

L'Empathie

Le Pouvoir de l'accueil

Au cœur de la

Communication NonViolente

par Jean-Philippe Faure

et Céline Girardet

Table des matières

Préambule

1. Introduction à la Communication NonViolente

- a. Jouer le jeu de la vie
- b. Les prémisses de la Communication NonViolente
- c. Parlons d'abord de communication
- d. Deux animaux au service de notre compréhension
- e. Les quatre points de la Communication NonViolente
- f. Deux paires d'oreilles dans deux directions
- g. La prise de responsabilité
- h. L'observation
- i. Les sentiments
- j. Les besoins
- k. Les demandes

2. Le lien avec le mouvement de la vie

- a. Définition globale de l'empathie
- b. Trois canaux d'accès à l'écoute

3. L'application de l'empathie en CNV

- a. Une qualité d'accueil
- b. Traduction en terme de sentiments et de besoins
- c. Des questions fermées
- d. Une stratégie au service de nos besoins

4. Premier exemple approfondi

5. Définition de l'empathie au sens de la CNV

- a. La combinaison du détachement et de la compassion
- b. Un besoin fondamental
- c. La chaîne des besoins
- d. La lenteur
- e. Le lien avec l'instant
- f. Ne rien faire, ne vouloir aller nulle part
- g. Un pas en arrière
- h. Prendre plaisir à la souffrance et la confusion
- i. Se détacher des croyances figées
- j. L'économie d'énergie

6. Deuxième exemple approfondi

7. Les obstacles les plus fréquents

- a. Savoir pour l'autre
- b. Chercher à comprendre au détriment de la connexion

- c. Résonance à l'intérieur de soi
- d. Vouloir faire quelque-chose (consoler, compatir, etc.)
- e. Ramener à soi : conseiller, moraliser, corriger, comparer, surenchérir, dévier sur des anecdotes, clore la question, justifier, etc.
- f. Chercher une solution – Se focaliser sur une stratégie
- g. Se placer sur le plan de la sympathie ou de l'antipathie
- h. Croire aux croyances
- i. Reformuler littéralement des croyances
- j. Limiter le champ des possibles (A ou B)
- k. Etre figé sur une forme correcte
- l. Vouloir donner de l'empathie
- m. Rentrer trop vite dans l'empathie sans exprimer d'abord ce qui nous motive à le faire
- n. Aller trop vite, laisser l'autre dans un débit rapide
- o. Refléter un besoin qui n'est pas dans l'instant
- p. S'appesantir sur les sentiments au détriment des besoins
- q. Longueur excessive de nos reformulations
- r. Employer des images ou des métaphores

8. Force de vie de nos résistances

9. Accompagner les réticences

- a. Avec les résistants à l'écoute
- b. Les naufragés de la souffrance et de la confusion

10. Troisième exemple approfondi

11. Applications pratiques

- a. Le monde du travail
- b. L'éducation
- c. La médiation
- d. La guérison

12. Deux dimensions non-verbales de l'empathie

- a. L'empathie à travers les six sens
- b. Les distances relationnelles

13. La pratique du quotidien

Bibliographie

Remerciements

Préambule

Nous nous réjouissons de partager avec vous une découverte qui a été bouleversante dans notre vie : celle du pouvoir de l'accueil.

Céline : La première fois que j'ai reçu de l'empathie, c'est comme si soudain, on m'offrait un espace pour être entière. Le formateur a écouté la description de mes différents aspects intérieurs et, du simple fait qu'ils étaient reconnus, je me suis tout à coup retrouvée en paix avec eux et prise d'un sentiment très inspirant d'unité. L'impact de ce moment privilégié a été le point de départ de ma motivation pour découvrir la Communication NonViolente.

Jean-Philippe : Je ne me souviens pas d'avoir vécu une connexion empathique profonde pendant toutes les années de mon enfance. Je suis triste de constater, à quel point ce manque d'attention m'a handicapé pour accéder à la fluidité de la vie dans les relations, le nombre de barrages qu'il m'a fallu démanteler pour parvenir à exprimer ou à recevoir la tendresse. Ce qui m'attriste plus encore, c'est de constater combien ce besoin est peu reconnu dans notre société occidentale, car je vois bien à quel point ce handicap est commun. Ma première expérience de dialogue empathique, au cours de mon stage initial de Communication NonViolente, a été saisissante : j'ai assisté aux échanges intensément douloureux d'un couple rescapé du génocide du Rwanda, dont les partenaires arrivaient pourtant à s'offrir, à tour de rôle, une écoute de grande qualité. Cela m'a rempli d'espoir, me laissant entrevoir une manière jusqu'alors inconnue de traverser la souffrance.

Si nous vous faisons part de ces premières expériences, c'est que nous souhaitons non seulement vous transmettre avec ce livre un guide pratique, mais surtout vous donner une idée de la richesse des possibilités offertes par le recours à l'empathie. Pour nous, elle est d'abord un art de vivre, un art de se relier au cœur du vivant et de développer sa force de compassion.

Cet ouvrage aurait pu être écrit par n'importe quel formateur en Communication NonViolente, tant la notion de l'empathie se trouve au cœur du processus. Il doit notamment beaucoup aux éclairages de trois formatrices suisses : Anne Bourrit, Laurence Bruscheiler et Hélène Domergue-Tappolet. A vrai dire, nous craignons de les avoir citées sans même le réaliser, tant leurs formulations sont devenues un patrimoine commun à l'équipe des formateurs francophones. En même temps que notre gratitude, nous voudrions leur rendre ce qui leur revient dans le meilleur de ces pages.

Nous tenons également à témoigner notre reconnaissance à celui qui a été le créateur de la Communication NonViolente : Marshall Rosenberg. Voici bientôt quarante ans qu'il a élaboré ce processus, et depuis lors, parcourt infatigablement la planète pour le transmettre. Nous sommes touchés par sa persévérance.

Ce livre a été rédigé « à quatre mains », selon un mode coopératif qui nous tenait très à cœur. Jean-Philippe a couché les concepts et Céline les a retravaillés pour les rendre les plus intelligibles possible. Chacun a apporté ses compétences particulières et a pu s'appuyer sur l'autre pour compenser ses faiblesses.

Afin de refléter le consensus que nous avons cherché à établir au fil de ces pages, nous avons choisi d'employer la formule du *nous* plutôt que celle du *je*, au risque d'alourdir certaines tournures. Nous sommes revenus à la première personne du singulier, quand l'un de nous avait l'élan de partager une expérience personnelle. Nous avons décidé en revanche, par souci de légèreté, de ne pas toujours signaler la subjectivité de nos postulats au moyen de formules telles que « d'après nous », « à notre avis », etc. Il eût certes été plus cohérent d'endosser la responsabilité de nos croyances (sujet du premier chapitre), mais le texte en aurait été malencontreusement alourdi ! Nous laissons le lecteur rajouter les formules appropriées au gré de ses besoins.

Enfin, nous avons essayé d'illustrer le plus possible nos propos à l'aide de courts exemples. Nous sommes bien conscients que l'écoute ne peut pas se résumer à deux phrases coupées de leur contexte, mais les aperçus que nous donnons visent essentiellement à présenter, parfois de manière caricaturale, différents réflexes de communication.

Pour les lecteurs qui découvriront la Communication NonViolente à travers ce livre, nous tenons encore à préciser que celui-ci ne prétend pas à l'exhaustivité en ce qui concerne l'introduction à ce processus. Le premier chapitre est consacré à un rappel des notions de base et nous vous invitons à vous référer à deux ouvrages d'introduction *Les Mots sont des fenêtres ou des murs* de Marshall Rosenberg et *Cessez d'être gentil, soyez vrai !* de Thomas d'Ansembourg, pour des précisions complémentaires.

Avant d'entrer dans le vif du sujet, il nous tient à cœur de préciser un dernier point : pour nous, l'empathie est avant tout un apprentissage énergétique et vécu. Elle ne peut s'acquérir par la lecture, puisqu'elle se développe par l'expérience. Nous aimerions que ce livre puisse être un soutien sur le chemin vivant de votre pratique et vous aider à y gagner à la fois conscience et confiance.

1. Introduction à la Communication NonViolente

a. Jouer le jeu de la vie

A un moment crucial de l'enfance, face à une saturation de souffrance et au manque de secours qu'ils trouvent, la plupart des êtres humains prennent la décision de se défendre en créant un jeu. Les mêmes jeux sont utilisés très fréquemment : « qui a tort ? qui a raison ? », « c'est juste ou c'est faux ! », « la victime et le bourreau ». Dans bien des cas, ces stratégies ont assuré la survie des personnes qui les ont mises en œuvre, mais elles portent en elles divers risques, le pire étant peut-être l'accoutumance : on s'habitue à y faire appel et on ne déchiffre plus la magie des relations qu'à travers leurs filtres déformants.

La Communication NonViolente (que nous allons dorénavant abrégier avec le sigle : **CNV**) nous invite à délaisser nos stratégies habituelles de défense et à développer notre confiance de base, pour oser plonger dans le jeu joyeux de la vie.

Jean-Philippe : j'ai vécu mon apprentissage de la CNV comme un chemin de transformation qui m'a aidé à découvrir peu à peu les règles de ce grand jeu, à **retrouver mon authenticité**. J'avais appris à composer des masques, des rôles pour chaque situation, à enfiler le costume d'*écolier*, de *parent*, de *non-violent*. Depuis ma rencontre avec ce processus, je trouve grisant d'apprendre à redevenir simplement moi-même. A ne pas montrer le visage programmé, mais à me laisser surprendre par la vérité de l'émotion, à découvrir, au fur et à mesure, la force des besoins qui s'expriment en moi.

