

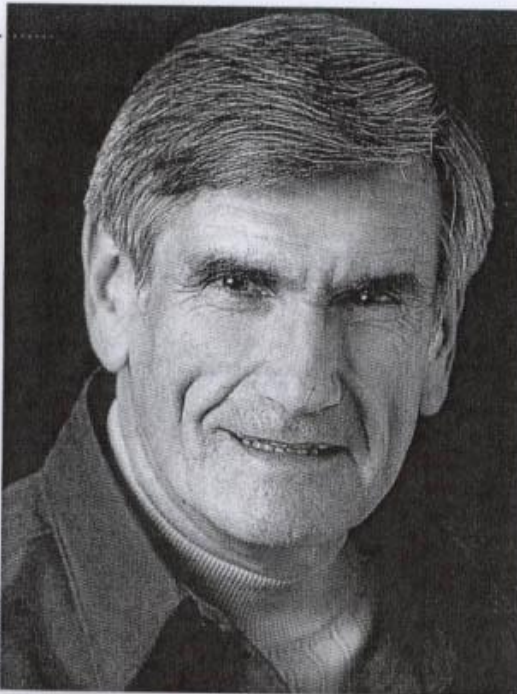
Mieux communiquer

Parlez-vous chacal ou gi

Marshall Rosenberg a inventé et développé le concept de Communication Non-Violente (CNV). Convaincu qu'il est dans la nature profonde des êtres humains d'être généreux et de créer des liens, il a recherché la meilleure manière de communiquer sans heurter les sentiments d'autrui.

26
.....

Marshall Rosenberg,
le père de la CNV.



© BETH BAYNING

La communication n'est que très rarement enseignée, nous l'apprenons essentiellement par mimétisme. Le problème est que nous transmettons ainsi toutes nos mauvaises habitudes ! Dans une société individualiste et compétitive, les exemples de communication non-violente sont loin d'être majoritaires. Même avec les meilleures intentions du monde, nos propos peuvent heurter notre interlocuteur et nous offrons rarement une réelle écoute. Pourquoi ? Parce que nous avons vite appris à mettre nos "oreilles de chacal"...

DEUX LANGAGES OPPOSÉS

Lorsque l'on parle le langage chacal, on se focalise sur nos seuls besoins, les défauts que l'on attribue à notre interlocuteur et les torts qu'il nous aurait faits. On porte des jugements moralisateurs, on fait des comparaisons, on refuse toute responsabilité et on impose nos exigences. Ces formes de communication aliénantes entravent la bienveillance naturelle. Bien que cela soit le langage le plus couramment utilisé, il existe une alternative dont on peut attendre beaucoup : le langage girafe. Si Marshall Rosenberg a choisi la girafe comme emblème de la CNV, c'est parce qu'il s'agit de l'animal terrestre doté du plus gros cœur. En

afe ?

employant ce langage du cœur, de la compassion, on ne communique plus que des observations dénuées de jugement, ses propres sentiments et besoins. C'est aussi en mettant nos oreilles de girafe que nous pouvons entendre au-delà du langage chacal et voir la beauté chez notre interlocuteur. Concrètement, cela demande de réaliser que nous ne sommes pas fâchés à cause de quelqu'un, mais parce qu'un de nos besoins n'a pas été comblé. De même, on apprend à dire ce que l'on veut et non pas ce qui ne va pas chez les autres. Une fois que l'on a pris conscience que chacun en ce monde cherche tout simplement à ce que ses propres besoins soient satisfaits, on peut chercher comment coopérer pour atteindre nos objectifs.

ET AVEC DES ENFANTS ?

Les enfants font souvent preuve d'un grand élan de générosité gratuite, lorsqu'ils vous offrent un dessin, vous apportent une fleur ou vous font un bisou, comme ça, sans raison spécifique. Ils n'ont pas encore oublié qu'accroître le bien-être des autres apporte une

En employant ce langage du cœur, de la compassion, on ne communique plus que des observations dénuées de jugement, ses propres sentiments et besoins.

réelle satisfaction. Voilà pourquoi l'écoute empathique leur est naturelle, tant qu'ils n'ont pas encore adopté le langage chacal, qu'ils entendent parler autour d'eux. Marshall Rosenberg a remarqué que les enfants apprennent à s'exprimer en langage girafe deux fois plus vite que les adultes. Il suffit de leur expliquer que l'on peut saisir les besoins de quelqu'un sans prendre ses paroles à titre personnel. Lorsqu'il intervient dans des écoles pour des journées de formation, les enseignants ont beaucoup de mal à s'y mettre, alors que les plus jeunes comprennent parfaitement en... une heure ! ▶▶

TU SEMBLES FRUSTRÉ
PARCE QUE TU AIMERAIS
ÊTRE CONSIDÉRÉ
DANS CE QUE TU DIS.
EST-CE CELA ?

