

# Et si la paix des hommes reposait sur l'

Pour être écouté il faut d'abord apprendre à exprimer ses besoins. C' est une des bases de la Communication Non Violente (CNV), concept créé et développé aux Etats Unis par Marshall Rosenberg.

Voici deux possibilités qu'a une mère de s'adresser à son fils qui bat son frère.

- «C'est mal de frapper ton frère.»

- «J'ai peur quand je te vois frapper sur ton frère car j'ai besoin de savoir que les membres de notre famille sont en sécurité. Peux-tu me dire ce que cela te fait quand je te dis cela ?»

Ces deux phrases expriment inconsciemment la même demande, une demande de connexion entre une mère et son fils. La seule différence réside dans leurs formulations. La première est exprimée en «langage chacal» et la deuxième en «langage girafe». Le psychologue américain Marshall Rosenberg a créé la CNV, la Communication Non Violente et la «langue girafe». La girafe possède un grand cœur et voit au loin, contrairement au chacal qui préfère mordre, faute de pouvoir s'exprimer.

## Exprimer et ressentir la vie

Quand vous maîtrisez le langage girafe, c'est extraordinaire, vos oreilles se transforment. Elles n'entendent plus les négations de votre interlocuteur et sont à l'écoute des besoins non exprimés consciemment. Les insultes verbales ne sont qu'une expression tragique de besoins non satisfaits. «Casse-toi pauvre con» est une demande maladroite de quelqu'un qui a peut-être besoin d'amour ou de chaleur humaine.

En CNV, nous pouvons supporter cette violence tant qu'elle reste verbale car chaque personne est responsable de la manière dont elle réagit face à cette violence. Sauf en cas de violence physique, ou il est indispensable de faire appel à une force « protectrice ». Par exemple, si je suis en colère contre toi parce que tu as commis une action, je suis responsable de ma colère. Même si ma colère est violente, elle t'est supportable parce que je ne t'agresse pas physiquement. Donc, tu peux être à l'écoute de mes besoins, tant que tu n'es pas menacé physiquement.

Tout dialogue interne peut donc utiliser ces 2 langages - celui de la girafe ou celui du chacal - et nous avons alors 4 communications possibles. Nous pouvons parler en chacal ou en girafe, aux autres ou à soi-même. Quelle est la grammaire de ce langage ? Commençons par tourner nos oreilles vers l'intérieur.

## La grammaire de la girafe : identifier ses besoins et être orienté action

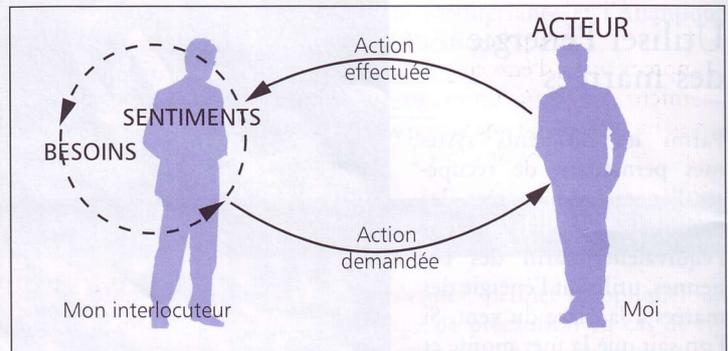
L'objectif de la Communication Non Violente est d'exprimer, de ressentir la vie et contribuer à la rendre plus belle. Pour la ressentir, il est nécessaire de prendre un temps d'arrêt sur soi, de faire le point et d'identifier les sentiments présents à l'instant, les besoins «activés» satisfaits ou non. Puis, pour la rendre plus belle, une action est demandée à notre interlocuteur. Voici un dessin où votre interlocuteur vous a demandé de sortir de la pièce, en girafe ou en chacal. Que répond notre girafe qui connaît bien sa grammaire ?

«Quand tu m'as demandé de sortir de la pièce, j'ai de la peine parce que j'aurais aimé être inclus. J'aimerais savoir ce que cela te fait quand je te dis cela.» Ce langage comporte 4 phases et chaque phase comporte un écueil qu'une girafe évite élégamment.