Lorsqu'une personne s'imagine être en conflit avec moi et que mes anciens systèmes de défense se réactivent, je ne peux plus y croire très longtemps. Au bout d'un moment, une part de moi commence à se dire : « *Mais au fond, là, comment est-ce que je me sens ? Comment se sent-il, lui ?* » J'essaie de me relier à la souffrance de l'autre, de me mettre en lien avec ce qui vit en moi. Et la relation prend aussitôt un autre visage, plus humain, plus intense.

Ecrire ce livre est pour moi une manière de célébrer ce que la CNV m'a apporté, de marquer ma gratitude envers ce processus. Le partager avec vous est une manière de m'acquitter de cette plaisante dette de reconnaissance.

b. Les prémisses de la Communication NonViolente

La CNV s'appuie sur une série de convictions de départ. Nous devons la compréhension d'une bonne partie d'entre elles au psychologue américain Carl Rogers, pionnier de la non-directivité et fondateur de l'approche dite « *centrée sur la personne* ». Nous tenons ici à rendre hommage à son apport en vous faisant part de deux prémisses qui nous inspirent le plus :

- ✓ **Le plaisir de contribuer au bien-être des autres**

L'être humain est naturellement porté à contribuer au bien-être des autres, pour autant qu'il se sente en sécurité et qu'il soit suffisamment à l'écoute de l'ensemble de ses besoins. L'acte de donner comble un besoin fondamental : trouver du sens à sa vie. C'est peut-être lorsqu'il n'a pas suffisamment pu manifester cet élan qu'il lui est difficile de recevoir.

✓ **Chacun détient la clé des difficultés qu'il rencontre**

L'être humain possède ses propres ressources pour résoudre les problèmes qui se présentent à lui, à la condition de pouvoir s'accueillir, ou être accueilli, dans ce qu'il ressent. Cette conscience contribue à donner un sens aux difficultés qui surgissent sur son chemin.

La nature fondamentale de l'être humain, quand il fonctionne librement, est constructive et digne de confiance.

Carl Rogers

c. Parlons d'abord de communication

Avez-vous déjà vécu la situation suivante ? Vous marchez dans la rue, vous êtes pressé d'aller à votre prochain rendez-vous, pour lequel vous tenez à être ponctuel. A cet instant, vous croisez un ami qui commence à parler, parler et qui ne s'arrête plus. Il a l'air très pris par ce qu'il vous raconte et cela faisait déjà quelques temps que vous aviez envie de prendre de ses nouvelles. Ne sachant pas comment agir au mieux, vous vous résignez à écouter d'une oreille distraite ce qu'il vous dit, tandis qu'une petite voix intérieure s'agite pour vous rappeler le fameux rendez-vous...

Comment gérer la confusion qui s'installe en nous dans ces moments-là ?

En choisissant de manière claire et déterminée, la direction de notre écoute.

La communication peut se résumer à deux choix:

- ✓ Se connecter avec soi
- ✓ Se connecter avec l'autre

Que ce mouvement se fasse plus ou moins consciemment ne change pas le fait que nous n'avons pas d'autres possibilités.

L'un des principaux problèmes en communication vient de notre tentation bien compréhensible de vouloir écouter dans les deux directions à la fois. Cela crée le genre de dialogue que nous connaissons tous, où chacun affirme à l'autre qu'il l'a compris, ne dit rien pour prouver ce postulat mais, par contre, développe une idée qui démontre qu'il a entendu le contraire de ce que son interlocuteur voulait exprimer. Afin d'éviter ce genre de quiproquo, la CNV nous invite à investir une attention déterminée, dans un instant donné, en **choisissant la direction de nos oreilles**, soit vers soi, soit vers l'autre. Cet investissement est grandement au service d'une communication harmonieuse.

Bien sûr, au cours d'une discussion, il serait frustrant de se figer sur un seul choix et nous allons fatalement rechercher un équilibre entre écoute de soi et écoute de l'autre.

Nous pouvons encore décomposer le processus de la communication en trois temps :

- ✓ Nous écoutons dans l'une ou l'autre direction.
- ✓ Nous effectuons un **tri** et des **choix** dans ce qui nous est transmis.
- ✓ Nous **exprimons**, ou non, le résultat de ce tri.

Ce mécanisme est si banalisé, que la plupart du temps nous n'avons même pas conscience de le mettre en oeuvre. En développant notre capacité de vivre ces étapes consciemment, nous nous offrons un moyen supplémentaire de gérer ce qui nous habite.

d. Deux animaux au service de notre compréhension

Marshall Rosenberg a choisi deux animaux pour symboliser deux plans où nous pouvons mettre notre attention :

La girafe représente un être humain en liaison avec les forces de vie qui l'animent. Ce choix se fonde sur le fait qu'elle est le mammifère terrestre qui a le cœur le plus gros, la CNV étant avant tout centrée sur **l'écoute du cœur**. Elle a aussi la particularité d'avoir un long cou, ce qui lui permet, symboliquement, de garder une **vision à long terme** dans les relations et de développer une qualité de bienveillance, tant envers elle-même, qu'envers autrui. Un des privilèges de la girafe est de pouvoir reconnaître l'élan de vie qui anime chaque être-humain, si maladroite que soit la manière dont cet élan se manifeste. Elle ne se voit donc entourée que de girafes.

Aussi, lorsque nous sommes reliés à nos **sentiments** et à nos **besoins**, que nous les exprimons clairement et que nous sommes prêts à accueillir ceux des autres, pourrions-nous dire que nous montrons, à ce moment-là, notre nature de **girafe**.

Mais souvent, du fait de nos conditionnements, ce sont des **jugements et des croyances** que nous formulons, tant envers nous-mêmes, qu'envers les autres. Lorsque nous sommes prisonniers de ces pensées, nous montrons notre nature de **chacal**.

Cet animal symbolise donc un être coupé de ses besoins dans l'instant. Il a du mal à établir le lien entre sa tête et le centre de ses émotions ; en conséquence, il se montre souvent maladroit dans son expression. Il se croit entouré de chacals et vit, bien entendu, plus souvent dans la peur que dans la confiance.

Il ne s'agit évidemment pas de classer les individus en deux catégories, mais bien de réaliser que nous avons, à chaque instant, le choix entre deux plans de conscience. Ainsi, un chacal ne saurait incarner aucun être humain, il représente plutôt un schéma figé de pensées dans lequel nous nous enfermons quand nous voulons nous rendre la vie infernale. La girafe, quant à elle, incarne une façon naturelle de communiquer, que nos conditionnements nous ont souvent fait perdre, mais que nous pouvons essayer de retrouver.

e. Les quatre points de la Communication NonViolente

Pour rester en liaison avec la force de vie, la girafe va s'aider en focalisant son attention sur quatre points. Quel que soit le message exprimé, elle va essayer de se relier :

1. à une **observation** rigoureuse,
2. au **sentiment** stimulé par ce fait,
3. au **besoin**, qui est la racine de ce sentiment,
4. enfin elle va adresser une **demande** concrète et positive.

Comme nous l'avons dit plus haut, il y a deux directions dans la communication. L'attention à ces quatre points va s'effectuer de la même façon, que l'on tourne ses oreilles vers soi ou vers l'autre.

Voici la manière de base d'exprimer ces quatre points :

	POUR SOI	POUR L'AUTRE
OBSERVATION	Quand je vois, j'entends, je constate...	Quand tu vois, tu entends, tu constates... ?
SENTIMENT	Je me sens...	Est-ce que tu te sens... ?
BESOIN	Parce que j'ai besoin de...	Parce que tu aurais besoin de... ?
DEMANDE	Et maintenant je souhaiterais...	Et maintenant tu souhaiterais... ?

Concrètement, cela donne, par exemple :

O : observation, **S** : sentiment, **B** : besoin, **D** : demande

Une voisine sonne à ma porte. Elle a entendu du bruit provenant de mon appartement la nuit passée et me fait part de son agacement. A partir de là je peux

soit tourner mes oreilles vers elle :

La force du bruit (O) vous a irritée (S) et vous aimeriez me faire comprendre la gêne que cela a représentée (B) ? Est-ce bien cela (D) ?

soit aller écouter ce que se passe en moi:

Quand vous m'expliquez cela (O) je suis bien embêté (S), parce que j'ai un grand souci de respect entre voisins (B). Est-ce que vous me croyez (D) ?

Evidemment, cette façon de s'exprimer n'a pas pour objet de nous enfermer. Aucune formulation n'est plus juste qu'une autre. Il s'agit plutôt d'un soutien pour la conscience, une base à laquelle se raccrocher lorsqu'on est perdu, comme les gammes pour un musicien. Chacun prendra ce qui lui convient dans cette façon de dire, en gardant, bien sûr, une manière de s'exprimer qui lui est propre. L'idée étant de remettre ainsi en question les habitudes de langage dont nous sommes insatisfaits.