TU NE COMPRENDS
JAMAIS RIEN !

- ▶▶ C'est qu'ils ont été exposés moins longtemps au langage chacal, alors que les adultes ont besoin d'être reprogrammés.

TRAITER LES ENFANTS AVEC RESPECT

Un obstacle majeur à l'utilisation du langage girafe en famille vient de la manière dont on traite généralement les enfants. S'il n'est pas rare qu'un enfant se fasse disputer pour avoir renversé ou cassé un verre, on peut douter que vous auriez la même réaction face à votre voisin. Pourquoi offrir moins de compréhension à votre enfant qu'à un quasi inconnu ? Marshall Rosenberg vous invite, lorsque vous vous sentez à deux doigts de parler en langage chacal, d'imaginer que vous avez en face de vous la personne que vous respectez le plus au monde. Refusant la ségrégation par l'âge, il raconte, dans son dernier ouvrage¹, comment il s'est entraîné à penser à Gandhi avant de parler à son fils, lorsque celui-ci avait fait quelque chose qui allait à l'encontre de ses besoins !

ÉVITER LES RELATIONS DOMINANT / DOMINÉ

Pour Rosenberg, il est dangereux de classer les gens "adultes" ou "enfants" et d'agir en conséquence. Cela mène à des rapports différents, suivant l'âge des personnes, et à des croyances erronées, comme le fait que l'adulte est responsable du comportement de l'enfant. Le parent est responsable, oui, mais des circonstances, de l'environnement de l'enfant. En revanche, il ne peut pas contrôler ses faits et gestes. *"Bien sûr qu'il est important de poser des limites à ceux qui nous entourent. Si mes besoins ne peuvent pas être remplis du fait du comportement d'une autre personne, j'ai à le lui dire. Et si je ne peux pas communiquer avec elle, il me*

reste à l'informer de ce que je vais entreprendre pour respecter mon besoin", écrit-il, tout en précisant que cette pose de limites s'adressera de la même manière à l'un de ses trois enfants qu'à son voisin.

Le bébé est une personne, c'est généralement admis désormais. Il reste néanmoins un grand pas à faire pour le traiter en tant que tel et non pas en tant que membre d'une catégorie "mineure" et à part. Lui parler de nos sentiments et de nos besoins, lui offrir une écoute empathique, c'est non seulement lui permettre de grandir dans un climat de respect et d'amour, mais aussi être un modèle pour qu'il fasse sienne le langage girafe. ■

STÉPHANIE BOUDAILLE-LORIN

¹ : *Dénouer les conflits par la Communication Non-Violente*, Éditions Jouvence (2006)



7 clés pour pratiquer la Communication Non-Violente (CNV)

- Observez sans jugement. Ne dites pas : *"Tu m'énerves, arrête ce boucan tout de suite !"* mais : *"Le volume sonore de ton jouet est élevé".*
- Exprimez précisément le sentiment que la situation vous inspire : *"Je me sens contrariée..."*
- Identifiez vos besoins et assumez-en la responsabilité : *"... car j'ai besoin de calme pour pouvoir téléphoner."*
- Formulez une demande concrète pour augmenter votre bien-être : *"Pourrais-tu jouer un moment dans ta chambre ou bien choisir un autre jouet ?"*
- Proposez de l'empathie au lieu de donner des conseils, de reconforter, de donner votre avis ou d'exposer vos sentiments. Ne dites pas : *"Ce n'est pas grave que la maîtresse ait annulé la sortie, il y en aura d'autres !"* mais : *"Tu es déçue que la maîtresse ait dû annuler cette sortie ?"*
- Lorsque vous êtes en colère, le fait d'exprimer vos besoins non assouvis et vos demandes vous permet de ne pas couper court à la communication en lançant accusations et menaces. Vous avez néanmoins la possibilité de partager votre ressenti et d'orienter la conversation vers la manière d'augmenter votre bien-être.
- Lorsque vous souhaitez exprimer votre reconnaissance, vous évitez que votre compliment ne sonne comme un jugement en respectant les mêmes étapes : décrivez ce qui vous a plu, le besoin en vous qui a été assouvi et ce que vous avez ressenti.