

Petit précis de

COMMUNICATION CONSCIENTE,

EMPATHIQUE et BIENVEILLANTE

Rédigé de 2013 à 2025

par Charles Olivier

TABLE DES MATIÈRES

Introduction : Qu'est-ce que n'est SURTOUT PAS la CNV?-----	p.2
Introduction à la CNV : transcription de notes de formation de Conscientia-----	p. 6
La CNV comme outil de médiation et gestion de conflits (autres notes de formation-----	p.28
Développement de question supplémentaires et complémentaires, par Charles Olivier-----	p.51
ANNEXES-----	p.63

INTRODUCTION

Note préalable : En guise d'introduction à cette introduction (!), l'auteur vous invite à visionner ce vidéo, que ce soit donc en version [Youtube](#) ou [Facebook](#)... à supposer bien sûr que ça ne soit pas déjà fait!...

Avant de même commencer à définir ce qu'est la CNV posons-nous d'abord cette autre question, au moins toute aussi fondamentale...

Qu'est-ce que n'est SURTOUT PAS la CNV?!?...

Et voici d'ailleurs quelques principales réponses en ce sens!...

- Un simple transfert d'information...
- Un monologue...
- Et encore moins un dialogue socratique, et donc dialectique ou argumentaire !...

Quoi que ce mode d'argumentation (car c'est ce dont il s'agit) peut s'avérer fort utile si vous souhaitez prouver à votre interlocuteur qu'il a tort !...

Et au cas où cela vous intéresse, voici d'ailleurs en quoi ça consiste essentiellement...

Et vous serez ainsi d'autant mieux en mesure de NE SURTOUT PAS (!) confondre cette méthode avec la CNV !!!...

Comment effectuer un dialogue socratique

Le but est alors de démontrer qu'une hypothèse donnée est fausse, que ce soit en...

- Établissant qu'une de ses présuppositions est **non fondée**
- Prouvant que l'hypothèse ne s'applique pas dans tous les cas, et qu'elle s'avère donc **fausse**.

Et comment y arriver ? Voici quelques méthodes privilégiées...

- La manière de base est de prouver que l'hypothèse en question mène à une **contradiction**, ce à quoi on peut notamment arriver en effectuant une preuve par l'**absurde**.

- De façon générale, cela implique de procéder, comme Socrate, en posant des questions faussement naïves, en s'arrangeant pour que l'interlocuteur se rende compte des contradictions dans ses raisonnements...

Un petit exemple de raisonnement par l'absurde :

« Plus il y a de gruyère, plus il y a de trous. Plus il y a de trous, moins il y a de gruyère. Donc plus il y a de gruyère, moins il y a de gruyère. »

Ceci dit... Faudrait-il pour autant conclure que Socrate parlait de façon violente ? Disons surtout qu'une partie centrale de son habileté communicative légendaire résidait justement et précisément dans l'art d'appliquer sa propre technique tout en douceur, en veillant notamment à rester toujours particulièrement poli avec son interlocuteur, tout en le complimentant systématiquement, du moins

dans la mesure du possible...

Se pourrait-il donc qu'il soit en fait tout ce qu'il y a de plus concevable d'argumenter de façon au moins relativement non-violente, en veillant à le faire de façon aussi civile et courtoise que possible, ce qui pourrait notamment se s'effectuer, si besoin est, en « mariant » au besoin ces deux techniques que sont la CNV et le dialogue socratique, aussi différentes puisse-t-elles être au départ, tant en ce qui concerne leur buts que leurs applications respectifs ? Il est en tout cas assurément permis de l'envisager, et même de l'essayer!...

« Dire quelque chose de positif à l'autre avant de lui dire quelque chose de négatif » (l'exemple le plus notable étant bien sûr de tout simplement lui adresser un compliment)... On a tous déjà entendu ce principe, à quelque part... Or cela ne revient-il pas à l'un des objectifs ainsi que des effets de la CNV, tandis qu'on pourrait également voir cette dernière comme une application spécifique (et bien sûr tout autrement plus développée!) de ce dernier?...

Ne même, ne pourrait-on pas convenir que s'il est une approche et un état d'esprit qui aura constitué une sorte d'ancêtre de la CNV, tout en représentant une façon aussi élémentaire que fondamentale d'arriver au moins en partie au même résultat, n'est-ce pas celui de simplement porter très attention à ce qu'on dit, ainsi qu'à comment on le dit, ou en d'autres termes, de « *tourner sa langue sept fois avant de parler* », notamment en se basant sur cet autre principe voulant que « *la parole est d'argent, mais le silence est d'or?* »...

Exemples de communication argumentaire

La perception L'interprétation L'évaluation	L'affirmation L'hypothèse La théorie	L'opinion Le jugement
---	--	--------------------------

Remarquons que ces termes ne réfèrent donc qu'à différentes variantes d'une seule et même chose... et représentent, ne serait-ce qu'en potentiel, tout autant d'attaques en règle, que ce soit de façon explicite ou implicite.

Exemples de communication argumentaire qui incarnent le mieux le principe de « communication violente »

Critique : Jugement de valeur qui constitue la seconde phase de la capacité de l'esprit à juger un être, une chose à sa juste valeur.

Accusation : Fait d'imputer à quelqu'un une action coupable ou répréhensible, reproche.

Reproche : Parole, écrit ou mimique par lesquels on signifie à quelqu'un sa désapprobation ou son mécontentement à l'encontre de ce qu'il a fait ou dit.

Deux autres exemples de communication « violente »...

- 1) Le **procès d'intention**
- 2) **Demander des excuses**

De par le fait même, demander des excuses implique un jugement, et non le moindre, soit celui que c'est l'autre qui est coupable du tort qui a été causé. Cela revient donc, de façon on ne peut plus directe en réalité, à une communication non seulement de nature argumentaire, mais en fait carrément judiciaire, et même pire encore, puisque normalement, un verdict de culpabilité ne peut en principe, du moins dans un système de droit tel que le nôtre, qu'APRÈS la tenue d'un procès en bonne et due forme et l'issue d'un juge ou jury impartial, et donc surtout pas d'emblée et en provenance de l'une seule des deux parties concernées.

Pour que l'on puisse déterminer le ou la véritable coupable entre les deux personnes concernées, et donc celui ou celle du ou de laquelle on serait vraiment en droit d'attendre des excuses, il faudrait que nos deux versions, et non pas seulement l'une d'entre elle, soit sérieusement entendue puis comparée l'une à l'autre, puis qu'à l'issue d'un minutieux et circonspect processus d'examen et d'analyse, soit rendu un jugement en bonne et due forme.

Or, bien entendu, la véritable question est plutôt : est-ce que l'on a véritablement le goût de s'embarquer là-dedans ? Et surtout, cela ne permet-il pas de démontrer de façon on ne peut plus éclatante le genre de borborygmes, ou plus exactement de guerre auquel peut mener une communication aussi "violente" que peut l'être un discours argumentaire ou judiciaire, notamment lorsque appliqué à des considérations purement relationnelles ?

Les applications fondamentales (et principales utilités) du discours argumentaire

Le discours argumentaire (et donc notamment judiciaire), comme on peut le voir de par les exemples suivants, constitue, de par sa nature même, une forme de combat, et ne saurait donc, par nature, s'avérer plus antithétique à la notion ou le contexte d'une relation. Il représente ainsi, entre autres choses :

- 1) Une alternative à la guerre ouverte, et donc en soi l'une des plus grandes révolutions de l'humanité, puisqu'il permet donc de se faire la guerre sans la moindre effusion de sang... Ceci dit, il n'en demeure pas moins une forme de guerre, justement !...
 - 2) Le medium de la pensée et communication philosophique, dont Socrate est justement considéré typiquement comme le principal père fondateur, tandis que celui-ci était le premier à reconnaître que sa dialectique fonctionnait par opposition, de telle sorte que l'adage « *du choc des idées jaillit la lumière* » pourrait se voir considéré comme représentant l'un des fondements du discours philosophique, comme d'ailleurs du discours politique (voir le point suivant);
 - 3) Le medium du débat d'idée, et donc du débat politique : or, dans les deux cas, l'étymologie du terme "débat" révèle en lui-même tout ce qu'il y a à révéler à ce sujet, soit que cela ne représente justement qu'une forme de bataille, ce qui en fait donc sa force tout autant que sa faiblesse (tout dépendant du contexte, une fois de plus).
- D'ailleurs, même la simple sensibilisation, en regard de quelque enjeu politique que ce soit, ne revient-elle pas, d'abord et en elle-même, à une forme d'argumentation ?
- 4) Le medium de la méthode expérimentale et donc scientifique, que l'on pourrait considérer comme étant basée sur le doute systématique dont le philosophe Descartes s'est fait le champion... Autrement dit, cela revient à systématiquement mettre en doute toute affirmation pouvant être reçue... Donc, parfait pour la science, mais encore là, pourri pour les relations !...

- 5) Le medium de la Cour et donc du système de justice... Rendu là, il suffira d'avoir moindrement

connu ou fréquenté des avocats, comme c'est bien sûr mon cas, pour savoir que ceux-ci sont les premiers à reconnaître qu'aller en Cour, cela revient essentiellement à partir en guerre... Et un bon avocat, comme le mien d'ailleurs, sera ainsi le premier à nous mettre en garde contre une telle avenue, notamment en nous prévenant que si l'on pourra ainsi potentiellement avoir gain de cause, cela ne pourra se faire qu'au prix de sacrifier à tout jamais, et d'une façon on ne peut plus totale et complète, le lien que l'on pouvait jusque là avoir avec l'autre personne.

Les domaines de prédilection pour l'emploi du discours argumentaire

Alors en conséquence, si le discours argumentaire peut s'avérer approprié, utile et même nécessaire, c'est bien pour les usages suivants, surtout que ceux-ci représentent au départ autant d'applications spécifiques de celui-ci!..

- Le domaine scientifique
- Le domaine philosophique
- Le domaine éthique
- Le domaine politique
- Le domaine légal

Mais pour en revenir à nos moutons...

Si la CNV ne sert ni à échanger de l'information, ni à discourir (soit à exposer longuement sa façon de penser), ni à démontrer que l'interlocuteur en sait un peu moins qu'il ne croit, alors...

À quoi peut-elle donc bien servir!?!

Eh oui, à...

Répondre à ses besoins TOUT EN réservant (voire même en renforçant) sa relation avec l'autre personne concernée.

D'ailleurs personnellement, j'irais même jusqu'à ajouter qu'en regard de ce but ultime, si cette méthode se voit appliquée à la lettre... aucune erreur n'est possible !

Autrement dit... La méthode de la CNV peut être garantie comme étant rien de moins que 100 % efficace... à condition bien sûr qu'elle soit appliquée comme il faut !...

Et de là découle d'ailleurs le « grand danger avec la CNV », soit de justement...

Ne pas l'appliquer exactement comme il le faut!!!...

D'où l'intérêt de bien et réellement savoir ce en quoi la technique CNV peut bien consister, n'est-ce pas?...

Et voici donc quelques notes de formation qui risqueront de vous être des plus utiles à ce niveau, en plus bien sûr des annexes, tandis qu'entre les deux, je reprendrai la parole afin de discuter de certains autres éléments, soit notamment de comment intégrer la CNV aux autres formes de discours, et plus globalement à la communication en général!...

Transcription des notes

prises par Charles Olivier

au cours de la formation d'introduction à la CNV

offerte par

Robert Bouchard et Marcelle Bélanger

de Conscientia

Mercredi le 30 octobre et

jeudi le 31 octobre 2013

Afin de situer l'apport de Rosenberg au niveau de la communication, commençons par observer quelque peu l'évolution de cette notion, voire même du terme en tant que tel...

1) Grèce Antique

Communiquer voulait surtout dire discourir... C'était l'époque des grands orateurs... De l'émetteur qui émet... Ce qui tend d'ailleurs à se traduire par des monologues, plus qu'autre chose!...

L'art du discours, qu'on appelle la rhétorique, devient alors primordiale, ainsi bien sûr que des éléments langagiers de base comme la grammaire, la syntaxe et la stylistique, qu'il s'agit ainsi de maîtriser au maximum...

2) Ère scientifique (et ultimement cybernétique), où l'on aura cherché à tout expliquer par la science : la communication devient ici et surtout un moyen de résoudre les problèmes, et notamment les « bris de communication » (*communication breakdown*)... souvent en répétant clairement, tout simplement !... Le récepteur devient donc ici au moins aussi important que l'émetteur...

3) Carl Rogers et l'écoute bienveillante et empathique : à l'émetteur et au récepteur, on ajoute une tierce partie, soit la relation elle-même... Communiquer revient alors à créer un lien, et donc un « nous »...

4) Création de la CNV par Marshal Rosenberg, au cours des années 85-90

Ce nouveau mode de communication revient alors à essentiellement viser (et accomplir) les objectifs suivants :

- sortir de l'argumentaire, du mode « action réaction », du schème de « gagnant perdant », du mode binaire où l'on veut dominer l'autre, notamment en prétendant savoir mieux que lui ce qui est bon pour lui...
- trouver un espace communicatif où les deux peuvent être gagnants et satisfaits.
- se connecter à ses propres émotions, tout en aidant ou permettant à l'autre d'en faire de même;

Communiquer devient alors ultimement un échange de besoins... de même qu'un « combat d'équilibre », du moins envers soi-même, tandis que le perdant n'a qu'à mieux se reprendre la prochaine fois!...

Écouter jusqu'au bout...

D'abord, ça ne veut pas dire, en soi, qu'on est d'accord !!...

D'ailleurs, lorsqu'on dit « jusqu'au bout », ce ne veut pas nécessairement dire une heure non plus ! Peut-être même que 30 secondes peuvent aussi bien suffire!...

L'assertivité (de l'anglais « assertiveness »)

Cela signifie, du moins dans le vocable et le contexte de la CNV, de savoir prendre soin de mes besoins tout en prenant en compte ceux de l'autre, lesquels sont ainsi vu comme étant tout aussi légitimes que les miens, ce qu'on pourrait donc également désigner comme s'avérant en soi une « co-contribution », permettant notamment de sortir de l'approche individualiste et nombriliste qui en est malheureusement venue à nous caractériser, du moins en Occident...

Il s'agit donc de co-crée, avec l'autre, et de se sortir ainsi du rapport de « dominant dominé », de contribuer non seulement à mon propre mieux-être, mais aussi à celui de l'autre...

Lorsque le besoin est nommé, et se sent véritablement écouté et entendu, c'est le corps tout entier qui se voit alors parcouru d'un profond sentiment de satisfaction...

Mais ne nous leurrions pas : apprendre la CNV s'avère véritablement aussi complexe que d'apprendre une autre langue... tandis qu'il risque de falloir autant de temps pour devenir « fluide » (« fluent »)...

Les six mots permettant de résumer la CNV...

- 1) Intention
- 2) Attention
- 3) Observation
- 4) Émotion
- 5) Besoin
- 6) Demande

1) L'intention

Il s'agit tout de tout bonnement commencer par se demander : « Qu'est-ce que je veux vraiment ? »

Si je ne sais pas ce que je veux, je tourne en rond... Mais si je sais ce que je veux, je me mets en mouvement, et c'est d'ailleurs ce qu'on désigne comme la **mobilisation**...

Cela va bien sûr de pair avec une autre notion, soit celle de **direction** et d'**alignement**, ou autrement dit avec cette autre question : « vers où est-ce que je veux aller? »..

Notons toutefois que cela est à distinguer tout-à-faire du résultat en tant que tel!...

En fait, on part toujours d'une intention, mais très souvent, elle est inconsciente, ce à quoi on gagne donc toujours à remédier...

Plus concrètement, et en ce qui concerne donc plus spécifiquement la CNV en tant que telle, il s'agit donc en fait de plus exactement se demander : Est-ce que je veux vraiment me relier à l'autre ? Et si oui, est-ce que je suis ouvert à ce que l'autre peut vouloir ou dire et surtout aux besoins qu'ils tentent d'exprimer ?

Lorsqu'on ne prend pas encore l'intention des autres, on les déresponsabilise... Il ne faudrait donc pas se surprendre ensuite si l'on se retrouve avec des « *chialeux* »!!!...

Car le chialeux se trouve à se dire : si j'y vais, et suis l'autre, dont je fais ainsi mon leader, mais que je n'ai pas l'élan, ni l'expérience, et que je m'égratigne, ça va être la faute de qui ? De l'autre, bien sûr !

La vraie job d'un véritablement bon gestionnaire, c'est ainsi de rendre son monde autonome et responsable... et en d'autres termes de devenir inutile!!!...

Car on peut donc utiliser ce principe aussi bien dans un but de management que de thérapie et de relation d'aide, le principe étant donc tout bonnement de « faire bouger le monde » ! Sans bien sûr avoir pour autant à le faire à leur insu, mais plutôt sur la base d'un consentement libre et éclairé !

Mon intention n'est en elle-même sensée concerner que moi-même; à partir du moment où tu impliques quelqu'un d'autre dans la formulation de ton intention, cela revient à celle d'un résultat à atteindre, et donc d'une attente... Tu dépends alors de l'autre, et perds ainsi tout ton pouvoir...

Du moment où tu reconnais toi-même vouloir atteindre tel ou tel résultat, du moins en matière de communication, tu te trouves alors à l'imposer à l'autre, et conséquemment à le dépouiller de son propre libre arbitre...

Pourtant, le fait de plutôt focaliser sur sa propre intention, de se rabattre et se concentrer sur celle-ci, n'empêche pas de vouloir atteindre des résultats, et surtout de justement les atteindre... bien au contraire, d'ailleurs!!!!...

En sport professionnel, on parle ainsi de la **pré-visualisation**, sensée représenter une condition essentielle de la réussite...

Au fond, la pré-visualisation, cela revient à créer la circuiterie neurologique nécessaire pour accomplir telle ou telle action, de sorte qu'à partir de là, il ne reste plus qu'à laisser celle-ci pratiquement s'accomplir d'elle-même...

Or le plus souvent, lorsqu'arrive telle ou telle chose, on n'a même pas le réflexe de dire : « donne-moi donc 2 secondes, que je puisse me faire une tête là-dessus », et d'ainsi pouvoir au moins échapper au mécanisme d'action-réaction...

Le fait est que la plupart des gens sont prisonniers de leur propre passé... Ils sont encore marqués par les différentes blessures qu'ils ont pu recevoir, et se sont donc fabriqués une sorte de bulle de protection, essentiellement constituée de ce qu'on appelle d'ailleurs des mécanismes de défense...

Il a peut-être bien pu se passer telle chose dans le passé, mais **aujourd'hui**, dans le présent, qu'est-ce que je veux par rapport à ça ? Quelle est mon intentionnalité, à ce niveau ?

L'**intentionnalité**, c'est l'art de se projeter, de rêver, d'imaginer... et ainsi de pratiquement gérer le futur!!!!...

Victor Frank était un psychiatre juif autrichien qui fut interné dans un camp de concentration nazi... et qui n'a ainsi que d'autant plus clairement remarquer que ceux qui réussissaient à « s'en sortir », notamment au niveau psychologique, étaient ceux qui avaient de l'**espoir**, et ainsi une capacité à se projeter dans l'avenir, et plus globalement à trouver et apposer un **sens** à ce qu'ils pouvaient vivre...

On entend souvent les gens dire, concernant leur emploi : « il me reste tant d'années à faire »... Mais

indépendamment du caractère carrément carcéral de ce genre d'expression (!), cela ne pourrait-il pas tout aussi bien vu comme un exemple plutôt frappant de l'importance de savoir se projeter?...

En guise d'exercice en matière d'intention, pourquoi ne pas commencer par se demander, de façon générale, dans sa vie, ce que l'on souhaite, ce à quoi on aspire, ce que l'on voudrait pour soi?...

Alors pour en revenir à la CNV en tant que telle (!)...

Est-ce que j'ai donc la réelle et sincère **intention** d'être prêt à entendre et écouter l'autre?...

Et si mon intention est d'également maintenir une relation, ainsi qu'un lien de collaboration... peut-être devrais-je commencer par clairement et ouvertement le mentionner à l'autre, non?...

Et si je demeure encore avec l'impression que c'est trop long et compliqué pour rien que de se « taper le mal » (!) d'écouter l'autre (!), pourquoi ne pas plutôt garder en tête ces mots d'une sage grand-mère (en l'occurrence celle du formateur, qui vient de Charlevoix) : « *mon p'tit gars, faut perdre du temps pour en gagner !* »...

2) L'attention

Le médecin Antonio Damasio, qu'on pourrait décrire comme étant spécialisé dans la maîtrise de l'attention, a écrit un livre intitulé « L'erreur de Descartes »; l'erreur en question pourrait selon lui se résumer de par la question suivante : « Parce qu'une zone de mon cerveau gère la digestion, est-ce que je suis la digestion » !?!...

Le point étant que même indécemment de ce genre d'activité non-réflexive, « ça pense » continuellement à l'intérieur de cette boîte crânienne qui est la nôtre... et que l'essentiel de cette pensée se fait donc de façon largement inconsciente!...

Ne pas avoir la maîtrise de l'attention, c'est ainsi ne pas avoir ni d'attention ni de maîtrise sur ce processus de pensée continue...

Alors à partir de là, comment gérer ce fameux hamster, plutôt que de se retrouver à être soi-même pris dans sa cage?...

Comme le dit John Kabatt Zin, comment peut-on donc gérer ce « *mozus* » de hamster qui dérape tout seul, parfois même la nuit ?

Surtout que l'attention ne s'avère ainsi que la première et plus fondamentale étape de la maîtrise de soi, que Peter Senge, directeur du management du MIT, désigne comme la « cinquième discipline », et dont il exprime la valeur de la façon suivante : « *qu'on soit gestionnaire ou parent, je ne suis pas sûr de vouloir avoir des relations avec toi si tu pètes ta coche à tout bout de champs!!!* »...

Alors au final, comment maîtriser ce fameux processus de pensée?

Voici donc en tout cas deux exercices en ce sens...

A) On ferme les yeux, puis on calcule le nombre de pensées qui nous vient en tête pendant 60 secondes, qu'elles soient d'ailleurs récurrentes ou non, l'objectif étant donc de « mettre en place la caméra », et de « développer la capacité de proprioception », ainsi que de simplement apprendre à ne pas s'identifier à son hamster, tout en se rappelant qu'il est à notre service, et qu'on en a besoin...

B) En position calme et détendue, suivre sa respiration, l'observer, et s'y ramener si une pensée se manifeste... puisqu'en effet, cet exercice devrait en lui-même suffire pour qu'assez vite, le hamster finisse par se manifester!!!...

3) L'observation (et l'empathie)

Mais pour encore là en revenir à nos moutons, quelle meilleure, et surtout plus utile façon pourrions-nous trouver pour le développement de l'attention que la pratique de... **l'empathie**!!!...

Il ne s'agit donc ici que de porter toute son attention vers l'autre, lorsqu'il s'exprime, et si l'on « dérape » (!), de simplement rediriger son attention vers l'autre, et d'ainsi développer sa capacité d'écoute, s'avérant elle-même d'abord et avant tout une question d'attention... Tandis qu'en s'entraînant ainsi, on ne peut évidemment que venir ainsi nourrir la qualité de la relation en question!...