Exercice numéro 1 :

Dans les messages suivants, distinguez les observations (O), les sentiments (S), les besoins (B) et les demandes (D) de tout ce qui pourrait appartenir à un autre plan (A).

a. *Cela fait trois jours que tu arrives au moins cinq minutes après le début du cours, je suis agacée et inquiète que cela perturbe tes camarades, j'aimerais pouvoir donner mon cours tranquillement ! Pourrais-tu me dire comment tu te sens quand je te dis cela ?*

b. *Je me sens très admiratif devant la musique de Beethoven. Par exemple, quand j'écoute ses symphonies, j'ai l'impression d'être vivifié et en harmonie avec le monde ! Et je souhaiterais savoir ce qui t'habite quand tu l'écoutes ?*

c. *J'en ai marre de répéter tout le temps la même chose, cela fait trois fois que je te demande d'aller au lit et tu ne t'es toujours pas levé. J'aimerais parfois que les choses se passent plus simplement ! Veux-tu bien répéter ce que je viens de te dire ?*

Notre avis:

a. *Cela fait trois jours que tu arrives au moins cinq minutes après le début du cours (O), je suis agacée et inquiète (S) que cela perturbe tes camarades, j'aimerais pouvoir donner mon cours tranquillement (B) ! Pourrais-tu me dire comment tu te sens quand je te dis cela (D) ?*

b. *Je me sens très admiratif (S) devant la musique de Beethoven (O). Par exemple, quand j'écoute ses symphonies (O), j'ai l'impression d'être vivifié (B) et en harmonie avec le monde (B), et je souhaiterais savoir ce qui t'habite quand tu l'écoutes (D) ?*

c. *J'en ai marre (S) de répéter tout le temps la même chose (A), cela fait trois fois que je te demande d'aller au lit et tu ne t'es toujours pas levé (O). J'aimerais parfois que les choses se passent plus simplement (B) ! Veux-tu bien répéter ce que je viens de te dire (D) ?*

f. Deux paires d'oreilles dans deux directions

Nous avons déjà vu qu'il y a deux directions dans l'écoute (vers soi ou vers l'autre), ainsi que deux plans d'écoute possible (girafe ou chacal). Leurs combinaisons donnent quatre possibilités :

Exemple :

Ma sœur me demande de l'aide pour garder ses filles le week-end qui vient. Malheureusement, j'ai déjà quelque-chose de prévu... J'ai alors le choix entre quatre manières de m'exprimer :

Avec des oreilles de chacal tournées vers moi (donnant mon attention à mes jugements)

Tu crois que je n'ai que cela à faire ! (à travers cette phrase, j'exprime maladroitement mon besoin d'empathie)

Avec des oreilles de chacal tournées vers elle : (interprétant ses intentions)

Tu es toujours en train de profiter de la famille !

Avec des oreilles de girafe tournées vers moi : (accueillant mes sentiments et mes besoins)

Je me sens débordée en ce moment (S), j'ai un travail à rendre (O), j'aurais moi-même besoin de soutien (B), est-ce que tu peux entendre que je ne suis pas disponible pour t'aider (D) ?

Avec des oreilles de girafe tournées vers elle : (accueillant ses sentiments et ses besoins)

Est-ce que tu es inquiète (S), aurais-tu besoin d'aide (B) ?

Le choix entre ces deux directions se fait dans l'instant. Il n'y a rien à forcer, il n'y a pas à se contraindre pour écouter l'autre. **Tant que nous ne sommes pas suffisamment en paix avec ce qui nous habite, il est préférable de garder les oreilles tournées vers nous-mêmes.** Notre ressenti intérieur est le terrain le plus sûr et reste toujours notre base de départ. Ensuite, si nous avons l'élan, la disponibilité et l'énergie requis, nous pouvons songer à offrir à notre interlocuteur un espace d'accueil empathique.

En écrivant ce livre sur l'empathie, nous avons choisi de traiter d'abord de l'écoute centrée sur l'autre. Non pas qu'elle présente plus d'intérêt pour nous que l'accueil et l'expression de soi ; cependant l'écoute intérieure demande une telle clarté, pour ne pas se fourvoyer parmi les tendances opposées qui s'affrontent en nous, qu'il nous a paru plus approprié de commencer par traiter une attention impliquant deux individus distincts.

Même si nous ne l'abordons que très brièvement dans ce livre, l'expression de nous-mêmes, pour autant qu'elle soit **fondée sur notre authenticité, notre vulnérabilité**, recèle une force au moins aussi grande que l'écoute empathique de l'autre. En voici une illustration:

Imaginez une personne attendant depuis plus d'une demi-heure dans une administration. On lui avait annoncé qu'elle serait reçue immédiatement. Son impatience et sa colère montent, elle pense à tout ce qu'elle aurait pu faire pendant ce temps. Son « persécuteur » arrive enfin. Si elle tourne ses oreilles vers elle-même et qu'elle exprime sa colère sur le mode chacal, cela pourrait donner:

– Vous vous fichez du monde ! Vous croyez que je n'ai rien d'autre à faire que de vous attendre ?

Par contre, si elle fait un effort pour traduire ses jugements et qu'elle se lance dans l'expression de son authenticité (selon le mode girafe), elle a plus de chance, nous semble-t-il, d'être entendue en disant :

– Voilà une demi-heure que je vous attends (O) et je me sens terriblement énervée (S). J'aimerais trouver de la compréhension pour la difficulté que cela représente pour moi de patienter ainsi (B) ! Est-ce que vous réalisez à quel point ce peut être frustrant (D) ?

Le chacal accuse son interlocuteur et exprime ce qui ne va pas chez l'autre, avec le risque de toutes les réactions que cela va susciter ! En revanche, la girafe parle d'elle, de sa vulnérabilité à partir de ses émotions et de ses besoins, en terminant par ce qu'elle attend de son interlocuteur.

Dans la pratique, un équilibre entre chacune des deux directions est nécessaire pour arriver à un enrichissement global des relations. Ce sont la pertinence dans l'instant et l'équilibre dans la durée qui donnent sens à notre écoute.

Exercice numéro 2 :

De quel côté, selon vous, sont tournées les oreilles des personnes qui s'expriment ? Vers elles-mêmes ou vers leurs interlocuteurs ?

- a. *Tu dis que tu ne t'inquiètes pas pour la réussite de tes examens, mais la dernière fois que tu t'es aussi peu préparé, tu les as ratés !*
- b. *Mes parents sont insupportables, ils veulent toujours tout savoir.*
- c. *Tu préfères interrompre la randonnée et retourner au village, même si tu dois marcher seul ?*

Notre avis:

- a. Bien que la personne utilise le *tu*, elle a tourné ses oreilles vers elle-même, et parle de son sentiment d'inquiétude et de son besoin d'être rassurée.
- b. Malgré l'absence de *je*, l'enfant a tourné ses oreilles vers lui, il exprime manifestement son sentiment (irritation) et ses besoin (intimité et autonomie)
- c. Celui qui questionne est en train d'écouter ce qui vit chez l'autre, peut-être un sentiment de fatigue ou d'inquiétude, ainsi que le besoin de se respecter mutuellement.

g. La prise de responsabilité

Une des prémisses de la CNV est la conscience, qu'à chaque instant, on ne peut rien faire d'autre que choisir. Vouloir ne pas choisir, croire qu'on n'a pas vraiment le choix, sont deux parmi les multiples choix possibles à tout moment, en toutes circonstances.

Même le prisonnier au fond de son cachot garde en lui la liberté essentielle de **ressentir**. Cette liberté se décline en trois étapes :

Constater Personne ne peut nous obliger à être joyeux, triste ou en colère. Nous-mêmes n'avons pas le pouvoir d'éprouver un sentiment particulier. Nous ne pouvons que constater ce qui est activé en nous ou le refouler parce qu'il nous dérange.

Accueillir Après avoir constaté ce qui vit en nous, nous pouvons soit l'accueillir et « nager dans le sens du courant », soit l'ignorer et « nager à contre-courant ».

Agir A partir de là, nous pouvons rester sur le plan des besoins jusqu'à ce qu'une action émerge, ou chercher à le quitter prématurément pour courir d'une solution à l'autre.

Pour nous aider à assumer la responsabilité de nos sentiments, il nous paraît utile de chercher leur origine en portant notre attention sur trois phases successives :

1. Les stimuli (les faits objectifs)

Dans un premier temps, ce sont les informations captées par nos cinq sens qui nous parviennent.

- Ma fille me dit « je t'aime ».
- Je lis un éditorial dans mon quotidien.

- Une voiture roule derrière la mienne à une distance de moins de dix mètres.

Les faits objectifs activent ce que nous éprouvons, mais ils ne sont pas les causes de nos sentiments.

2. Les causes (nos pensées)

A partir de l'enregistrement des faits, le mental se met en action :

- *Ma fille est vraiment adorable.*
- *Ce journaliste n'a rien compris !*
- *Ce chauffard fait exprès de me coller, il n'a aucun respect pour le code de la route !*

Quels que soient les faits, ils sont en eux-mêmes essentiellement neutres. La coloration positive ou négative, agréable ou désagréable que nous leur attribuons ensuite vient de nos pensées. Ce sont elles qui sont la cause de nos sentiments.

L'agitation de notre mental est l'effet de notre imagination, comme si une sorte de metteur en scène intérieur cherchait, par le biais de fictions et malgré les démentis répétés de la vie, à apaiser nos angoisses.

3. Les racines (nos besoins)

Les raisons profondes de nos sentiments sont à chercher dans nos besoins.

J'ai besoin :

- *de tendresse dans ma relation avec mes proches,*
- *d'honnêteté et de conscience quand je reçois des nouvelles du monde,*
- *de sécurité quand je roule en voiture.*

Derrière tout jugement, derrière toute action, toute manière de structurer nos pensées, il y a toujours un besoin que nous essayons de satisfaire.

