

# La Communication Non Violente, une autre façon de penser la relation

Communiquer d'une manière satisfaisante, pour améliorer la qualité de nos échanges et de nos relations, cela demande parfois de réviser son mode d'expression et de pensée.

Par **Françoise Keller**, formatrice en Communication NonViolente et coach, Lyon..

Propos recueillis par Bernard Delthil et Armelle Roche



► **Françoise Keller, pouvez-vous nous dire comment vous avez été conduite vers la communication non-violente jusqu'à en faire votre métier ?**

► Cela s'est fait en plusieurs étapes. Au départ, je suis ingénieur et j'ai travaillé 15 ans en entreprise dans le management, ce qui ne laissait absolument pas présager une telle évolution. Au bout de ces 15 ans, j'ai traversé une crise au niveau professionnel et j'ai eu envie de trouver un travail ayant plus de sens pour moi, avec une dimension humaine plus importante. C'est ainsi que je suis devenue directrice d'un Centre d'accueil spirituel de la famille franciscaine très axé sur le développement de la personne. J'y ai découvert des approches du développement personnel très différentes, et aussi toutes sortes de thérapies. J'ai vu aussi ce que vivaient tous ces groupes, j'ai rencontré leurs responsables qui me parlaient de leurs activités et j'ai été très interpellée durant les stages de Communication NonViolente<sup>1</sup> par la qualité des relations entre les participants. Cela m'a

donné envie d'inviter un formateur à venir donner une conférence. Et là, j'ai vraiment eu un flash. Je me suis dit que c'était ce que je voulais vivre.

Et j'ai commencé à me former. Très rapidement, j'ai eu la conviction que ce qui m'intéressait, c'était d'intégrer cette méthode de communication non-violente à tous les domaines de ma vie, personnelle, familiale et professionnelle, ce qui, en outre, me semblait tout à fait cohérent avec ma foi. Enfin, j'ai vérifié cette intuition auprès de Marshall B. Rosenberg<sup>2</sup>. Et cette approche a changé ma vie aussi profondément qu'aurait pu le faire une retraite spirituelle. Ce fut une expérience à la fois très lumineuse et très profonde. Et j'ai choisi d'y consacrer une grande partie de mon activité.

► **Mais finalement que veulent dire ces mots : communication non-violente ?**

► C'est effectivement une appellation ambiguë car elle dit ce qu'elle ne veut pas être, alors qu'elle est censée aider à dire ce que l'on veut. Il faut bien reconnaître que nous n'avons pas encore trouvé de mot qui traduise la richesse que recouvre cette expression. En réalité, la Communication NonViolente ambitionne de développer une manière d'être en relation qui soit au service de la vie, par laquelle on ne cherche à détruire ni l'autre ni soi-même, contrairement à ce qui peut se produire dans maintes situations, sans même que l'on en soit conscient.

► **Par exemple ?**

► Je demande à mon enfant de ranger sa chambre sur le champ, sans lui dire pourquoi ce doit être maintenant et sans vouloir non plus entendre sa réaction. En l'occurrence, je n'essaie même pas d'accueillir ce qui se passe en

lui : peut-être m'aurait-il partagé sa frustration, ou son désir de répondre à ma demande à un autre moment ou de manière différente. En agissant ainsi, je peux avoir l'impression d'être efficace car je vais obtenir ce que je veux tout de suite, mais en même temps, je me coupe de ce qui est vivant en l'autre et aussi de ce qui est vivant en moi. Et lui comme moi, nous le payons. En étant moins vivants.

► **Ce que vous venez de décrire, c'est ce mode de relation du type ping-pong, où l'on ne prend le temps d'être à l'écoute ni de soi ni de l'autre, ni de réfléchir. Comment la communication non-violente peut-elle nous aider à gérer ce genre de situation autrement ?**

