, et les quatre phases de la communication non violente. Dès que nous communiquons avec autrui nous sommes soit chacal soit girafe (parfois successivement l'un et l'autre).

Deux animaux et quatre phases

La girafe communicante est un animal à grand cœur, elle exprime de l'empathie pour elle-même et pour les autres. Elle n'entend aucune critique et est centrée sur ce qui est vivant chez l'autre personne, quels besoins sont remplis ou ignorés. Le chacal ne sait pas parler de lui à la première personne. Il n'a appris qu'à accuser l'autre de l'état qu'il ressent à l'intérieur de lui : «tu ne m'écoutes pas», «tu ne me vois pas», «tu ne me regardes pas» sont des expressions tragiques des besoins de chacal non exprimés. Il a du mal à dire «s'il te plaît» ou «merci» et accuse l'autre au lieu de lui dire ce qui vit en lui. Il lui est très difficile de demander et de remercier son interlocuteur. Son monde intérieur lui est inconnu et il a tellement peur d'un refus qu'il n'ose pas demander. La girafe a compris que son besoin, à elle, peut être un cadeau pour son interlocuteur, qu'il va enrichir la vie de 2 êtres, celui qui demande et celui qui répond.

La communication non violente se décompose en quatre phases :

- La première est l'observation d'un événement sans jugement. «Hier soir, tu m'as dit que j'étais odieuse»
- Ensuite vient la description du sentiment présent à l'intérieur de soi. «Je suis encore en colère»
- Se connecter et nommer le ou les besoins qui sont à l'origine du sentiment intérieur est la 3e phase. «J'ai besoin de respect et de considération»
- Enfin, vient la demande d'une action pour remplir ce besoin. Ce peut être une demande d'action concrète telle que «Peux-tu me prendre dans tes bras ?» ou «Peux-tu m'offrir des fleurs dimanche ?» ou une demande de connexion, surtout dans les premiers échanges, qui se traduit par la question «Qu'est-ce que cela te fait quand je te dis ça ?» Comment s'appliquent-elles dans le cas d'une girafe expérimentée et d'un chacal endurci ?

Comment «méta-communique» la girafe

Nos besoins sont de trois ordres, de bien-être, d'expression, et de demande de connexion. La girafe exprime surtout une demande de connexion au chacal. Le chacal ne sait pas demander de l'empathie, il se sent exclu et a du mal à croire qu'une personne qui l'accepte comme il est, puisse rester et être présente avec lui. Sa difficulté principale est son incapacité à être en connexion avec lui-même.

Comme le chacal ne sait pas parler le langage girafe, il est important de le rassurer en communiquant sur la communication, en «méta-communiquant». Et la phrase la plus importante qu'une girafe peut dire à un chacal est : «Qu'est-ce que ça te fait quand je te dis cela ?» La demande de connexion est «J'aimerais être en connexion avec ce qui est vivant en toi maintenant».

«J'aimerais pouvoir te dire ce qui est vivant en moi»

Pour éviter des réactions intempestives du chacal, la girafe exprime d'abord son intention.

«J'aimerais pouvoir te dire ce que je vis en ce moment sans que tu le prennes pour une critique. Comment puis-je faire ?» En effet, le chacal a son petit animal intérieur qui lui parle à toute vitesse. C'est donc très difficile pour lui d'entendre une remarque sans entendre une (sa) critique ou une demande sans une exigence.

Après avoir exprimé ce qui se passe à l'intérieur d'elle-même, «Je suis... parce que j'ai besoin de», la girafe exprime son besoin de clarté au chacal : «Est-ce que tu peux me dire ce que tu as compris ?»

Evidemment, le chacal va dire : «Tu me critiques, tu dis que je fais mal, que je communique mal». Ce à quoi la girafe peut répondre : «Je te remercie de me dire ce que tu as compris. Maintenant je vais le reformuler par souci de clarté». Il est souvent nécessaire à la girafe de répéter plusieurs fois jusqu'à ce que le chacal ait compris que le besoin de la girafe se situe chez elle et qu'elle n'exprime pas de critique vis-à-vis du chacal. «Ô chacal, tu es vraiment important pour moi et j'aimerais pouvoir t'exprimer ce qui est vivant en moi». Quand le message est bien compris, nous pouvons passer à la demande de connexion, le plus important.



La girafe, un cœur gros comme ça.



Photo: J. L. Comte

Le chacal, toujours prêt à mordre.