Selon le dictionnaire, l'empathie, c'est de savoir se mettre à la place de l'autre... mais selon Rogers, c'est d'abord une qualité de présence, et plus exactement une écoute ou il n'y a pas de pensée, et donc notamment pas d'évaluation, de jugement ou d'interprétation... En fait, il s'agit au final de ne même penser à ce que l'autre pense!!!...

Or notre réflexe de conditionnement, lorsque l'autre dit quelque chose, ça n'est pas de réellement écouter, mais plutôt de répondre!!!...

Il s'agit alors surtout de savoir également pratiquer l'auto-empathie, en se portant alors à l'écoute de ce qu'on est alors en train de se dire à soi-même, ainsi qu'à ce qu'on peut ressentir (au niveau de son corps), et ultimement au besoin derrière ce que l'on peut ressentir, justement, assez exactement comme si l'on tentait d'observer la partie non-visible d'un iceberg...

Qu'elle soit ainsi en provenance des autres ou de soi-même, l'empathie représente donc l'un des plus grands besoins humains, et pourtant des plus négligés... Nous avons donc tous notamment besoin de ce qu'elle constitue à la base, soit bien sûr une posture et attitude de non-jugement...

Et dès qu'à plus forte raison, une personne montre des signes d'émotion, ou de réaction, cela signale en soi un besoin d'empathie...

On pourrait décrire l'humain comme une « *bibitte* » (!) qui, à l'instar de tout être vivant d'ailleurs, cherche continuellement à rétablir cet équilibre interne qu'on appelle l'homéostasie, ce qui implique notamment de veiller à répondre à ses besoins... et ce donc sans même en être conscient !

Tout geste ou parole peut et devrait ainsi se voir surtout vu et compris comme une tentative pour répondre à un besoin...

D'où l'ultime nécessité, que ce soit vis-à-vis de soi-même ou des autres, d'être **conscient** non seulement de ce qui est dit, mais des besoins qui se cachent en arrière... ce qu'on pourrait donc décrire et définir comme la **communication consciente**!...

Tentons donc d'entrer en lien avec l'humanité de l'autre, de voir ce qui est derrière ça, même dans sa plus grande maladresse, et en d'autres termes de nous mettre en posture d'**accueil**...

« *Tu as besoin de solidarité, mon Robert ?* » Alors qu'est-ce que je peux vraiment faire de mieux, par rapport à ça ? Je lui laisse la balle !

Lorsqu'on écoute avec empathie, on ne fait au final que tenir la corde pour que la personne puisse descendre dans son puits intérieur...

Recommandons enfin une petite lecture supplémentaire à ce niveau, et tout particulièrement en ce qui a trait au *management*, soit le livre *The Empathy factor*, de Marie Myashiro.

4) L'émotion

Commençons donc ici par un petit « *timeline* de l'émotion »...

- Au cours des années 50 et auparavant, on en était encore à la mentalité selon laquelle « *un p'tit gars, ça pleure pas, alors va jouer avec tes frères !* »...
- Durant les années 60, les émotions semblaient encore considérées comme étant quelque chose de suspect, du moins à en juger de par le traitement qui en était fait dans le DSM..
- En 1994, Daniel Goleman, journaliste New York Times, publie son doctorat sur l'intelligence émotionnelle...
- En 2011, on parle surtout d'intelligence « relationnelle », bien qu'il ne semble s'agir que d'un autre nom pour décrire l'intelligence émotionnelle...
- Au moment où l'on écrit ces lignes, et plus précisément au niveau strictement scientifique de la chose, l'émotion n'est en elle-même considérée officiellement que comme une réaction physiologique, « dans mon corps »...

Ce qui emmène donc à surtout conclure que ça n'est pas dangereux, une émotion : c'est juste une réaction physiologique, et qui par ailleurs tend à ne durer, en tant qu'elle, qu'environ 90 secondes...

Mais c'est dans la manifestation de la chose qu'on peut avoir un problème...

Selon Paul Ekman, il y aurait six émotions de base, dont la joie, la surprise, le dégoût, la colère (qui a notamment pour effet de « pomper » plus de sang en direction de la tête... et des poings!...), et bien sûr la peur...

Si par exemple Lucy aperçoit un tigre, ou subit un tête à queue en voiture, on pourra constater chez elle une augmentation de rythme cardiaque, une contraction de ses veines, une augmentation du flux sanguin, ainsi que du taux de augmentation du taux de cholestérol (et même de glucose?) sanguin, sans parler d'autres manifestations telles que celles des « jambes molles »...

L'émotion pourrait et devrait surtout se voir considéré comme un jauge, un indicateur de satisfaction de tel ou tel besoin; elle se trouve donc, en tant que telle, à signifier un besoin, et signaler que l'on doit alors porter notre attention sur celui-ci.

Lorsque le nourrisson pleure, n'est-ce pas d'abord pour indiquer un besoin de nourriture, ou encore de repos ou d'affection ? Il s'agit alors de justement identifier le besoin, et d'ainsi pouvoir connecter avec l'enfant...

Il semblerait d'ailleurs que le premier besoin de l'enfant, au moment de sa naissance, et avant même d'avoir pu « manger » quoi que ce soit, serait celui d'affection...

Or tous ces constats sont en fait directement transposables aux adultes, car n'est-on pas que des « *grands p'tits pits* » (!), après tout?...

Si l'on voit une émotion, et qu'on offre de l'empathie : on arrive ainsi à désamorcer le signal... La charge émotive tombe... Cela génère donc une ouverture... On peut alors cueillir le fruit...

L'attention accordée devient ainsi ce qu'on appelle de l'empathie, de laquelle découle automatiquement par une augmentation de la qualité de relation...

Lorsque quelqu'un entre en réaction émotive, il faut alors surtout tenter de **lire** ses émotions justement, et ultimement de **traduire** ce que la personne vit, afin de comprendre ce qu'il y a et se passe derrière ce qu'elle me dit, que ce soit par ses mots ou son corps...

Et c'est notamment à ça que ça sert, la CNV, à désamorcer des gens, tout particulièrement lorsqu'ils sont en train de « *péter leur coche* »!!!!...

Alors comment on fait ça ? Avec notre... caméra intérieure! Il s'agit donc en tout premier lieu de déplacer mon attention vers la personne en question... Or, je ne connais pas encore son besoin, alors je vais aller « à la pêche » (!), soit plus précisément de par des questions comme :

- Vous, êtes vous en train de me dire que...
- Est-ce que je me trompe en disant que...
- Vous, êtes vous en train de me dire que...
- (puis une fois que l'émotion se sera vue clarifiée) Ce que vous voulez vraiment, ce dont vous avez besoin, est-ce que ce serait...

Notons qu'en faisant cela, je me trouve aussi et surtout à :

- a) valider son émotion, ainsi que le besoin qui la sous-tend
- b) montrer que je suis intéressé à ce qu'il vit, et à maintenir le lien avec lui...

Et ça n'est pas grave, si nos tentatives ne marchent pas du premier coup!...

Il faut garder en tête que les mots, avec toute la maladresse que ceux-ci peuvent si typiquement impliquer, ne représentent que le premier plan, et donc qu'un « paquet lancé » par l'interlocuteur... Il importe donc surtout de ne pas s'y attarder, ou à plus forte raison cherche à se défendre, car on ne fait alors que générer ainsi une charge additionnelle...

Quand tu vis une émotion, et que tu portes donc une charge émotive, cela implique notamment que, déjà, ta coupe est pleine, alors quoique ce soit que je puisse vouloir ajouter, cela ne changera rien au fait qu'il n'y a pas réellement d'espace pour le recevoir...

St « *ti-pit* » (!) fait une crise, ça n'est d'ailleurs surtout pas le temps de l'assommer avec un discours sur le respect (!!), car je ne fais alors que vraiment jeter de l'huile sur le feu!!!!...

Si ta conjointe te dit : « *t'es encore en retard* »... Est-ce le temps de lui expliquer les bonnes raisons

pour lesquelles c'est arrivé ?... Non, elle est en mode émotion et réaction !

En anglais, on dit ainsi « *connect before correct* »...

Or ça n'est vraiment que lorsqu'on aura pu identifier le besoin, ou à tout le moins l'émotion, qu'on aura justement pu « connecter »... À partir de ce moment-là, là on peut « *commencer à parler* »!!!...

Ça n'est pas compliqué : le plus beau cadeau que l'on peut faire à quelqu'un, ce n'est pas de lui donner ce qu'il veut, c'est d'entendre ce qu'il dit...

Et dites-vous bien que tant qu'une personne ne se sent pas entendue, elle prendra des moyens pour y arriver, et ceux-ci ne seront pas nécessairement les meilleurs, et tendront d'ailleurs à aller en s'accroissant, tel qu'on ne peut mieux exemplifier par ce principe de base des manifestations politiques : « *Si le gouvernement ne veut pas entendre, on criera plus fort !* »...

Il y en a qui ont besoin d'empathie pas à peu près... Ce qui bien sûr ne rend celle-ci que plus essentielle... Parce que « *si tu prends le camembert, et que tu le fous au placard, ça ne sentiras pas moins, loin de là* »!!!...

Disons qu'en gros, on gagne donc en faire en sorte que ça ne soit pas comme si on portait sur soi un tatou qui dit : « *Quand devant moi, j'ai quelqu'un qui a besoin d'empathie, il ne peut pas m'entendre!!!* »...

Savoir offrir de l'empathie, et être surtout en mesure de réellement le faire, c'est ainsi non seulement sain mais souvent on ne peut plus nécessaire... mais comment y arriver, au juste?...

Au final, on peut dire que le véritable « truc », pour être capable de réellement écouter l'autre, notamment lorsqu'il vit son émotion, c'est de soi-même avoir sur ses épaules une « **bonbonne d'empathie** »...

Désamorcer quelqu'un, c'est en fait très facile en soi, et ça peut d'ailleurs être fait très rapidement (souvent en pas plus de 30 secondes!)... mais à condition justement que sa propre bonbonne soit pleine !... Car si elle est vide, sur quoi je me rabats ? Sur mes **réflexes défensifs** (plus exactement désignés en psychologie comme les mécanismes de défense) !...

Alors c'est quoi, le meilleur signe qu'on a besoin d'empathie?... C'est quand on retombe justement dans ces « bons vieux »!() réflexes défensifs!!!...

Si je ne prends pas conscience de ma propre émotion, je **deviens** mon émotion... et je tends alors à projeter ma charge à l'autre...

Or, souvent on est même pas conscient de sa propre émotion, comme ce policier qui disait : « *Colère ? Quelle colère, criss ?* »!!!...

Trop souvent, on se retrouve ainsi dans une situation où deux personnes se parlent, et ont pourtant besoin d'empathie les deux en même temps !

Lorsqu'un avion est en train de « crasher », ne faut-il pas commencer par s'appliquer de l'oxygène à soi-même avant d'en donner aux autres ?...

Au même titre que l'on dit que « charité bien ordonnée commence par soi-même », commence donc par t'occuper de ta propre bonbonne, et ainsi de porter ton attention sur tes propres émotions, pour en prendre conscience de façon aussi claire et empathique que possible...

Et au besoin, prends-toi donc un « 5 minutes » pour aller te recharger!!!...

Surtout que de donner de « **l'empathie-minute** » (!), que ce soit l'un à l'autre ou à soi-même, peut ne véritablement prendre que quelques minutes!!!...

N'hésite donc pas à te trouver un prétexte, si nécessaire, pour aller te « cacher dans la cave » (!)... ou encore derrière la tapisserie!!!...

Pour savoir si l'on est réellement en mesure de donner de l'empathie, qu'il suffise ainsi de se demander :

- 1) Est-ce que j'en ai l'élan?
- 2) Est-ce que j'en ai la disponibilité?
- 3) Est-ce que j'en ai vraiment la capacité, et donc la possibilité?
- 4) Est-ce que cela fait vraiment du sens pour moi?...

Sinon, tassez-vous, mettez vous le masque à oxygène, et prenez-vous en donc au moins un peu ! Ne serait-ce que durant une formation en CNV, au moment même où tu te fais « jeter » un commentaire déplaisant : même une toute petite seconde peut aussi bien faire toute la différence !

Il importe donc de non seulement faire attention à soi, mais de savoir porter son attention vers soi, et développer sa connexion à soi, ainsi que sa conscience de soi...

« Si tu n'es pas conscient, ce sont les autres qui reçoivent ton paquet! »...

Au besoin, savoir pousser sa respiration dans ventre, afin de ressentir le sentiment dans son corps lui-même (plutôt que de laisser la tête te « dire » ce qui se passe...), et faire s'il le faut un « body scan », assez exactement comme en méditation Vipassanna, par exemple...

Souvent, on pourra ainsi réaliser qu'on s'est habitué à marcher avec un caillou dans son soulier !...

Enfin, pour en revenir à la notion de savoir donner de l'empathie aux autres : ça n'est pas parce qu'on sait tout ça qu'on a pour autant à devenir Mère Thérèse!!!...

Si l'on se retrouve ainsi à un *cocktail party* où l'on voit qqn qu'on connaît et qui a la binette à terre... Je n'ai pas nécessairement à aller le voir pour prendre sur moi tout son fardeau émotif, ni plus globalement à porter le monde sur mes épaules!!!...

Empathie vs sympathie...

La sympathie, c'est de souffrir avec l'autre... Or cela tend surtout à amplifier l'émotion!... Puisque je me trouve en effet à rajouter mes propres émotions sur le tas!!!...

Par exemple :

- Ma fille a décidé tout d'un coup de partir en voyage sur un coup de tête...

- Moi aussi j'ai vécu ça! D'ailleurs voici ce que j'ai fait (et que tu devrais donc faire toi-même!!!)...

La sympathie tend à ainsi à générer de la division... tout en impliquant que je prenne le problème de l'autre pour le mettre sur mes épaules, à partir de quoi il me faut naturellement faire quelque chose pour lui, soit bien sûr lui indiquer comment le régler!!!...

L'empathie, elle, consiste au contraire à aider l'autre à se reconnecter à ses propres besoins, pour qu'elle soit en mesure de choisir ses propres solutions...

Il devient ainsi tout ce qu'il y a de plus important, lorsqu'on tente de désamorcer un conflit, notamment lorsqu'il implique plusieurs personnes, d'identifier les poches de sympathie...

Une autre technique communicative, tout aussi peu recommandable que la sympathie, s'avère par ailleurs la rationalisation, qu'on pourrait donc exemplifier de la façon suivante :

« Mes condoléances... Mais tu devais bien le savoir qu'elle était sur le point de mourir (!), et tu auras sûrement compris que, rendu là, c'est encore ce qui était le mieux pour elle, n'est-ce pas? »...

En fait, les arguments en particulier et la rationalisation en général, ça ne sont pas des choses qui sont mauvaises en elles-mêmes, mais c'est juste que **la personne a tout d'abord besoin d'être écoutée**, et ce notamment avant qu'on lui arrive avec des arguments...

Le coeur de la CNV: la technique «OSBD»

D'abord, que veut dire OSBD?...

- 1) **Observation** : quels sont les **faits**?..
- 2) Sentiments (émotions) : rappelons qu'il ne s'agit ici que d'un **signal**...
- 3) Besoin : la **source** du signal
- 4) Demande : c'est ce qui nous « repropulse » ensuite vers l'action

On peut d'ailleurs associer chacune de ces étapes à une partie de l'être humain :

Observation = mental

Sentiment = coeur

Besoin = corps

Action = jambes

Le problème auquel cette technique cherche à remédier (et auquel elle permet justement de remédier!) est qu'habituellement, tous les éléments mentionnés ici-haut, dans le discours des gens, se trouvent à être « *pris en tapon* » (!!), et autrement dit à être emmêlées et enchevêtrées, alors qu'elles ne devraient justement (et surtout) pas l'être...

C'est ce qu'en CNV on désigne comme **l'intrication**...

Trop souvent, nos communications sont ainsi « *toutes mélangées* »...

On ne connaît pas trop notre besoin, on vit une émotion sans le réaliser, en plus qu'on a un peu trop typiquement comme un besoin de justifier nos émotions... puis tout à coup, hop! On faufile une petite

demande dans tout ça!...

L'idée ici devient donc au contraire de justement venir « *détaponner* » tout ça, afin de n'être donc plus « *dans le tapon* » !!!...

Il faut dire aussi que de mêler observation et sentiments, c'est déjà une chose, mais le problème principal est qu'on a ainsi toutes les chances que cela donne à un jugement, une évaluation ou même une accusation de venir se faufiler...

De façon générale, dès que je mélange ce que je vois avec ce que je ressens, il en ressort une intrication, qui elle aura toutes les chances d'être de l'ordre du jugement, ce qui, en soi, va inévitablement venir inciter une contre-attaque...

Il faut dire qu'à la base, nous n'avons simplement pas l'habitude de construire nos discussions sur une base factuelle!...

En fait, c'est même pratiquement un conditionnement que de se retrouver dans ce genre de problématique : ça n'est même pas ce qui serait normalement sensé être notre réponse naturelle !

Pourquoi les réunions sont longues ? Parce qu'on passe notre temps à discuter à partir d'interprétations !!...

L'idée est de ne pas s'appuyer, se baser sur ces interprétations... Ce qui ne nous empêche pas de les valider, bien au contraire !

Si on veut aller chercher de l'information sur les faits, on démontre de par le fait même que l'on tient à la relation, à maintenir un niveau de collaboration auquel on tient...

En outre, je maximise ainsi mes chances de susciter une adhésion de l'interlocuteur...

« *T'es toujours en retard, tu te laisses traîner* »... Est-ce que c'est des faits, ou des évaluations ?

Lorsqu'on demande à l'interlocuteur de l'information sur les faits, on peut constater en soi-même la charge émotive diminuer à mesure... et ainsi réaliser que c'est très payant !

Lorsque quelqu'un est trop dans l'émotion, celui-ci ne sera carrément pas en mesure de simplement livrer les faits... Il faut alors temporairement laisser de côté les faits, pour se concentrer sur son vrai besoin fondamental, soit bien sûr celui d'empathie...

Lorsque quelqu'un vient te voir dans ton bureau pour parler dans le dos d'un autre, il sera typiquement « *dans le tapon* » (!), et se trouvera d'ailleurs à surtout rechercher de la sympathie, plutôt que de l'empathie...

Souvent, on se rend compte que tout a été monté en épingle...

Or il n'y a pas de solution solide si l'on ne part pas des faits...

On pourrait pratiquement dire que plus de 75 % des conflits partent de l'intrication!...

L'intrication consiste donc à impliquer les autres dans l'expression de ses émotions, de par l'expression plus ou moins subtile et sous-jacent d'un jugement, qui lui-même revient donc à tenter de leur faire porter la responsabilité de ses émotions.

L'autre n'est pourtant pas la cause de mes émotions : il n'en est que le facteur déclencheur... La véritable cause de mes émotions, ce sont nos besoins (satisfaits ou non satisfaits)...

Il peut s'avérer pertinent de différencier les émotions des sentiments, et de considérer en fait ces derniers comme représentant eux-mêmes une certaine forme d'intrication : lorsqu'on mélange donc des émotions, cela devient des sentiments; cela part d'une émotion pour devenir un sentiment, qui lui-même ne sera alors vraiment qu'un indicateur...

Les émotions, c'est quelque chose de très physique et « *basique* »; il n'y en aurait d'ailleurs que six, du moins selon Paul Eckman.

Les sentiments, quant à eux, apparaissent, selon Anthony Damasio (auteur de l'Erreur de Descartes) lorsque le cerveau s'empare de l'une de ces six émotions de base, pour ensuite en construire une variante en fonction de la situation donnée; il s'agit ainsi d'une interprétation cérébrale d'un phénomène psychologique.

Le mélange des émotions entre elles produit ainsi des sentiments, un peu comme on peut générer couleurs intermédiaires à partir des couleurs de base...

Une émotion, en soi, n'est jamais mélangée à quelque chose d'autre... Sauf que ce l'est souvent dans notre langage, par exemple !

Les « sentiments intriqués » correspondent à ceux présentés dans la colonne rouge, sur la liste des sentiments et des besoins (voir le lien présenté dans la section « Annexes », et représentant donc la toute première d'entre celles-ci)...

Or de telles évaluations ne nous donnent pas de pouvoir... Si tu lui dis « je ne me sens pas écouté », tu l'accuses, et tu perds ainsi ton pouvoir ! Pour plutôt le donner à l'autre !

On perd ainsi tous nos moyens !

Je me sens abandonné = accusation !...

Alors que si je me contente de dire que « je me sens seul », à ce moment là je « reste chez moi » (!), dans la mesure où je ne commence pas à m'aventurer sur le territoire de l'autre...

Il faut savoir rester chez soi, dans la description des émotions que l'on expérimente réellement !

« *Tu es contrarié à cause de moi ?* » En disant cela, tu te mets en cause !

En plus, tu es alors dépendant de la personne !

Lorsqu'au contraire je dis plutôt, et simplement : « *je me sens inquiet, frustré* (etc.) », là je ne me trompe pas... parce que je parle de ce que je sais et qui est incontestable, sans aller sur le territoire de

l'autre, sans l'impliquer, et surtout sans l'attaquer!!!...

Comme dans les processus d'empowerment, il s'agit donc essentiellement de tout bonnement reprendre son pouvoir !

C'est de la maturation affective que d'aller dans ce processus !

On peut ainsi dire que la CNV, c'est de communiquer sans intrication, et quand on écoute, d'essayer de « *désintriquer* » l'autre... Et c'est ainsi qu'on peut en arriver à mener une vie sans conflit !...

Si quelqu'un vous dit : « Je ne suis pas bien à cause des décisions récentes d'Hydro-Québec »... On peut alors se dire : « *Ok, alors on va travailler sur la maturité affective!!!* »...

C'est normal d'en arriver, de par son cerveau gauche, à telle ou telle interprétation, et même de se « *crinquer* » un peu en ce sens, à la limite... Mais l'idée, c'est de ne pas en rester là, et de traduire ensuite tout cela en langage émotif, et plus précisément en s'en ramenant aux faits !...

Le besoin

L'émotion me permet de trouver la source du signal, qui est en fait le besoin...

On gagne d'ailleurs à mentionner le besoin presque aussitôt après l'émotion...

Le besoin est quelque chose qui m'appartient à 100 %; il n'y a d'ailleurs aucune « colonne rouge » pour les besoins!!!...

À ce niveau, l'intrication ne peut en fait s'installer que du moment où l'on relie le besoin à d'autres personnes...

Car le besoin peut alors devenir une exigence : « *je veux que tu m'écoutes !* »

Maintenant, pourquoi être aussi zélé là-dessus, et que ce soit donc pour ce qui est de la technique OBSD en général ou du besoin en particulier?...

Parce qu'en gros, si tu veux désamorcer une situation, et qu'en paraphrasant la personne, tu utilises des termes qui ne sont pas des besoins et ne font que la renforcer dans son émotivité, tu n'es pas plus avancé !

Ne pas mélanger la stratégie et le besoin ! On y viendra bien assez tôt, aux stratégies !