*Tant qu'on lie l'émotion à une cause,
on ne peut pas vraiment se donner
à l'émotion !*

Eric Baret

Voyons comment, sous l'effet d'un même stimulus, des pensées et des besoins divergents peuvent apparaître :

Exemples :

Jacques attend Madeleine.

Stimulus : Madeleine a plus de vingt minutes de retard sur l'heure du rendez-vous.

Cause: Jacques se dit : « *Elle se paie de ma tête ! Je ne compte donc pas pour elle !* »

Racine : Il a besoin de se rassurer qu'il est quelqu'un d'aimable.

Stéphanie attend Pierre.

Stimulus : Pierre a plus de vingt minutes de retard sur l'heure convenue.

Cause : Stéphanie se dit : « *Quel enfant ! Il n'aura pas pu s'empêcher de prolonger la séance de jeux avec ses neveux* ».

Racine : Ses besoins de complicité et de légèreté sont satisfaits, ce qui provoque son attendrissement.

Thierry attend Simone.

Stimulus : Simone a plus de vingt minutes de retard.

Cause : Thierry se dit : « *Pourquoi faut-il que je tombe toujours sur des femmes capricieuses ? Je suis las de passer ma vie à les attendre !* ».

Racine : Son besoin d'autonomie, lié à son histoire, est insatisfait, ce qui va facilement l'entraîner dans la tristesse et le découragement.

La croyance que le monde extérieur est responsable de ce que nous éprouvons constitue fréquemment une des sources préférées de nos souffrances. Pour Marshall Rosenberg, le fait de rechercher la racine de nos sentiments dans les stimuli extérieurs crée une confusion qui est le moteur de nos états de colère, de honte et de culpabilité. Mariner trop longtemps dans ces énergies conduit à la dépression.

*Ne réagissez à rien de façon personnelle.
Ce que les autres disent et font n'est qu'une
projection de leur propre réalité, de leur rêve.
Lorsque vous êtes immunisés contre cela,
vous n'êtes plus victimes de
souffrances inutiles.*
Don Miguel Ruiz

h. L'observation

Le fonctionnement habituel de notre cerveau fait que la première chose qui émerge à notre conscience dans une situation donnée est **une évaluation** ! Par exemple : « *il a raison* » ou « *quel imbécile !* » Ainsi, nous sommes rapidement convaincus, que telle personne est snob, cette autre timide et une troisième prodigieusement intelligente, sans pouvoir expliquer sur quoi nous basons notre conviction ! Dans ce genre de situation, la CNV nous invite à un effort de rigueur.

Tout d'abord, il s'agit de prendre conscience que nous portons notre attention, non pas sur la réalité, mais sur notre interprétation de celle-ci. En effet, il n'existe objectivement aucun être snob, timide ou intelligent. Il existe par contre des gens que **nous** pouvons **trouver** snobs, timides ou intelligents, cela n'est évidemment pas leur problème, mais bien le nôtre.

La deuxième étape consiste à chercher ce qui, dans les faits, a bien pu stimuler chez nous une interprétation :

- Pour celui que nous avons jugé snob, est-ce le ton sur lequel il nous a parlé, l'emploi de certaines formules dans son discours ou encore les habits qu'il porte ?
- Pour celui classé dans le rang des timides, cette idée vient-elle de ce que nous ne l'avons pas entendu de la soirée ou parce tout à l'heure, en parlant, il a hésité sur certains mots ?
- Quant à l'individu catalogué « intelligent », a-t-il, au cours de la soirée, utilisé plusieurs fois des mots que nous ne connaissions pas ?

Finalement, quelle que soit l'évaluation qui nous est venue à l'esprit, si nous décidons de la divulguer, nous pouvons choisir d'en prendre la responsabilité. Ainsi, au lieu de déclarer « *Pour qui se prend-il, ce snob ?* », on pourrait dire « **Je le trouve gonflé, je le crois snob!** », reconnaissant ainsi qu'il ne s'agit que de notre pensée et non de la réalité. La différence entre ces deux formulations peut sembler minime, mais dans la démarche d'intégration à la CNV, la prise de responsabilité de ses croyances et de ses jugements représente une étape fondamentale.

Lorsque nous utilisons une évaluation en la posant comme un fait, nous prenons le risque de susciter de vives résistances de la part de notre interlocuteur. Si nous commençons un dialogue avec des formules telles que :

- *Pourquoi es-tu si **agressif** avec moi ?*
- *Tu ne vas pas mettre ce vêtement **ridicule** ?*
- *Tu es **toujours** dans ton journal quand je te parle de ce qui me touche !* (le « toujours » a de bonne chance d'être interprété comme une évaluation)

nous allons vraisemblablement stimuler le système de défense de notre interlocuteur et, tandis que ses résistances s'activent, il ne nous écoute plus. Nous trouverions plus rigoureux d'énoncer ces trois phrases ainsi :

- *J'aimerais comprendre ce qui se passe en toi quand **tu élèves le ton** comme cela...*
- *Je suis interloqué de te voir avec cette chemise **jaune citron** !*
- *C'est **la troisième fois** que je constate que je ne parviens pas à croiser ton regard quand je te parle de mon envie de déménager.*

Pour résumer, nous pouvons donc nous exercer à :

- ✓ **distinguer les faits objectifs des évaluations,**
- ✓ **prendre la responsabilité de nos évaluations.**

*Seuls ceux qui savent regarder un arbre, les étoiles,
les eaux scintillantes d'un torrent, dans un état de
complet abandon, savent ce qu'est la beauté.
Cet état de vision « réel » est l'amour*
Krishnamurti

i. Les sentiments

Distincts des pensées

Dans le langage courant, on utilise un bataillon hétéroclite d'expressions diverses après le verbe sentir : évaluations (*je me sens envahie*), projections (*je sens que tu n'es pas dans ton assiette*), opinions (*j'ai le sentiment que tu ne devrais pas faire cela*), jugements (*je me sens bête*). Il arrive qu'on y mette quand-même un sentiment (*je me sens égayé, triste, dépité, ...*).

Une confusion fréquente consiste à prendre une pensée (un jugement, une opinion, une évaluation, etc.) pour un sentiment. Dans le cadre de la CNV, nous allons employer le verbe *sentir* seulement pour verbaliser un sentiment « brut ». Cette rigueur se veut au service de notre conscience, afin de ne pas confondre ce qui est issu du plan mental avec ce qui remue dans notre cœur. Si nous croyons être floués, rabaissés, admirés, éblouissants, nous nous emmêlons avec l'autre et lui prêtons un pouvoir fantasmatique qu'il n'a pas, mais qui peut largement contribuer à nous rendre la vie infernale !

Issus des besoins

Lorsqu'un besoin est satisfait, nous allons connoter notre sentiment de façon « positive », avec des formules comme : « *je me sens reconnaissant, apaisé, joyeux, serein ou enthousiasmé* ». Par contre, lorsqu'un besoin est insatisfait, nous allons exprimer des sentiments à connotation « négative » avec des termes comme : « *Je me sens frustré, hargneux, triste, en colère ou démonté* ».

Ressentis dans le corps

Selon notre expérience, la porte d'entrée privilégiée pour accéder à ses sentiments est la sensation corporelle. Dans une situation donnée, on peut commencer par se demander : « *Quelle est la partie de mon corps qui appelle mon attention à l'instant ? Ma gorge est-elle serrée, mon ventre noué, ai-je la tête qui tourne ?* » A partir de ces observations, nous pouvons mettre en mots le sentiment qui nous habite.

Céline : *Je me souviens, par exemple, d'une situation dans laquelle mon corps s'exprimait très clairement. C'était suite à un accident de vélo, une voiture m'avait coupé la route et je m'étais retrouvée couchée, heureusement sans blessure, sur le bord du trottoir. Pendant les heures qui ont suivi, j'avais la sensation de ne plus réussir à expirer, mon ventre et ma cage thoracique étant bloqués en inspiration. Je ne m'en étais pas tout de suite rendu compte, puis, j'ai pu écouter cette sensation et la traduire en mots : j'étais en état de choc. Le fait de pouvoir réaliser ce sentiment m'a permis de me relier à mon besoin d'intégrer ce qui s'était passé et de le digérer. En prenant le temps, quelques jours plus tard, d'écouter ma sensation corporelle, j'ai pu écouter la peur que j'avais occultée et la vivre jusqu'au bout. A partir de là, j'ai recommencé à suivre le courant de mes sentiments pour passer de l'état de choc, à l'irritation, etc.*

Les sentiments sont avant tout des énergies qui nous parcourent. Ce à quoi la CNV nous invite, c'est à acquérir **leur maîtrise**. Maîtriser représente tout le contraire de contrôler. Cela veut dire ne pas chercher à diriger, ne pas vouloir canaliser, mais développer notre capacité à discerner quel est le courant qui remue en nous, puis nager dans son sens.

Exercice numéro 3 :

Dans les phrases suivantes entendez-vous une opinion, une évaluation ou un sentiment brut ?