- **L'observation de l'acte.** Surtout, éviter le jugement sinon votre interlocuteur entendra une critique. Quand vous traitez quelqu'un d'agressif, vous êtes chacal. Quand vous dites : «Quand tu bats ton frère...» vous êtes dans l'observation.
- **Le ressenti.** Attention à décrire un ressenti et non une pensée sur autrui. Je suis en colère, fâché, triste, déçu, préoccupé sont des ressentis. Je me sens manipulé, agressé, blessé sont des jugements déguisés sur l'action d'autrui. Les phrases commençant par je me sens ou j'ai le sentiment de sont souvent des pensées et non des ressentis. Écoutez les hommes politiques, ils usent et abusent de leurs bons sentiments.
- **Le besoin à l'origine du sentiment.** Ce besoin est indépendant d'autrui. J'ai besoin que tu sois plus gentil avec moi est une stratégie et non un besoin. Le besoin de contribuer à la vie est plus universel. Ce besoin peut être simplement

un besoin d'échange, de sentir ce qui est vivant en l'autre. Marshall a dressé une liste des besoins. Voici par exemple des besoins qui sont importants chez moi : la créativité, le rire, l'harmonie, l'ordre et la paix. Quand ils ne sont pas satisfaits, je me sens perturbé. S'ils le sont, je me sens plus léger.

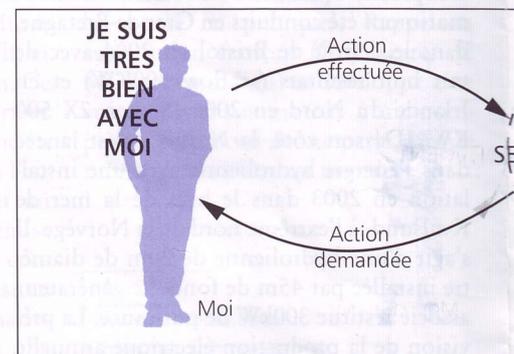
- **L'action demandée** doit être claire et différente d'une exigence. Je te demande de m'aimer n'est pas une demande précise. Je te demande de me serrer dans tes bras au moins une fois par jour est concret. Notre interlocuteur doit aussi se sentir libre d'effectuer cette action ou non. Marshall Rosenberg pense que, naturelle-



ment, nous aimons contribuer à enrichir notre vie et celle des autres. Tout conflit se résout en 20 minutes quand chacune des parties a pris le temps d'entendre et de reformuler les besoins de l'autre partie.

## L'empathie : une présence à l'autre

L'empathie selon Marshall est, tout simplement, une présence à l'autre. Elle donne de l'importance à ce que la personne est en



# Le langage ?

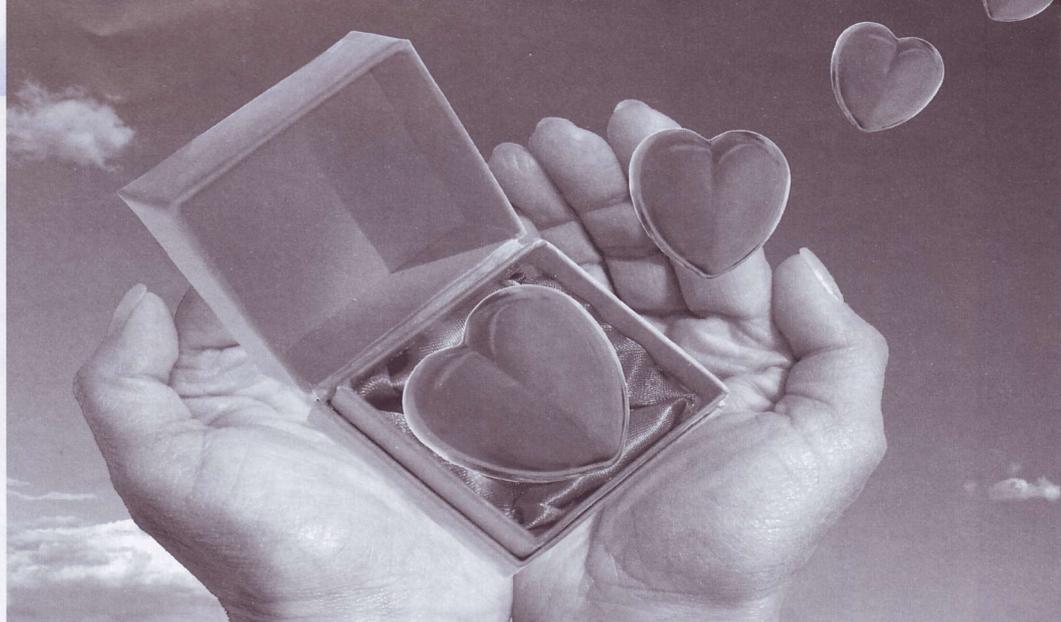
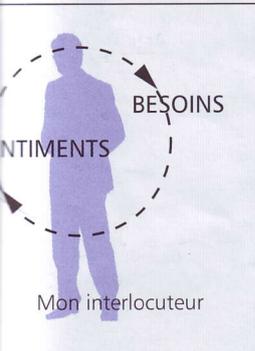
clés de la  
Marshall Rosenberg.

