

Corinne a 40 ans. Mère au foyer, elle n'arrive plus à garder son calme face à l'aînée de ses trois enfants, une adolescente de 15 ans avec laquelle tout dialogue est devenu impossible. Elle décide alors de se tourner vers la CNV. PAR **ERIK PIGANI**



Recréer les liens familiaux avec la communication non violente

« Corinne est venue me consulter parce qu'elle avait lu dans un magazine que la communication non violente, ou CNV, aidait à recréer du lien, explique Anne van Stappen, médecin, psychothérapeute et formatrice en CNV, auteure du *Petit Cahier d'exercices de communication non violente*¹. Elle avait deux filles de 15 et 12 ans, et un bébé de 10 mois. C'est avec Mathilde, l'aînée, que la situation était devenue dramatique. Elle ne parvenait plus à dialoguer avec elle, et avait commencé à paniquer en découvrant qu'elle se scarifiait. Dès le premier entretien, j'ai remarqué que Corinne portait beaucoup de jugements sur sa fille : "Tu te crois à l'hôtel à la maison", "Tu es paresseuse", "Tu as de mauvaises fréquentations", "Si tu continues, tu vas mal tourner"... Voilà ce qu'elle lui disait, et en y mettant beaucoup d'énergie ! »

« Quand une personne ressent une telle colère, je me mets immédiatement en empathie avec elle pour lui permettre de se relier aux besoins cachés derrière ses jugements. En effet, la CNV est fondée sur le constat que nos émotions sont générées par des besoins fondamentaux plus ou moins satisfaits. L'empathie – l'accueil compréhensif et respectueux du vécu de l'autre – en est l'un des ingrédients majeurs. Mais comment peut-on communiquer cette attitude à son patient si l'on n'éprouve pas soi-même de l'empathie pour ce qu'il tente de partager ? C'est impossible ! Le travail du thérapeute tient dans sa qualité d'écoute, sa qualité d'être à l'autre. J'ai donc demandé à Corinne : "Êtes-vous très inquiète pour votre fille et avez-vous besoin d'être rassurée sur sa santé et son évolution ? Est-ce que c'est ça ?" >>>

J'ai tenté de me mettre au diapason de ses propres sentiments et aspirations, dissimulés derrière les jugements qu'elle portait sur son ado. Voici l'essentiel : trouver l'humain au-delà de ses jugements et l'aider ainsi à renouer avec son humanité. Nous lui donnons en quelque sorte des clés pour apprendre à parler de soi, pour soi, et non "contre" l'autre. » L'empathie guérit les relations, et permet de grandir en sagesse et en conscience, sur tous les plans, du psychique au spirituel.

« La CNV, plus qu'une méthode, est une attitude de vie qui stimule la bienveillance mutuelle et le goût de collaborer, poursuit la thérapeute. À un moment donné, pour lui faire comprendre ce principe, j'ai joué le rôle de sa fille : "Mes copines peuvent toutes sortir, pourquoi pas moi ?" ai-je lancé. Réponse de la mère : "Mathilde, te sens-tu frustrée parce que tu aimerais faire comme tes amies ? C'est ça ?" Corinne avait compris ! Au lieu de répondre "parce que je ne veux pas" ou "parce que c'est comme ça", elle était dans une écoute bienveillante. Cette qualité d'être à l'autre crée un terreau émotionnel où le dialogue redevient possible. J'ai enfin demandé à Corinne de me citer une appréciation positive à propos de sa fille. Spontanément, elle m'a dit qu'elle avait remarqué chez Mathilde une certaine maturité : "Quand je la vois s'occuper de son petit frère, jouer et rire avec lui, je vois aussi de l'amour échangé dans la famille." Nous avons touché là un point essentiel : le besoin d'amour dans la famille, donc le véritable lien. Au cours des séances suivantes, nous avons progressé par petites touches. La CNV n'est pas qu'une thérapie en face à face, il y a aussi des "devoirs" à faire à la maison, pour intégrer les attitudes de vie. Notamment l'"assertivité" – l'expression honnête de soi –, où l'on parle non en termes de jugements, mais de sentiments et de besoins. En somme, c'est apprendre à être soi-même. C'est ce qui va créer le changement, et la guérison de la relation. »

¹ *Petit Cahier d'exercices de communication non violente* d'Anne van Stappen (Jouvence Éditions, 2010). Elle est également l'auteure de *Ne marche pas si tu peux danser* (Jouvence Éditions, 2009).