La stratégie pour répondre à un vrai besoin (par exemple celui de sécurité), elle, aura toutes les chances d'être culturelle, plutôt qu'universelle... contrairement d'ailleurs à ce dernier!!!...

Se mettre un autre tatouage que celui mentionné plus haut, et qui, lui dirait plutôt : « *quoi que l'autre dise ou fasse, il me parle de ses besoins* »...

Que ce soit pour le fins de cette formation, ou dans votre propre vie : que cela devienne un exercice pour vous de tenter de voir le besoin de votre interlocuteur!...

On n'a pas à identifier exactement le besoin de l'autre... On y va donc par suppositions, en proposant

des hypothèses à l'autre, et en lui demandant justement à valider ces dernières auprès de l'autre...

Demander à qqn, et notamment à qqn comme un boss d'entreprise : « votre niveau de confort, par rapport à cela, se situe à combien, de 1 à 10 ? »

Du besoin émergera l'intention, qui elle aura tôt fait de commander un ensemble de stratégies visant à y remédier...

L'avantage et l'intérêt de proposer aux autres des noms de sentiments ou de besoins : c'est qu'autrement, ils risquent surtout de nous sortir des intrications plus qu'autres chose...

Valider d'avance le besoin de l'autre : lui indiquer clairement ainsi qu'il dispose réellement d'un espace de sécurité pour en parler, notamment de par des phrases comme :

- Je sais que c'est important pour toi d'en parler...
- Ton besoin (à toi) est légitime aussi !

Les besoins s'additionnent; ils ne se soustraient pas...

Donner à l'autre l'assurance que son besoin puisse être rempli...

C'est dangereux de mélanger le besoin et la stratégie... D'ailleurs, si tu ouvres à ton interlocuteur la porte en ce sens, il saisira aussitôt l'occasion, et tu seras alors enchaîné !

En même temps, cela peut réellement s'avérer aussi utile que stratégique « d'habiller le besoin » : « C'est du temps que tu veux ? Voudrais-tu une politique de répartition de la charge de travail ? »

On peut ainsi suggérer déjà des pistes de stratégies, tout en veillant à marquer un gros point d'interrogation après toute suggestion, et surtout, à laisser alors un bon silence...

On peut en effet gagner à voir et formuler le besoin de façon plus spécifique et circonstancielle; par exemple, en constatant que le souper n'est pas encore prêt (!), on pourrait dire : « *as-tu d'autres engagements à respecter ?* »

Mais surtout, voici le genre de phrase avec laquelle on ne se trompe pas :

- « *Si je comprends bien, t'es en train de me dire que ...* »
- « *Serais-tu donc en train de dire que ...* »

Et plutôt que de systématiquement « aller à la pêche », et d'énumérer un besoin après l'autre, en entrant ainsi dans une « cascade de besoins » (!), pourquoi ne pas plutôt en proposer un seul, soit bien sûr celui qui nous paraît correspondre le plus fidèlement et exactement à ce que l'autre essaie de dire, et surtout à ce qu'il se trouve à vivre?...

La demande

Il s'agit donc de ce qui va ultimement nous (re)propulser vers l'action...

De toute façon, une fois que le besoin est réellement clarifié, l'action tend à rejaillir d'elle-même...

La meilleure façon de bien comprendre cette étape de la technique OBSD, c'est de commencer par s'exercer à la formuler soi-même, et ce pour soi-même, en se posant donc ces questions :

- Qu'est-ce que j'aurais à ME demander à moi-même, pour ce qui est de satisfaire et nourrir mon besoin XYZ?..
- Qu'est-ce que je vais donc bien pouvoir faire avec ce besoin là?...
- Quelle sera, en d'autres termes, ma **stratégie**, le **moyen**, la **solution** que je vais trouver pour répondre à mon besoin... tout en prenant en compte, le cas échéant, celui de l'autre, bien entendu!!...
- Comment vais-je donc me **manifester**... et ce tout en prenant en considération l'autre!...

Encore plus concrètement, un bon exemple d'exercice à ce niveau serait de se « demander » (!) : « *Que pourrais-je faire pour satisfaire un de mes besoins d'ici dimanche ?* » Et à partir de là, de se dire à soi-même : « *Je me demande de* »...

Comme on peut le constater, cela revient donc à se prendre en main soi-même, et ainsi à se responsabiliser, ce qui par définition requiert en soi de l'**audace**... Peu de gens savent d'ailleurs se rendre là par eux-mêmes, ou dès le début de l'application de la technique OBSD...

Tant qu'on ne prend pas ses responsabilités, on reste dans le « mode attente »...

La demande se doit d'être **claire**, **concrète** et **réaliste**, **réalisable**, et **positive**...

Qu'on profite donc de sa formulation pour préciser le **où**, le **quand**, le **comment**, et le « **avec qui** »...

Il ne faut donc surtout pas rester dans le flou de l'intention ! Car si l'on se cantonne à ce niveau, on reste en fait dans le domaine des vœux pieux !

Rendu là, qu'on se demande donc surtout : « Y a-t-il vraiment de réelles stratégies, ou est-ce que ça reste des vœux pieux ? »

La demande est l'occasion de pratiquer et développer « **l'agentivité** », la faculté d'action d'un être : sa capacité à agir sur le monde, les choses, les êtres, à les transformer ou les influencer...

Cela revient donc à se dire : « Je suis l'agent de ce que je crée: je crée ce que je veux créer »...

Mais rappelons que celui qui veut créer ou matérialiser quoi que ce soit en ce monde a surtout intérêt à être et rester conscient de ce qui est sous-jacent, de ce sur quoi l'on travaille, et des différentes implications qu'aura donc sa propre création...

Plus concrètement (!), comme la demande se trouve, en contexte de discussion et donc de communication, à justement ouvrir la porte au dialogue, et ultimement à la négociation, elle se doit de demeurer **ouverte** et **négociable**.

On part du modèle selon lequel non seulement ses propres besoins, mais ceux de l'autre également sont **légitimes** et **importants**.

Car s'il n'est pas projeté et senti que les besoins de l'autre sont eux aussi pris en compte, on parle plutôt d'une **exigence**...

Et ça n'est évidemment pas mieux si je veux parler de mes besoins, mais n'arrive même pas à remarquer le fait que l'autre n'est pas réellement disponible pour les écouter...

La première étape est ainsi de vraiment laisser l'interlocuteur formuler sa demande, de façon aussi claire et précise que possible, et d'en fait l'encourager et l'assister en ce sens... « *On verra après, si on peut l'accorder, la demande!* »...

Souvent, on pense qu'on est dans l'ouverture, mais en fait on est dans l'exigence...

Qu'il suffise donc de se poser la question : « suis-je réellement prêt à entendre un non ? »

Si je suis ouverte, je serai capable de négocier... Et donc d'être prête à aller voir si, derrière son non, il y aurait peut-être un oui...

En même temps, il peut bel et bien arriver que l'on ne soit pas négociable !

« *Si tu acceptes de travailler chez nous, tu acceptes de composer avec cela !* »

L'idée, dans ce genre de situation, devient alors de bien se demander : « *est-ce qu'on peut rechercher d'autres possibilités avant d'en arriver là ?* »

Il ne peut jamais y avoir de conflits de besoins ; les conflits apparaissent lorsqu'on met en place une stratégie, et que cette stratégie ne prend pas en compte les besoins de l'autre...

On peut ainsi plutôt dire : « *J'entends ce besoin ! Et en même temps... J'aimerais vous faire la demande suivante* »...

Bannir, du moins autant que possible (!), les simples « *oui, mais* »!...

Ce qu'il s'agit de comprendre, et dont il importe de se rappeler, en rapport au besoin de l'autre, c'est que non seulement il est également légitime, mais que sa prise en compte est absolument essentielle... si du moins on veut arriver à une réelle résolution de la situation conflictuelle!!!..

C'est pourquoi, en CNV, on recherche donc un réel consensus, plutôt qu'un simple compromis...

Notons enfin que la demande tendra à nous orienter vers une préférence, un désir, quelque chose que l'on privilégie...

Or on peut faire le deuil de ses préférences, mais pas de ses besoins...

Si tu as faim sur la 20, clairement, tu as un besoin, mais à partir de là, comment le satisfaire ? Il va peut-être falloir se montrer souple au niveau de la préférence !!!...

Rappelons que tout cela ne garantit pas nécessairement une résolution... Mais ça augmente grandement nos chances d'y arriver, par exemple !

En guise d'exercice de base, par rapport à la notion de demande, qu'il suffise de simplement penser à quelque chose que vous avez à dire, à nommer, à demander à quelqu'un.

Les 3 types de demandes

1) Reformulation : « *Es-tu d'accord de me redire dans tes mots ce que j'essaie de te partager ?* »

Comme on peut le voir, le principe n'est donc ici que de le faire redire à l'autre, ce qui de toute façon est toujours gagnant, que ce soit notamment pour ce qui est concerne la demande, le besoin ou l'émotion, ou encore plus globalement en contexte de négociation ou de gestion des conflits...

2) Connexion : « *Qu'est-ce que ça te fait de m'entendre (dire cela) ? / Ça te fait quoi de m'entendre (dire cela) ?* »

3) Action : « *Serais-tu d'accord pour que* »....

Ça peut être une, ou les 3, et surtout, on peut danser à partir de là...

Les demandes (et la CVN dans son ensemble) en contexte familial

Lorsque qu'il est plus spécifiquement question de nos enfants, rappelons que « l'autorité, c'est correct »... Mais en même temps, pourquoi ne pas surtout tenter, autant que possible, de justement intégrer le cadre de référence de la CNV dans notre façon d'interagir aussi avec nos enfants ?

A-t-on notamment le réflexe de partager nos besoins à l'enfant aussi ? Et sinon, pourquoi ne pas justement tenter de développer un tel réflexe?

Et ultimement, de rechercher un rapport qui n'est pas « sur » ou « sous », mais bien **avec** l'autre!...

Surtout qu'on s'entendra que ça ne donnera pas le même genre d'adulte non plus!...

C'est certain que du moment où l'on a une responsabilité, comme par exemple en étant parent, cela implique aussi un certain cadre à devoir faire respecter, et donc un certain nombre de consignes non négociables...

Et souvent, l'enfant sera le premier à le comprendre, comme lorsqu'il vous dira : « *Là, moman, j'ai pas le temps d'expliquer, dis-moi juste oui ou non !* »...

La CNV en couple

Pourquoi c'est plus difficile en relation de couple ? Notamment à cause de tout ce qui a pu être accumulé !

« *Si elle m'aime, elle va le deviner* (ce que je ressens, et ce dont j'ai besoin) »... Eh bien en gros, ça ne marche juste pas comme ça !!!...

Même à l'intérieur d'un couple, on n'est en un sens qu'une stratégie l'un pour l'autre !

La reconnaissance et la célébration

Lorsqu'on est parvenu à régler le problème, en réussissant non seulement à identifier le(s) besoin(s) et à formuler une demande qui y correspond, mais à passer à travers le processus de négociation finale, pourquoi ne pas en profiter pour justement exprimer la joie qu'on peut en retirer?...

Pourquoi ne pas donc veiller, que ce soit dans ce genre de situation ou plus globalement, à exprimer, et ce d'ailleurs autant que possible, les émotions de la colonne de joie, sur la feuille des sentiments et des besoins?...

Pourquoi, en d'autres termes, appliquer le même processus autant du côté positif qu'on peut avoir à le faire du côté négatif?...

Après tout, ne faut-il pas avouer que ça n'est pas comme si ça ne se disait pas bien, ou que c'était désagréable à entendre, une phrase comme : « *ton soutien a tellement nourri mon besoin* »...

Quelques derniers points

Les 3 mouvements de la CNV

Auto-empathie : je traduis ce que je vis en sentiments et besoins.

Écoute empathique : je traduis ce que l'autre vit en sentiments et besoin.

Expression honnête : je m'exprime en partant des faits, suivis de mes sentiments et besoins et je termine par une demande.

La girafe et le chacal

Pourquoi la girafe représente-t-elle donc la CNV?

- Son long cou lui donne de la perspective, et lui permet donc de voir la brousse dans son ensemble...
- N'ayant pas de prédateurs, elle ne tend pas à se sentir menacée...
- N'ayant pas de cordes vocales, elle tendra naturellement à écouter plutôt que de ne chercher qu'à elle-même s'exprimer!...
- En raison de son grand cou, elle a également le plus gros coeur... Or la CNV, c'est justement **la langue du coeur**...

Et quant au chacal?..

- De son côté, il vit dans la savane, au ras du sol...
- Ses réflexes de survie sont des plus aiguisés, qu'il s'agisse donc de se défendre ou d'attaquer...
- N'ayant ni cette maturité, ni à toutes fins pratiques cette « sagesse » (!) de la girafe, il représente plutôt cette partie de soi qui est plus jeune, impulsive...

Contrairement à ce qu'on pourrait donc être porté à penser, le chacal est en fait très précieux :

- Il me donne de la matière brute, du langage à traduire...
- De toute façon, si l'on veut réellement évoluer, on n'a pas le choix d'apprendre à apprivoiser cette partie de nous qui n'a même pas la conscience de ses propres besoins...
- Si une chose est sûre, c'est qu'il correspond au paradigme dominant de notre société... alors aussi bien apprendre à le connaître, ainsi qu'à vivre avec, non?...

Moins tu reconnais ton propre chacal, plus ça va être difficile de faire tes propres **scans** d'auto-empathie...

Au fond, on peut dire que ces deux animaux ne sont simplement pas au même « niveau de conscience »...

Or le chacal, dans son manque de maturité, se trouve en fait à nous montrer que quelque chose n'est pas **nourri**, à l'intérieur de soi... et me montre plus exactement QU'EST-CE QUI, au juste, n'est pas en équilibre !...

On peut par ailleurs parler d'oreilles de girafe ou de chacal, dépendamment de si elles sont tournées **vers soi, ou vers les autres**...

Si tu portes toujours les oreilles de la girafe, plus jamais tu ne sentiras de reproches ou de critiques ! Car tu auras plutôt et surtout développé le réflexe d'alors te demander : « Qu'est-ce que ça me fait en moi quand j'entends cela ? »...

On peut également parler de « chacalisation », et donc d'auto-défense vis-à-vis de l'autre, ou même « d'auto-chacalisation » (!), ou autrement dit d'auto-flagellation...

De même, savoir être une girafe, ça n'est pas juste sensé servir envers les autres ! Car lorsqu'on fait son auto-empathie, est-ce que cela ne revient pas à simplement tourner ses oreilles de girafe envers soi-même?...

En guise d'exercice à ce niveau :

- Trouver un jugement qu'on peut nous asséner, et qui vient nous chercher, nous déclencher...
- Trouver un jugement que l'on peut parfois faire soi-même à un autre ou à d'autres...

On demande alors à son partenaire de formuler envers nous la « phrase chacal », tandis qu'un troisième partenaire sera désigné comme la « girafe de service »!...

Lorsque la « phrase chacal » est énoncée, il s'agit de commencer par pratiquer l'auto-empathie envers soi-même... tandis que dans un deuxième temps, la « girafe de service » tentera alors d'entrer en écoute empathique...

Le leadership d'impact

Vous aurez sûrement compris que, dans le moment à tout le moins, la CNV est encore assez loin d'être un paradigme dominant...

Ça ne reste ainsi, toujours pour le moment, essentiellement qu'un outil pour les *leaders*, et donc pour ceux qui veulent ou doivent influencer les autres... et à plus forte raison si l'on souhaite réellement devenir ce qu'on appelle un communicateur ou leader **d'impact**, car cela implique de justement parvenir à emmener le besoin dans la relation...Autrement, tu n'auras juste pas d'impact !

Mais rappelons surtout que la CNV, c'est d'abord et surtout une façon par excellence d'apprendre à exercer notre **leadership naturel...**

La vulnérabilité, c'est également l'authenticité... Or dans un cas comme dans l'autre, et contrairement à ce que ce que l'on pourrait croire ou penser à prime abord, il y a là un grand pouvoir... Et ce au point où, paradoxalement, si l'on apprend donc à développer un tel pouvoir, on devient pratiquement invulnérable...

On peut dire que l'usage de la CNV revient à augmenter nos chances de succès... et conséquemment, de survie !...

Sauf qu'ultimement, avoir du succès en CNV, c'est d'abord et avant tout un question d'entraînement et de discipline... En fait, c'est assez exactement comme de s'entraîner physiquement ! Si l'on commence par exemple à faire du « Nautilus », est-ce qu'on pense vraiment qu'on va pouvoir développer nos muscles en seulement deux heures ?

D'ailleurs, nos formateurs ici-présents s'entraînent physiquement depuis 30 ans, et en CNV depuis 15 ans!!...

Apprenons donc à développer autant la confiance que la conscience...

Quelques derniers « petits trucs »...

La dernière phrase énoncée par l'autre, c'est souvent de celle-là que ça vaut le plus la peine de partir, pour ce qui est de traduire (en sentiments et en besoins)...

Si c'est effectué dans un esprit de conscience, et si l'on sent que l'autre personne est assez mature pour le recevoir, on peut se permettre de poser une question sur la perception et l'interprétation, entre l'observation des faits et l'expression des émotions!...

Ne surtout pas hésiter d'ailleurs à inviter à l'autre à « *sortir ses oreilles girafes* »!... On prévient, en plus que cela revient à lui demander : « *aide-moi à me désintriquer !* »...

et cela permet surtout de faire en sorte que la personne ne prendra pas trop la responsabilité quant à l'accusation ou au jugement qui risque d'être impliqué à ce qu'on dira!...

Un excellent exercice d'auto-empathie : carrément remplir soi-même, envers soi-même, chacune des quatre étapes de la technique OSBD, en rapport à une problématique que l'on peut vivre...

Lorsqu'on éprouve une sensation désagréable, notamment après avoir eu encaissé un commentaire désobligeant, se demander : « qu'est-ce que ça me fait? » Puis « qu'est-ce qui fait que ça me fait cela? »...

Lorsqu'on tente d'appliquer la CNV, de quelque façon et dans quelque contexte que ce soit, il est surtout urgent de... ne pas paniquer!!!...

Et si vraiment il n'y a que cela qu'on puisse faire, peut-on au moins s'entendre sur le fait que l'on ne s'entende pas ?..

Quelques dernières petites « perles de sagesse »...

Avec la CNV, on ne s'en va pas dans un procès (!) : on travaille au contraire à établir une connexion... Et on se part et s'enracine toujours dans le moment présent !

On n'est donc surtout pas là pour trouver un coupable...

Veillons à nous organiser pour ne pas reprocher aux autres des comportements que l'on a scénarisés, et peut-être même carrément imaginés...

Rappelons-nous qu'à chaque fois qu'on pointe un doigt vers l'autre, il y en a trois qui se trouvent à pointer vers soi-même!!...

...

Une fois que tu as compris tout cela, la vie n'est pas moins exigeante... Mais maudit que c'est plus satisfaisant !

Souvent, quand j'écoute vraiment ce que l'autre a réellement à me dire, oui je suis bouleversé, mais je suis content de le savoir... Ça nous permet de progresser...

Si on commençait donc par tout simplement **être vrais** entre nous ? En commençant donc par simplement se dire l'un à l'autre ce que nous ressentons ?

Comme le disait si bien Gandhi : « soyons le changement que nous voulons voir dans le monde »...

Et comme le disait si bien « Mémère Bouchard » (!) : « *Frappe toé le coeur! C'est là qu'est le génie !* »...

Transcription des notes

prises par Charles Olivier

au cours de la formation en

gestion des conflits

offerte par

Rober Bouchard et Marcelle Bélanger

de Conscientia

Le premier et véritable instrument de gestion de conflits, c'est soi-même.

Commençons par préciser que c'est souvent plus difficile avec des proches...

Différend = mésentente.

Gestion de conflits = médiation

Naturellement et encore là, la démarche en question ici n'a rien à voir avec un procès; on ne parle donc surtout et justement pas d'un contexte où l'on cherche à savoir qui a raison et qui a tort, ou même à faire ressortir la notion que l'un ait raison et l'autre pas...

Au contraire, le but est en fait de trouver deux gagnants, et pour cela de tricoter quelque chose qui s'appelle un consensus...

Cela ne veut pas dire qu'on ne va pas jamais judiciaireiser le processus; c'est juste que le but est de ne justement pas en arriver là !

On ne s'agit pas davantage de parler d'arbitrage de griefs.

Le fait est qu'en tant que technique de médiation, la CNV, comparé aux autres approches, permet d'arriver à des solutions durables, et ce plus rapidement...

Comment faire face à tout cela sans perdre sa stabilité.

Un premier principe de base s'avère ainsi d'éviter les contextes où on peut être déclenché, et perdre ainsi sa neutralité.

Il arrive parfois qu'on n'est même pas conscient qu'on est en conflit.

Conflit personnel : une part de moi est d'accord, l'autre pas, et on peut projeter cette tension à l'extérieur.

Jusqu'à quel point la personne est-elle mature ou consciente? Sait-elle seulement qu'elle ne le sait pas ?

Quand on parle de communication consciente, cela implique au départ de prendre conscience de l'impact de ses propres paroles.

La non-violence gandhienne, quant à elle, implique de mettre ensemble ce qui est opposé...

Ne pas ramener ce qui est mentionné par une personne : se rappeler que la priorité s'avère plutôt de fournir un cadre sécuritaire, et notamment un respect de l'intimité, ce qui en soi permettra justement que que l'on se sente à l'aise de relater des situations réelles.

Ou alors, s'assurer que l'autre soit vraiment intéressé ou disposé à en parler : que ce ne soit pas

seulement en fonction de mes besoins, mais aussi et surtout des siens.

D'abord, c'est quoi un conflit ?

N'est-ce vraiment qu'un simple désaccord? Ou même qu'un simple opposition, au niveau des opinions?....

Pourtant, un ami et moi-même sommes en complet désaccord au niveau de nos croyances politiques, et pourtant, nous ne sommes absolument pas en conflit!...

Pour qu'il y ait conflit, suffit-il par ailleurs qu'il y ait tension, dérangement, bouleversement, contraintes, confrontation, déconnexion, frustration ou rigidité?...

Ou même non adéquation au niveau des valeurs, absence de volonté d'en arriver à un accord, égoïsme (je, me, moi), obstination, colère, irrationalité, ou au contraire excès de rationalisme?...

Toutes ces choses peuvent être génératrices de conflit, mais ne généreront pas nécessairement pas un conflit : même si elles sont présentes, ça ne veut donc pas nécessairement dire qu'il y aura un conflit.

Au moment toutefois où le LIEN commence à être affecté, s'effriter, s'écorcher, et que cela puisse aller jusqu'à une rupture du lien : là, il y a conflit.

Le pont, la connexion, le lien de confiance : voilà ce qui prémunit du conflit, et c'est la perte de cela que constitue en fait l'essence du conflit.

Cela n'implique d'ailleurs pas nécessairement les deux : il suffit en effet qu'il y en ait un seul des deux qui vive cela.

Citons d'ailleurs l'exemple notable et pas si exceptionnel de la personne tolérante du fait que cela aille « un peu loin », tandis que pour une autre personne impliquée, il y a rupture de lien.