- a. *Tu peux me dire ce que tu veux, je sens que j'ai raison !*
- b. *Malgré ses beaux discours, je sens bien qu'il veut m'abandonner.*
- c. *Bien que, jusqu'ici, il n'ait pas répondu comme tu l'aurais souhaité, je sens que tu devrais lui parler.*

d. *Il y a beaucoup de tristesse en moi quand je repense à ce que tu m'as dit.*

Notre avis :

- a. Avec « *je sens que j'ai raison* » nous entendons une opinion. Derrière cela, nous pouvons imaginer un sentiment d'irritation, ou d'inquiétude.
- b. Derrière l'évaluation « *abandonné* » nous interprétons plutôt un sentiment de peur.
- c. « *je sens que tu devrais ...* » est évidemment un conseil, donc de l'ordre de l'opinion. Celui qui s'exprime pourrait se sentir concerné.
- d. Bien sûr que la tristesse est une vraie émotion. Pour savoir si la personne se l'approprie, il reste encore à entendre si elle va la relier à son besoin.

j. Les besoins

Il existe bien des théories sur les besoins et le but de ce livre n'est assurément pas d'en proposer une nouvelle. Nous souhaitons plutôt partager avec vous l'accent particulier que la CNV met sur eux, en les reconnaissant comme le cœur de ce qui nous anime.

Les besoins sont des **énergies fondamentales**, communes à tous les êtres vivants. Leur satisfaction produit un bien-être essentiel, tandis que s'ils restent insatisfaits, il s'ensuit un mal-être, pouvant conduire jusqu'à la mort – qu'il s'agisse de besoins physiologiques, comme *la respiration, le toucher*; ou liés à l'intégrité, tels *l'estime de soi, la recherche de sens*.

Ces forces ont pour caractéristique de ne pas être liées à un lieu, une personne, ou un moment donné. Notre besoin ne saurait être que *notre femme* nous aime, que *nos enfants* obtiennent des notes supérieures à X à l'école ou que *notre patron* nous fasse des compliments. Ces actions représentent des *stratégies*, vraisemblablement bien plaisantes, pour satisfaire NOS besoins de tendresse, de reconnaissance, d'appréciation et de sécurité. Séparer le plan du besoin de celui des stratégies nous permet de mettre l'accent sur nos élans fondamentaux et de ne pas nous enfermer dans la croyance que seule telle personne, tel travail peut contribuer à notre bien être.

Cette conscience est le socle de l'autonomie, elle nous permet de reprendre le pouvoir dans notre vie, notre bonheur ne dépend alors plus des événements extérieurs.

La reconnaissance des besoins est un point clé en CNV :

Le plus souvent, il suffit de nous relier au besoin qui nous habite pour nous sentir apaisé ; de nous dire, par exemple, dans notre for intérieur :

- *Je me suis menée vraiment à la dure depuis quelques jours, j'aspire à me donner plus de douceur.*

ou

- *C'est tout de même bien frustrant de constater le fonctionnement de cet hôpital. J'aimerais voir plus de tact et de réel intérêt pour autrui !*

Dans bien des cas, il n'est pas nécessaire de passer à l'action pour satisfaire notre besoin. Il suffit, le plus souvent, de le reconnaître pour apaiser la tension énergétique qu'il génère en nous et nous ouvrir aux autres besoins présents.

A la recherche d'un équilibre :

Jean-Philippe : Au cours de mes stages, je rencontre fréquemment des participants qui viennent avec de fortes attentes liées à leur besoin d'apprentissage. Ils sont tentés de ne pas écouter leur rythme et de participer au plus grand nombre possible d'ateliers. Parvenus à un certain degré de saturation, il leur devient plus difficile d'ignorer leur besoin de repos. Et lorsqu'enfin ils s'offrent une sieste, ils doivent gérer leur frustration de rater un temps d'animation, forcément passionnant puisqu'ils n'y sont pas !

Longtemps j'ai voulu chercher à éliminer toute frustration, puis j'ai fini par réaliser que le jeu des multiples besoins rendait vaine cette tentative. La frustration fait partie intégrante de la vie, il n'est ni réaliste ni intéressant de vouloir l'éliminer. Cependant, nous pouvons chercher un état d'équilibre où elle devient stimulante plutôt que démotivante.

Nos postulats sont les suivants :

A chaque instant, quel que soit le mobile qui nous anime, nous ne pouvons rien faire d'autre qu'essayer de satisfaire un besoin.

Comment gérer les multiples besoins qui se manifestent en nous à tout moment ? Que faire, par exemple, lorsqu'une part de nous aspire à trouver un travail plus créatif et qu'une autre demande à être rassurée sur sa sécurité financière ?

Soyons d'abord assez lucides pour reconnaître qu'à chaque instant, plusieurs besoins sont activés en nous. Quand nous décidons de satisfaire l'un d'eux en priorité, cela ne peut se faire qu'au détriment d'un autre. Si nous essayons ensuite de satisfaire celui qui a été mis en attente, un nouveau besoin se trouve frustré, et ainsi de suite. Nous sommes donc tout le temps à la recherche d'un équilibre, d'une harmonie globale.

Pour chaque être humain, à tout moment, au moins deux besoins particuliers sont activés : l'un satisfait, l'autre insatisfait.

Exemples :

1. Un enfant qui fait ses premiers pas assouvit certainement des besoins d'autonomie et de liberté, par contre, dans le même temps, cela se fait au détriment de son besoin de sécurité.
2. Lorsque, en rentrant du travail, je décide d'aller au cinéma, je mets de côté pour un moment mon besoin de repos, mais cette stratégie peut m'aider à digérer ce que j'ai accumulé durant ma journée et je réponds aussi à un élan de légèreté.

Marshall Rosenberg nous encourage à développer une fidélité à nous-même, à nous battre pour nos besoins « comme un chien se bat pour son os ». Il insiste toutefois sur l'importance de garder une grande souplesse en ce qui concerne les stratégies à mettre en œuvre pour y arriver. Un problème crucial dans la communication est que nombre de personnes ont adopté une attitude inverse : accrochées à *la* manière dont *doit* se résoudre une difficulté relationnelle, elles se coupent des motivations essentielles qui les habitent.

Exercice numéro 4 :

D'après vous, dans les phrases ci-dessous, les personnes qui s'expriment parlent-elles de leurs besoins ou d'autre chose ?

1. *Est-ce que tu m'entends : j'aimerais que tu me faches la paix !*
2. *J'ai envie de douceur ce soir, est-ce que tu veux bien me prendre dans tes bras ?*
3. *C'est insupportable de marcher aussi longtemps, je veux rentrer à la maison !*
4. *Je suis excédé d'attendre, j'ai besoin que tu paies tes dettes maintenant.*

Notre avis :

1. Il s'agit, là d'une stratégie. Derrière, il y a peut-être un besoin de tranquillité, de calme ou de respect.
2. Ici, le sujet commence par formuler son besoin et termine par une demande.
3. Dans « *je veux rentrer à la maison* » nous entendons plutôt une stratégie, le besoin sous-jacent pourrait être celui de jouer, d'autonomie, de repos ou autre.
4. Avez-vous entendu comme nous une exigence portée vers l'autre et non un besoin qui ne peut être cherché qu'en soi ? Le besoin non exprimé pourrait être le respect des engagements, la cohérence ou l'empathie.

k. Les demandes

Céline : Avant de découvrir la CNV, il m'arrivait d'espérer que mon entourage devinerait mes besoins, qu'il y répondrait sans même que j'aie à le lui demander. A force de frustration, et au fur et à mesure que j'ai découvert le processus, j'ai pris conscience du pouvoir que j'avais sur ma vie en formulant de « simples » demandes. Cela reste encore pour moi l'étape la plus difficile à passer, mais, jour après jour, je célèbre l'autonomie que cela me donne, dans la conscience de l'interdépendance.

Dans certaines situations, lorsque la reconnaissance des besoins ne suffit pas à faire baisser leur charge énergétique, la CNV préconise de mettre en oeuvre une action par la formulation d'**une demande**. Cette dernière apparaît comme un cadeau fait à l'autre ou à nous-mêmes. Nous lui offrons, nous nous offrons, un éclairage sur l'action qu'il serait possible d'accomplir dans l'instant, parmi des milliers possibles, afin de nous rendre la vie plus belle. Plus la demande est précise, plus beau est le cadeau.

La demande en CNV contient au moins six critères :

Il s'agit d'une

- action
- concrète
- positive
- réalisable
- négociable
- ici et maintenant.

Développer ces six points nous ferait trop rentrer dans les détails. Nous vous laissons le soin de vous référer au livre d'introduction de Marshall Rosenberg : *Les Mots sont des fenêtres (ou des murs)*, chapitre VI, si vous souhaitez approfondir ce thème.

L'étape de la connexion à nos besoins est fondamentale pour arriver à une demande qui nous satisfasse et qui ne soit pas une *exigence*. Plus nous restons strictement sur le plan de nos besoins et plus nous avons de chance de trouver une solution qui tienne compte de nos multiples aspects intérieurs. Qu'il s'agisse de notre relation à nous mêmes, à une autre personne ou au sein d'un groupe, nous perdons, le plus souvent, une énergie considérable à discuter des stratégies plutôt que de commencer par clarifier les besoins de chacun. Selon notre expérience, beaucoup de situations de conflit qui n'évoluent pas sont la conséquence du manque de temps passé à écouter les besoins présents. Idéalement, si nous restons suffisamment longtemps sur le plan des besoins, la solution émerge d'elle-même, sans que nous ayons à la chercher.

Exemple:

Un homme propose à sa compagne de sortir au restaurant. Celle-ci est très hésitante car fatiguée mais, en même temps, elle se réjouit à l'idée de passer cette soirée en tête à tête dans un cadre festif. Si elle se focalisait sur les solutions, elle pourrait être tentée de choisir entre A (aller au restaurant) ou B (se coucher tôt).