À lire

Les mots sont des fenêtres (ou des murs) de Marshall B. Rosenberg

À la fois synthèse de la méthode et guide pratique, cet ouvrage donne accès aux principes et à la philosophie de la CNV. Deux éditions proposées (La Découverte, 2005, ou Jouvence, 2010, pour une approche revue et augmentée).

L'historique

Né en 1934 aux États-Unis, Marshall B. Rosenberg obtient son doctorat de psychologie en 1961. À cette époque, il travaille avec des défenseurs des droits civiques, des éducateurs, des professionnels de la santé, des avocats, des militaires, et s'engage dans un mouvement de réforme l'éducation. Il s'inspire de l'approche centrée sur la personne créée par son mentor Carl Rogers, des théories d'Abraham H. Maslow de l'économiste chilien Arthur Manfred Max-Neef sur les besoins humains et de certains principes des spiritualités orientales pour créer la communication non violente. Il la définit ainsi : « Une qualité de relations qui va permettre de répondre aux besoins uns et des autres en étant uniquement motivé par l'élan du cœur et la joie de la fai-

Les formations

Association pour la communication non violente

Affiliée à l'Association européenne de communication non violente (nvc-europe.org), regroupe les adhérents et praticiens français de tous les milieux professionnels. Elle organise des formations, des ateliers et des groupes continus.

Rens. : 06 02 31 27 56 et nvc-europe.org/SPIP

Capite Corpus

Certifié, cet organisme propose dans son catalogue de formations en entreprise de nombreuses méthodes de développement personnel, dont un cycle de CNV.

Rens. : capitecorpus.com.




Centre de ressources sur la non-violence de Midi-Pyrénées



Une structure unique en France, créée à Colom (Haute-Garonne), pour promouvoir la non-violence. Propose des journées et des week-ends ouverts à tous. Le site offre des liens sur d'autres associations (CNV et non-violence en général).

Rens. : 05 61 78 66 80 et non-violence-mp.org.

LE CERVEAU COMME UN TOUT : EXPLIQUER LES DEUX PARTIES DU CERVEAU

TON CERVEAU D'EN BAS ET TON CERVEAU D'EN HAUT

		
<p>FERME TON POING. TU VAS TE SERVIR DE TA MAIN POUR MODÉLISER TON CERVEAU. TU TE RAPPELLES QU'IL A UN CÔTÉ DROIT ET UN CÔTÉ GAUCHE ? EH BIEN, IL A AUSSI UNE PARTIE HAUTE ET UNE PARTIE BASSE.</p>	<p>LA PARTIE HAUTE DE TON CERVEAU EST L'ENDROIT OÙ TU PRENDS LES BONNES DÉCISIONS, MÊME QUAND TU ES BOULEVERSÉ.</p>	<p>MAINTENANT, RELEVÉ UN PEU TES DOIGTS. TU VOIS TON POUCE ? IL FAIT PARTIE DE TON CERVEAU D'EN BAS. ET C'EST DE LÀ QUE VIENNENT TES ÉMOTIONS LES PLUS FORTES. IL TE PERMET AUSSI DE FAIRE ATTENTION AUX AUTRES, DE RESSENTIR DE L'AMOUR. ET D'ÉPROUVER DE LA COLÈRE OU DE LA FRUSTRATION.</p>

