

La communication non violente

Lors d'une réunion, je parlais avec un groupe d'adultes confrontés à un problème. L'un d'eux devait avoir une discussion un peu délicate avec une personne qui ne faisait pas partie du groupe. Il nous demandait comment faire. J'ai proposé d'utiliser la communication non violente. Une des personnes présentes a ri en croyant que je disais une plaisanterie.

J'ai réalisé que, dans ce groupe de six personnes, nous n'étions que deux à connaître ce processus de communication, appelé souvent CNV. Pourtant, cette manière de parler à l'autre est redoutablement efficace. Je suis étonnée qu'elle ne soit pas plus connue et pratiquée alors qu'elle a été développée dans les années 70 déjà.

Parler dans le respect de l'autre et de soi

Marshall Bertram Rosenberg, psychologue, était un «faiseur de paix ». Spécialisé dans la relation individuelle, il a été très actif dans la recherche d'une entente pacifique entre des pays en guerre, notamment.

Selon lui, la violence surgit d'un mode de pensée qui se résume à accuser, culpabiliser et agresser, en ne reconnaissant ni sa propre vulnérabilité, ni celle de l'autre.

J'ai la certitude que le cœur humain a deux besoins : être aimé et aimer. Cela s'harmonise bien avec la pensée de Marshall B. Rosenberg qui a écrit « Ce que je recherche dans la vie, c'est la bienveillance, un échange avec les autres motivé par un élan du cœur réciproque. »¹

Nous sommes des êtres humains en quête de paix et d'amour. Nous avons besoin de respect, d'acceptation de qui nous sommes, d'espace d'expression, d'écoute, d'accueil. Nous sommes faits pour la relation. Notre quotidien est tissé de relations de toutes sortes de formes et d'intensités.

Jésus a posé des paroles très claires au sujet de nos relations. « Tu aimeras ton prochain comme toi-même. » Marc 12 :31

Nous sommes enjoint à aimer l'autre ainsi que nous-même. Aimer, c'est prendre soin, respecter, éprouver de l'empathie, vouloir le bien...

Jésus attend cela de nous, autant pour l'autre que pour soi. Nous sommes appelés à prendre soin de l'autre et de soi.

Dans la relation, la communication est un élément clé.

Pour bien communiquer, il est nécessaire de savoir qui je suis, ce que je ressens, ce que je pense, ce dont j'ai besoin et ce que je désire atteindre. Il est également indispensable de considérer mon vis-à-vis comme digne d'être en relation avec moi, d'être écouté et accueilli.

¹ Rosenberg, M. B. (2016), Les mots sont des fenêtres (ou des murs). Jouvence.

4 étapes vers une éclaircie

J'aime beaucoup le processus de la CNV parce qu'il est simple, efficace et graphique. On s'appuie sur la bienveillance, l'observation, le non-jugement, l'expression des sentiments et des besoins.

Cela peut conduire à mettre des choses au clair et même à la résolution d'un conflit.

Au lieu de lancer, sous l'effet de la colère : « C'est toujours comme ça avec toi. Tu n'arrives jamais à l'heure pour le repas ! », on peut dire calmement : « Je suis triste que tu ne sois pas venu à l'heure pour le repas parce que j'espérais que nous puissions vivre ce repas ensemble en famille ». Notre interlocuteur se trouve dans une atmosphère bien différente, où il ne doit pas affronter de la colère mais où il peut accueillir la tristesse de l'autre et son désir d'un moment de qualité avec lui. Ce n'est plus un affrontement, mais une déclaration d'attachement.

Voici les 4 étapes à franchir, après avoir proposé à l'autre de nous écouter jusqu'au bout.

Le but n'est pas qu'il se justifie ni même qu'il donne son avis, mais qu'il écoute.



Observation

On aborde la discussion en commençant par parler objectivement d'une situation précise.

Il m'arrive de préparer quelqu'un, enfant, ado ou adulte, à une future discussion qui peut paraître épineuse. Je lui propose de partir de quelque chose qui s'est passé, pour éviter d'entrer dans une généralisation.

Exemple : « Lundi, nous avons rendez-vous et tu n'es pas venu ».



Sentiments

On poursuit en partageant nos sentiments par rapport à cette situation.

C'est un moment assez intime où on ose une mise à nu. C'est accepter de dévoiler sa vulnérabilité.