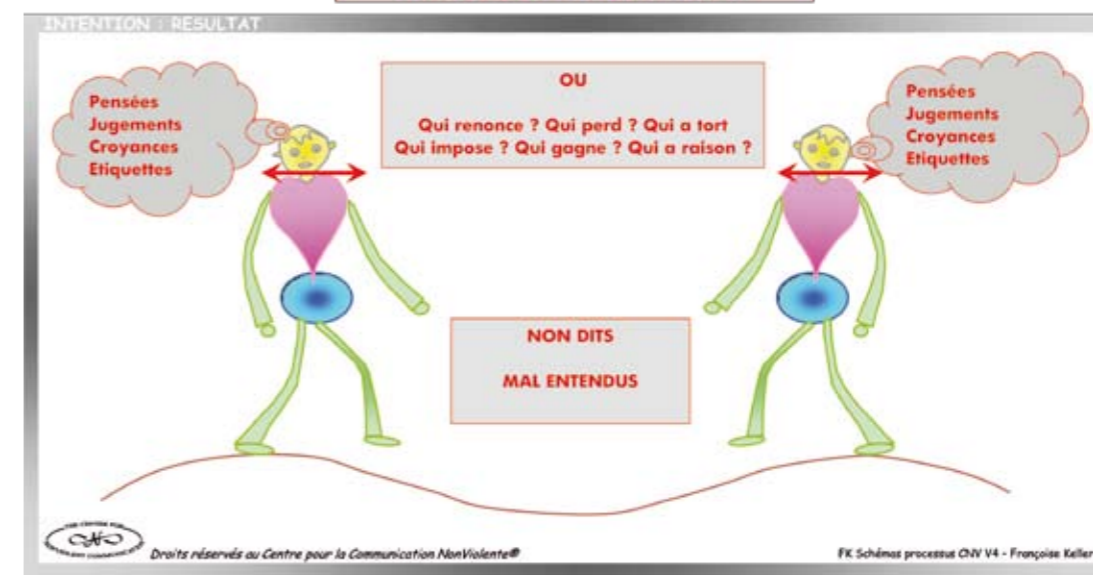
► Je dirai tout d'abord que cette attitude réflexe dont vous venez de parler n'est pas forcément naturelle. Elle résulte pour une part de notre mode d'expression et pour une autre part de nos habitudes, également marqués par notre éducation ou par ce que nous avons compris de notre éducation. Or l'une des intentions de la Communication NonViolente c'est de nous permettre de changer nos habitudes de pensée et de langage qui ne servent pas la vie, selon un processus qui se décompose en deux temps.

**Premier temps** : il s'agit de clarifier ce qui se passe en moi. Et je me suis rendue compte que c'était un chemin essentiel pour moi.

Il s'agit de reconnaître tous mes jugements, toutes mes critiques, sur moi et sur l'autre (par exemple, quand je considère que mon chef est trop « autoritaire », que mon enfant est « paresseux », trop « égoïste », ou « pas organisé »), puis de prendre conscience que ces pensées-là, loin de servir la relation, peuvent même l'altérer voire la détruire. Je vais pouvoir ensuite

## Les obstacles à la coopération

### DECONNECTION DE ICI ET MAINTENANT



réfléchir à ce que signifie cette manière que j'ai de juger, de penser et d'observer plus profondément ce qu'il y a derrière ces jugements destructeurs.

Quitter l'évaluation, le jugement pour constater **la réalité des faits**. Il s'agit d'accueillir mon **ressenti**, de prendre conscience de mon état intérieur. Suis-je déçue, irritée, découragée, agacée, fatiguée ? Il est bon alors de reconnaître que ce ressenti n'est pas lié à ce que l'autre a fait ou dit, mais plutôt à un **besoin** fondamental qui m'est propre et qui n'a pas été satisfait. Par exemple, pour ce repas que je viens de préparer, j'aurais eu besoin de coopération, de soutien, de reconnaissance, compte tenu de l'énergie qu'il m'a fallu déployer. Enfin, je vais retrouver du dynamisme en cherchant quelle **demande** concrète, réaliste pourrait me permettre de prendre soin de mon besoin.

Le seul fait d'être au clair avec mes sentiments et mes besoins et avec ce que je peux demander à l'autre me met en face de mes responsabilités et m'aide à quitter ce lieu d'où j'adresse reproches, critiques et jugement à un (ou des) tiers, pour cet autre lieu qui m'appartient. Au début, cela demande du temps, mais petit à petit, cela devient un réflexe.

**Deuxième temps** : Une fois opéré en moi ce travail de clarification, je suis disponible pour **entrer dans la relation et la communication**. Soit je vais pouvoir **dire à l'autre** ce qui se passe en moi, avec authenticité, sans peur de sa réaction et d'une manière qui a plus de chance d'être audible que des reproches. Soit je vais pouvoir **accueillir ce que vit l'autre** sans le prendre contre moi (comme une

agression ?), et dans une grande ouverture.