	
<p>IL ARRIVE À TOUT LE MONDE D'ÊTRE BOULEVERSÉ. C'EST NORMAL, SURTOUT SI TON CERVEAU SUPÉRIEUR PEUT T'AIDER À TE CALMER. TU VOIS, SI TU REPLIES LES DOIGTS, LA PARTIE SUPÉRIEURE DE TON CERVEAU, L'ENDROIT OÙ TU PENSES, TOUCHE TON POUCE. COMME ÇA, ELLE AIDE LA PARTIE INFÉRIEURE À EXPRIMER CALMEMENT SES SENTIMENTS.</p>	<p>PARFOIS, QUAND L'ÉMOTION EST TROP GRANDE, TU PEUX PIQUER UNE CRISE. DÉPLIE ENTIÈREMENT TES DOIGTS COMME CECI. TU VOIS COMME TON CERVEAU D'EN HAUT NE TOUCHE PLUS TON CERVEAU D'EN BAS ? CELA SIGNIFIE QU'IL NE PEUT PLUS L'AIDER À SE CALMER.</p>

Extrait du Livre " Le cerveau de votre enfant " du Dr D. Siegel & T. Bryson - Ed. Les arènes



L'écoute empathique

Par Karine LE GOAZIOU

Je constate souvent à quel point nous, parents, confondons le fait de donner de l'empathie à nos enfants et les consoler. Il s'agit, en réalité, d'actes tout à fait différents, car ils n'entraînent pas les mêmes conséquences. Quand je console mon enfant, j'imagine sa souffrance et me représente le degré de mal-être dans lequel il se trouve ou de frustration qu'il vit. Il me vient donc tout naturellement à l'esprit de vouloir lui offrir ma présence pour l'accompagner dans ce vécu. J'aurai ainsi tendance à le consoler, en voulant lui signifier qu'il y aura des jours meilleurs, que ce qu'il vit n'est pas « si grave que ça », qu'il en verra d'autres et que « ça va aller ». Mon intention est de lui faire comprendre que ce qu'il vit n'est qu'une goutte d'eau dans l'océan des remous de la vie et que s'il intègre le message que la situation n'est pas si alarmante que ça, cela le rendra plus fort face aux épreuves et plus autonome. Mais ce que mon enfant comprend est tout autre.

Il va comprendre que ce qu'il vit n'est « pas si important que ça », et que du coup, il ne vaut pas la peine d'être exprimé. Et comme c'est à l'adulte aimant qu'il fait le plus confiance, il va alors croire que son ressenti n'est pas le « bon » res-

senté à avoir. Et qu'il vaudrait mieux pour lui qu'il se fie à son parent plutôt que de faire confiance à ce qu'il éprouve. Quand je convaincs mon enfant que « ça va aller », j'espère alimenter en lui l'espoir que l'épreuve est surmontable (Quel parent aime voir son enfant faire partie « des plus faibles » ?), car je suis convaincue qu'il possède en lui les ressources nécessaires pour la dépasser.

Le problème, c'est que j'exige aussi de lui qu'il aperçoive déjà la lumière au cœur de son chaos sans aucune possibilité pour lui de rétablir d'abord son équilibre intérieur, puis de choisir d'entrevoir de lui-même, la lumière nécessaire pour aller de l'avant.

Abordons à présent l'empathie. Donner de l'empathie à mon enfant, c'est me positionner, non pas en lui, mais à côté de lui et lui montrer, par mon attitude non verbale ou par des mots simples, que ce qu'il est en train de vivre est important pour lui (et pour moi !), que la douleur ou la peur qu'il ressent (s'il est tombé, par exemple) est sa réalité. Bien sûr, je sais que, s'il tombe et qu'il s'égratigne, « ce n'est pas si grave que ça » et qu'il chutera probablement encore. Mais dans ma louable intention de lui transmettre le courage comme

valeur, j'aurai tout simplement ignoré ce qu'il ressent. Avec le risque pour lui de se sentir totalement incompris !