Exemple : « Je me suis sentie déçue et contrariée... ».



Besoins

On nomme ce dont on a besoin dans ce genre de situation.

C'est une étape importante parce qu'elle donne des informations à notre interlocuteur. La plupart du temps, il ne peut pas savoir ce dont nous avons réellement besoin.

Exemple : « ... parce que j'ai besoin de me sentir en confiance lorsque nous convenons de quelque chose ensemble et de me sentir respectée dans nos engagements ».



Demande

On formule une demande en prenant soin à ce que ce ne soit pas perçu comme une exigence.

On s'appuie sur le besoin qu'on a exprimé.

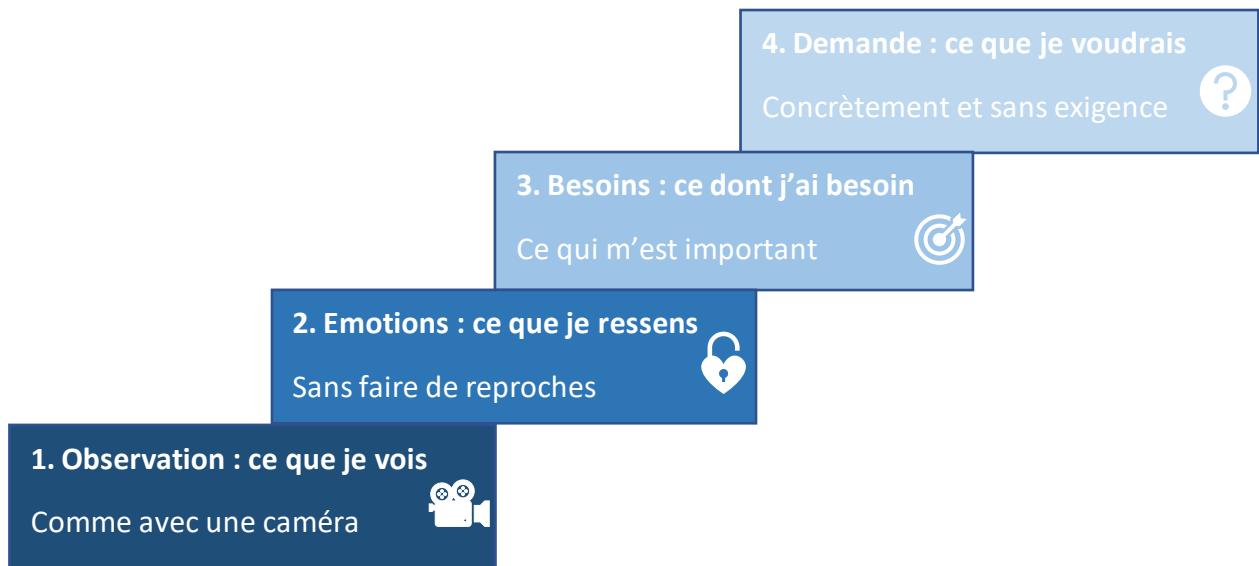
Exemple : « J'aimerais que tu me dises si tu es d'accord de venir systématiquement lorsque nous nous donnons rendez-vous ».

Ce processus permet de mettre des mots sur ce qui se passe en nous. C'est une manière de prendre soin de soi. Il donne un droit de regard à notre vis-à-vis sur notre monde intérieur et notre vulnérabilité. Avec la demande, c'est une main que nous tendons vers l'autre, ouverte et bienveillante. C'est également une marque de confiance.

Notre vis-à-vis est libre de ses réactions et de ses choix. Ayant entendu notre observation, été informé de nos sentiments et de nos besoins, il peut accueillir notre demande sans qu'il ne se sente en danger de devoir se justifier ou de se défendre. Il a aussi la liberté de répondre « Non » à notre demande, en connaissant ce qui la fonde.

Dans mon exemple, il pourrait me répondre qu'il ne peut pas être certain de tenir ses engagements et qu'il a besoin de plus de spontanéité.

Dans ce cas, nous pourrions chercher ensemble une manière de faire qui convienne à chacun, par exemple en s'envoyant un message peu avant le rendez-vous pour le confirmer. Ainsi, nous prenons soin de son besoin de spontanéité et mon besoin de respect et de confiance.