Ce faisant, je ne suis plus obnubilée par la recherche d'un résultat. Pour moi, ce fut un cadeau de prendre conscience qu'en prenant soin de la relation à moi-même et à l'autre, je réunissais toutes les conditions pour atteindre au meilleur résultat possible, alors qu'en choisissant le fonctionnement inverse, c'est à dire en cherchant d'abord à obtenir un résultat, comme je le faisais autrefois, non seulement cela ne fonctionnait pas mais je risquais aussi d'abîmer la relation avec les personnes qui m'étaient les plus chères. Ce n'est pas à cela que nous sommes appelés ! Aujourd'hui, ce que je considère comme essentiel c'est la qualité du lien avec moi-même - car j'ai envie d'être vivante - et avec l'autre - car j'ai aussi envie que l'autre soit vivant. C'est cela qui conditionne la qualité du lien entre nous.

► **La communication non-violente nous révèle l'importance qu'il y a à connaître ses propres besoins pour pouvoir entrer dans une juste relation avec l'autre, et pourtant, l'idée qu'il s'agit d'une préoccupation égoïste, voire coupable, peut être partagée par certains parents ou éducateurs.**

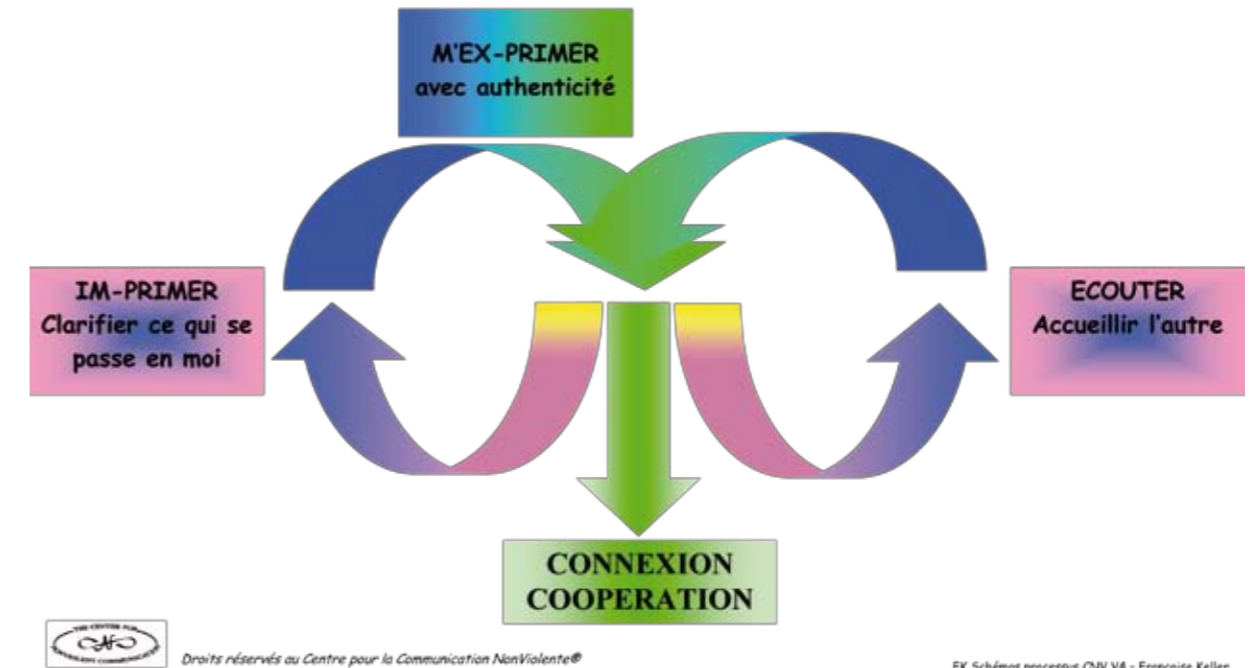
► La culture contemporaine nous invite souvent à penser sur un mode binaire qui oppose, inclut ou exclut, propose de choisir entre l'un et l'autre. Nous avons appris dès notre jeune âge, par les jeux de société, par l'école, qu'il devait y avoir un premier et un dernier, un gagnant et un perdant. Selon ce schéma, je dois gagner et donc faire en sorte que l'autre perde. Et là, j'adopte une attitude

parfaitement égoïste, et destructrice de l'autre. Et si je ne supporte pas cette idée, je peux être tentée de faire moi-même le choix de perdre. Mais je fais fausse route, car nous sommes tous appelés au bonheur. Et la Communication NonViolente me fait découvrir que nous pouvons être gagnants l'un et l'autre. Souvent, dans les formations que j'anime, quand j'énonce le fait que nos besoins respectifs ne sont pas contradictoires, et que l'enjeu de la Communication NonViolente est de trouver les moyens de respecter les besoins et de l'un et de l'autre, je suis touchée de constater que les gens ont du mal à y croire. Or nous sommes appelés à nous engager de tout notre cœur et de toute notre intelligence pour que les besoins des uns et des autres soient respectés.