En se connectant à ses besoins : « *J'ai besoin de repos, mais il me tient à cœur de partager cette soirée en sa compagnie...* », elle peut parvenir à formuler une demande qui les satisfasse les deux:

– *Chéri, je tiens à prendre du bon temps avec toi (B), mais je suis épuisée (S), serais-tu d'accord de me laisser une demi-heure, le temps de faire une sieste et que nous sortions ensuite (D) ?*

Nous distinguons trois types de demandes :

✓ **La demande de reformulation**

Dans un premier temps, afin de vérifier si l'autre est bien en liaison avec ce qui nous habite, nous pouvons lui faire une demande de reformulation, par exemple :

- *Peux-tu me résumer ce que tu m'as entendu dire ?*
- *Peux-tu me dire les points qui t'ont marqué dans ce que je viens de partager avec toi ?*
- *Serais-tu d'accord de reformuler mes dernières phrases ?*

✓ **La demande de connexion**

Lorsque nous sommes suffisamment rassurés sur le fait que l'autre nous a entendus, la deuxième étape consiste à nous relier à ce qui est stimulé en lui après nous avoir écoutés. Nous pouvons le demander ainsi :

- *Comment te sens-tu après m'avoir entendu ?*
- *Quel est ton opinion à ce sujet ?*
- *Comment réagis-tu à ce que je viens de te dire ?*

✓ **La demande de stratégie**

Quand nous sommes sûrs d'être en liaison suffisamment étroite avec notre interlocuteur et qu'il nous paraît également relié à ce qui nous habite, nous pouvons formuler des demandes de stratégies visant à la satisfaction concrète de nos besoins. Nous pouvons utiliser des questions comme :

- *Peux-tu me dire si tu as déjà des solutions en tête ?*
- *Es-tu d'accord de prendre rendez-vous avec moi pour poursuivre cette discussion ?*

- *Quelles sont les tâches que tu serais disposé à accomplir ?*

Exemple :

Un père répète trois fois de suite à son fils qui joue à l'ordinateur :

– *Peux-tu, s'il te plaît, venir à table ?*

Le fils ne réagit pas et le père s'impatiente. Il aimerait non seulement de la reconnaissance pour le fait d'avoir préparé à manger, mais surtout, il se sent frustré de constater à quel point la communication semble difficile avec son fils. Il souhaiterait que son rapport avec lui soit plus facile. Sur le moment, il voudrait surtout être assuré d'avoir été entendu. Plutôt que de s'énerver ou de répéter pour la quatrième fois « *Viens à table !* », il pourrait essayer de trouver une demande plus appropriée. Par exemple :

– *M'as-tu entendu ? (demande de connexion)*

Si oui :

– *Alors peux-tu me répéter ce que je t'ai demandé ? (demande de reformulation)*

ou :

– *Est-ce qu'il y a quelque chose qui t'empêche de venir à table ? (demande de connexion)*

ou encore :

– *Est-ce que tu saisis à quel point cela peut être énervant de répéter trois fois la même chose ? (demande de reformulation)*

*La demande, dans la conscience des besoins,
est la clé de l'abondance*

Guy De Beusscher

2. Le lien avec le mouvement de la vie

Avant de traiter concrètement du thème de l'empathie au sens de la CNV, nous voulons aborder l'empathie en général. En effet, elle dépasse largement le cadre de ce processus.

a. Définition globale de l'empathie

L'empathie est **une qualité d'attention multisensorielle**. Bien que la CNV s'appuie sur une attention aux mots, la dimension sensorielle est sous-entendue à chaque fois. Nous allons utiliser les mots, non pas dans le but de comprendre, mais plus fondamentalement pour établir une qualité de connexion. Chacun d'eux a sa propre fréquence ; ceux désignant les besoins, notamment, possèdent une énergie très spécifique. Ces charges ont le pouvoir de nous relier avec ce qu'il y a de plus vivant en nous. Les mots en eux-mêmes n'ont que peu d'importance, c'est leur saveur énergétique et sensorielle qui nous intéresse.

Une fois l'énergie lancée, le besoin formulé, l'empathie devient une histoire de silence. C'est par son silence que l'« écoutant » crée la connexion. C'est le maintien d'une qualité d'attention sans paroles qui aide l'« écouté » à accéder à la densité de son silence intérieur.

Au sens large, nous pouvons donner de l'empathie la définition suivante :

Elle est **un temps d'arrêt** pendant lequel nous nous relierions au mouvement de la vie. Cette pause crée une connexion profonde et globale. Tant qu'elle est établie, **il n'y a pas de séparation entre celui qui donne son attention et celui qui la reçoit**.

L'échange s'effectue simultanément sur tous les plans de nos sens. Pour amorcer la connexion et mieux diriger notre attention, il est utile de privilégier un plan sensoriel particulier. Cependant, dès que le mouvement est lancé, l'empathie englobe à nouveau toutes les dimensions sensorielles de l'information.

En CNV, c'est à partir des informations enregistrées par nos oreilles que nous cherchons à découvrir les besoins en présence. Mais, simultanément, nos autres sens captent l'attitude corporelle de celui que nous écoutons, l'énergie qu'il dégage, le ton de sa voix, ses tensions musculaires, etc. Toute information nous aide à établir la connexion.

b. Trois canaux d'accès à l'écoute

Tout fait que nous captons est enregistré par les trois principaux récepteurs de l'information. Il va forcément passer par un **ressenti corporel**, puis se traduire aux niveaux **émotionnel** et **mental**. Par exemple, si je regarde la télévision et que je suis choquée par une scène particulièrement violente, je vais simultanément éprouver une crispation dans le ventre, être traversée par une énergie indicible de l'ordre de l'irritation et penser : « *Pourquoi faut-il que ce cinéaste traite ce sujet avec autant de violence ?* » (le plan mental).

Nous considérons donc trois canaux d'accès à l'échange d'information. La personne que nous écoutons peut nous confier :

- Ses pensées (le plan mental) : « *Quel grossier personnage !* »
- Ses émotions : « *J'ai peur !* »
- Son ressenti corporel : « *J'ai mal à la tête* »

Et à partir de là, nous pouvons commencer à traduire ce qu'elle dit en terme de sentiments et de besoins.

En traitant un type d'information, quel qu'il soit, nous agissons automatiquement sur les deux autres. Lorsqu'une tension corporelle se relâche, un de nos schémas de pensée se fluidifie et une émotion bouge. Il n'y a pas de niveau qui ait plus de sens qu'un autre, toutefois le corporel s'avère généralement le plus fiable. A chacun de choisir le récepteur le plus adapté, en fonction de son histoire et de sa disponibilité dans l'instant.

*Quand une émotion est abordée conceptuellement
elle devient une réactivité, c'est-à-dire elle sépare.
Et quand l'émotion est abordée sensoriellement,
elle reste dans sa vibration du cœur, c'est-à-dire
elle unit, elle intègre sa soi-disant cause.*

Eric Baret

3. L'application de l'empathie en CNV

Dans les prochains chapitres, nous allons d'abord passer en revue les composantes de l'empathie et sa définition au regard de la CNV, puis les différents obstacles qui peuvent nous en détourner. Comme nous l'avons dit dans le préambule, l'empathie est avant tout un vécu énergétique qu'on ne peut acquérir par la seule théorie. Ce livre tente donc de répondre aux questions que vous pourriez vous poser au fil de vos expériences.

La technique abordée au cours de ces prochaines pages nous aide à cheminer, mais elle n'est évidemment pas un but en elle-même. Nous-mêmes ne sommes qu'au début du chemin et ne prétendons pas l'appliquer à longueur de journée. Aussi, nous vous invitons à lire ce qui suit, non comme une méthode à suivre telle quelle du jour au lendemain, mais plutôt comme un guide de voyage pour aller à la rencontre de l'autre.

Nous vous souhaitons bonne route !

a. Une qualité d'accueil

Fondamentalement, l'empathie est une **qualité d'accueil à l'autre**. Nous offrons ainsi les deux choses les plus précieuses que peuvent échanger deux êtres humains: **du temps et de l'attention**. Cet accueil se fait de la manière la plus globale possible : autant que notre écoute il implique notre ouverture à l'instant, notre attention au non-verbal et notre disponibilité énergétique.

Dans le cadre de la CNV, nous mettons l'accent sur les mots. C'est plus à travers ces intermédiaires que la connexion empathique va se créer, mais tous les plans ont leur importance et sont intimement liés. L'information va circuler autant par les mots que par les gestes, les attitudes, les regards, le ton de la voix, les positions corporelles, les tensions et détentes physiques, la distance entre les personnes, la qualité des silences, la synchronicité des attitudes, des rythmes et des respirations, ainsi que tout ce qui s'échange de manière plus invisible entre les humains.

La violence résulte de la tension entre ce qui est et ce que nous croyons devoir être

Krishnamurti

b. Traduction en terme de sentiments et de besoins

Lorsque nous écoutons quelqu'un de manière empathique, nous prenons, pour un moment le rôle de **traducteur** : quels que soient les mots utilisés par notre interlocuteur, nous essayons de les traduire en terme d'**observations (O)**, de **sentiments (S)**, de **besoins (B)** et de **demandes (D)**.

Dans la pratique, quand une personne est affectée, nous allons le plus souvent nous relier en premier lieu à ses sentiments et à ses besoins. Quoiqu'il ou elle nous dise, nous mettons nos

oreilles de girafe et, à tâtons, nous essayons de ressentir et de reformuler d'abord ces deux éléments.

Schématiquement, cela donne :

Est-ce que tu te sens ... parce que tu aurais besoin de ... ?