Mon expérience

J'utilise volontiers ce type de communication, en particulier pour gérer des conflits entre deux personnes ou un groupe de personnes. Je donne trois exemples liés à mon rôle de coach dans une école.

Thierry et son prof de gym

Thierry a 15 ans. Je suis sa coach depuis deux ans et demi. En coaching, il me dit qu'il ne supporte plus son prof de gym, Monsieur H.

Il trouve que ses règles pour l'unihockey sont absurdes et qu'il fait des choses insensées. Il se sent frustré parce que lorsqu'il aimerait dire quelque chose, il se sent rejeté ou il préfère se taire. Il bloque et il fait alors comme il veut ce qui énerve son prof.

Je propose une rencontre à trois, lui, Monsieur H. et moi.

Thierry se prépare avec moi à l'avance, en passant les 4 étapes en revue. Il a très peur de cette rencontre. Il craint la réaction de Monsieur H.

Lorsque nous nous rencontrons à trois, comme à chaque fois que j'anime ce type de réunion, je prie puis je pose trois règles au début.

- Je m'exprime en **JE** (« Je me sens énervé » au lieu de « Tu m'énerves »)
- **J'écoute** attentivement l'autre sans penser à ce que je pourrais dire. Je ne prépare pas dans ma tête ce que je vais exprimer quand ce sera mon tour.
- J'écoute **sans poser de jugement**. La vérité de l'autre a autant de valeur que la mienne. Son angle de vue n'est pas le même que le mien mais tout autant respectable.

Il m'arrive de prendre un objet et de le poser entre les personnes afin qu'elles puissent expérimenter concrètement que chacune voit quelque chose de différent. Le devant d'un livre ne ressemble ni à son dos, ni à sa tranche. C'est pareil pour une situation.

Thierry, nerveux, se lance : « Mercredi passé, pendant la gym, vous avez dit qu'il fallait taper en tenant la canne comme cela. Je vous ai dit que c'était faux. Vous avez répondu « Arrête avec tes commentaires et joue ! ».

Je me suis senti rejeté et frustré.

J'ai besoin d'être accepté et d'être reconnu parce que je sais jouer à l'unihockey. J'aimerais que vous m'écoutez quand je vous dis une remarque. »

Monsieur H. écoute Thierry. Puis, quand c'est son tour de parler, il lui explique sa réalité de prof dans une salle de gym avec une vingtaine d'élèves qu'il faut gérer. Il lui dit qu'il le respecte mais que lorsqu'il donne des règles, il désire que les élèves les suivent. Si Thierry veut en parler avec lui, il aimerait qu'il le fasse à la fin du cours et pas pendant le jeu.

Ils conviennent qu'ils prennent du temps ensemble à la fin du cours si Thierry désire discuter avec lui.

A la fin de la rencontre, après que Monsieur H. soit parti, Thierry me serre longuement la main pour me remercier. Il a l'air ému. Il me dit que l'image qu'il a de son prof a changé, qu'il le comprend mieux et le trouve plus sympa.

Il rajoute : « Tout n'est pas comme cela semble ».

Je symbolise en dessinant un croquis d'une pierre d'améthyste. De l'extérieur, c'est un banal caillou gris. Si on le brise en deux, on voit ce qui se trouve à l'intérieur : un superbe quartz violet. Thierry a pu voir le cœur de son prof.

Les cours de gym sont apaisés. Thierry et Monsieur H. se comprennent mieux et ils ont trouvé comment communiquer ensemble.

Tania, Hélène et Lydia

Toutes les trois ont 13 ans. Je suis la coach de Tania et de Lydia depuis 8 mois. Hélène a une autre coach.

Tania me partage un problème dans leur relation. Elle était très proche d'Hélène depuis plusieurs années. Puis Lydia est arrivée dans leur école. Tania et elle sont devenues amies. Hélène s'est sentie rejetée et l'a dit à Tania. Cette dernière a tenté de jongler entre ses deux amies mais il y a eu de plus en plus de tensions entre Hélène et Lydia. C'est allé jusqu'au conflit ouvert.

Tania me dit sa peur de blesser ou de fâcher une de ses amies. Elle se sent coincée entre les deux. Si elle va vers l'une, l'autre souffre. Elles sont les trois perdantes de ce fonctionnement.