Il arrive qu'on cherche à nous culpabiliser à propos des besoins que nous cherchons à satisfaire, comme si c'était mal, comme si c'était un signe de fragilité. Or, il n'en est rien. Les besoins, c'est le fond de l'être humain. J'ai besoin de dormir pour être vivant, mais j'ai aussi besoin d'amour, de relations, d'intériorité et de paix. Et pour beaucoup de gens, le fait de pouvoir nommer ces besoins comme quelque chose de positif, comme un cadeau pour soi et pour la relation, ouvre un chemin de libération.

► **Est-ce que le changement d'habitudes que vous préconisez ne concerne pas au premier chef notre langage, et en amont, notre façon de penser ?**

► Ce qui me plaît dans la Communication NonViolente, c'est que le processus met en œuvre des outils très simples, déjà travaillés, et



accessibles à tous comme notre langage. Par exemple, au lieu de dire « tu es un paresseux », je vais dire « je suis déçu lorsque je vois que tu ne travailles pas et que tu risques de gâcher tes chances de réussir et j'aimerais tellement te voir exploiter tes talents ». On peut pressentir que ce changement au niveau du langage dénote un changement de regard, d'attitude intérieure qui est susceptible d'initier une nouvelle manière d'être en relation avec soi, avec l'autre et le monde.

Autre exemple, au lieu de dire à mon collaborateur : « Tu as fait un beau travail ! », je peux lui dire que je suis sensible au fait qu'il ait respecté les délais et pris soin de ce travail et que ça m'a apporté un réel soutien et que j'aime travailler dans un climat de coopération et de fluidité. Mais encore faut-il que j'en aie pris conscience, que j'y aie pensé. En prenant l'habitude de ce mode de pensée-là et de ce langage-là, je puis toujours plus profondément à ma source intérieure et à celle de l'autre. Au regard de ma foi, c'est même un chemin de conversion dans la relation, car cela vient changer quelque chose de profond dans notre manière d'être ensemble.

► La communication non-violente intègre-t-elle la possibilité d'être en désaccord avec l'autre ?

► Elle l'encourage même ! Le désaccord ou le conflit, c'est quelque chose de normal parce que nous sommes différents. Il est essentiel que nous retrouvions le goût et le sens de notre différence ! Nous pouvons nous trouver en conflit avec quelqu'un parce les manières de satisfaire nos besoins que l'un et l'autre allait imaginées vont se révéler contradictoires. Exemple : mon enfant a besoin de jeu et a prévu de passer une soirée à jouer sur l'ordinateur. Pendant ce temps, j'aurais besoin de son soutien ou de sa coopération au moment où je prépare le repas. Or, j'ai imaginé qu'il allait descendre tout de suite et mettre la table. Et lui, de son côté, a imaginé qu'il allait continuer à jouer et ne viendrait manger que quand il aurait faim. Nous allons donc nous trouver en conflit, mais ce conflit va nous permettre de nous ajuster. J'ai besoin de coopération et de soutien et lui a besoin de jeu. Nous allons donc chercher à nourrir ce besoin de jeu mais en faisant aussi en sorte que mon besoin de soutien et de coopération soit nourri lui aussi. Ainsi, toute notre créativité va pouvoir se déployer, en prenant appui sur notre relation.

► Est-ce que le dialogue, en communication non-violente, va servir à négocier nos besoins respectifs ?

► Le dialogue va d'abord nous servir à

nous accueillir mutuellement dans l'expression de nos besoins respectifs. Au fond, l'un comme l'autre, nous pouvons consentir à ce que notre besoin ne soit pas accueilli tout de suite, du moment qu'il a été reconnu. Je peux renoncer plus facilement à jouer tout de suite, si je sais qu'il a été entendu que j'aimerais jouer. Et je peux accepter de faire ce travail qui ne me plaît pas si l'on a entendu que je ne vois pas l'utilité de ce travail. Ce qui importe plus que l'idée de négociation, c'est de savoir si chacun a été entendu, respecté dans ce qui est important pour lui. Et oui, la Communication NonViolente nous rend aussi plus créatifs dans la négociation !

► En quoi la communication non-violente diffère-t-elle d'une approche thérapeutique comme la psychanalyse ?