Plus globalement, remarquons qu'au niveau de leur héritage culturel, et notamment de leur « culture du consensus », les Québécois « n'aiment pas la chicane », alors que chez nous cousins Français, « on se rentre dedans » (!) et il n'y a aucun mal là-dedans (!), même que ça en devient pratiquement un sport national!!!...

Qu'est-ce qui fait qu'on entre en conflit?

Comment une situation peut-elle dégénérer en conflit ?

Est-ce simplement que l'on ne sente pas entendu ou respecté?...

Qu'est-ce qui fait donc, notamment, que pour l'un, même une fois déclenché, on pourra parfois (voir systématiquement) vouloir maintenir le lien, tandis que pour l'autre la rupture sera automatique ?

Qu'est-ce qui fait, de même, que telle fois, on pourra maintenir le lien sans problème, tandis que dans telle autre situation, ce sera justement l'inverse?...

Cela va aller en fonction de ma capacité à gérer mes ÉMOTIONS !

La maîtrise de ses émotions, c'est l'ultime forme de maturité.

Plus on sera fort à ce niveau, moins il y aura de conflits.

Einstein disait qu'on ne peut régler un conflit au même niveau de conscience que là où il a été engendré; celui qui sera appelé à régler le conflit se devra donc d'être d'un niveau de maturité, et plus exactement de maîtrise, qui sera véritablement supérieur, ne serait-ce qu'en comparaison de ceux et celles qui sont justement en conflit.

Inversement, si je ne sais pas gérer ce que je vis, je ne pourrai pas intervenir pour régler le problème... d'où la nécessité d'apprendre à développer mon habileté à gérer ce que je vis, à prendre responsabilité de ce que je vis...

En CNV, on devient assez vite chatouilleux sur les mots... Or si l'on emploie par exemple celui de « *désir* », on comprendra qu'il est très relié à la stratégie (employée pour répondre à un besoin)...

En comprenant bien son besoin, on peut cesser d'être trop attaché à ses stratégies...

La simple solidarité peut et va se manifester plus strictement sur le plan des arguments, sauf que l'on ne voit alors pas nécessairement le besoin qui est derrière...

Si l'on veut se sortir d'un argumentaire qui ne soit donc qu'intellectuel, il est essentiel de trouver le besoin, et qui plus est le besoin souche...

On ne va pas pour autant chercher à lobotomiser le cerveau gauche (!), surtout qu'il est quand même très utile (!), mais on ne va pas simplement pas s'emprisonner dedans, on ne va pas en rester là...

*Difficulté de redescendre après...
Questionnaire.*

Thomas Equilman a créé ce petit test.

5 options (ou attitudes) possibles en gestion de conflit

1) Première option : chercher à répondre à ses propres aspirations.

On ne peut alors que se mettre à **rivaliser** : l'un essaie de dominer l'autre, d'avoir le dernier mot, d'avoir raison... et la peur est alors très fortement impliquée...

2) Deuxième option : chercher à répondre aux aspirations des autres.

L'évitement en est le premier exemple, et revient donc lui-même à se dire :

- Ah, ça vaut pas la peine, je laisse passer...
- Je n'ai pas le goût d'investir (du temps et de l'énergie) là-dedans...
- Dans le fond, je n'ai juste pas (vraiment) le goût de régler ça...

Un deuxième exemple de cette deuxième option (!), c'est de tout bonnement **céder** :

- Je me lâche, je lui donne raison, je ne prends pas en considération ce qui est pour moi...

Et voilà qui emmène surtout à dire quelque chose comme : « Moi, ça fait 3 fois que je cède, et toi, tu ne cèdes jamais ! »

3) **Collaborer** : c'est déjà mieux, mais ça reste encore très rationnel...

Dans le modèle collaboratif, on table sur quelque chose qui n'est donc que strictement logique; il s'agit donc là d'une recherche très intellectuelle, dans laquelle on cherche surtout à garder le cap sur l'objectif, en ne s'appuyant pas pour autant sur quelque chose de plus profond...

Des phrases comme celles-ci peuvent alors exemplifier cet état d'esprit :

- On n'a pas à perdre...
- Je m'attends à ton engagement...
- Est-ce que tu comprends...

4) **Compromis** : je cède un petit morceau, mais le prochain coup, c'est à ton tour... On a donc pas le choix de se mettre à calculer... Et on se dit alors qu'on « coupe dans le gras », en espérant d'ailleurs que ce soit bien le cas...

5) La recherche du **consensus**

Les deux vont alors être mobilisés dans la recherche d'une solution qui va prendre en compte toi et moi.

On va donc non seulement avoir besoin de la **créativité**, permettant de construire une piste de solution à partir des besoins, mais d'assertivité, consistant donc à prendre soin de ses besoins tout en prenant en considération ceux de l'autre.

Remarquons qu'en sociocratie, par exemple, on prend soin de distinguer la notion de consensus de celle du seul **consentement**...

Si on est encore dans une logique situationnelle, on sera surtout porté à se dire : « *Je suis le patron, alors c'est moi qui décide* »...

Or les unités de travail fonctionnant encore comme cela sont ultimement et essentiellement vouées à l'échec : des tonnes d'études doc et de post-doc le démontrent...

Ne serait-ce qu'au niveau du management en tant que tel, ce qui est véritablement le plus logique et fonctionnel, c'est de tout bonnement commencer par **supporter son monde**... Or souvent, le discours officiel va dans ce sens, alors que la réalité est toute autre, de telle sorte que la **cohérence** n'est pas exactement au rendez-vous...

La question, notamment en rapport aux options mentionnées avant celles du consensus, n'est pas de se dire que « *c'est bon* » ou « *c'est pas bon comme approche* » : le but, c'est plutôt et surtout d'en être conscient. Est-ce que je suis conscient de ce que je suis en train de faire ?

En outre, si l'on se met dans la perspective de simplement adopter la bonne posture en fonction de la

situation, n'en découle-t-il pas que chacune des options précédents peuvent en fait s'avérer utiles et justifiées, tout dépendant du contexte?...

Notamment, si le lien est plus important, on va naturellement être incité à collaborer, mais si c'est moins important, on n'a qu'à éviter...

Ceci dit, si on n'utilise la CNV que lorsque ça fait notre affaire, encore là, où est la cohérence ?

De plus, si le but ultime est de carrément développer une nouvelle culture en matière de communication, cela devrait, du moins autant que plus possible, se voir appliqué en tout temps...

Enfin, c'est une chose de choisir une option en fonction de tel ou tel contexte, mais c'en est une autre que l'impact, et donc la durabilité de la solution qui en découlera... Autrement dit, est-ce que ça va tenir la route, et si oui, pour combien de temps ?

Discussion vs dialogue...

Discussion rime avec percussion... d'ailleurs c'est un peu la même chose!!!...

Alors qu'en dialogue, on cherche à « mettre ensemble », ce qu'on peut donc avoir chacun de notre côté...

Sauf que la première chose est souvent, voire typiquement, de commencer par devoir donner de l'empathie...

De toute façon, même en contexte de discussion, notre capacité à avancer, au niveau des idées et des pistes d'action préconisées, dépendra au final du niveau de maturité de chacun... tandis que l'empathie et l'esprit de dialogue permettent justement de fournir les bons ingrédients, le bon climat pour que cette maturation puisse se faire..

D'ailleurs même s'il est carrément et tout bonnement question de dialogue socratique : le questionnement, en soi, ne pourrait-il pas être envisagé comme s'avérant tout aussi approprié pour faire ressortir les émotions et besoins que les idées ?

On peut par exemple dire : « je t'ai bien entendu, notamment au niveau de telle émotion et de tel besoin... Serais-tu intéressé maintenant à ce que je partage ma propre perspective à ce sujet ? »

Imaginez un monde où l'on saurait exprimer ses idées, mais tout en les reliant à ses émotions et ses besoins!...

Or dans le moment, on est émotionnellement pris par nos positions sur ceci ou cela, elles-mêmes conditionnées par des croyances, et on n'est juste pas capable de mettre de la lumière sur tout cela...

Une première chose à faire serait de prendre un pause pendant que l'autre parle, et d'essayer de voir, de comprendre : « pourquoi on parle de cela » ? Ça nourrit quoi ? Cet opinion sert à quoi ? Quel besoin cela est sensé combler?... Et on pourra alors voir quel stratégie sera la plus à même de répondre à son besoin précis!...

Pourquoi tant de guerres ? On pourrait dire que c'est parce qu'on fonctionne avec le cerveau gauche, qui dit que un à raison, l'autre a tort, etc... Mais à partir du moment où l'on emmène la dimension coeur,

à la dimension besoin, là on peut en arriver à un lieu commun, sans que ce soit individualiste... parce que les deux hémisphères du cerveau ne sont évidemment pas fait pour être incompatibles!!...

Comment désamorcer un conflit?...

Le signal que la personne a d'abord et avant tout besoin d'empathie, c'est l'émotion...

Et quels sont les signes qui peuvent nous permettre de détecter un besoin d'empathie ?

Le moins qu'on puisse dire, c'est qu'il faut savoir observer et même étudier le non-verbal au moins autant que le verbal... Par exemple, lorsque quelqu'un nous dit : « Oui, je suis confortable ! », le libellé nous dit une chose, mais le non-verbal peut tout aussi bien en dire une autre, voire même tout le contraire...

Il s'agit donc de s'intéresser d'abord à ce que la personne vit, au niveau de ses émotions et de ses besoins, plutôt que simplement à ses paroles ou même ses idées...

.. et ultimement, d'emmener l'attention à cette source de l'émotion qui est le besoin : on désamorce alors la situation, et on crée alors un espace pour de l'ouverture.

Or moi, je peux fort bien avoir un élan d'empathie, mais est-ce que l'autre est réellement intéressé(e) et disposé(e) à en recevoir ?

Si ma propre intervention se trouve à carrément « déclencher » la personne, il ne me reste plus qu'à lui donner de l'empathie en rapport à ce qu'elle vient de se produire : à ce que JE viens de produire...

Dans un contexte informel où l'on souhaite intervenir en CNV, en toute logique puisque cela nous paraît bien sûr nécessaire, il importe de commencer par s'annoncer en ce sens, quoique idéalement de façon plus ou moins subtile... Supposons par exemple qu'un différend éclate au cours d'un souper : déjà, si on y va avec une demande plutôt qu'une imposition, ça donne le ton... et cela peut s'avérer d'autant plus utile si on commence en fait par plus spécifiquement demander des clarifications, ne serait-ce que comme stratégie pour « d'entrée de jeu calmer le jeu » (!) : *« Attends un peu, si je recadre, serais-tu en train de me dire que... »*

Si l'on se met à la place de l'autre, et qu'on se visualise ainsi en train de se regarder soi-même, on peut alors se demander : *« Je vois qui, moi, et donc quel genre de personne, quand celle-ci vient m'offrir de l'empathie ? Qu'est-ce que cette personne m'inspire, et me fait comme effet? »...*

Le choix du médiateur

La personne médiatrice doit être perçue, à la base, comme étant « dans la neutralité »; d'ailleurs lorsque, dans les cours d'école, on désigne des médiateurs chargés d'arbitrer des conflits, on leur fait souvent porter des dossards distinctifs, notamment en guise de marque de neutralité, assez exactement comme les agents de la Croix Rouge, dans les zones de guerre...

Mais le meilleur gage de neutralité, lors d'un conflit en règle, c'est naturellement que les deux parties s'entendent elles-mêmes au départ sur le choix du médiateur.

Lorsque c'est le gestionnaire de l'entreprise qui est le médiateur, c'est déjà plus embêtant, pour le moins

qu'on puisse dire...

Et si une ressource interne n'est pas pour autant reconnue pour sa neutralité, on n'est pas plus avancé...

Le médiateur propose un cadre pour résoudre le consensus, et ce sont les parties qui le font elles-mêmes... Ce n'est même pas le travail du médiateur, sauf que son cadre, il doit y tenir, et le maintenir fermement !

Notons enfin que le poste de médiateur correspond assez exactement à celui de « girafe de service » (!), pour reprendre donc ici cette expression que nous employons nous-mêmes pour les fins de nos exercices en CNV!...

Un parfait exemple de ce que cela peut impliquer, la neutralité : si le gars a battu son enfant, et que je sens trop de colère par rapport à ça, je devrais alors demander à un autre de faire la médiation, parce que je ne serai pas à l'aise d'écouter de façon impartiale...

La partie centrale de la médiation, selon l'approche CNV

En fait, il s'agit de « tout simplement » (!), et comme d'habitude d'ailleurs (!), se reconnecter au besoin de la personne, en passant notamment par des questions comme :

- Est-ce qu'au fond, ce qui est important pour toi, c'est de ...?
- Est-ce que ce tu es en train de me dire, c'est que...?
- Est-ce que j'ai bien compris si je dis que...?
- Est-ce que ce serait donc en lien avec... ?

Comme on peut le voir, il s'agit donc en toute premier lieu de garder les questions bien ouvertes, afin que l'autre ne se sente pas jugé, stigmatisé... On ne fait ainsi que le **mettre en piste**, en se montrant **curieux**, plutôt que de tenter de démontrer à quel point on peut être intelligent (!), en ayant donc tout saisi et ce si rapidement et aisément, voire même d'un seul coup!...

Apprendre à se la fermer (!!), à n'en dire pas plus que nécessaire, afin d'au contraire laisser toute la place à l'autre...

Être dans l'écoute empathique, plutôt que la compréhension hypothétique...

« *Est-ce que tu aimes le citron, la lime ou le melon ?...* » Y a trop d'options ! On perd ainsi son interlocuteur, en plus de n'être alors pas réellement dans l'écoute !

Il faut trouver ce qu'il ressent dans son corps : c'est ça qui désamorce un être humain chargé...

Identifier le besoin, ça permet de désamorcer la situation, pour être ensuite en mesure de passer à la prochaine étape, soit l'ouverture de négociations...

La personne comprendra davantage le besoin que l'émotion...

Si je comprends bien, tu es découragé parce que tu as besoin de confiance...

Les gens n'ont pas tant besoin d'écoute en tant que telle, que de descendre : se connecter à leurs

besoins, d'établir une réelle connexion avec eux-mêmes...

Synonymes : qu'est-ce qui est important, a de la valeur pour toi ?

Ou y aller directement avec le besoin : c'est de la confiance que tu veux ? C'est ça qui a de la valeur pour toi ?

Est-ce que ça vient d'un besoin d'être respectée ?

Ne pas se donner la pression de devoir trouver le besoin de la personne...

Si tu avais ce respect, cela nourrirait quoi chez toi ?

La personne se met à chercher, à redescendre... La laisser faire, ne pas intervenir ! C'est elle qui doit faire le travail !...

Intégrité, honnêteté...

Respect de soi : toi tu as besoin de respect de toi !

Est-ce que vous voyez que Diane a encore besoin d'empathie !

Tu continues alors de l'écouter, parce que si elle ressort de son bureau comme ça, elle continuerait de pester contre la caissière...

L'autre, la caissière, n'est pas la cause de ma colère... La cause de ma colère est à l'intérieur de moi...

On grandit à cette croyance que nos émotions sont causées par les autres... L'autre n'est pas la cause de mon émotion, il n'en est que le facteur déclencheur ?

Qu'est-ce que ça te fait vivre ? On ouvre à ce qu'elle se recrinque !

Est-ce que tu te sens en colère ? Là on met le doigt sur le besoin ?

Est-ce que tu sens de la frustration par rapport à cette personne ? On l'invite alors à... continuer à se crinquer contre l'autre personne!!... Et si l'on doit enchaîner avec autre chose, que l'on y aille alors avec le besoin !

Désintriquer le discours de l'autre

Comme médiateur, on ne peut pas se permettre de référer à des sentiments intriqués...

La tâche première du médiateur de désintriquer le discours : de faire oublier l'autre, ne serait-ce que pour un moment...

... et d'ainsi permettre à la personne de reprendre sa responsabilité, afin de réduire la charge...

Tu ne te sens pas écouté : les autres ne t'écoutent pas, pauvre de toi : tu renforce sa perception...

Tu es frustré, et...

Est-ce que tu ne te sens pas écouté ?

Tu te sens pas respecté...

Tu as besoin qu'elle...

En étant intriqué, on augmente la charge, on lui donne raison, et on encourage ainsi son immaturité...

On le confirme dans la notion que c'est l'autre qui est la cause de son émotion...

Jamais un besoin QUE ou un besoin D'ÊTRE...

Besoin DE !...

Besoin que les autres soient professionnels : on reste dans les attentes par rapport à l'extérieur... Si on arrête là, elle ne sera pas plus mobilisée...

Si les gens étaient plus professionnels autour de toi, cela nourrirait quoi chez toi ?

Tu vis ça comme de l'injustice ?

On maintient, et on augmente même la charge ! Vous voyez comment on maintient les conflits ?

Qu'est-ce que cela te fait ressentir ? On retombe alors dans l'émotion ?

T'as l'air un peu fâchée... Y a une affirmation, un constat, mais il n'y a pas d'interrogation...

C'est pour ça que souvent les gens réagissent : parce qu'on les enferme dans une perception donnée..

Il faut plutôt et au contraire descendre dans le puits intérieur de l'autre...

« Moi, j'analyse dans ma tête »... Or, il faut plutôt la faire descendre dans ses émotions et besoin...

Est-ce que ça veut dire qu'il faut que j'y descende aussi ?

En fait, ça ne sert pratiquement à rien de penser pendant que tu écoutes... Laisse-toi plutôt toucher parce qu'elle dit, et laisse monter le mot...

L'important, ce n'est pas tant le mot choisi en tant que tel, mais le fait que la personne connecte...

Quand il a dit ce mot, ses épaules ont retombé...

Faut pas trop parler, mais dire les bons mots; savoir se montrer parcimonieux...

La justice? La justice est en fait une stratégie... « Si tu avais de la justice, ça te donnerait quoi (à l'intérieur) ?

Prendre le mot qui vient et y aller : le prendre comme une perche : on va à la pêche aux besoins...

S'il décolle dans ses interprétations, ou plus globalement dans son « crinquage », et que tu en viens ainsi à te dire : « Bon, il est parti! »... Alors laisse-le simplement aller, jusqu'à ce qu'il finisse par te tendre une perche, et surtout par te laisser un moment pour parler (!), et démontrer, de par le fait même,

qu'il est enfin prêt à t'écouter au moins un peu...

Quand la personne n'en est encore qu'à la fine pointe de son iceberg intérieur, ça sert à rien de lui lancer un besoin souche...

Tu as mentionné la sécurité, ce qui est sans doute juste, mais la personne n'est pas là : il faut suivre son rythme ! Si tu tires trop vite sur la fleur, elle ne poussera pas plus vite...

Il s'amuse à te provoquer sur la pertinence de tes propositions... L'intégrité, c'est un bien grand mot... Lui donner de l'empathie par rapport à cela... Ce dont tu aurais plus besoin, ce serait donc de...

Si on surfe trop longtemps, on risque de dériver... Ne pas trop réfléchir, lui proposer quelque chose afin de voir où ça va nous emmener...

Besoin d'autonomie ? Tu as vu, il est plus à la même place, là ! Il est en train d'atterrir à quelque part...

L'idée, ce n'est pas tant d'arriver rationnellement au bon besoin, que de s'assurer d'avoir un impact !

La CNV, ce n'est pas juste de mettre un mot sur le besoin : c'est notamment de porter une attention particulière à la notion que ça ne soit pas intriqué, et que ce soit donc quelque chose d'intrinsèque, qui est dans le ventre de la personne; bref, quelque chose qui crie la vie !

Quel besoin que je nourris en faisant cela, en voulant aller trop vite ?

Est-ce que ma stratégie est au service de ? Est-ce qu'elle ait vraiment de nature à répondre au besoin ?

Est-ce que je veux vraiment avoir l'assurance qu'on y arrive ? D'avoir la confiance que je vais pouvoir arriver à mon rêve, à mon idéal ?

Comme en socio-constructivisme, ainsi bien sûr qu'en écoute rogerienne et donc thérapeutique, on laisse « l'élève » (!) travailler le plus possible par lui-même, et trouver ainsi ses propres réponses...

Chercher à être un scientifique plutôt qu'un preacher...

Les rencontres préalables

On ne va pas tout de suite en négociation : on fait d'abord le processus de désamorçage personne par personne, afin notamment de faire en sorte qu'elles aient ainsi reçu toute l'empathie dont elles auraient pu avoir besoin, tout en en profitant bien sûr pour tenter de mettre le doigt sur leur besoin, de façon aussi claire que possible...

L'observation, soit bien sûr celle des faits, c'est véritablement le nerf de la guerre, en médiation...

Commençons donc par rappeler l'importance de désintriquer, afin d'ainsi ramener l'interlocuteur à 100 % chez soi... et qu'il suffise donc ici d'ajouter et de comprendre que cela s'applique autant pour les faits que pour les sentiments et besoins.

En effet, ce qu'on rencontre souvent, au niveau des faits, ce sont des intrications, ou « tapons », qui

comme d'habitude s'avèrent donc riches en jugements, blâmes, interprétations, reproches et évaluations...

Tout le monde va arriver bien intriqué... Le problème, c'est que l'empathie ne peut réellement opérer que lorsqu'on est désintriqué.

La gestion de conflit, c'est donc d'abord de la désintrication, notamment puisqu'il faut en tout premier lieu aller chercher les faits; voici de bon exemples de questions pouvant nous assister en ce sens :

- Qu'est-ce qu'elle a dit qui t'as emmené à dire cela?
- Tu t'appuies sur quoi (pour affirmer cela) ?
- Peux-tu me donner un exemple ((de ce que tu viens de dire) ?

Notons qu'il faut par ailleurs savoir user de tact, comme par exemple lorsqu'on se fait répondre quelque chose comme : « *Prends-tu pour elle ? Je te le dis, elle est toujours en retard !* »...

Il peut arriver que la personne soit trop intriquée pour même ne dire qu'un seul fait : on ne peut alors que lui donner de l'empathie...

On sait déjà que l'intrication, ça emmène à couper le lien... Et en effet, si, en recontre plénière, l'un dit constamment des choses comme « elle est toujours en retard », l'autre personne finira naturellement par se fermer...

Soyons donc les gardiens de la non-intrication!

De toute façon, si on n'est pas conscient de cela, on tourne en rond!

L'intrication est véritablement au coeur de la mécanique, de l'ingénierie de l'immaturité !

C'est un peu comme une ficelle qu'on veut démêler... tout en devant alors se rappeler de ne surtout pas en perdre le bout !...

Un fait en tant que tel, c'est très court, et ça n'est d'ailleurs pas toute l'histoire : l'idée est ainsi d'aller chercher LE fait qui aura emmené la personne dans cette situation là !

Rendu là, la médiation elle-même, elle ne va me prendre que 1h30, plutôt que 2h15...

Je vous avoue que souvent, je ne lis même plus les dossier (!), afin notamment de m'assurer de ne pas de ne pas être biaisé! De toute façon, je ne cherche évidemment pas à trouver le coupable, puisqu'il s'agirait alors d'une toute autre chose, soit bien sûr un procès!...

La non-intrication, ça doit donc être notre ancrage, en CNV en général, et en médiation en particulier... surtout que les gens vont nous arriver en étant déjà passablement mêlés!!!...