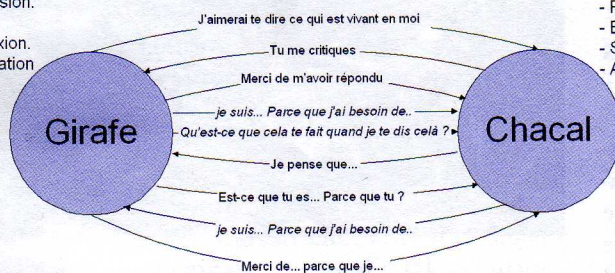
«Qu'est-ce que cela te fait quand je dis cela ?»

Ensuite, la girafe demande au chacal ce qui se passe à l'intérieur de lui. À ce moment, le chacal est souvent désespéré car il n'a pas l'habitude de prendre soin de lui. Son vocabulaire est assez restreint, il se sent bien ou il se sent mal. Quand il ne vous pose pas la question «Que veut dire se sentir bien pour toi ?» La girafe peut lui donner des exemples.

«Est-ce que tu es perturbé ?» parce que «tu as besoin d'empathie pour toi-même ou d'être accepté comme tu es...». Le chacal risque de commencer sa phrase par «Je me sens» ou «Je sens que tu». «Je sens que tu es en colère» exprime une pensée et non un sentiment.

«Je me sens blessé», «abandonné» ou «trahi» expriment aussi une pensée sur l'action de l'autre et non un sentiment de vie. Il est essentiel pour la girafe de ne pas tenir compte des pensées du chacal et de le ramener à ce qu'il ressent au présent. Est-il en colère ou triste ? Une girafe possède un grand cœur et de petites oreilles.

Besoins de la girafe :
- Expression.
- Clarté.
- Connexion.
- Célébration



Besoins du chacal :
- Présence.
- Empathie.
- Soutien.
- Appartenance.

Quelquefois, le chacal ne répondra pas sur ses sentiments et ses besoins. Il reste chacal et peut répondre : «Tu cherches à m'embrouiller avec tes techniques de communication». La girafe doit alors faire de la communication de rue, s'exprimer en communication non violente sans en parler. La réponse à cette question de chacal peut être «Tu as vraiment envie de pouvoir t'exprimer spontanément et en toute confiance ?». Vous avez remarqué la subtilité de la girafe ? Elle voit au-delà du chacal, son humanité.

La girafe remercie le chacal

Finalement, quand le chacal a réussi à s'approcher de ses sentiments, de ses besoins et de les communiquer, la girafe peut dire qu'elle est vraiment contente d'être connectée avec les sentiments et les besoins du chacal. Elle ré exprime ce qui est vivant en elle. « Tu vois, ô, chacal, c'est ce que je te demandais et je suis vraiment contente d'avoir pu exprimer ce qui est vivant en moi et de sentir ce qui est vivant en toi ».

En conclusion : un grand cœur et de petites oreilles

La girafe démontre sa capacité de communication en la vivant. Elle fait acte de présence avec le chacal et prend le temps de l'aider à être vivant dans le temps présent et non à ses pensées du passé qui le hantent et qui l'empêchent de s'accepter comme il est. La CNV vous permet d'être bienveillant avec un être qui ne l'est pas naturellement. Elle insensibilise vos oreilles et vous gonfle le cœur.

Michel Diviné
www.micheldivine.com

Plus d'info

Plusieurs petits livres aux Éditions Jouvence : La CNV au quotidien, Nous arriverons à nous entendre, Élever nos enfants avec bienveillance, Enseigner avec bienveillance, Spiritualité pratique... tous écrits par Marshall Rosenberg.

« Les mots sont des fenêtres ou des murs » Marshall Rosenberg aux Éditions Jouvence.

« L'empathie, le pouvoir de l'accueil : Au cœur de la Communication Non Violente » Jean-Philippe Faure, Céline Girardet. Editions Jouvence.

Le site américain www.cnvc.org/fr

Le site européen www.nvc-europe.org/

Un site québécois qui donne gracieusement la liste des sentiments et des besoins <http://groupeconscientia.com/contenu/doc.htm>

La connexion de la girafe

Les étapes essentielles de la girafe :

- Exprimer son besoin d'expression « j'aimerais te dire comment je vis la situation présente sans que tu le prennes pour une critique ».
- Remercier le chacal d'exprimer ce qu'il vit à sa manière « je te remercie de m'avoir exprimé comment tu as compris mon message ».
- Exprimer son besoin de clarté « je vais le répéter pour être sûr que tu aies compris »
- Lui demander la connexion «qu'est-ce que cela te fait quand je te dis cela»
- L'aider à sentir ce qui est vivant en lui «est-ce que tu es... car tu as besoin de ?»
- Le remercier d'avoir pu entrer en contact avec lui, d'avoir pu contribuer à la vie.