► La thérapie et la Communication NonViolente s'articulent et s'enrichissent mutuellement de multiples manières. Contrairement à ce qui peut se passer dans un travail thérapeutique, on ne cherche pas, en Communication NonViolente, à savoir pourquoi tel ou tel besoin est si important pour moi. Ce besoin de sécurité, de confiance, ou ce besoin d'être reconnu, par exemple. En Communication NonViolente, je vais apprendre à m'accepter ici et mainte-

nant, avec mon histoire, et avec ce besoin présent, ici et maintenant. La seule chose que je puisse faire, c'est de m'occuper de ce besoin et de faire en sorte qu'il soit mieux pris en compte. Et si nous savons prendre soin les uns des autres tels que nous sommes, avec toutes les richesses de nos personnalités, de nos histoires, la qualité de nos relations s'en trouvera d'autant améliorée.

► Ce travail d'identification de mes besoins, n'est-il pas un chemin de connaissance de soi en tant qu'être de relation ?

► À la notion de « connaissance de soi » je préfère celle de « conscience de soi » et, dans un second temps, d'« amour de soi » pour mettre en relation. Dans mon esprit, l'amour de soi ne procède pas d'une connaissance intellectuelle.

► Si la Communication NonViolente n'est pas une thérapie, elle peut tout de même aider des personnes à vaincre la peur qu'elles pouvaient éprouver à l'égard de la relation.

► Effectivement. Je pense à un très beau témoignage d'un intouchable en Inde. Il raconte que la Communication NonViolente l'a aidé à comprendre que même si les autres le voyaient comme un intouchable, par conséquent méprisable, indigne, il y avait en lui un lieu inexpugnable, qui était le lieu de sa dignité en tant que personne. Et qu'à partir du moment où il ne le permettait pas, nul ne pouvait attenter à son intégrité.

C'est une question importante. Car certaines personnes, par leurs regards, leurs paroles, leur attitude, vont toucher en moi des points sensibles, fragiles, importants et dont je suis le gardien. La question est sérieuse : puis-je être gardien de mon temple sacré ? Si l'autre me dit que je suis nulle, c'est de lui qu'il parle et non de moi-même, car ses besoins profonds ne sont pas satisfaits. Je peux apprendre de lui car j'ai fait quelque chose qui ne lui plaît pas et ce n'était pas forcément mon intention : j'ai aussi besoin de contribuer au bien-être des autres ! Mais il est essentiel que j'apprenne à lui rendre ce qui lui appartient, et à préserver l'estime de moi, la valeur de celle que je suis.

► La communication non-violente nous invite à un changement de comportement. Quelle différence avec ce que la foi chrétienne appelle la conversion ?

► J'observe que ce changement peut conduire à une conversion profonde et également que pour vivre ce changement j'ai besoin de me laisser convertir ! Je vis ma pratique de la Communication NonViolente comme une coopération entre Dieu et l'homme, au service de notre conversion à tous. Tout d'abord, je suis invitée à accepter de me regarder comme enfant de Dieu, de reconnaître la source qui est en moi, la valeur de qui je suis, et que mes besoins sont la trace de Dieu, l'expression de la vie qui est en moi. Ensuite, j'ai à changer le regard que je pose sur l'autre qui est également enfant de Dieu. Et puis, en tant que chrétien, je suis

invité à toucher du doigt le fait que l'Esprit Saint agit aussi dans la relation et que pour cette raison, je peux prendre le risque de me dire ou d'écouter l'autre, même si j'ignore où cela va nous conduire. Lorsque j'accompagne des personnes qui vivent des choses douloureuses, je ne sais pas où l'accompagnement va nous conduire. La personne peut se mettre à pleurer, à hoqueter, à s'effondrer complètement. La seule chose que je sais, c'est qu'il me faut lâcher prise et avoir confiance que ce sera bénéfique. Et dans cette démarche là, il y a quelque chose de profondément spirituel, que peuvent vivre des non chrétiens, ce qui me touche beaucoup.

Enfin, j'ai à m'accepter dans ma pauvreté. Par exemple, dans ces moments douloureux où je prends conscience que je ne suis pas encore prête à pardonner à mon frère, à dialoguer avec lui parce que j'en ai encore trop sur le cœur, et que j'ai encore besoin d'écouter ce qui se passe en moi. Si je peux le faire sans me juger et sans le reprocher à mon frère, je peux me reconnaître pauvre et demander la force d'un Autre, dans la prière. ■

1 La « Communication NonViolente » est une marque déposée.

2 Marshall B. Rosenberg a mis au point le processus de la Communication NonViolente (CNV), auquel il a consacré de nombreux ouvrages (voir bibliographie, p. 62).

Les quatre étapes du processus de Communication NonViolente

dans le cadre d'une intention à la qualité de connexion et d'une attention au présent...