Les pensées, c'est comme la bande f-m qui joue..

Alors qu'une réelle observation des faits en tant que tels, c'est plutôt quelque chose du genre : « elle ne

m'a pas remis le dossier »...

Mais si au contraire je dis par exemple quelque chose comme : « chui frustrée, parce qu'elle fait jamais son travail ! », je retourne alors aux stades des pensées; je reste au même niveau de conscience... Alors je ne m'en sors pas !...

On cherche plutôt à se relier à, ou AUX besoins, car on va ainsi à la source des émotions, ne serait-ce que par exemple de par une phrase comme : « *si je t'entends bien, tu as besoin que je comprenne bien ce que je dis* »...

Les gens arrivent excessivement stimulés dans leurs pensées : ils s'auto-renforcent !

« *Cette personne est excessivement agressive* » : je peux très bien ne pas me tromper au niveau de mon évaluation intellectuelle, sauf que le fait de l'aborder de cette façon fait en sorte de briser le lien, et donc de maintenir le conflit.

Cette cohérence, on ne peut pas l'avoir qu'à temps partiel : on doit la porter dans toutes nos cellules !

Si vous portez avec une réelle et ferme **intention**, qui représente pour ainsi dire « un **projet** à mettre sur l'autre » (!), vous pouvez être assuré que ça ne marchera pas !

Comment faire arriver un enfant à la maturité d'un adolescent, ou un adolescent à arriver à la maturité d'un adulte ? Une chose est sûre, c'est qu'on ne peut pas tirer sur la fleur pour qu'elle pousse plus vite...

Si à l'intérieur de moi, je me dis « *ses besoins ? Je n'ai rien à en tirer, de ses besoins !* » alors je ne suis simplement pas dans un état propice à régler le conflit...

Tout doit partir des faits, pour que l'on puisse ensuite descendre au niveau des émotions puis des besoins, etc. D'ailleurs juste « le fait d'aller sur le fait » (!), ça abaisse en soi la charge émotionnelle : c'est déjà comme une première forme de consensus...

Car un problème des plus typiques, c'est que nous ne nous entendons même pas sur les faits !

Au tribunal comme en CNV, on cherche à s'appuyer sur cet élément sensé se vouloir **neutre et objectif**.

Or la pire chose qu'on puisse faire, lorsque quelqu'un n'est plus « *dans les faits* », c'est de justement lui dire qu'il n'est pas dans les faits (!), car on perd alors sa propre neutralité...

Au bout du compte, c'est relativement rare qu'on ne réussisse juste pas à s'entendre sur les faits, même après ne serait-ce qu'un minimum d'échanges à cet effet...

De toute façon, les faits, ce n'est pas là que ça se passe : ça n'est en tant que tel qu'une amorce... Les besoins, c'est là où ça se passe réellement !

Si par malheur, le cas rapporté réveille des choses en toi, et que tu entres en sympathie, alors tu ne désamorces plus, bien au contraire!... Ce qui désamorce, ça n'est pas la sympathie, mais bien l'empathie!...

Oui, les faits, c'est plus froid et détaché que les sentiments ou la sympathie; or c'est justement cela qui est voulu ! Sauf qu'à partir de là, il devient réellement possible de se reconnecter aux émotions et au besoin, mais convenablement, cette fois, et donc clairement et explicitement, et notamment sans intrication!...

Ceci dit, il n'en faut pas moins laisser la personne se ventiler, et ainsi l'écouter, et même laisser un espace à la suite de ce qu'elle dit.. ce qui, bien sûr, demande de la concentration et de l'attention...

En guise d'exercice, qu'une situation de conflit soit décrite d'un partenaire à un autre, qui lui tentera d'en extraire les faits, tandis qu'on les mettra finalement en équipe avec un troisième partenaire qui lui deviendra un « coach »..

Il faut essayer de se relier à ce que la personne vit quand elle décrit le fait : la soutenir dans sa « descente » à travers le processus, surtout qu'une fois celui-ci entamé, on peut en fait « descendre » d'un besoin à un autre... Devenons des « têtes chercheuses » de besoin!!!...

Ce qui nous dit d'arrêter, ce n'est pas tant d'avoir mis le doigt su un mot, que de voir une différence dans le non-verbal de la personne, ce qui nous montre qu'on a vraiment atteint quelque chose...

Lorsqu'on peut constater un véritable sentiment de libération et de soulagement chez l'autre, et on peut alors dire mission accomplie...

Il vaut mieux faire un **reflet empathique**, plutôt qu'un résumé de description, en tentant de « rester collé » sur la réalité toute simple de ce que la personne se trouve à dire.

Quelques exemples de reflet empathique :

- *Donc la liberté, c'est important pour toi?...*
- *Est-ce que c'est parce que le respect, c'est important pour toi ?*

Si c'est nécessaire pour l'autre d'attaquer son adversaire, dans ses paroles, qu'on se dise : « Vas-y!! Et au pire, je tenterai bien de rattraper tout ça!!... »

Les besoins peuvent avoir l'air incompatibles, même si on sait qu'il n'y a en principe que les stratégies qui peuvent être incompatibles...

On peut momentanément « *délayer* » un besoin (ex. tranquillité), en le remettant donc à plus tard, afin d'être en mesure d'en satisfaire un autre (ex. connexion avec son enfant).

Une fois que les besoins souches sont là, les stratégies jaillissent d'elles-mêmes.... comme les bulles dans un verre de champagne!...

Si on met en place une stratégies à partir d'un sentiment vécu, on va rester dans l'inconfort, parce qu'on a pas encore connecté avec ce qui crie en dedans....

Un être humain peut devenir un leader, avoir de l'influence, seulement dans la mesure où il sait bien expliquer ses besoins.

Un autre bon exercice : essayer de deviner les besoins de l'autre personne impliquée dans le conflit...

On peut aussi décider de ne pas maintenir le lien : au niveau des stratégies (demandes), tout est possible !

Être un médiateur, c'est être un agent de la paix...

Ça demande toute cette ouverture et tout cette grandeur de cœur qui peuvent être requises afin de se ramener à l'humain, plutôt qu'à son comportement...

Au niveau de la séquence (entre 2 personnes)

Une possibilité : une première personne fait toute sa séquence OSBD, puis pose la question à l'autre.

Une autre : à chaque étape, on valide auprès de l'autre : est-ce que tu as bien compris ?

Enfin, il est possible, évidemment, de simplement commencer par écouter l'autre si elle semble avoir trop besoin d'empathie...

Tout dépend donc du cadre, des règles que l'on se donne, ce qui d'ailleurs peut fort bien se faire de façon informelle, dans certains cas, tandis que dans d'autres, il vaut mieux établir le cadre en fonction d'ententes formelles à cet effet, ou encore de simplement y aller en fonction de ce qui se présente...

S'il est un mot à garder en tête, c'est celui d'impact...

De toute façon, j'en ai un! Mais en suis-je seulement conscient?...

La base, c'est d'être présent dans son corps... et ce même si, et d'autant plus qu'on a été conditionné à justement être ailleurs que dans son corps!...

« Est-ce que tu es ouvert à ce que je t'écoute, ainsi qu'à recevoir de l'écoute? »... La personne est-elle même simplement d'accord avec cela ?

Si on se met la pression sur la notion de trouver son besoin, ça n'est pas mieux : là encore, on se coupe de l'autre !....

C'est certain qu'on peut avoir tendance à vouloir tomber sur le bon besoin, surtout que ça fait justement partie de notre « job », en tant que médiateur CNV!!... Mais ça ne veut pas dire d'avoir à tomber dans l'anxiété de performance pour autant!!...

Au fond, il s'agit tout simplement de faire des propositions : « *Est-ce que tu as besoin de (telle chose) ? Non ? D'accord, on va aller ailleurs !* »...

De toute façon, l'empathie en tant que telle, ça n'est pas des mots : c'est d'abord une qualité de présence : l'espace à partir duquel je donne mes mots; c'est d'être avec l'autre, d'être là... C'est de l'accueil à l'état brut!...

Quand on focuse sur les mots, on est déjà plus dans l'empathie..

Les mots : c'est du reflet empathique : ce n'est pas de l'empathie en soi.

La personne n'a besoin que d'une présence pour l'aider à trouver ce dont elle a besoin, et les mots vont n'être là qu'en soutien...

Si je ne fais qu'être dans les mots, ça n'aidera pas l'autre à descendre dans son puits...

Même et notamment dans le cadre d'une formation comme celle-ci, on peut facilement tendre à donner dans l'intellectualisation, justement parce qu'on apprend...

Or un excellent exercice, notamment pour ce qui est de remédier à cela, c'est de tout bonnement se demander : « *Qu'est-ce que je ressens, à l'idée de faire de la gestion de conflits ?* »...

Marshal Rosenberg a dit : « *Le plus beau cadeau qu'on peut offrir à quelqu'un, ce n'est pas de lui donner ce qu'il demande, mais d'entendre ce qu'il nous dit* »...

Car cela nourrit le lien, ainsi que la confiance...

Par la suite, on trouvera bien une stratégie pour répondre au problème en question...

En tant que gestionnaire de conflit, on ne peut pas avoir de « projet », et donc d'intention par rapport au conflit en tant que tel.

Si j'ajoute mon propre projet, ne serait-ce qu'en esprit et dans ma propre intériorité, déjà c'est biaisé, et la médiation est ainsi à risque.

La vraie récompense, et la vraie bonne conclusion, pour le médiateur, c'est de simplement pouvoir dire « Wow, c'est vraiment super ce qu'on a trouvé! »... Et ensuite, qu'on m'oublie ! Que je n'aie été qu'un tiers !..

N'avoir vraiment aucune attente quant aux résultats, et ne faire donc qu'établir un cadre pour que les personnes règlent leur problème, et ce le plus possible par elles-mêmes.

En se retirant à ce niveau, il y a comme un « *shift dans l'invisible* » (!), et tout change...

Au niveau de son intention, il faut surtout se demander : « *qu'est-ce que j'ai le goût d'offrir ? Qu'est-ce que je veux (et peux) vraiment donner ?!* »

L'intention : le socle du processus OSBD

Or l'intention, pour le rappeler, consiste essentiellement à simplement se demander : « *Je m'en vais ou, là-dedans ? Je veux quoi, en fait, vraiment ?* »

Et comme, en conflit, tout repose sur la notion de lien, il faut nécessairement et très réellement se demander, ou faire se demander, au niveau de l'intention : « *est-ce que tu en veux ou tu n'en veux pas, du lien ?* »

Souvent, la personne sera tellement dans l'émotion qu'elle ne sera pas, à prime abord, capable de se souvenir de l'importance du lien, de telle sorte qu'il ne reste plus qu'à lui donner de l'empathie...

Il faut se reconnecter au vivant ; sinon ça ne durera pas... Après, il ne restera qu'à trouver, au niveau, des stratégies, ce qu'il faut pour connecter les deux parties d'une façon plus solide, sur le plan technique...

Habituellement, si tu demandes au départ si la personne veut du lien, elle répondra que non, mais au bout d'une heure, elle finira par dire : « *dans les circonstances, je crois qu'on peut essayer d'en arriver à quelque chose* »...

Il est possible, au cours des réunions préparatoires, qu'il soit recommandé de ne pas entamer de démarche de médiation, ce qui, selon toute vraisemblance, aura donc pour effet de reconduire vers ce processus formel qui ultimement finira par mener à un procès.

Il peut bel et bien arriver qu'il soit juste impossible de s'asseoir à 3 : la personne en question aurait juste besoin de trop de séances et d'empathie avant de recommencer à réellement tenir au lien...

Ça prend beaucoup d'humilité, mais c'est nécessaire, pour un médiateur, de dire à un moment donné qu'il lui faut se retirer...

Être médiateur, ça demande une telle présence, pour ne pas se laisser happer...

« *Avez-vous pensé à consulter à ce niveau ?* » C'est sûrement pertinent comme remarque, sauf que ce n'est absolument pas le rôle du médiateur de faire une telle proposition...

Elle se relie à ce que je vis : ah, il y a une porte qui ouverte : je vais voir ce qui l'habite...

Elle, elle surfe sur la vague que je suis : elle ne peut pas aller plus vite que la vague...

Peut-être que le problème, c'est que tu ne sois pas suffisamment présent, et que cela te donne l'impression de ne pas aller assez « vite » pour suivre la vague...

Faire du hamster un allié, plutôt que le boss...

Quand la personne dit non, on peut être porté à se dire « *je vais aller voir ailleurs* », alors qu'en fait, ne serait-ce que de par son émotion, elle se trouve à ouvrir une porte vers son intériorité...

En médiation, on ne fait que le OSB : le D, on le laisse plutôt aux parties impliquées...

Rappelez vous que la personne, qu'elle parle très fort ou tout bas, elle ne fait que crier ses besoins !

Quand tu sens que tu forces, c'est le signal que tu n'es plus dans le présent...

Si vous vous retrouvez dans des situations de violence verbale ou physique, dites-vous que la présence, et donc la continuité de celle-ci, n'en devient en fait que d'autant plus importante!... Alors restez avec la personne sans la juger ; connectez-vous à sa souffrance, à son humanité, et apprenez à l'aimer, à vous y relier...

Je ne suis pas là pour régler les problèmes des autres (à leur place) : je suis là pour me relier à eux, à

créer un lien, pour ensuite les relier à nouveau l'un à l'autre...

Cette présence et ce lien me permettent de me reconnecter moi-même à mes ressources, mon énergie de vie, l'énergie des besoins, de retrouver mon pouvoir pour ensuite pouvoir agir...

La CNV, ce n'est pas de la thérapie, et ce n'est pas du grattage de problèmes...

Si je suis dans la CNV, c'est justement parce que je suis un gars concret qui aime trouver des solutions !...

Est-ce que ça vaut la peine, est-ce que ça fait du sens de prendre le temps de te mettre en écoute ? Tout dépend bien sûr du degré auquel tu tiens au lien !...

Comme le disait si bien mémère Bouchard : « *Faut perdre du temps pour en gagner !* »...

...

C'est important, si tu es déclenchée, de te donner de l'empathie, afin de ne pas perdre ta neutralité...

La reconnaissance est-elle un besoin en elle-même?...

La reconnaissance est en fait une stratégie pour atteindre quelque chose, et en ce sens une sorte de besoin intriqué...

Si tu avais la reconnaissance, ça nourrirait quoi, chez toi ?

Estime, contribution, réalisation...

C'est quelque chose qui a de la valeur pour lui !

Vous voyez comment la finesse peut être exigeante à ce niveau : cette ligne, on ne peut pas trop la faire bouger....

...

Solidarité : on s'abreuve au même puits...

Confiance, connexion, compassion, compréhension...

Un bon exercice à effectuer : dans le cadre d'un récent conflit, trouver deux jugements qu'un autre a pu poser sur soi, ou qu'on a soi-même pu poser sur un autre. Par exemple :

« *Tu cherches à nous dire quoi faire.* »

« *Tu cherches à nous imposer ton point de vue.* »

Cette perche tendue qu'est la demande...

Si vous exprimez quelque chose sans le faire suivre par une demande, prenez pour acquis que vous n'attendez rien de l'autre... La demande, c'est ce qui rend le tout dynamique, qui renvoie la balle à l'autre...

Maintenant, est-ce que cela risque surtout de le bousculer ? Oui, la demande est comme une perche qu'on tend à l'autre, mais, justement, prenez garde au genre de perche que vous tendez !

Les trois types de demande

Il est primordial de les connaître, et surtout de savoir les insérer au bon moment :

- 1) Reformulation
- 2) Connexion
- 3) Action : ce qu'on va faire, la stratégie qu'on va trouver pour répondre aux besoins

Et comme on tend à toujours se rendre trop vite au troisième type de demande (!), il importe de bien comprendre en quoi consistent les deux précédents...

Demandes de reformulation

Ce type de demande consiste à commencer par valider ce que l'autre a dit, en lui demandant de tout bonnement redire dans ses propres mots ce que l'on en aura compris, afin de s'assurer ainsi que l'on s'est assez bien exprimé, et que ses idées ne soient pas trop floues, tandis que représente en soi une forme d'empathie qui renforce le lien.

Très souvent, la personne va alors « aller ailleurs », en ne répondant qu'en fonction de ses propres sentiments et interprétations... suite à quoi on peut tout simplement ré-exprimer sa demande : « *Dites-moi pas ce que vous en pensez ou ce que ça vous fait : ne faites que me dire si vous avez bien saisi les besoins de l'autre* »...

On n'est jamais aussi convaincu d'une chose que lorsqu'on le dit nous-mêmes...

Demandes de connexion

On se trouve essentiellement ici à « chercher la température, l'état de la personne », soit plus précisément de par des questions comme :

- *Ça te fait quoi d'entendre ça ?*
- *Dans quel état es-tu ?*

Si la personne dit qu'elle est confortable, ça montre qu'elle est mobilisée, et qu'elle est donc prête à passer à l'action...

Rien n'empêche d'ailleurs de répéter ces deux demandes là plusieurs fois avant de passer à l'étape suivante, soit celle du troisième type de demande... On peut ainsi jongler, naviguer jusqu'à ce qu'on en soit bien arrivé là...

Reflet synthèse

Au moins, j'ai ainsi la sécurité de savoir qu'elle me suit, de par une question comme :

« Au fond, si je comprends bien, vous dites que... »

Reflet empathique

La synthèse ne désamorce pas, mais elle permet au moins d'assurer que la personne puisse être comprise, suivie dans ce qu'elle dit :

« Au fond, si je comprends bien, vous êtes en train de me dire que vous sentez un peu d'inconfort parce que vous avez de confiance ? »

Historiquement, on a passé de l'écoute active à l'écoute empathique, et donc pour ainsi dire de la simple synthèse-reformulation à la connexion-reflet empathique...

Si on n'est pas touché par l'émotion, c'est comme si ça bloquait l'accès pour se rendre aux besoins... Parfois ça peut freiner...

Y aller avec de la vigilance avant de dire *« je te sens confus »*, et y aller plutôt avec *« est-ce que tu es confus ? »* Veiller à ce que ne soit pas trop fermé, et que ce soit fait autant que possible comme une **proposition...**

Et pourquoi prendre la peine d'ainsi valider ce que l'autre pense?...

Souvent, le problème, c'est qu'on prend pour acquis que l'autre a compris ce qu'on a dit 10 sur 10...

Surtout que, lorsqu'on dit quelque chose à quelqu'un, c'est rare qu'il écoute ! Parce que 90 % du temps, il est déjà parti dans sa réponse!...

Et en général, on n'entend en fait qu'environ 40 mots, alors si l'essentiel est dit après, c'est perdu...

Si tu dis : est-ce que c'est clair ? 9 fois sur 10, il va te dire oui oui. Mais il a compris quoi ?

Faire porter à l'autre le fardeau de valider ce qui a été compris, sur le plan logique, et sur le plan émotionnel, prendre sur soi le fardeau moral de vouloir mieux comprendre : le montrer que c'est important pour soi...

Commencer avec une ronde clarification, puis la faire suivre d'une ronde réaction : séparer l'observation du jugement !

Si on ne suit plus la personne qui parle, on peut l'arrêter pour lui demander de reformuler ou reprendre, afin d'être certain de rester en lien avec ce qu'elle dit...

Si la personne répond « tout croche » (!) à une demande de reformulation, on peut lui dire : *« j'entends votre inconfort »*, puis *« si vous le permettez, je vais retourner à l'autre »* : « veut veut pas », en attendant, la personne n'aura pas le choix d'aiguiser sa perception, en sachant qu'on retournera à elle...

Du principe d'alternance empathique

Le rôle du médiateur, c'est ainsi :

- 1) De traduire en langage OBSD le témoignage de chacun des deux médians;
- 2) De s'assurer que chacun ait un espace pour s'exprimer, et puisse être entendu par l'autre. C'est donc non seulement que tous les besoins soient sur la table, mais aussi et surtout que tous les besoins soient bel et bien entendus.

La mécanique est d'ailleurs toujours la même, quels que soient les enjeux!...

En médiation, la technique de base consiste plus spécifiquement à demander au second médian de simplement reformuler le témoignage du premier, ou plus exactement d'en faire un « résumé-synthèse »... Puis d'ensuite lui demander : « *Ça vous fait quoi, d'entendre cela?* »...

Le médiateur reformule en faisant ressortir les besoins, et ce jusqu'à ce qu'on sente que les barrières tombent, et qu'on puisse laisser les deux médians s'entendre eux-mêmes entre eux...

On navigue ainsi de l'un à l'autre... tout en s'assurant bien sûr de ne pas donner 5 min. à un et 30 min. à l'autre!...

En bref, il s'agit donc de faire systématiquement reformuler par une synthèse, puis d'enchaîner avec un reflet empathique, et recommencer encore et encore, tout en n'hésitant pas à recadrer en invitant à corriger le tir, du moment où on le juge ou le sent nécessaire, de par une intervention du genre :

« Attends un peu, ce n'est pas exactement ce que j'ai entendu! Je vais donc tout bonnement inviter l'autre à reformuler sa position... »

On peut d'ailleurs interrompre lors du résumé synthèse, si la personne est en mode chacal, mais pas lors d'un reflet empathique, ou il est plus normal ou acceptable que la personne « *resombre* » un peu dans les jugements et interprétations...

C'est à nous de maintenir le cadre...

De la nécessité de bien clarifier le processus dès le début

Il faut expliquer aux médians ce que sera le processus dans on ensemble... et que ce sera donc effectivement comme cela, et pas autrement (!), que ça va se passer!...

Demandez d'avance s'ils acceptent qu'on intervienne au besoin, notamment pour s'assurer que la personne réponde bien de façon conséquente à une demande de reformulation... À date, de mon côté, personne n'a encore refusé !

Or cela permet par la suite de leur rappeler ceci : « *Vous souvenez-vous qu'en réunion préparatoire, vous aviez accepté de respecter les modalités d'interaction ?* »...

Pourquoi ne pas d'ailleurs en profiter pour convenir d'un signe, comme arrêt sur image, ou quoi que ce soit, afin d'ainsi pouvoir répondre d'avance à cette question délicate : « *comment interrompre avec tact?* »...

Un petit rappel sur l'essentiel, soit bien sûr l'empathie... et surtout la bonbonne de celle-ci!...

On remonte toujours aux émotions, alors il faut toujours savoir rouvrir les fenêtres pour évacuer la fumée, en donnant bien sûr de l'empathie...

Avoir de l'empathie, ce n'est pas être faible : c'est juste qu'il y a une part de moi qui n'a plus d'espace, et qui est alors à risque de me faire réagir à la moindre petite chose...

Ce n'est pas la CNV qui ne marche pas : c'est souvent que c'est moi qui n'ai pas l'espace intérieur, et en ayant donc pas l'ingrédient premier, je ne peux pas agir...

Il y a des formateurs qui peuvent tout t'expliquer intellectuellement c'est quoi la CNV, mais qui ne sont pas en mesure d'en donner de l'empathie, parce que leur propre bonbonne est vide !...

