

La Communication NonViolente® (CNV) est bien plus qu'une technique, c'est une attitude de vie déclare Anne van Stappen, auteure du livre à succès « *Ne marche pas si tu peux danser* ». La formatrice de la méthode mise au point par Marshall Rosenberg a choisi d'écrire un roman avec l'idée originale d'insuffler aux personnages de cette histoire vivifiante des réactions en correspondance avec la CNV et d'ainsi offrir aux lecteurs des pistes pour mieux communiquer : appréhender les clés de la CNV, tout en s'amusant.

Rencontre avec le Dr Anne van Stappen, formatrice et auteure.

F.L. : Vous cherchez à diffuser vos acquis auprès d'un grand nombre de personnes, équipes de soignants et particuliers, qu'est-ce qui vous apparaît tellement utile et essentiel à enseigner dans la Communication NonViolente ?

A.v.S : Dans l'attitude CNV, que je vois comme un art du dialogue au service d'un art de vivre, tout en s'occupant de ce que chacun produit ou réalise, on s'interroge aussi sur ce que chacun vit. Au lieu de juger, d'évaluer quelqu'un sur ses actes, on tente de comprendre ce à quoi il ou elle aspire et on fait également entendre nos propres besoins et motivations. Ce faisant, on passe de la critique d'une attitude donnée (paresseux, menteur, plaignant...), à la compréhension de ce qui peut amener un individu à agir comme il le fait et à l'expression de soi sans jugement. Lorsqu'on est à l'écoute de cette façon, l'empathie réciproque ainsi favorisée stimule la bienveillance et engendre un apaisement des conflits, un goût ravivé pour la coopération et une plus grande harmonie.

Par exemple, alors qu'en langage courant j'aurais tendance à étiqueter mon enfant de « paresseux » s'il n'étudie pas autant que je le souhaite et qu'ensuite je m'épuiserai à tenter de lui imposer mon point de vue, avec une sensation d'impuissance face à son éventuel non recevoir de ma demande ou exigence..., en CNV, je procéderai de la façon suivante, en 4 étapes : je cite le comportement de l'autre en termes d'observation, sans le juger ni l'évaluer, j'énonce mon sentiment dans la situation ainsi que le besoin qui est à l'origine de mon sentiment : *Quand je t'entends dire que tu ne veux plus étudier tes cours, je me sens inquiète parce que j'ai besoin d'être rassurée que tu vas avancer dans la vie.* A cela j'ajoute ensuite une demande visant à satisfaire mon besoin : *Serais-tu d'accord qu'on en parle pour explorer comment sortir de cette impasse ?* Dans cette phrase, j'exprime mon vécu en des termes non agressifs. Cette façon de parler s'énoncera dans un langage plus naturel dès qu'elle sera intégrée dans nos habitudes.

Une autre possibilité pour entamer la conversation consiste à me focaliser sur le ressenti et les besoins de l'autre. C'est ce qu'on nomme *l'empathie*. Voici ce que cela pourrait donner : *Quand tu dis que tu ne veux plus étudier, est-ce que tu es frustré parce que tu ne vois pas les liens entre tes cours et ton futur et que tu as besoin de t'investir dans des activités dont tu perçois davantage le sens, est-ce que c'est ça ?*

Dans ce cas, il est essentiel de se souvenir que comprendre et accueillir le vécu de l'autre n'a rien à voir avec l'approuver ni faire ce qu'il souhaite. Comprendre crée simplement un climat qui favorise le dialogue et aide à éviter une rupture de l'échange.

En outre, si quelqu'un me parle d'une manière que je vis comme agressive et que je cherche ses besoins au-delà de ses paroles, je ne pourrai plus prendre quoi que ce soit contre moi. Si par exemple mon fils adolescent me dit : *Tu n'arrêtes pas de me contrôler, lâche-moi les baskets*, au lieu de prendre ses mots contre moi, je vais essayer de deviner les besoins qu'il

éprouve et tente de faire entendre. Je trouverai probablement qu'il a besoin d'autonomie ou de confiance dans sa capacité de faire les choses par lui-même.

Comme les besoins sont universels, le simple fait de les accueillir et de les reconnaître libère nombre de tensions. Quand nous sommes entendus au niveau de ce qui compte pour nous, quelque chose change et nous rend plus ouverts à l'autre et au dialogue. Cependant, dans des relations très conflictuelles, il faut parfois se limiter durant un temps à l'empathie pour l'autre, sans espérer que les portes s'ouvrent immédiatement à l'écoute de notre vécu. Il faut parfois de la patience pour qu'un climat de confiance s'installe à nouveau.

Une des limites de la CNV est l'accès à l'autre, si par exemple il ne veut pas entendre ou recevoir ce que je lui communique. Il me reste alors l'*auto-empathie*, ou empathie que je me donne silencieusement à moi-même, afin de m'aider à garder ma sérénité...

F.L. Ne risque-t-on pas de manipuler plus ou mieux, plus adroitement qu'auparavant ?

A.v.S : Tout dépend de notre intention. Si notre intention est au service de la bienveillance mutuelle, cela ne sera pas le cas. Cette manière de faire stimule le désir de collaboration, mais son but n'est pas d'acquérir du pouvoir sur quelqu'un. En effet, plus on adhère à cette façon de vivre sa vie, plus on découvre qu'on ne gagne pas si on gagne seul. De là découle une interdépendance dont le monde a grandement besoin.

F.L. : La CNV se retrouve parfois en entreprise, n'est-ce pas une gageure puisque, en abordant les sentiments et les besoins, on entre dans la sphère de l'intime qui ne concerne pas le monde professionnel ?

A.v.S : En effet, s'il est bon de percevoir ses propres sentiments ainsi que ceux d'autrui, il n'est pas nécessairement opportun de les nommer en tout contexte, et ce autant dans le monde de l'entreprise qu'ailleurs. Cela dit, en entreprise, l'expression est en général davantage orientée sur les stratégies à mettre en place, en fonction des besoins énoncés. On y enseigne également l'*auto-empathie* ou écoute de soi, de façon à éviter les décompensations dues aux stress, et l'expression de feed-backs positifs, ce qui permet une toute autre approche des relations, même professionnelles. Les personnes recevant une sincère reconnaissance seront plus enclines à donner le meilleur d'elles-mêmes.

Pour conclure, je dirais que la CNV nous enseigne comment nous affirmer sans agresser et écouter sans nous effacer. Grâce à elle, on apprend à transformer notre énergie *contre* en énergie *pour*, ce qui est très écologique, car ruminer, fulminer, critiquer consomme une énergie folle. C'est cela que j'ai voulu illustrer dans mon roman *Ne marche pas si tu peux danser*, en évoquant une aventure humaine qui offre des clés de bienveillance pour soi et l'autre.