J'organise une rencontre entre les trois filles et moi. Hélène ne souhaite pas que sa coach y participe. Au début de la réunion, j'explique les trois règles. Préparée lors d'une séance de coaching précédente, Tania commence.

« Jeudi, au cours de biologie, je ne savais pas à côté de laquelle de vous deux m'asseoir. Je sais que vous voulez les deux que je sois près de vous.

Je me suis sentie effrayée à l'idée de blesser ou de fâcher l'une de vous. Je me suis aussi sentie triste parce que je savais que cela allait arriver de toute façon puisque je ne peux pas m'asseoir à côté des deux en même temps.

J'ai besoin de paix.

J'aimerais que vous arrêtiez de vous disputer devant moi. J'aimerais aussi que vous sachiez que je vous aime toutes les deux et que je ne veux vous faire aucun mal. »

Il y a beaucoup d'émotions et des larmes pendant la rencontre. Lydia et Hélène disent à Tania qu'elles l'aiment aussi et qu'elles ne veulent pas qu'elle ait peur ou soit triste à cause d'elles. Elles s'engagent à ne plus se quereller devant elle.

Le lendemain, j'écris un contrat avec ce qui a été discuté et décidé.

« Accord entre Tania, Hélène, Lydia et Madame Zwick-Golay.

Tania a besoin de paix. Elle désire rester à l'écart des querelles entre Hélène et Lydia.

Elle désire aussi qu'Hélène et Lydia sachent qu'elle les aime et qu'elle ne veut pas leur faire de mal.

Hélène et Lydia protègent Tania de leurs conflits et la laissent en dehors de cela. Elles savent que Tania les aime et ne veut pas leur faire de mal.

Nous essayons de communiquer pacifiquement ensemble.

Nous respectons les besoins des autres. »

C'est daté et signé par chacune de nous. Nous en avons toutes une copie.

Faire un contrat peut aider à laisser une trace tangible d'un accord.

En cas de dérapage, nous pouvons ressortir le contrat et voir ensemble s'il y a quelque chose à changer dans le contrat ou dans son application.

Il y a un côté solennel qui donne du poids à l'engagement.

Romain et moi

Romain a 14 ans. Je suis sa coach depuis 3 mois.

Nous sommes en novembre 2020 et le port du masque est obligatoire dans l'école par décret du gouvernement, à cause de la pandémie du Covid-19.

Je croise Romain dans le couloir et je remarque qu'il ne porte pas de masque. Je lui dis d'aller mettre un masque. En présence de ses copains, tous masqués, il refuse, rit et argumente. J'insiste. Lui aussi. Je mets la pression, il obéit en manifestant qu'il n'est pas d'accord.

A la prochaine séance de coaching, je lui dis :

« Lorsque je t'ai croisé dans le couloir vendredi, tu ne portais pas de masque. Lorsque je t'ai dit d'aller en mettre un, tu as refusé. Tu as ri et argumenté. J'ai dû mettre de la pression pour que tu obéisses.

Je me suis sentie alarmée par ton refus de porter le masque, choquée par ton comportement envers moi, blessée et en colère.

J'ai besoin d'être reconnue, respectée et obéie en tant qu'adulte dans cette école, mandatée par le gouvernement.

Quand une personne du corps enseignant parle avec toi et te donne une consigne, peux-tu obéir sans refuser, sans faire des mimiques, sans argumenter et avec un comportement respectueux ? »

Alors que j'énonce mes sentiments, je sens de l'émotion monter en moi. J'accueille cette émotion et je continue de parler. J'entends que cette émotion est passée dans ma voix. A ma grande surprise, à la fin de ma prise de parole, ce grand gaillard, connu dans l'école pour son attitude provocatrice et parfois irrespectueuse, a les yeux remplis de larmes. Il me demande pardon.

Je ne m'attends pas à cette réaction. Je le lui partage. Puis je lui dis que je lui pardonne et je lui répète ma demande. Il accepte. Nous regardons ensemble comment mettre cela en place.

Il n'est pas devenu un mouton docile, mais il a pris conscience de ce que son comportement peut déclencher chez les autres. Et il a décidé d'avoir comme objectif de s'habituer à une attitude plus respectueuse envers autrui.

C'est ce sur quoi nous avons travaillé les mois suivants.