La première chose, avant de même penser à résoudre les conflits à l'extérieur, ce serait de se demander : moi-même, est-ce que j'ai vraiment la disponibilité ? Est-ce que j'ai l'espace ? Et en fait, est-ce que j'en ai l'élan, d'écouter l'autre pendant au moins 5-10 minutes ? Et est-ce que ça fait du sens pour moi ?

Si la réponse est « oui, oui, oui ! », alors vous avez tout ce qu'il faut ! Sinon, ça ne pourra juste pas marcher !...

Quelques derniers petits trucs ou simples rappels...

Nous avons ici parcouru l'ensemble des étapes, mais il importe de garder en tête que le tout est sensé s'avérer fluide : il n'y a pas nécessairement à y avoir de pauses, dans tout cela... à moins bien sûr que cela soit directement demandé, ou que l'on sente justement un besoin de repos en tant que tel!...

Ne pas avoir peur de la lenteur, car c'est encore le chemin le plus rapide : on va plus lentement pour aller plus vite !

Une fois que l'on touche la connexion, l'essentiel du travail est déjà fait ! Et alors on le sent, ou on est sensé le sentir..

Si l'autre personne réagit (de façon négative), c'est à nous de se tourner vers elle pour lui donner de l'empathie...

Si les choses commencent à tourner un peu trop mal, ne pas hésiter à demander à l'un des médians : « *Me rendrais-tu service ? M'aiderais-tu ?* »...

Toujours garder en tête qu'il ne sert à rien, et ne servira jamais à rien de nier ses propres chacals...

Citons enfin cette excellente ressource, à consulter au besoin : Guide pratique de CNV à l'usage des dirigeants et collaborateurs.

...

Comme le disait si bien Jeremy Rifkin conseiller d'Obama : « *sans empathie, le monde est foutu!* »...

Et gardons donc toujours en tête qu'avec la CNV, on peut tous devenir des agents de la paix !

Développement de questions supplémentaires et complémentaires

par Charles Olivier

En rapport au «droit» (!) d'employer d'autres styles de discours que la CNV... à commencer bien sûr par le discours argumentatif!...

Il ne faut pas oublier que la CNV, ça reste un instrument et un langage de thérapie... Or c'est bien beau de faire de la thérapie sans être payé pour autant, mais il reste qu'on n'a pas nécessairement toujours le temps pour le faire, ni d'ailleurs l'intérêt !.. Il semble donc qu'il reste une place pour un genre de langage plus direct, et même plus directif... et donc notamment pour ce bon vieux discours argumentaire !... Mais avant même de considérer comment donc harmoniser ces deux modes de communications on ne peut plus antithétiques (quoique d'autant plus complémentaires, justement !), commençons surtout par nous pencher d'abord sur les questions suivantes...

Quand faut-il SURTOUT s'assurer d'employer la CNV?...

D'abord et surtout quand on sent, de façon plus ou moins soudaine, un certain voltage émotionnel s'installer dans la conversation, de sorte que l'on se retrouve à devoir faire face à une certaine masse ou quantité d'émotion plus ou moins négative, et qui ne cherche alors qu'à se voir déversée d'une façon ou d'une autre, et pas nécessairement de la meilleure qui soit au monde...

Encore plus spécifiquement, voici quand il peut s'avérer pratiquement impératif de recourir à ce mode de communication :

- Quand l'autre ou soi-même a été blessé par telle ou telle parole
- Lorsqu'on appréhende que l'autre ou soi-même sera potentiellement blessé par telle ou telle parole... et que l'on a pourtant quelque chose à communiquer à l'autre afin d'être en mesure de répondre à un besoin !...
- S'il y a un risque de perdre le contrôle de ses propres émotions.
- S'il peut y avoir un danger pour le lien.

Quatre autres situations auxquelles la CNV se prête particulièrement bien...

- 1) Dans les situations extrêmes
- 2) Dans les situations formelles
- 3) Entre personnes qui ne se connaissent pas très bien
- 4) Entre personnes initiées à l'utilisation de la CNV

La CNV représente notamment l'outil parfait pour les discussions où l'on remarque que « ça commence à devenir irrationnel », ou dès que "*quelque chose ne va pas*", émotionnellement ou relationnellement parlant...

L'idée révolutionnaire qu'aura impliqué la création de la CNV, ç'aura surtout été de mettre en place, et

en fait de créer à partir de zéro, un langage entier, en l'occurrence un qui soit entièrement et strictement dédié à l'expression des besoins et émotions...

Lorsque le lien avec l'autre s'avère un enjeu, de par son importance ou de par le fait qu'il se trouve à être déjà menacé, et qu'un argument pourrait se voir remplacé par l'expression d'un besoin et/ou d'une émotion, il serait vraiment fou de ne pas saisir une aussi belle occasion de préserver et même de renforcer le lien, plutôt que de risquer au contraire de le mettre sous tensions, voire de le compromettre encore davantage...

L'idée de base de la CNV, du moins en mon humble avis (!), n'est donc pas (ou n'a pas à être) que l'argumentation ne soit pas bonne en elle-même, c'est simplement qu'avec des gens en colère, ou même moindrement impliqués émotionnellement, elle peut mener à des résultats catastrophiques, surtout, ou du moins à supposer que l'on tienne en fait à préserver la relation !!!...

Si une chose est sûre en tout cas, c'est que du moment où le besoin d'employer la CNV s'avère aussi clair que sérieux, le grand danger devient de ne pas appliquer la technique à la lettre, et, oui (!), de façon aussi machinale que possible!!!!...

Plaidoyer en faveur d'un usage pourtant aussi systématique que possible de la CNV...

L'un des avantages premiers et principaux de la CNV, c'est de nous permettre de réaliser à quel point les gens peuvent être violents, et ce de façon presque aussi fondamentale que systématique, dans leur façon de communiquer... Que l'on choisisse de soi-même appliquer ou non la CNV, cela ne va donc rien changer à ce fait !... Sauf qu'elle nous laisse en tout autrement meilleure posture pour ce qui est de faire face, toutefois !!!...

Au départ, ainsi qu'au final (!), le but devrait-il réellement être alors de tenter de s'en soustraire, ou ne devrait-il pas plutôt être de voir à l'intégrer le plus possible à sa vie ?

Pourquoi appliquer une méthode d'une façon aussi systématique que possible ? Essentiellement pour la simple et bonne raison que si elle est appliquée telle quelle, aucune erreur n'est possible... Autrement dit, la méthode de la CNV peut être garantie comme étant rien de moins que 100 % efficace... mais à condition bien sûr qu'elle soit justement appliquée comme il faut !

Car il faut reconnaître que...

1) Autant la technique peut sembler simple et facile sur papier, autant c'est une autre paire de manches que de réellement la mettre en pratique !...

2) Déjà qu'elle s'avère relativement « dure à appliquer »... il est en fait encore plus difficile de l'appliquer correctement, et donc en s'en tenant vraiment à la méthode en tant que telle, et en suivant ainsi chaque étape pas à pas !...

Ajoutons que la CNV permet, de par le fait même de la force et l'efficacité qui lui sont propres, de passer plein de messages qu'on ne pourrait sans doute pas passer autrement... ou du moins pas sans problèmes!...

La CNV a beau n'être au final qu'un moyen, et non une fin en soi, elle peut ne pas moins le devenir en un sens, considérant que, du moment où elle se voit réellement bien employée, elle peut devenir une façon par excellence de prendre soin de la relation, et potentiellement de toute relation...

L'une des choses qui peut nous retenir à employer la CNV, c'est bien sûr l'impression qu'on peut avoir, et qui d'ailleurs est bien loin d'être sans fondement (!), à l'effet que cela ne peut que faire perdre à la conversation au moins une bonne part de son naturel et de son authenticité... Or ne vaut-il pas mieux perdre un degré de qualité de relation que de perdre la relation dans son ensemble?...

D'explorer les émotions et les besoins de l'autre, ou même sa propre version ou interprétation de ce que peuvent donc s'avérer les « faits » (!), pourrait se voir décrits et surtout vus comme une simple incursion et aventure au sein du « monde de l'autre »... un monde qui d'ailleurs peut tout aussi bien n'avoir rien à voir avec la réalité objective (!), et ce sans d'ailleurs que cela soit la fin du monde pour autant!!!
...

L'une des notions qui peuvent nous inciter à employer le débat d'idée, voire même à se rabattre plus ou moins systématiquement sur ce dernier, s'avère en fait celle de « remettre l'autre à sa place »... Il n'en devient ainsi que d'autant plus intéressant de remarquer que cela fait justement partie des choses que la CNV permet de faire, à la différence que dans son cas, elle réussit le tour de force d'y arriver tout en préservant le lien!!!!...

Le principe de la CNV n'est pas de « *laisser gagner l'autre* », mais simplement de communiquer efficacement ses besoins et demandes, tout en aidant son interlocuteur à en faire de même!...

Le principe de la CNV n'est pas davantage de laisser l'autre prendre tout ce qu'il veut, mais plutôt une façon d'aller notamment chercher ce qu'on veut (!), et plus précisément de répondre à ses propres besoins!...

Au fond, la CNV ne représente qu'une application relativement récente d'un principe qui lui se voit des plus anciens, soit celui voulant que « souvent, l'adresse réussit là où la force est impuissante »...

En bref, le principe n'est pas tant de devoir se sentir obligé de systématiquement suivre à la lettre la méthode de la CNV, et ce en toutes circonstances, mais plutôt de simplement garder en tête que, plus on ira vers cela, moins aura de problèmes... et plus on aura de qualité de vie, à la place!...

L'un des principaux défis : veiller à ne pas se voir gagné par la colère et/ou l'antipathie, ou à tout le moins par l'impatience...

L'un des principaux pièges : se dire qu'on va simplement et tout bonnement « *se parler sans détours* » (!), et « *se dire les vraies affaires* »!... Surtout que de se dire, par exemple, que « *c'est comme cela qu'on parle dans la vraie vie !* », n'est-ce pas là, en soi, un biais culturel, assez exactement du genre que la CNV cherche justement à contourner au départ ?...

Surtout garder en tête, et veiller donc à se rappeler à soi-même que de préciser les besoins et les émotions, c'est tout sauf trivial, pour le moins qu'on puisse dire...

Un contexte de prédilection pour une application aussi systématique que possible de la CNV : la vie en communauté!...

Il est vrai que dans notre société, le relativisme est à la mode, et que c'est encore plus le cas dans les milieux pour ainsi dire "alternatifs"... Or ironiquement, dans ce qui en un sens représente l'aboutissement ultime de tels milieux, soit les éco-communautés et communautés intentionnelles, la CNV est pour ainsi dire la norme, et même souvent une précondition à l'admission dans une communauté de ce type, notamment depuis que la sommité internationale dans le domaine de celles-ci, soit Diana Leafe Christian (à une formation de laquelle j'ai d'ailleurs eu l'extrême privilège de pouvoir assister), en soit venue à la considérer comme l'un des éléments fondamentaux et même essentiels de toute communauté qui se veut moindrement fonctionnelle, et pour laquelle elle en est donc venue à représenter pour ainsi dire une condition *sine qua non*...

D'ailleurs, dans la communauté qui, en mon sens ainsi qu'à celui manifestement de Mme Christian, représente de loin la plus "évoluée" et exemplaire parmi celles qu'on peut retrouver au Québec, soit celle de Cohabitat Québec, il a en effet été fixée comme condition préalable à l'admission de suivre la formation de base en CNV (que j'ai moi-même suivie, ainsi qu'une seconde sur la gestion des conflits, et donc la presque totalité des autres participants provenaient justement de... Cohabitat Québec !), emboîtant ainsi le pas à tant d'autres communautés intentionnelles à travers le monde, au point où cela en est donc en train, comme je le disais, de devenir une sorte de norme... et plus précisément de propriété caractéristique des communautés réellement fonctionnelles, dont Mme Christian est d'ailleurs la première à reconnaître qu'il ne s'agit au final que d'une infime minorité par rapport à l'ensemble des communautés pouvant être démarrées, et dont environ 90 %, selon elle, finissent par échouer et donc se déconstruire dans un laps de temps relativement court, et ce notamment (quoique pas exclusivement) en raison de lacunes en communication, alors qu'une formation en CNV aurait pu suffire, à elle seule, à en prévenir tout au moins une très bonne partie !

Au fait, pourquoi la CNV est-elle donc si puissante ?...

Quel est au juste le but d'aller toucher à l'émotion (notamment de son interlocuteur), en CNV ? C'est de changer de registre, en entrant plus spécifiquement dans celui des émotions et besoins, et donc dans un qui soit susceptible d'entraîner l'empathie plutôt que de justement avoir l'effet inverse... Tout comme lorsqu'on parle de « toucher du bois », ou de « s'ancrer sur du solide », on se trouve alors à tomber sur du « biologiquement solide », et d'aller ainsi se poser chercher une fondation émotionnelle sur laquelle on pourra réellement construire, ne serait-ce que de par le fait qu'elle s'avère justement susceptible d'entraîner l'empathie.

Une partie on ne peut plus centrale et essentielle de la CNV, ou tant qu'à cela de toute forme d'approche thérapeutique qui se respecte, s'avère ce qu'on désigne comme la « validation », et qu'on pourrait donc assez bien décrire de par les exemples de phrases suivants :

- Je comprends ton émotion et ton besoin...
 - Je reconnais l'importance de ce besoin et de la notion d'y répondre...
- et ce tant de façon globale que spécifique, dans ce cas précis...

Ceci dit... faudrait-il pour autant en faire une religion, ou même une secte!?!...

La CNV s'avère évidemment une approche communicative très efficace, et peut-être même d'ailleurs la plus efficace à s'être vue produite à date... mais elle n'est pas pour autant la seule à nécessairement mériter d'être utilisée..

Je ne conteste donc pas que la cnv puisse s'avérer utile dans une variété impressionnante de situations, voire même dans toutes les situations... Mais de là, faudrait-il donc commencer à prétendre, penser ou croire qu'elle puisse, à elle seule, régler tous les problèmes, et répondre à tous les besoins communicatifs ?

Je ne suis donc toutefois pas nécessairement ou exactement à l'aise avec la notion selon laquelle il n'y aurait pratiquement rien de bon, en termes d'approches communicatives, dans quoi que ce soit qui ait pu se voir produit avant la CNV... Or si l'on ne fait que se fier à l'expression même de « communication non-violente », ne faudrait-il pas en déduire que toute autre forme de communication que la CNV serait en fait foncièrement violente ?

Il ne faut pas oublier que la CVN repose sur un entraînement aussi intensif qu'extensif pour être pleinement, ou même moindrement efficace... Or cela représente selon moi un désavantage assez majeur pour justifier qu'on cherche à le corriger...

Il a par ailleurs déjà été remarqué que l'approche n'empêche en rien d'être utilisée d'une façon qui tend davantage vers la manipulation, tandis que Rosenberg avoue lui-même n'avoir jamais cessé réellement de vivre des pensées, émotions ou intentions foncièrement négatives...

Mes formateurs ont quant à eux reconnu eux-mêmes qu'il pouvait s'avérer justifié et justifiable, ne serait-ce que dans certains contextes et tout dépendant de la façon dont cela peut être fait, d'explorer les perceptions et interprétations...

Ne pourrait-il pas ainsi s'avérer pour le moins avantageux de savoir combiner la CNV à d'autres approches communicatives, soit notamment le discours argumentatif, pour ensuite développer pour ainsi dire l'art de jongler entre les deux?...

Mieux vaut donc voir la CNV comme étant simplement l'un des discours possibles, et conséquemment comme une convention, plutôt qu'une obligation...

Serait-il notamment possible et envisageable d'intégrer la CNV aux autres modes de communication, ou même simplement à la communication plus habituelle, courante et usuelle ?...

En fait, non seulement c'est possible, mais souvent, les experts du discours argumentatif, notamment et à tout le moins paraissent en être naturellement arrivé à leur incorporer au moins certains aspects de la CNV, Socrate en étant sans doute lui-même l'exemple plus notable, de par son souci aussi sérieux que stratégique de protéger l'amour-propre de son interlocuteur, que ce soit de par un tout aussi systématique recours à l'éloge, voir à la flatterie (!), ainsi qu'à un simple authentique respect, à la base...

Remarquons par ailleurs que le dialogue socratique en tant que tel implique au départ une certaine mais on ne peut plus réelle non-violence, de par la notion de procéder par le questionnement plutôt que par l'affirmation, voire l'imposition de ses idées, et par le fait qu'elle présuppose l'ignorance de la personne

qui la pratique, plutôt que son savoir...

Ainsi, mieux vaut sans doute voir les différents modes de communication comme tout autant de couleurs avec lesquelles broser un tableau dont on est soi-même l'artiste, tableau qui s'avère donc sa communication dans son ensemble... Il ne s'agit ainsi que d'employer les modes de communication pouvant être nécessités ou même justifiés par la situation, au même titre qu'un artiste variera son usage de couleurs en fonction du tableau à peindre, ou encore des commandes de ses clients.

Ce qui est réellement le plus difficile, lorsque quelqu'un nous « attaque » avec une forme ou une autre de « communication violente », c'est surtout, et de loin, de ne juste pas mordre à l'hameçon (!), en répondant bien sûr au feu par le feu, et au fer par le fer!... D'où le principe, justement mais inversement (!), de ne pas nécessairement s'en empêcher, du moment bien sûr où l'on ne tient pas nécessairement à la relation plus qu'il ne le faut!!!...

Notons que l'un des éléments centraux de la CNV s'avère de tout simplement savoir mettre un/des mot(s) sur son/ses sentiments et besoins... Du moment où l'on comprend cela, il n'en devient que d'autant plus simple, facile et surtout possible (!) de plus naturellement intégrer la CNV au langage « normal » (!), et donc à la communication réelle et habituelle, en veillant donc simplement à y « ploguer » (!) tel besoin ou telle émotion, soit bien sûr en veillant à le faire à ce qui pourra alors apparaître comme le bon moment et la bonne façon!!... Car il est vrai que même juste en faisant cela, il peut s'avérer surprenant de voir la puissance de l'effet que cela peut entraîner!...

En ce qui a trait à la formulation des besoins et émotions, notons d'ailleurs que rien n'empêche de ne pas nécessairement le faire de façon explicite et officielle, et donc tel que précisé dans la grille des sentiments et besoins... même qu'on gagne en fait à justement le faire ainsi de façon plus discrète et délicate, notamment lorsqu'on interagit avec des gens n'ayant aucune base en CNV (comme c'est bien sûr le plus souvent le cas!), et ainsi ne recourir au « jargon » (!) de la CNV que si l'on le sent et juge comme étant vraiment préférable...

Surtout qu'il faut reconnaître qu'avec des « non-initiés », en regard de la CNV, le moins qu'on puisse dire, lorsque l'on considère à avoir à exprimer tel sentiment ou tel besoin, à justement le faire de façon aussi subtile que possible!!...

Plus globalement, on pourrait préciser qu'au final, l'essentiel, pour pouvoir tirer avantage de la puissance de la CNV, sans même nécessairement avoir à l'appliquer de façon machinale, s'avère surtout de s'assurer que les quatre éléments de base soient présents dans son discours, sous une forme ou une autre.

Du moment où ces fameux quatre éléments de base sont là, il n'est pas nécessairement impossible ou inacceptable de recourir à d'autres formes de communication... Autrement dit, tant que l'on sait se ramener systématiquement à cette base dès que le besoin s'en fait sentir, on peut compléter la CNV avec d'autres approches sans pour autant risquer de dénaturer et finalement de faire échouer le processus dans son ensemble.

Ajoutons qu'il s'agit donc là de faire assez exactement la même chose pour la CNV que pour la communication thérapeutique, et notamment « rogerienne » (en référence bien sûr au psychologue Carl Rogers), car qui pourrait être contre le fait d'intégrer plus d'empathie, de bienveillance et, au départ, d'écoute (!), à quelque forme de communication ou de situation que ce soit, après tout?...

Et si vraiment l'on doit, à un moment ou un autre, se retrouver dans une forme ou une autre de débat, qu'on veille à tout le moins à se rappeler à quel point cela peut facilement glisser, dérapier et même dégringoler vers un « cas de CNV » !...

Un bon truc pour harmoniser la CNV à un style de communication plus typique et habituel : savoir simplement passer par l'humour !...

Plaidoyer pour ce qui est donc de se laisser à soi-même la possibilité et donc la « permission » (!) de recourir également au besoin au débat d'idée... ne serait-ce donc que sur une base aussi modérée qu'occasionnelle!!!..

Il ne faut pas oublier que la CNV, ce n'est après tout qu'une technique, et donc une technique parmi d'autres... Qui a dit qu'il ne fallait plus parler que de cette façon ?...

La vocation de la CNV n'est peut-être pas de remplacer purement, simplement et totalement les autres formes de communication, et notamment la communication pour ainsi dire plus « violente », mais elle représente assurément un assez parfait complément à cette dernière, et plus globalement une forme de communication des plus utiles, puissantes et fondamentales.

Car ne faut-il pas surtout reconnaître au départ que le débat d'idée et la CNV ne pourraient sans doute mieux se compléter l'un l'autre?...

La CNV ne devrait pas se voir tant comme un remplacement mais que comme une bonification par rapport à la démarche judiciaire, surtout que leur base s'avère donc la même, soit bien sûr la recollection des faits, et que la CNV permet simplement, à partir de là, d'aller dans une direction différente, afin d'atteindre des objectifs différents...

Alors concrètement et techniquement parlant, quand vaut-il mieux opter pour d'autres avenues que la CNV, à commencer par celle du débat d'idées?...

Qu'il me suffise donc ici de simplement transcrire ces notes prises le 23 février 2014, lors d'une présentation de Pierre Gilbert sur la CNV, à l'Écohameau de La Baie!...

« La CNV est au fond basée sur le respect de soi comme des autres...

Puisque la bienveillance et l'empathie représentent pratiquement le cœur de l'approche, peut-être serait-il plus utile, voire même exact, de parler plutôt de communication bienveillante ou empathique...

Autant on peut gagner à presque systématiquement se rabattre sur la CNV lorsqu'il est question de relations et à plus forte raison de conflits interpersonnels, du moment où le but de la communication s'avère plutôt de faire valoir ses propres intérêts, on gagnerait davantage à recourir à une forme ou une autre de négociation et d'approche communicative allant en ce sens (soit notamment la négociation « gagnant-gagnant »), au même titre que, lorsqu'il y apparaît une divergence d'opinion, le débat d'idées (ou débat philosophique) se voit naturellement tout indiqué pour ce qui est de déterminer quel point de vue est le plus fondé »...

Après tout, la base de la CNV comme de la démarche juridique n'est-elle pas précisément la même, soit bien sûr la recollection des faits ?...

De nos jours, on se méfie de la notion même de procès, même et tout particulièrement à l'extérieur du système judiciaire ; on ne s'empêche pas pour autant de passer des jugements, ce qui fait que l'on a donc pris l'habitude de juger sans aucune forme de procès, et ainsi de tout bonnement évacuer la pré-

somption d'innocence, sans laquelle on voit mal comment la justice d'un jugement pourrait être garantie...

Plus que cela, à en « juger » par l'attitude de certains, ce serait à croire que la notion même de procès serait à proscrire et mépriser, ce qui, encore là, n'empêchera évidemment pas les personnes concernées de juger, bien au contraire... On se retrouve donc avec une situation aussi extrême que contradictoire : le jugement couplé à l'interdiction d'un procès...