Pour rester sur le plan de l'empathie, nous nous devons d'être des traducteurs infiniment consciencieux. Nous vérifierons donc **à chaque fois** si notre traduction correspond bien à ce qui a été dit, en utilisant le mode **interrogatif**. Et enfin, nous veillerons à maintenir une réelle qualité d'accueil, en gardant **strictement nos oreilles tournées dans la direction de celui ou celle qui parle**.

L'expression de notre vulnérabilité (« *je me sens... parce que j'ai besoin de ...* ») a tout son sens au cours d'une conversation, elle est souvent d'un grand secours et même parfois essentielle. Néanmoins, en faisant part de ce qui nous habite, nous sortons de la stricte définition de l'empathie qui nous intéresse ici.

Prenons l'exemple d'une mère qui se confie à nous:

- *Je n'en peux plus, Jonathan (il a 14 ans) n'a plus de respect pour rien, il rentre tous les jours en claquant la porte, jette son sac au milieu de l'entrée, puis se précipite devant la télévision. J'ai beau lui demander dix fois de ranger ses affaires et de faire ses devoirs, il ne répond rien, je ne sais plus quoi faire !*

- *Est-ce que tu es fatiguée (S) de cette situation ? Tu aimerais avoir l'assurance qu'il est possible d'établir un bon contact avec lui (B) ?*

Le point d'interrogation figure notre demande : **est-ce que je t'ai bien comprise ?**

- *Oui [soupir] ! J'en ai marre d'investir tellement d'énergie pour que la maison tourne et de voir qu'il fait tout pour me compliquer la tâche.*

- *En fait, tu voudrais un minimum de reconnaissance pour le travail que tu fais dans cette maison (B), et tu aimerais pouvoir compter de temps en temps sur son soutien (B) ?*

- *Oui ! [temps de silence] ... ce serait tellement plus facile ! ...*

Voici un deuxième exemple où le cap empathique s'avère plus difficile à tenir, puisque nous sommes personnellement impliqués :

Au cours d'une conversation téléphonique, notre mère nous déclare soudain:

- *Pourquoi est-ce que tu ne m'appelles jamais ?*

En entendant cela, nous pourrions être tenté de retourner nos oreilles sur le mode chacal et d'écouter la réaction de notre mental : « *Elle n'est jamais contente, je prends la peine de l'appeler et voilà ! C'est pour entendre des reproches !* »

Cependant, nous pouvons aussi choisir de mettre notre frustration entre parenthèses, et écouter avec empathie ce que notre mère nous dit. Dans ce cas, nous allons plutôt nous demander : « *Quel est son besoin quand elle me dit cela ?* ».

La conversation pourrait alors se poursuivre ainsi :

- *Est-ce que tu es irritée (S) ? Tu voudrais être rassurée sur le fait que je m'intéresse à ce que tu vis (B) ?*

- *Eh bien oui, je suis très seule, tu sais, depuis que ton père nous a quitté !*
- *Ca a été un gros choc (S) à encaisser (B) , pour toi, le départ de papa ?*
- [temps de silence] ...*Oui, tu comprends, on partageait tout depuis trente ans, et tout à coup il n'est plus là.*
- *En fait, tu es un peu perdue (S) ? Tu aurais besoin de retrouver tes marques dans cette nouvelle vie (B), ça te demande un temps d'adaptation (B) ?*
- *Oh, ce n'est pas une question de temps, le problème, c'est que je n'ai plus beaucoup d'élan pour sortir de chez moi, alors je ne vois plus mes amies.*
- *Aurais-tu besoin de retrouver du sens à ta vie (B)?*
- [temps de silence] ... *Oui, je crois que c'est cela.*
- *Est-ce que je pourrais faire quelque-chose pour te soutenir (D)? [...]*

Commentaires :

Le point d'interrogation à la fin de chaque phrase équivaut à notre **demande de connexion** : « *Est-ce bien cela ? T'ai-je bien entendue ?* » Le plus souvent, ce sont le rythme et le ton de notre voix qui vont marquer cette demande.

Ce point est très important :

- Il manifeste notre conscience de **ne pas savoir pour l'autre**.
- Il marque un **temps d'arrêt essentiel**, dans l'écoute empathique. C'est dans ce temps de silence que la reformulation prend toute sa puissance, que la personne va vérifier si le besoin qu'on lui propose correspond ou non à ce qu'elle vit. Elle sent alors qu'un espace s'ouvre, où elle peut demeurer avec elle-même sans être menacée d'une formule du type : « *Oui je te comprends, mais moi j'ai...* » Ainsi c'est en marquant une pause que nous démontrons notre détermination à maintenir la connexion avec celui ou celle qu'on écoute.
- Il signale que nous sommes ouverts à l'éventualité que l'autre nous dise NON et qu'il nous réoriente sur un autre besoin, lorsque l'hypothèse de notre reformulation ne correspond pas à son vécu.

Vous aurez remarqué les **temps de silence** qui apparaissent à plusieurs reprises dans ces exemples. Ils sont des indices précieux de la **qualité de connexion** qui s'installe. En fait, le rythme de l'échange a tendance à ralentir naturellement au fur et à mesure que l'on pénètre à l'intérieur du plan des besoins.

Dans le dernier exemple, la fille attend d'avoir atteint une couche de besoins relativement profonde avant de proposer son soutien. En fait, plus la personne que nous écoutons est affectée par ce qu'elle vit et plus nous devons veiller à ne pas en venir trop rapidement à une demande stratégique. Ce qui est souvent difficile car lorsque quelqu'un souffre, nous sommes confrontés à notre impuissance et donc tentés de trouver au plus vite une issue à la situation.

Exercice numéro 5:

Proposez une traduction des messages suivants en termes de sentiments et de besoins :

1. *Je ne veux plus aller à l'école !*
2. *Vas-tu bientôt cesser de faire du bruit ?*
3. *Je n'en peux plus d'attendre le retour du printemps !*
4. *J'aimerais tant arrêter de fumer !*

Nos propositions :

1. *Serais-tu découragé (S) par la masse de travail que tu as en ce moment (O), aimerais-tu te sentir libre de la pression des examens (B)?*
2. *Es-tu fatigué (S), aurais-tu besoin de calme (B) ?*
3. *Es-tu impatient (S) de pouvoir plus profiter de la nature (B) ?*
4. *Tu m'as l'air frustré (S) par la difficulté que tu as à te débarrasser de cette habitude (O), aimerais-tu te sentir plus autonome (B) ?*

c. Des questions fermées

Il est important, lorsque nous proposons à quelqu'un une interprétation de son sentiment et de son besoin, de le faire sous la forme d'une question « fermée », c'est à dire d'une formule interrogative à laquelle on peut répondre par « oui » ou par « non ».

Ainsi, plutôt que de demander :

- *Et maintenant, comment te sens-tu, de quoi aurais-tu besoin ?*

Nous choisissons d'évoquer un sentiment et un besoin précis :

- *Est-ce que tu te sens découragé ?*
- *Est-ce que tu aurais besoin d'aide ?*

Il pourrait sembler plus respectueux d'utiliser des questions ouvertes, qui laissent l'interlocuteur libre de sa réponse. Et, en effet, dans toute une série de circonstances relationnelles, cette façon d'interroger a tout son sens. Toutefois, dans l'écoute empathique, en posant une question fermée, nous invitons expressément la personne que nous écoutons, à vérifier ce qui vit en elle. Le sentiment et le besoin proposés sont des suggestions sur lesquelles elle peut s'appuyer pour vérifier son ressenti.

Inconsciemment, **le corps** réagit aux questions suivantes :

- *Est-ce que **je** me sens découragée ?*
- *Est-ce que **j'ai** besoin d'aide ?*

Cela se traduit par un élan positif ou négatif.

Si la réponse corporelle est *oui*, la personne aura eu l'occasion de goûter à son besoin, de se l'approprier et d'amorcer une connexion avec celui-ci. Si, par contre, le corps ne se reconnaît pas dans ce qui lui a été soumis, il va, en plus du mouvement de rejet, faire émerger le besoin réellement activé. La personne nous annonce alors avec assurance :

- *Mais non ! Je n'ai pas besoin d'aide, tout ce que je demande, c'est qu'on me laisse tranquille !*

Elle nous offre ainsi une nouvelle piste qui nous permet de rester en liaison avec elle.

Même si notre question est fermée, elle n'a de sens que si nous la posons avec une très grande ouverture. Il ne s'agit pas d'emprisonner l'autre dans notre interprétation, mais bien de lui faire sentir que nous sommes ouvert à entendre ce qu'il ou elle vit.

L'utilisation de questions fermées a d'autant plus de sens qu'une personne est très affectée ou qu'elle possède un vocabulaire restreint (par exemple un enfant) pour parler de ce qui l'habite.