En reformulant avec des mots accessibles pour lui ce qu'il est en train de vivre de difficile, je reconnais qu'il vit quelque chose que je perçois différemment de lui. Donner de l'empathie, c'est aussi comprendre que ce moment est bien celui que vit mon enfant, et non celui empreint de ma propre projection de peur. Donner de l'empathie, c'est connecter mon cœur au sien, comme pour lui dire : « Ce que tu vis là est dur pour toi ! ».

Mais pourquoi est-ce parfois si compliqué pour nous de l'offrir ? Car c'est probablement ce que l'ancien enfant que nous sommes n'a jamais reçu. Alors que nous étions embourbés dans la souffrance, qui est venu s'asseoir à côté de nous pour nous dire, dans un silence respectueux et aimant : « Parle-moi de ce que tu vis et dis-moi comme c'est dur pour toi en cet instant... » Sommes-nous vraiment capables d'admettre que nos sentiments, même les plus inavouables (la honte, la haine) ont pu être entendus par autrui, sans recevoir une quelconque forme de jugement ? De dire que nous pouvons exprimer nos peurs et laisser aller nos larmes devant autrui sans en avoir honte ou

l'envie irrépressible de nous cacher ? Ces émotions là n'étaient pas les bienvenues dans notre enfance, et à chaque fois que mon enfant ressent une émotion qui le perturbe, nous nous retrouvons instantanément en contact avec nos émotions d'enfant restées bloquées en nous, faute d'avoir pu être exprimées et comprises. Il n'est donc pas très difficile de comprendre pourquoi il est si périlleux pour nous d'avoir à faire face à ce que nos enfants expriment parfois sans retenue.

Se mettre à l'écoute de notre enfant, ce n'est ni être dans le conseil, l'explication ou la consolation. C'est simplement offrir notre présence à ce qu'il vit, quelle que soit l'intensité des émotions qu'il traverse. C'est proposer un espace de tolérance pour lui permettre d'évacuer les tensions qui l'habitent par notre acceptation de ce qu'il est. Nous lui signifions ainsi, par notre bienveillance, qu'il a le droit d'être respecté dans les comportements qu'il adopte pour exprimer son ressenti dans les moments difficiles. C'est cela que l'on nomme Écoute.

Karine Le Goaziou est accompagnatrice en parentalité à Clermont-de-l'Oise. Courriel : education.bienveillant@gmail.com

La Communication Empathique

Par Isabelle FILLIOZAT

A la suite de Carl Rogers, deux de ses élèves, Thomas Gordon et Marshall Rosenberg, ont construit l'un l'Écoute Active et les « messages-Je », l'autre la Communication NonViolente. Je situe la Communication Empathique que j'enseigne depuis trente ans dans la même filiation, avec quelques spécificités issues de mon travail sur le non-jugement et les émotions ainsi que de ma culture de non-violence.

Le processus de la communication Empathique

1. Je vérifie d'abord (comme Thomas Gordon) à qui appartient le problème, j'évite ainsi l'escalade émotionnelle (la compétition... à qui aura le plus de besoin ou la plus forte émotion...)

Avouons-le, il nous arrive de réagir par de la colère par exemple face à une insulte. Alors que l'insulte est évidemment déjà une manifestation de colère de notre interlocuteur. C'est certes une expression maladroite, mais si notre intention est de mieux communiquer, lui préparer un « message-Je » pour lui exprimer notre colère alors qu'il n'est pas en mesure de l'entendre, n'est pas approprié.

Si le problème appartient à l'autre, ce qui est le cas dans la plupart des cas où nous éprouvons peur, colère ou tristesse, nous mettre en posture d'écoute empathique - même si c'est la dernière chose que nous avons envie de faire - aidera davantage tant à la relation qu'à la résolution du problème.