Et dans les deux cas, on se retrouve surtout avec ce que les procès ont toujours servi à éviter, et dont ils avaient pourtant pu nous prémunir pendant des siècles, soit l'arbitraire, dont le spectre peut donc recommencer à faire surface, grâce à l'entêtement idéologique qui ne jurent que par le cœur, en allant même jusqu'à renier leur tête..

S'il faut donc « absolument » (!) combiner CNV et discours argumentaire...

Que l'on veuille à tout le moins à systématiquement se reconnecter au besoin et à l'émotion avant d'emmener une quelconque bribe d'argumentation et plutôt, à plus forte raison, que de sauter sur ses arguments aussitôt qu'on en a l'occasion, pour ensuite les faire défiler l'un après l'autre, en ne restant donc que dans le mental... Que l'on s'efforce également de bien démontrer à l'autre qu'on l'a compris, avant de passer soi-même à son propre témoignage... Et comme on peut le voir : que l'on s'assure au départ d'être en mesure de prendre son temps, finalement !

Et au fait, pourquoi ne pas carrément envisager, lorsqu'on doit se lancer dans un débat en règle, de le faire d'une façon qui, au final, se trouve essentiellement à respecter autant que possible différents principes de base de la CNV (notamment en contexte de médiation), comme par exemple tel que suggéré à travers ces notes, prises le 1er août 2014, au cours d'une conversation avec Pierre Gilbert, fondateur de l'Écohameau de La Baie !...

« Une stratégie pour faciliter le débat d'idées : commencer par dépersonnaliser celui-ci en identifiant les deux propositions par des lettres ou un nom, et donc sans l'associer avec celui qui a pu l'emmener. Puis, il s'agit simplement de clarifier devant le groupe les deux propositions, en s'assurant d'abord que celles-ci aient pu être énoncées d'une façon qui corresponde vraiment à l'idée de son auteur, puis au besoin en expliquant celle-ci et même en l'étayant de faits ou arguments ».

Dans un même esprit de combinaison et d'harmonisation de la CNV et du discours argumentaire, tant sur le plan technique que pour ce qui est de préserver l'essence de ces deux approches, j'en profiterais pour également joindre ici-bas ces autres notes, prises le 18 mai 2015 au cours d'une rencontre avec Denise Laforte, thérapeute de couple...

« Lorsque l'on est « sans blessure ni traumatisme », ne serait-ce qu'en rapport au sujet en question, et à plus forte raison si celui-ci s'avère relativement banal, ou ne suscite en tout cas que très peu, ou idéalement pas du tout d'implication émotionnelle, l'argumentation peut très bien fonctionner!!!...

Il en est également de même si « le contexte est pur », que les intentions sont saines désintéressées, que la politesse et le respect restent de mise, et qu'il n'y a donc pas d'attaque, et ainsi de déclenchement d'une réaction émotive et potentiellement irrationnelle »...

Quelques technicalités (et/ou rappels) pouvant s'avérer des plus utiles, sur le plan pratique...

La première responsabilité et nécessité : savoir se mettre dans un bon contexte, que ce soit sur le plan relationnel, émotionnel et même physique, du moins bien sûr dans la mesure du possible...

Ne pas oublier que la première étape de toute, et de loin la plus importante, c'est de déplacer sa propre conscience au niveau du cœur, et donc du ressenti, plutôt que du mental rationnel en tant que tel, et ce donc tant pour ce qui de s'exprimer soi-même que d'écouter l'autre...

Si l'on a tendance à prendre pour acquise la notion que l'on saura bien appliquer la CNV comme il se doit, lorsque nécessaire, qu'il suffise de commencer par se demander : « *y a-t-il, dans la technique OBSD (voir plus bas), ne serait-ce qu'une étape qui soit vraiment si facile?* »... Suite à quoi on gagnerait surtout à se demander plus spécifiquement, que ce soit pour soi-même ou pour d'autres, quelles pourraient bien s'avérer, dans le cadre de telle ou telle situation concrète, quelles pourraient bien s'avérer les difficultés potentielles?...

LA question qui est sans doute la plus première et fondamentale, et ce que ce soit d'ailleurs dans un contexte de débat d'idée ou de CNV, les deux se voyant basées, après tout, sur une recollection des faits qui puisse donc s'avérer aussi claire et précise que factuelle : « *Qu'est-ce qui te fait dire ça ?* »... Notons d'ailleurs qu'une telle « demande d'information » présente également le potentiel d'ultimement cerner le(s) besoin(s) ainsi que les émotions impliquées avec plus de précision...

Quelques exemples de questions permettant de subtilement et délicatement demander à l'autre de préciser ses propres besoins et émotions :

- *Qu'as-tu derrière la tête (en me disant cela) ?*
- *Pourquoi est-ce que tu me dis cela ?*

Si tu crois si bien comprendre ce que l'autre dit, pourquoi ne pas en profiter pour le prouver en essayant de le reformuler, et d'ainsi justement tester la validité de ton hypothèse, tout en resserrant le lien de par ce simple acte d'empathie?...

Le plus dur, c'est souvent d'exprimer son besoin, ou même de soi-même le comprendre et ainsi le « trouver » au départ... Et on peut donc s'attendre à une telle difficulté tant chez l'autre que chez soi-même!!...

Lorsque l'autre paraît exprimer une décision définitive, ou un refus de réelle concertation, on gagne alors, comme d'habitude d'ailleurs (!), à simplement poser une question visant à clarifier le besoin de ce dernier... tandis que s'il est une forme de questionnement qui peut pratiquement toujours s'avérer utile, c'est celui qui vise à simplement comprendre plus clairement ce que l'autre peut bien avoir à dire ou partager au juste, ce qui en soi renvoie donc à un besoin de sens, ainsi que de clarté...

Pour accroître sa capacité de communication, notamment à travers la CNV, on n'a pour ainsi dire pas d'autre choix que d'accroître en fait sa capacité à communiquer en n'usant que de l'hémisphère droit et donc « émotif » du cerveau...

Que ce soit lorsqu'on emploie la CNV ou de façon plus globale, on a de même tout intérêt à camoufler

ses sentiments les plus négatifs, et à opérer ainsi une distinction entre ses paroles d'une part, et d'autre part son non-verbal, de même que ses réelles émotions ou finalités, qu'il s'agit donc d'également voiler d'une certaine discrétion, ainsi que d'une certaine retenue.

Concrètement et ultimement, je considère que l'un des buts de la CNV, l'air de rien (!), s'avère, comme dans le cas du discours judiciaire, de réussir à faire la différence entre ce qui est un réel besoin et ce qui ne représente pour ainsi dire qu'un « caprice » (!), ou en d'autres termes, de déterminer d'une part si l'on parle d'un besoin réel ou pas, et ainsi de savoir évaluer si les besoins de l'autre pouvaient bel et bien être légitimes, après tout... surtout que derrière un caprice, il y a toutes les chances de se trouver un véritable besoin de dissimulé, et conséquemment d'exprimé d'une façon des plus maladroite, surtout que la personne en question n'est en toute vraisemblance même pas consciente de ce qui, dans sa situation, représente justement son besoin réel!...

L'un des trucs à employer, et plus exactement l'une des habiletés à développer : apprendre à voir de la beauté dans la colère et la tristesse... et notamment dans celles des autres !...

Il est normal que l'on glisse parfois, soit typiquement vers le discours argumentatif, ou pis encore vers cette version dégénérée et pervertie de celui-ci que représente donc la communication « violente » en tant que telle... Mais encore là, on gagne alors à s'assurer que l'épanchement d'émotion soit justement perçu et vécu comme un partage et une expression de son émotion, plutôt que comme l'utilisation de celle-ci afin de forcer l'autre à adopter un comportement donné.

Du reste, et tel que fort bien expliqué de par les notes de formation, lorsqu'on vient de se sentir offensé, mieux vaut tout simplement s'en aller, et ce d'ailleurs dès que possible..

Et-ce que ça se peut qu'on s'échappe, et que, plus concrètement, on en laisse échapper au moins un, jugement ? Naturellement, aussi mieux vaut comprendre qu'une des premières et plus primordiales façons de se témoigner de l'auto-empathie, c'est encore de se montrer indulgent envers soi-même, et en d'autres termes de savoir se pardonner à soi-même...

Pour ce qui est de ces gens qui, à différents degrés, représentent pratiquement la majorité de la population (!), et ne savent donc à peu près pas comment témoigner d'empathie, sous quelque forme que ce soit, et savent encore moins comment employer la CNV (!), tout en se montrant des plus prodigues en jugements, reproches et accusations, qu'il suffise de garder en tête qu'aussi moralement répréhensible leur comportement pu-t-il s'avérer..

- 1) Ils n'en sont essentiellement même pas conscients (!) ;
- 2) Il leur est encore moins aisé ou même possible de faire mieux, ou autrement ;
- 3) Ils ne savent tout simplement pas comment composer avec leurs propre émotions, et qui plus est avec celles des autres (!), du moins d'une façon qui puisse s'avérer ne serait-ce que moindrement efficace, ou réellement intelligente !!!...

Un excellent petit truc personnel, notamment lorsqu'on se retrouve dans un contexte communicatif assez problématique pour que la CNV apparaisse comme une nécessité, c'est de pratiquement renoncer d'avance à toute forme d'attente vis-à-vis des autres, en cessant notamment de s'attendre à ce que ceux-ci fassent preuve d'intelligence émotionnelle... ou même de quelque forme d'intelligence que ce soit!!!
...

Et c'est notamment là qu'on voit que, l'empathie, c'est quelque chose qu'il faut tout bonnement savoir

donner, et ce même et notamment compte tenu qu'il ne faut définitivement pas s'attendre à en recevoir !...

Lorsque, inversement, "tout va pour le mieux" (!), que l'empathie est présente de part et d'autre, et le lien bien en santé, on peut simplement se rendre plus directement "à la fin", soit bien sûr celle de la technique OBSD, et donc à la demande elle-même...

Une question dont on tend à sous-estimer la force et l'utilité potentielle, de même que pour ce qui est des réponses qu'on peut y apporter, est celle de "*comment ça va*"... Comme elle n'est le plus souvent employée qu'en tant que simple formalité et formule de politesse, on en vient à ne même plus vraiment se donner la peine d'y répondre sincèrement, et encore moins avec précision... Pourtant, à un niveau qu'on peut voir comme étant même encore plus fondamental que celui des sentiments et émotions, n'y a-t-il pas ce "thermomètre émotionnel", qui consisterait donc à simplement évaluer si sa propre humeur est plus "positive" ou "négative", ou autrement dit si l'on est plutôt dans le "plus" que dans le moins, et d'ailleurs dans quelle mesure, pour ensuite en informer son interlocuteur, et vice-versa ?...

Une autre notion de base, qui là encore est trop souvent prise pour acquies, voire tout bonnement négligée, serait donc en fait celle d'interaction en tant que telle... Jusqu'à quel point respecte-t-on les tours de conversation, et sait-on s'abstenir d'interrompre l'autre, ou à tout le moins de le faire constamment ? Dans quelle mesure prête-t-on une attention, et qui plus est une attention réelle (!), à ce que l'autre peut vraiment avoir à dire, ou à ce qu'il peut ressentir ? Et quel est le degré auquel on arrive à justement le lui faire sentir ?...

Enfin, pour mentionner un autre concept aussi sous-estimé que peu souvent mis en pratique, pourquoi ne pas se forcer un peu, et ne serait-ce qu'en début de conversation, de faire preuve d'une forme ou d'une autre de calme, de douceur, d'attention, d'écoute et donc, au final, de respect ?...

Quelques derniers petits trucs en guise d'aide-mémoire, lorsque l'on se prépare à employer la CNV, ou plus globalement à communiquer de façon plus empathique (notamment lorsque cela semble donc justement nécessaire!...)

1) Commencer par se calmer !...

2) Adopter un ton de voix doux et calme...

3) Effectuer de plus petits cycles "faits-émotions-besoins-demande", ou en d'autres termes, varier à alterner les tours de conversation plus souvent, et plus précisément pour chaque point, et donc pour chaque fait qui peut être abordé, afin d'éviter les monologues interminables... surtout lorsqu'on se trouve soi-même à parler !...

Vendredi, 1er août 2014

Notes prises au cours d'une conversation avec Anaële, "woofeuse" à l'Écohameau de La Baie

Si l'on se représente le lien entre deux personnes comme un foulard dont ceux-ci tiennent chacun un bout, il devient alors rapidement clair que l'on a beaucoup plus d'emprise sur son propre bout que sur celui de l'autre !

Lundi, 18 mai 2015

Notes prises au cours d'une rencontre avec Denise Laforte, thérapeute de couple

S'exprimer vraiment et simplement, sans chercher à convaincre...

Partager ce qui vient vraiment du cœur, et le faire d'une façon qui elle-même vient vraiment du cœur...

Vraiment écouter l'autre, lui montrer que ce qu'il dit est important...

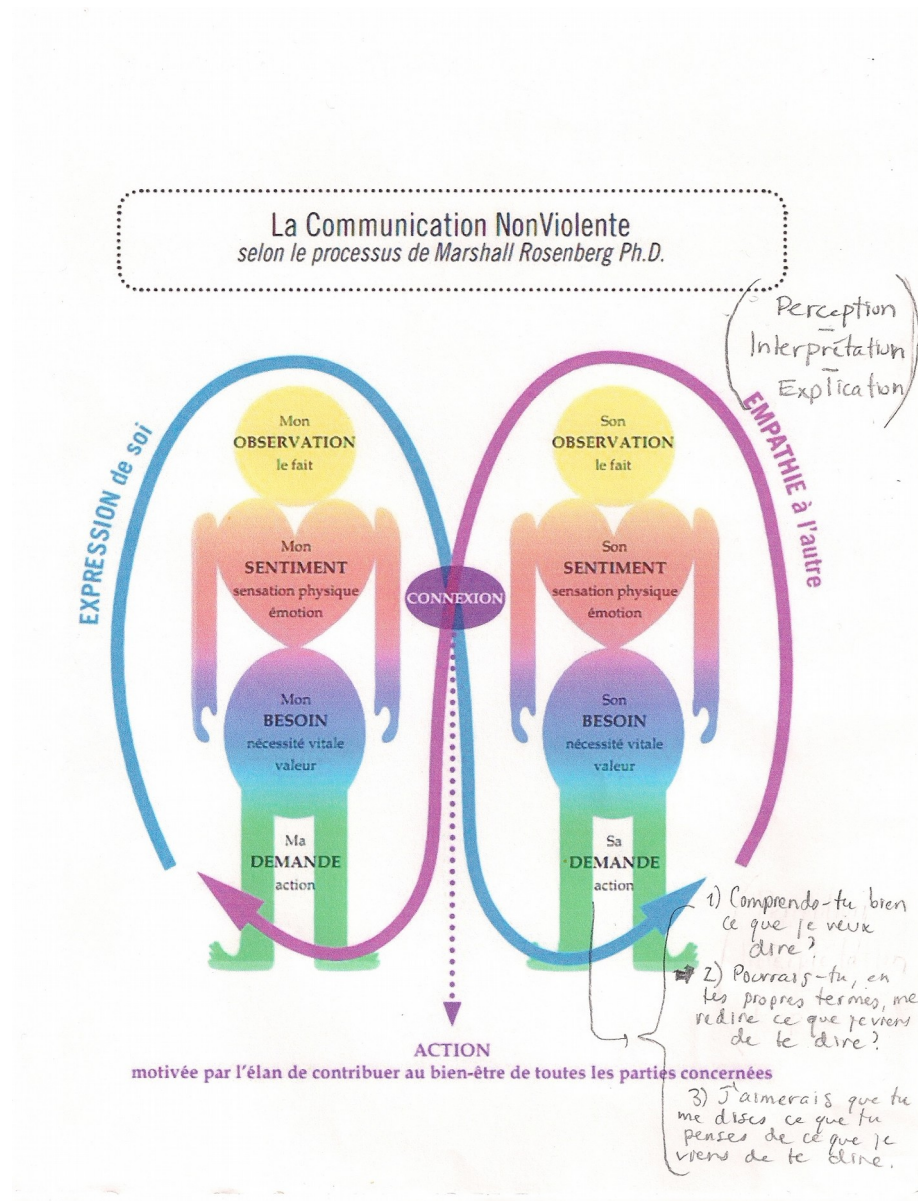
L'empathie, la sensibilité, cela revient à générer, à l'intérieur comme à l'extérieur de soi, cet **espace émotionnel et relationnel** où l'on est **sensible** à l'autre...

C'est ainsi qu'on peut libérer, soutenir et alimenter la fontaine de l'expression de soi, que ce soit d'ailleurs en l'autre ou en soi-même...

ANNEXES

(Dans le cas des textes en provenance du web, les hyperliens sont présentés d'emblée; dans le cas de notes de lecture, le livre en question se voit indiqué de par le titre de ces dernières.)

LISTE DES SENTIMENTS ET DES BESOINS (TRÈS IMPORTANT!!!...)



La communication non violente: pour améliorer nos relations avec les autres

Par Nicolas Sarrasin, président d'Anima conférences et formations et auteur

« La communication non violente consiste à s'exprimer sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie. » Marshall Rosenberg

Trop souvent, avec des collègues au travail ou avec les membres de notre famille, de simples dialogues se transforment en conflits. Pourtant, de tels désaccords proviennent souvent d'un simple problème de communication. Pouvons-nous remédier à ces difficultés avant qu'elles ne se présentent ? C'est genre de petit miracle que la communication non violente vous aidera à réaliser !

Une manière plus saine de communiquer

La communication non violente, ou CNV, a été développée dans les années 1970 par Marshall B. Rosenberg, docteur en psychologie clinique de l'Université du Wisconsin. La CNV s'inspire aussi des travaux des psychologues Carl Rogers et Abraham Maslow ainsi que de l'ahimsâ (« non-nuisance »), un concept religieux qui réfère notamment au mouvement de non-violence mis de l'avant par Gandhi.

Selon Marshall Rosenberg, la communication non violente favorise « une qualité de relations qui permet de répondre aux besoins des uns et des autres en étant uniquement motivé par l'élan du cœur et la joie de le faire. » Ainsi, communiquer n'est plus un acte banal mais une manière privilégiée de tisser des relations respectueuses et durables avec nos semblables.

Valoriser le respect des différences

La communication non violente suppose d'être à armes égales lorsque nous formulons des mots et des pensées, car la violence devient trop souvent la « solution » lorsque nous sommes incapables d'argumenter.

Les quatre étapes de la communication non violente

La CNV se décompose en quatre étapes. Chacune de ces étapes est très importante et vient compléter les autres. Prenez le temps de vous familiariser avec chacune d'elles et votre communication en sera transformée !

1. L'observation

La première étape est celle de l'observation de la situation de communication. Elle peut se résumer ainsi : j'observe un comportement qui affecte mon bien-être. Pour mieux comprendre, voici un exemple. Imaginez un préposé au service à la clientèle qui répond à un client exigeant un crédit qu'il ne peut obtenir... et ce client devient agressif. Le préposé lui répond : « Vous pouvez me parler de manière respectueuse, tout comme je le fais, car je n'y suis pour rien dans ce qui vous arrive. » À cette étape, attention aux messages non verbaux (soupirs, intonation de voix) : le but est de rester près de la réalité « objective » (des faits).

2. Les sentiments

Dans cette seconde étape, vous vous questionnez sur votre état émotionnel relié à la situation et vous exprimez vos sentiments. Reprenons notre exemple. Le préposé ajoute: « Je me sens en colère moi aussi car je n'aime pas me faire répondre comme cela... » Commencez la phrase par « je » afin de prendre la responsabilité de ce que vous vivez et de l'indiquer clairement.

3. Le besoin

La troisième étape consiste à cerner les besoins, les désirs et les valeurs qui ont éveillé les sentiments, chez vous-même ou chez votre interlocuteur. Elle permet aussi d'exprimer le désir de communiquer de manière non violente : « Nous ne pouvons pas éliminer votre situation désagréable, mais le fait de parler respectueusement nous simplifierait la vie à tous les deux. » Soyez à l'écoute de vos besoins et de ceux des autres qui sont à l'origine de la situation problématique.

4. La demande

La dernière étape consiste à demander à l'autre de contribuer au bien-être mutuel dans la relation. Elle permet de renforcer le « pacte de CNV ». Par exemple, « Si vous êtes d'accord, nous nous adresserons l'un à l'autre avec respect à l'avenir. Cela évitera de rendre encore plus désagréable une situation qui l'est déjà pour vous, j'en suis bien conscient. »

Des ressources pour aller plus loin

Marshall B. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la communication non violente.*

<http://www.anima-conferences-formations.com/component/content/article/11-articles/75-la-communication-non-violente.html>

4 étapes fondamentales pour la Communication Non-Violente

Nous avons tous des besoins fondamentaux : quand l'un de ces besoins n'est pas satisfait, le manque génère un inconfort, qui génère une émotion, et ensuite une expression plus ou moins violente de cet inconfort. L'efficacité de la CNV tient ensuite dans 4 étapes simples qui la composent :

- 5) **Observer la situation** : cette étape implique d'apprendre à distinguer l'évaluation de l'observation. Cela consiste à remplacer généralisations et jugements par une description circonstanciée et précise des faits.
- 6) **Reconnaître le sentiment** : il s'agit ici de prendre conscience du ressenti provoqué par la situation précédente, et de le nommer en utilisant tout le registre du vocabulaire affectif.
- 7) **Identifier le besoin sous-jacent** : prendre conscience et verbaliser le besoin qui engendre le sentiment permet en retour de déterminer les moyens à mettre en œuvre pour le satisfaire.
- 8) **Exprimer une demande négociable** : l'objet de la demande est d'expliquer dans un langage clair les actions que nous aimerions voir mener pour satisfaire le besoin.

<http://psychotherapie.comprendrechoisir.com/astuce/voir/93282/la-communication-non-violente-ou-cn>

La communication NonViolente au quotidien

Par Marshall Rosenberg

Notes de lecture du livre en question, par Charles Olivier

Les formes de communication qui tendent à blesser
La critique
Le déni de responsabilité
L'exigence

Première étape de la CNV : faire une **observation précise** de ce qui contribue à augmenter ou diminuer notre bien-être...

Et surtout, veiller à séparer nos observations de toute forme d'évaluation !

Deuxième étape : exprimer ce qui se passe en nous, c'est-à-dire nos **sentiments**... Car ceux-ci nous permettent d'évaluer et de communiquer notre degré de bien-être.

Et là encore, il s'avère crucial de savoir distinguer les mots décrivant des sentiments proprement dits de ceux se rapportant plutôt à notre perception ou notre évaluation des agissements des autres à notre égard.

Troisième étape : déceler le **besoin** dont la non-satisfaction (ou la satisfaction !) est à l'origine de l'émotion vécue... Il s'agit donc de prendre la responsabilité de l'émotion en question, en percevant qu'elle origine d'abord d'un de nos propres besoins, qui n'aura donc pas pu trouver satisfaction.