train de vivre dans le moment présent. Il est possible de se tromper quand vous aidez une personne à cerner quel est son besoin - non satisfait la plupart du temps. Cela fait partie du chemin. Si vous êtes orienté vers l'autre, sur ce qui est vivant en lui (ses sentiments et ses besoins), vous l'aidez à formuler sa demande afin de rendre sa vie plus belle. La question clé est «Te sens tu... parce que tu as besoin de... ?» Nous retrouvons nos 4 phases : quelle est l'action effectuée ? Quels sont les sentiments enclenchés ? Quels sont les besoins à l'origine des sentiments ? Quelle pourrait être la demande ?

Voici ce que peut dire un père girafe face à sa fille qu'il a battu quand elle était petite : «Te sens-tu en colère aujourd'hui, quand tu penses au fait que tu as été battue par ton père il y a 10 ans, parce que tu as besoin de comprendre ou d'être en paix avec ce passé maintenant ?» Dans un cas tel que celui-ci, il est important de «purger» tous les sentiments et les besoins de l'interlocuteur avant d'aborder la dernière étape, la demande d'une action. Attendez avant de répondre ou de proposer une solution : «Est-ce qu'il y a encore quelque chose que tu souhaites ajouter ?».

Les relations les plus difficiles sont les relations entre parents et enfants. Tant de clichés circulent sur ce que devraient faire les parents qu'ils ne considèrent plus les enfants comme des personnes responsables. Trouver le besoin et le réexprimer est la clé de cette communication. Il est important que vous vous sentiez très bien avec vous-même quand vous êtes en empathie avec l'autre. Sinon, vos oreilles de girafe ne vont pas tenir longtemps.

Si vous ne vous sentez pas assez bien avec vous-même pour être à l'écoute de l'autre, vous pouvez vous donner de l'empathie en prenant le temps d'écouter vos besoins, crier en girafe (peux-tu me donner un peu d'écoute ?) à votre interlocuteur ou demander une écoute empathique à votre interlocuteur, sortir de la relation et appeler votre hotline girafe, c'est-à-dire appeler un de vos amis qui saura remplir votre besoin urgent d'empathie.



## Quelques réflexions originales de Marshall

- Notre esprit tourne à toute vitesse. Nos sentiments et nos besoins peuvent rapidement varier. Soyez attentif à ce qui se passe dans l'instant présent.
- Dans l'empathie, le « je » n'existe pas. Vous êtes centrés sur les besoins de votre interlocuteur, pas les vôtres, même s'il vous accuse avec ses mâchoires de chacal.
- Posez-vous 2 questions avant de parler à votre enfant que vous voulez punir. Que voulez vous qu'il fasse différemment et quelle motivation souhaitez-vous qu'il ait pour faire ce que vous lui demandez ?
- Prenez plaisir à la souffrance de l'autre. Vous pouvez l'aider à sentir ses besoins et contribuer ainsi à rendre la vie plus belle.
- Soyez heureux d'avoir des besoins et d'en faire profiter les autres.

## Le changement social de Marshall Rosenberg

Pour changer la société, Marshall propose de contacter les personnes responsables dans les organisations « violentes » et de leur accorder de l'empathie. Les 2 lieux les plus violents étant l'éducation et la justice, Marshall s'est intéressé aux prisons et aux écoles. Il s'est occupé de prisonniers meurtriers. Eux aussi ont répondu à leurs besoins quand ils ont agis avec violence. Ces chacals ne connaissent pas la langue girafe et ont besoin d'empathie pour être touchés. Tout comme les personnages clés travaillant pour des compagnies ou des institutions que vous trouvez « violentes ».

## En conclusion

La CNV nous ouvre sur la vie, sur une prise de conscience de ce qui est vivant en nous, nos besoins, et de ce qui est vivant chez les autres, qu'ils soient girafes ou chacals. Il s'agit alors d'exercer le pouvoir avec l'autre et non le pouvoir contre l'autre.

Michel DIVINÉ



### Plus d'info

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

Deux livres plus importants : «Les mots sont des fenêtres ou des murs» et «Dénouer les conflits par la CNV», existent dans la même collection. Le dernier est le plus récent et Marshall y parle de changement social.

Sites Internet :  
[www.cnvc.org/fr](http://www.cnvc.org/fr),  
[www.nvc-europe.org/](http://www.nvc-europe.org/)  
<http://groupeconscientia.com/contenu/doc.htm>  
[www.micheldivine.com](http://www.micheldivine.com)