L'intelligence du cœur, c'est savoir décoder le besoin, l'émotion derrière l'insulte ou le comportement désagréable. C'est cesser d'hyper réagir et de développer nos mécanismes de « protection » pour toucher le cœur d'autrui. La violence, c'est penser que l'autre a commencé. Même si nous formulons adroitement un message en Je, il s'agit tout de même d'une escalade parce que nous centrons l'attention sur nous. Se montrer non-violent consiste à désarmer

le premier, Jean-Marie Muller l'a montré avec brio dans ses ouvrages. Désarmer, c'est ne plus chercher à se protéger, mais se centrer sur l'autre, sur son besoin, sur sa souffrance. Au lieu de me dire : « L'autre m'a fait mal. Je suis dans mon droit », je me dis « l'autre vient de projeter sur moi un mal qu'il a à l'intérieur de lui ». Comme l'ont expérimenté notamment Thich Nath Hanh, sœur Chan Khong ou Bruno Bettelheim même dans des situations aussi terribles que la guerre ou les camps de concentration, l'empathie nous protégera en définitive bien plus sûrement que l'expression de soi. Dès lors que je me sens « fort », « dans mon droit », « défendant mes valeurs »... je ne suis probablement pas dans la Communication Empathique.

« Tendre l'autre joue » ne consiste pas à se considérer comme une victime, c'est bien au contraire avoir la solidité intérieure de faire face à l'autre sans peur et sans chercher à se protéger, pour lui permettre de prendre conscience de ce qui vient de se passer en lui. Pour cela nous avons besoin d'avoir guéri ces émotions de notre enfance qui font élastique dans notre vie d'aujourd'hui.

2. Je vérifie que ce que j'éprouve est approprié et proportionnel à la situation.

« Moi, je suis sincère, authentique, je m'exprime, je montre mes besoins et voilà, je ne suis pas entendu(e)... » signifie que ce que j'ai exprimé n'était probablement pas une émotion, mais une réaction émotionnelle parasite issue de mon histoire personnelle et n'a pas à être pris en charge par l'autre. Ou bien j'ai invoqué une valeur pour donner du poids à mon propos (ce qui signifie qu'il s'agit bien d'un jeu de pouvoir). « J'ai besoin de respect » peut camoufler « j'ai peur ». Marshall Rosenberg parle de sentir et montrer « ce qui est vivant en moi ». Toute nominalisation (1) telle que « respect, sécurité, confiance »... nous en éloigne. Restons concrets et conjuguons les verbes.

3. J'écoute mon besoin (émotionnel ici et maintenant) et je prépare ma demande.

Demander à l'autre de mesurer ce que nous éprouvons est une plongée dans l'intimité qui nous fait peur, alors trop souvent nous demandons aux autres des modifications de comportement. Nous prenons ainsi le pouvoir sur l'autre, ce qui nous évite d'exposer notre vulnérabilité.

4. Je mesure sans les minimiser les conséquences sur moi et sur notre relation qu'aura l'effort de réparation de mon interlocuteur. Percevoir son bénéfice le motivera.

5. Je construis ma phrase :

Quand... (les faits : aussi précis et spécifiques que possible)

Je... (sentiments et émotions : et non réactions émotionnelles parasites issues de mon histoire personnelle)

Parce que... (mes attentes ou besoins spécifiques : et non des besoins abstraits, encore moins des valeurs telles que « respect, sécurité... »)

Et je te demande de... (réparation de la relation ici et maintenant : et non des demandes de changement de comportement de l'autre dans le futur)

De manière à ce que... (motivation pour l'autre)

La communication empathique ne vise pas à obtenir des autres qu'ils se comportent selon nos critères, mais à restaurer la confiance dans la relation et instaurer une qualité de relation intime et authentique.

Isabelle Filliozat

Isabelle Filliozat est psychologue et psychothérapeute. Elle dirige l'École des Intelligences Relationnelle et Émotionnelle. Elle est l'auteure de nombreuses ouvrages dont « Au cœur des émotions de l'enfant » et « Il n'y a pas de parent parfait » (www.filliozat.net).

(1) Transformation d'un verbe en nom