En ce sens, on peut notamment veiller à ce qu'en utilisant l'expression « parce que » pour désigner l'origine de notre émotion, on fasse suivre celle-ci par « je », et idéalement par « j'ai besoin de », plutôt que par « tu », ou quoi que ce soit d'autre.

Quatrième étape : formuler une **demande** qui décrive clairement les actions que nous voudrions voir menées, et qui soit donc :

- 4) Positive (Contre-exemple : je voudrais que mon mari ne passe pas autant de temps à travailler... Alors il est allé joué au golf !)
- 5) Précise : (Contre-exemple : Lassie, va chercher de l'aide !... Le chien est alors allé consulter un psychiatre...)

Exemple des demandes des lycéens à leur directeur...

La différence entre demander et exiger...

Est surtout indiquée par la façon dont nous pourrions répondre à un refus !

Faire une demande non-violente ne veut donc pas dire que nous n'ayons pas le droit de persuader par la

suite notre interlocuteur de changer d'avis...

Mais cela implique surtout de démontrer une compréhension respectueuse de ses motifs de refus, et donc des besoins qui les empêchent de faire ce qu'on aurait pu leur demander.

Quand nous savons démontrer que nous tenons d'abord et avant tout à préserver la qualité de notre lien avec notre interlocuteur, il est beaucoup plus facile pour celui-ci d'accueillir notre demande de façon favorable.

L'empathie

Le succès d'une interaction s'inscrivant dans le mode de la communication non-violente repose en fait sur l'empathie, et donc sur notre capacité à...

Concentrer notre attention sur ce qui se passe chez les autres et sur leurs besoins, quelle que soit leur façon de l'exprimer.

Se montrer ainsi **réceptif** aux messages d'autrui.

Le questionnement empathique...

Constitue une façon cruciale de démontrer cette attention et cette réceptivité. Il peut donc s'agir...

- 1) D'une **paraphrase**, par laquelle on vérifie donc simplement l'exactitude de notre compréhension
- 2) D'une **question complémentaire**, par laquelle on peut s'assurer d'avoir bien compris l'interlocuteur comme il le souhaitait, et qui peut alors porter tant sur ce que celui-ci observe que sur ce qu'il ressent ou demande, de même que sur le besoin étant à l'origine de ses sentiments.
- 3) D'une **question plus ouverte ou générale**, telle que « Comment te sens-tu ? », ou « Que veux-tu dire par là ? »...

Notons que dans les deux premiers cas, nous devinons d'abord, puis nous vérifions.

Ajoutons que l'on peut finalement proposer à l'interlocuteur une piste de solution et d'action, ou en d'autres termes une demande qu'il pourrait lui-même vouloir formuler, à travers une question du genre : « Y a-t-il quelque chose que je pourrais faire pour t'aider ? » ou encore « Penses-tu qu'il pourrait être utile ou intéressant d'essayer telle chose ? »...

Deux phénomènes peuvent nous indiquer que nous aurons été suffisamment présents :

- 1) L'interlocuteur vient à éprouver un soulagement qui tend d'ailleurs à se manifester dans tout son corps...
- 2) L'interlocuteur vient à carrément arrêter de parler !...

On peut alors tout simplement demander : « Veux-tu encore ajouter quelque chose ? »...

Quand nous ne sommes pas capables de demander de l'empathie, c'est fort probablement parce que nous en avons nous-mêmes besoin... Il est alors essentiel de recevoir les « premiers soins » empathiques, que ce soit en se les administrant soi-même, ou en recherchant de l'aide extérieure en ce sens.

L'art de la réconciliation

Par Marshall Rosenberg

Notes de lecture du livre en question, par Charles Olivier

Je voudrais savoir ce que ça te fait, ce qui se passe en toi quand je te parle de ma tristesse...
J'aimerais te dire ce qui s'est passé en moi quand je me suis comporté comme je l'ai fait.

On ne devrait pas dépendre de la disponibilité d'un autre pour effectuer sa propre guérison.

Il n'est pas nécessaire d'aborder le passé plus que minimalement, puisque c'est de l'empathie que provient la guérison. L'essentiel de la conversation devrait donc porter sur ce qui se passe en nous dans le moment présent.

La **première clé de la guérison** consiste donc à mettre l'accent sur ce qui est vivant maintenant, plutôt que sur le passé.

En outre, la pratique de l'empathie pourrait être décrite comme l'art de « surfer » sur les émotions qui émanent de l'autre... Ce qui peut donc impliquer de ne pas porter d'attention qu'il en faut aux détails de ce qu'il peut dire !

Empathie vs sympathie

Il faut se connecter à la souffrance de l'autre, sans avoir pour autant à ressentir la même chose.

On peut même parler « **d'aimer la souffrance de l'autre** », voire même de « **jouer avec la douleur** »...
Et notamment d'être assez déconnecté de la souffrance en tant que telle ou de ce qui peut l'avoir engendré pour en arriver à n'être soi-même pas atteint par cette dernière...

Les deux composantes de base de l'empathie sont donc les suivantes :

- 1) Être pleinement présent
- 2) Se concentrer sur les sentiments et les besoins de l'autre

Les deux « seuls cas » où la parole peut réellement s'avérer nécessaire...

- 1) Afin de vérifier certaines choses auprès de l'autre, et de s'assurer ainsi d'être en lien avec ses sentiments et besoins
- 2) Quand l'interlocuteur s'est mis très vulnérable, et qu'il pourrait alors souhaiter avoir la confirmation d'être compris

L'empathie fait énormément de bien, et la personne qui en a reçu suffisamment éprouvera un soulagement que nous ressentirons aussi dans notre propre corps, et que tous ceux qui sont alors dans la pièce pourront ressentir également.

Trois « dernières » composantes de l'empathie

- 1) Rester avec la personne jusqu'à ce qu'elle ait reçu suffisamment d'empathie (ce qui peut être indiqué par des signes de soulagement, ou par un arrêt de la parole)
- 2) Vérifier que la personne a bel et bien reçu suffisamment d'empathie, en demandant par exemple : « Y a-t-il autre chose que tu voudrais dire ? »
- 3) On peut alors aider la personne à formuler un **souhait** « *post-empathique* », ou en d'autres termes une **demande** visant à répondre à un besoin. On peut notamment lui suggérer : « Aimerais-tu que je te dise comment je me sens, suite à votre partage ? ». C'est de plus à ce moment que la personne peut demande des conseils sur la manière de mieux répondre à son besoin.

Les excuses : un acte violent, puisque reposant sur la honte...

La culpabilité et la honte, de même que la déprime et la colère proviennent du mode de pensée qui est à l'origine de la violence, sur cette planète.

Souvent, notre façon de penser nous empêche d'être conscient de nos besoins, et à plus forte raison d'y répondre.

Comment devenir et rester malheureux : il suffit de se comparer aux autres !

Comment faire intervenir l'autre partie, dans un conflit :

- 1) Jouer le rôle d'un tiers
- 2) Jouer le rôle de l'autre partie
- 3) Demander à l'autre partie elle-même de participer au dialogue.

Précisons que les deux parties peuvent également changer de rôle.

Une fois que la personne a suffisamment reçu d'empathie, et seulement à partir de ce moment, on peut inviter celle-ci à donner elle-même de l'empathie à l'auteur de l'acte qui a suscité sa douleur, à travers une question comme : « J'aimerais te dire ce qui se passait en moi au moment où je faisais cela ».

D'une façon plus globale, la personne qui écoute peut alors :

- 1) Partager ce qu'elle ressent, à la suite de ce qu'elle vient d'entendre.
- 2) Reconnaître de quelle manière elle a pu contribuer à créer la situation
- 3) Toucher d'une part les besoins non satisfaits chez elle...
- 4) et d'autre part reconnaître la douleur suscitée chez l'autre

Notons que ce travail de deuil n'a en lui-même rien à voir avec des excuses, qui par définition impliquent une notion de reproche. Pour la personne qui « fait son deuil », il s'agit plutôt de reconnaître ce qu'elle aurait préféré faire pour répondre plus complètement aux besoins de chacun. Cela permet de faire remonter une douleur que la personne qui a souffert a maintenant la capacité d'entendre.

C'est maintenant au tour de celui qui « fait son deuil » de demander qu'on l'écoute en silence pendant qu'il exprime ses besoins, ou après coup, de demander à l'autre d'exprimer ses réactions.

...

« **Prends ton temps** »... Ces trois mots peuvent faire des miracles, non seulement dans la pratique de l'empathie, mais aussi dans la vie en général !

« Ma colère est précieuse, c'est vraiment une bénédiction. Quand je suis fâché, je sais que j'ai besoin de ralentir, et d'examiner ce que je me dis à moi-même. »

« Ce n'est pas la colère elle-même qui pose problème, mais les pensées qui nous habitent quand nous sommes en colère. »

« Suis le chemin de ta félicité »...

Les ressources insoupçonnées de la colère

Par Marshall Rosenberg

Notes de lecture du livre en question, par Charles Olivier

Il est dangereux de voir dans la colère quelque chose de mauvais qu'il faut réprimer. Cette réaction de répression nous amène souvent à la faire éclater d'une manière qui peut être dangereux pour nous-mêmes ou pour les autres.

Ne dit-on pas souvent des tueurs en série : « *Je ne l'ai jamais entendu élever la voix. Il n'était jamais fâché contre personne* » ?...

Est-il pourtant mieux de chercher à « évacuer » sa colère en l'exprimant extérieurement, ou ne risque-t-on pas surtout de donner le message, et ce autant à la colère qu'à nous-mêmes, qu'il peut justement être acceptable de lui laisser libre cours ?

Ce qu'il est surtout essentiel de comprendre en rapport à cette émotion comme à d'autres, c'est qu'elle constitue en fait un signal que quelque chose ne va pas, et tend d'ailleurs à nous indiquer ce qui ne va pas, justement.

La colère est donc comparable au témoin s'allumant sur le tableau de bord d'une voiture, et qui nous donne ainsi des informations fort utiles sur les besoins de notre moteur. Pas une seconde, nous ne voudrions l'ignorer, ou encore moins le cacher ou le débrancher, n'est-ce pas ? Au contraire, nous ralentirions, et nous essayerions de comprendre pourquoi il s'est allumé.

Une seule personne est nécessaire...

Si je parviens à rester concentré sur ma colère et sur les signaux qu'elle m'envoie, je peux garder le cap, et ainsi rester en lien avec l'autre, quelle que soit la manière dont elle me communique.

Autrement dit, la CNV, ça marche, et ce même si on est le seul à l'appliquer !

Une prise de conscience fondamentale...

Il faut tout d'abord rendre conscience du fait que le stimulus ou déclencheur de notre colère n'en est pas la cause. La véritable cause de la colère n'est pas ce que les autres font, mais ce qui se passe en nous en réaction à ce qu'ils font.

En effet, ce ne sont pas simplement les actes des autres qui nous mettent hors de nous, mais l'évaluation que nous pouvons faire de ces actes.

Étape « zéro » dans la gestion de sa colère...

Il s'agit d'une part de...

1) Se taire, de ne pas se mettre à critiquer la personne sur le moment, et de n'entreprendre aucune action

visant à la punir.

Et d'autre part de...

2) Prendre une grande respiration, puis veiller à respirer d'une façon profonde et apaisante, pour au moins quelques secondes.

Première étape dans la gestion de sa colère...

Définir clairement l'événement ou élément déclencheur, **sans y ajouter ou mêler sa propre évaluation ou son propre jugement.**

Un exemple...

Celui du détenu qui, après trois semaines, n'avait toujours pas reçu de réponse des responsables de son centre de détention, auxquels il avait fait parvenir une lettre. Voici donc quelles seraient ses réactions possibles :

- 1) Qu'il cherche en lui-même ses sentiments et besoins ; il se serait alors peut-être rendu compte qu'il était surtout effrayé, mais pas en colère...
- 2) Qu'il porte plutôt son attention sur les sentiments et besoins de l'autre ; il n'aurait alors plus du tout éprouvé de colère, car quand nous parvenons à comprendre l'autre, nous ne sommes même plus vraiment en lien avec nos propres sentiments.
- 3) Qu'il y voit un signe de rejet : il se serait alors senti blessé ou découragé, mais pas en colère.
- 4) **Qu'il considère que les autres ont eu tort de se comporter comme ils l'ont fait... Cette manière de penser, quant à elle, est TOUJOURS à l'origine de la colère...**

Qu'y a-t-il de mal à penser comme cela ? La réponse de Marshall Rosenberg :

« Je ne dis pas qu'il est mauvais de penser comme cela. Je dis simplement que ce sont ces pensées qui sont responsables de votre colère »...

Si vous voulez utiliser la culpabilité pour motiver quelqu'un, il faut que le déclencheur et la cause soit entremêlés, de sorte que l'on puisse laisser entendre que le comportement d'un autre soit la seule cause de notre souffrance.

En utilisant la CNV, on commencera plutôt par se dire que « Je suis en colère parce que je pense certaines choses qui présument que l'autre a mal agi ».

Exemple de différentes personnes du Rwanda, ayant toutes perdu leurs familles, et se retrouvant dans la même pièce : certaines ont la rage au ventre, et ne pensent qu'à se venger ; d'autres peuvent éprouver des sentiments très intenses, mais pas de colère, et aspirent surtout à trouver des moyens pour faire en sorte que de telles horreurs ne se reproduisent pas.

L'exemple du coup de coude du gamin : comment on peut en arriver à réagir de deux manières complètement différentes à un même geste commis par une même personne, en deux occasions différentes.

Les jugements moraux, souvent sous la forme d'image, tendent à apparaître si furtivement qu'on peut facilement être amené à croire qu'un événement est la cause de notre colère, alors qu'il n'en est que le déclencheur.

Exemple de ma propre expérience avec ma propriétaire et les locataires d'en bas, qui faisaient le « party » à toutes les fins de semaines...

Deuxième étape dans la gestion de sa colère...

Identifier l'évaluation ou les évaluations, le jugement moral ou les jugements moraux qui sont à l'origine de notre colère.

Troisième étape dans la gestion de sa colère...

Rechercher le sentiment, et surtout le besoin insatisfait qui est à l'origine de notre colère.

Car il faut comprendre que si nous nous mettons en colère, c'est qu'il y a, à quelque part, un besoin insatisfait, le véritable problème s'avérant que nous ne nous serons pas montrés suffisamment conscient de nos besoins, au départ. En n'ayant pas su s'assurer de rester bien vigilant en ce sens, on devient alors vulnérable aux réflexes de notre mental, qui tend alors, en raison des conditionnements qu'il a reçus, à focaliser sur les autres, sur ce qui ne va pas chez eux, et sur le fait qu'ils n'auront pas su répondre à nos besoins.

Les jugements que nous portons sur les autres, et qui peuvent ainsi générer la colère, sont donc en fait l'expression déformée de nos besoins insatisfaits.

Lorsque nous sommes directement reliés à notre besoin, la colère n'aura plus jamais lieu d'être.

L'émotion n'a alors pas été réprimée, mais elle s'est transformée en **force d'action**, en une **énergie positive** qui ne cherche en fait qu'à répondre au besoins.

Ce processus n'aura constitué qu'une preuve de plus du fait que « *le rôle fondamental de nos sentiments est de nous orienter vers nos besoins* ». Voilà en effet la fonction naturelle des émotions : nous inciter à répondre à nos besoins.

Toutefois, la colère est stimulée par une émotion détournée. Quand nous la ressentons, nous sommes donc déjà déconnecté de nos besoins qui en eux-mêmes pourraient constituer une motivation naturelle. Nous consacrons alors notre énergie non pas à satisfaire notre besoin, mais à critiquer les autres et à punir.

Le dénouement inattendu de l'histoire du détenu : après que ce dernier en vint tout naturellement à la conclusion qu'il augmenterait nettement ses chances s'il communiquait en étant en résonance avec ses besoins plutôt qu'en ayant la conviction que les autres avaient tort, il baissa les yeux et dit « Si j'avais su »... Puis, quelques heures après avoir d'abord dit qu'il n'était pas encore prêt à expliquer ce qu'il voulait dire, il revint voir Marshall et lui dit : « Si vous m'aviez enseigné auparavant ce que vous venez de m'apprendre sur la colère, je n'aurais pas tué mon meilleur ami »...

Exonérer les autres de toute responsabilité.

Comme le jugement se donc essentiellement à la source de la colère, la démarche centrale à effectuer, si l'on veut pouvoir désamorcer cette dernière, consiste en ce sens à **exonérer les autres de toute responsabilité**.

D'ailleurs, il importe de se rappeler que l'on devient carrément dangereux lorsque l'on se met à penser que les autres sont responsables de notre colère.

L'arme ultime...

Enfin, si une chose peut s'avérer particulièrement efficace pour ce qui est de gérer sa colère, c'est de tenter d'éprouver de **l'empathie** pour l'autre, et en arriver ainsi à **comprendre** ce qui a pu l'emmener à

se comporter comme il l'a fait.

Une question d'entraînement...

Précisons que ce processus décrit jusqu'ici peut se faire en quelques minutes, tout comme il peut se faire en quelques secondes ou même fractions de seconde... Tandis que pour d'autres, comme le détenu, cela prendra plutôt des heures...

L'habileté à bien gérer sa colère, comme tout autre compétence, peut donc être développée rapidement, à condition d'y consacrer suffisamment de pratique, voire d'entraînement.

Quatrième étape dans la gestion de sa colère...

Une fois que la colère a été transformée en d'autres sentiments, on peut alors engager le dialogue avec l'autre, en vue de lui communiquer les quatre informations suivantes :

- 1) Indiquer à l'autre le **comportement** qu'il a eu et qui n'était pas en accord avec nos besoins, déclenchant ainsi notre colère.
- 2) Exprimer le **sentiment** que nous ressentons et qui, une fois que la colère aura donc été elle-même désamorcée, pourra par exemple être de l'ordre de la tristesse, la peur, la frustration, etc.
- 3) Nommer les **besoins** qui ne sont pas satisfaits chez soi.
- 4) Adresser à l'autre une **demande** claire.

Il importe de garder ceci en tête : la violence ne permet qu'une satisfaction superficielle et momentanée...

Et la vengeance n'est au fond qu'une demande d'empathie déguisée... Car « *quand nous pensons devoir faire mal aux autres, il faut vraiment que nous ayons besoin que les autres sentent à quel point notre souffrance est grande, et à quel point leur comportement a contribué à le générer* »...

Exemple d'un autre détenu

Mashall prend le rôle du détenu, et celui-ci de la personne qui l'a fait souffrir. Marshall décrit alors la souffrance du détenu, et demande à ce dernier de lui dire ce qu'il l'aura entendu dire. Après quelques minutes à discuter de cette manière, le détenu dit à Marshall : « Stop, stop, tu as raison. C'est de ça dont j'ai besoin. ».

Puis, un mois plus tard, Marshall rencontra à nouveau le détenu, qui lui dit alors : « *Marshall, tu te souviens de ce que tu m'as dit la dernière fois ? Quand nous pensons que nous prenons souffrir les autres, c'est en réalité de compréhension pour notre propre souffrance dont nous avons besoin ? (...) Tu serais d'accord de refaire le point là-dessus aujourd'hui, très lentement, avec moi ? Je sors d'ici dans trois jours, et si je ne suis pas au clair avec cela, je risque de faire souffrir quelqu'un* »...

Échanges pendant les ateliers

Participante : « Cela me parle, mais j'ai l'impression qu'il faudrait que je sois surhumaine pour y arriver ».

Marshall : « **Tout ce qu'il faut vraiment faire, c'est se taire.** Tu vois, je ne crois pas que ce soit si héroïque. Il suffit de se taire, de ne pas se mettre à critiquer la personne sur le moment, et de n'entreprendre aucune action visant à la punir. **Arrête-toi et contente toi de respirer et de passer par ces différentes étapes.** Et avant tout – et c'est une étape très importante – taï-toi ! »....

Participante : « Mais dans l'exemple où une personne attend pendant une demi-heure qu'une autre personne vienne la chercher, moi, je serais déjà en train de bouillir, bien avant que la personne arrive ».

Marshall : « Pendant que tu attends, il y a une chose que tu peux faire pour t'apporter un soulagement, et cela augmentera tes chances de satisfaire tes besoins. Si tu passes par ces étapes dont nous avons parlé, tu sauras ce qu'il faut dire, quand la personne arrivera, pour augmenter la probabilité qu'elle vienne à temps la fois suivante. J'espère avoir expliqué cela clairement, de manière à ce que ça ne paraisse pas surhumain. **Réprimer ou étouffer sa colère, c'est cela qui serait surhumain.** Il s'agit ici de rester concentré à chaque instant sur ses besoins, et sur ce qui est vivant en nous et chez l'autre ».

Comment faire comprendre nos sentiments et nos besoins aux autres

On constate que le meilleur moyen de se faire comprendre par un autre est de le comprendre d'abord. Plus j'ai de l'empathie pour l'autre, et que je comprend ce qui a pu l'emmener à se comporter comme il l'a fait, plus j'ai de la chance d'obtenir une certaine réciprocité, c'est-à-dire de la compréhension de tout ce que je vis moi-même par rapport à lui ou à elle. L'autre a beaucoup de mal à entendre mon vécu. Alors si je veux qu'il l'entende, je dois d'abord lui communiquer de l'empathie.

Savourer les jugements qui nous passent par la tête

« Quand je suis en colère, je me cale dans mon fauteuil, et je regarde le spectacle de cette violence qui se déchaîne dans ma tête. J'entends toutes ces paroles très dures que j'aimerais prononcer, je vois ces choses que j'aimerais faire à l'autre, puis j'écoute la souffrance qui se cache derrière. Et quand je contacte cette souffrance, je ressens toujours une forme de détente. À ce moment-là, je me sens capable de voir l'autre comme un être humain. Je ne réprime rien, bien au contraire : je donne libre cours à la violence dans ma tête, et je la savoure. »

Document de travail

fourni par Robert Bouchard et Marcelle Bélanger de Conscientia

dans le cadre de la formation d'introduction à la CNV

En rapport à la notion d'attention..

Mihaly Csikszentmihalyi :

« Si notre attention n'est pas occupée par une activité extérieure, nous avons presque tous spontanément des idées noires ! Du coup, nous cherchons à avoir toujours l'esprit occupé »...

« Nous ne retirons pratiquement jamais autant de plaisir que lorsque notre attention est complètement investie dans une seule chose ».

De Wit :

« Quand nous sommes attentifs à notre esprit, nous réalisons que la plupart du temps, il navigue dans le passé ou dans l'avenir, mais ne reste pas dans le moment présent. »

« Nous ne sommes donc que partiellement conscients de ce qui se passe dans le moment même. La pratique de la présence attentive a pour but de nous sortir de cette distraction. »

Kabat-Zinn :

« Observer son corps et son esprit intentionnellement, en acceptant telles qu'elles sont nos expériences de moment en moment. »

« Il ne s'agit donc pas de rejeter ses pensées ou de chercher à les supprimer, ni même de contrôler quoi que ce soit, sinon la direction de son attention. »

« La pratique de la présence attentive exige beaucoup d'efforts et de discipline parce que les forces qui nous empêchent de « faire attention », c'est-à-dire nos habitudes et nos réactions automatiques, sont très tenaces. »