Prenons l'exemple d'un enfant de six ans, fâché parce que sa mère tient à ce qu'il enfille sa veste pour sortir. Il s'obstine à lui dire non. Imaginons ce que le dialogue pourrait donner si la maman, désireuse de comprendre l'entêtement de son fils, lui posait des questions ouvertes :

- *Pourquoi tu ne veux pas la mettre à la fin ?*
- *Veux pas !*
- *Alors dis à maman ce que tu veux faire !*
- *Je veux sortir !*
- *Et qui va s'occuper de toi quand tu seras malade ?*
- *M'en fous !*
- *Si tu ne mets pas de veste tu ne pourras pas aller jouer dehors !*

A notre sens, cette femme attend trop de son enfant. Elle espère qu'il va réussir à mettre de côté son envie d'aller jouer dehors, qu'il trouvera, à six ans, les ressources pour écouter en lui les besoins insatisfaits et enfin qu'il possède les mots pour les exprimer. Cela nous paraît peu réaliste ! Pourtant elle pourrait aider son fils à définir ce qui l'habite en dirigeant son attention sur ses besoins et en lui posant des questions fermées. Cela pourrait alors donner :

- *J'veux pas la veste !*
- *Tu es fâché, là (S), tu aimerais pouvoir choisir les habits qui te plaisent (B)? (D)*
- *Oui, j'veux jouer sans veste !*
- *Ah ça t'énerve d'enfiler une veste (S), tu aimerais pouvoir te sentir plus libre quand tu joues (B), c'est bien ça (D) ?*
- *Oui !*

Attention ! Le fait de reconnaître ce qu'éprouve quelqu'un n'implique nullement que l'on va céder à ses exigences. Si cette mère a réellement tourné pendant une minute ses oreilles en direction de son enfant, qu'elle est ouverte à l'écouter de manière empathique, elle ne sait pas ce qu'il adviendra après ni si elle va être disposée à satisfaire ses demandes. Néanmoins, en essayant de se connecter d'abord aux besoins de son fils, elle prend le risque d'être touché par ce qu'il exprime et donc d'évoluer dans sa position. Si cette « prise de risque » est perçue par l'enfant, elle peut ouvrir bien des possibilités parce que maintenant il va être sensible à cette disponibilité pour prendre en compte ses besoins. Pour en arriver à une stratégie, elle retournera ses oreilles vers elle et écoutera comment elle se sent après avoir entendu son garçon. Elle pourrait poursuivre ainsi :

- *L'important pour moi c'est de m'assurer que tu ne vas pas tomber malade (B). Tu comprends cela (D) ?*
- *Oui.*
- *Et pour toi l'important, c'est de pouvoir choisir les habits que tu mets (B). C'est bien juste (D) ?*
- *Oui.*
- *Alors, tu es d'accord de mettre deux pulls au lieu de la veste (D) ?*
- *Oui...*

Histoire vécue !

d. Une stratégie au service de nos besoins

Il faut être gentil ! Il faut écouter ceux qui souffrent ! Moi, dans la vie, je voudrais aider les autres ! Il faut aimer son prochain (comme soi-même). Tu pourrais quand-même m'écouter, toi qui lis des livres sur la CNV ! Allez, je vais lui donner de l'empathie pendant cinq minutes, et après il me fichera la paix !

Nous sommes soucieux, en écrivant ce livre, de ne pas nourrir certaines croyances qui fleurissent autour de l'empathie, et qui sont susceptibles de donner naissance à **une nouvelle forme de violence**.

On entend souvent la formule « **donner de l'empathie** » qui engendre bien des confusions. L'empathie n'est pas un produit de consommation : on ne peut en *donner* comme on donnerait du chocolat à un enfant pour qu'il nous laisse tranquille ! C'est avant tout **une qualité d'être, au service de la vie**. De même, lorsqu'on utilise l'expression « **recevoir de l'empathie** », on risque d'oublier qu'elle est avant tout une forme gratuite d'échange entre deux êtres humains. Cette connexion privilégiée ne peut s'établir que si chacun se sent entièrement libre d'être lui-même, affranchi de toute croyance d'avoir à donner quelque chose, mais ouvert à s'enrichir dans la conscience de l'interdépendance.

Il est tentant, lorsqu'on a goûté à la qualité de connexion que permet l'empathie, de se persuader que celle-ci nous est due. Parfois, notre besoin d'empathie a été si longtemps frustré que nous sommes sur le point de le laisser déferler en présence de la première personne qui fait mine de nous écouter. Son intensité nous pousse alors à manifester une forme d'exigence – souvent non-verbale – et à mettre notre interlocuteur sous pression.

Une autre tentation, peut être la plus funeste, est de croire qu'on a **le devoir de donner de l'empathie** dans certaines situations. Combien de fois nous forçons-nous pour rester à l'écoute de quelqu'un ? Parce qu'il ou elle va mal, parce que nous croyons l'aider, parce que nous voulons bien faire.

Afin qu'elle reste au service de la vie, nous vous invitons à vérifier à chaque fois si l'écoute contribue à nourrir vos besoins et si vous la pratiquez dans un profond respect de vous-même. Pour cela, prenez le temps de répondre à trois questions :

1. Cela a-t-il du sens pour moi ?
2. Est-ce que j'en ai l'élan ?
3. Suis-je suffisamment disponible pour le faire ?

Si vous répondez négativement à une seule de ces questions, nous vous conseillons de tourner votre attention vers vous plutôt que vers l'autre. Si vous choisissez malgré tout, d'écouter l'autre, il vaut la peine d'avoir conscience que vous effectuez un investissement, alors que les conditions optimales ne sont pas remplies.

Dans l'instant, il y a toujours une direction privilégiée où l'énergie de vie demande à aller. Parfois nos oreilles se tournent vers l'autre, parfois elles se dirigent vers nous. En cas de

doute sur la direction, quand vous avez la sensation que vos oreilles ressemblent à des gyrophares, nous ne pouvons que vous inviter à donner la priorité à vous-même.

Quand tu acceptes comme un simple fait que je ressens ce que je ressens, je peux arrêter de te convaincre et je peux essayer de commencer à comprendre ce qu'il y a derrière ces sentiments irrationnels. Lorsque c'est clair, les réponses deviennent évidentes et je n'ai pas besoin de conseils

Auteur anonyme indien

4. Premier exemple approfondi, avec une enseignante

Avec cet exemple, nous souhaitons illustrer à quel point quelqu'un peut évoluer seul, face à une situation de crise, par le simple soutien de l'empathie. Pourtant, l'accompagnant ne va rien faire d'autre que de reformuler phrase après phrase, ce qui est exprimé en terme de sentiments et de besoins. Cet entretien a duré environ trois quarts d'heure et nous n'avons pas voulu trop le couper, afin que vous puissiez vous faire une idée du mouvement organique qui s'opère quand l'écouter ne cherche pas à s'évader de l'instant présent.

Sophie (prénom fictif) est enseignante. Son établissement a fermé inopinément et elle a été mutée. Elle demande de l'aide, suite au choc que cela a représenté pour elle.

Sophie : Ce qui me choque, c'est la manière dont les responsables ont fermé mon école ! Ils sont arrivés brusquement, ont sorti les comptes et ont dit : « *Maintenant, on ferme !* »

Accompagnant : Tu aurais voulu de la considération pour tout ce que cela allait remuer parmi les enseignants ?

Sophie : Oui, de la considération vis-à-vis des enseignants qui sont là et aussi de ce que représentait cet établissement!

- **Une compréhension de tout ce que cette institution incarnait ?**

Sophie : Oui, même s'il y avait des difficultés, j'aurais voulu qu'on reconnaisse au moins qu'elle a existé. D'accord, elle était en difficulté, mais quelle négation !

- **Tu aurais voulu que cet aspect soit pris en compte dans la décision, cela aurait mieux permis de clore le passé ?**

Sophie : Oui, que cela soit clos !

- **Et pas coupé ainsi. Pour toi c'est la coupure qui était insupportable ?**

Sophie : Oui... Cela m'a beaucoup remuée. Cela touche en même temps des valeurs religieuses, de tolérance, de reconnaissance de la personne qui est en face, j'aurais souhaité plus de considération. Tu vois ?

- **Donc la qualité d'ouverture te tient fortement à cœur, elle est parmi les raisons qui fondaient ton appartenance à cette institution, j'imagine ? Et tu aurais attendu un minimum de cohérence de la part de ses responsables ?**

Sophie : Oui, j'aurais souhaité plus de cohérence, de reconnaissance de l'être humain. L'humanité que l'on peut attendre dans un établissement religieux.

- **Est-ce que cela te fait alors douter du sens de ton engagement ?**

Sophie : Oui, cela me fait sérieusement douter de ces responsables... de leurs valeurs !

- **C'est ton besoin d'appartenance qui est frustré ?**

Sophie : Oui, l'appartenance, la notion de reconnaissance de l'autre, de respect... Dans l'établissement, il y a des gens qui ont réagi, moi je venais d'arriver, alors je ne suis pas montée au créneau. Je ne me voyais pas dans ce rôle-là. Les gens qui étaient là depuis très longtemps se sont sentis agressés, eux, ils ont réagi. Mais ceux qui protestent, on s'arrange pour les disperser.

- **Cela te rend triste de voir cette difficulté à accepter la contestation ?**

Sophie : Oui ! Non seulement, on ne reconnaît pas les gens qui ont vécu pour cet établissement, ceux qui se sont battus pour lui... mais en plus on les nie ! On pourrait au moins accepter qu'ils fassent quelque chose !

- **Tu es très déçue, tu ne t'attendais vraiment pas à cela ?**

Sophie : Non, je ne pensais pas que cela pourrait aller jusque-là. Je me *disais* : « *S'ils ferment, il y aura au moins quelqu'un qui viendra pour entendre la douleur des gens, même si cela ne change rien à leur décision !* ».

- **Tu aurais aimé trouver une attention à ce qui est vivant. Et, pour toi, ce qui est vivant, c'est aussi la souffrance. Est-ce cela que tu aurais aimé trouver ?**

Sophie : Oui, une attention à la souffrance de l'autre. Dans l'Évangile c'est une valeur qui est très présente et là, non ! On ferme ! Taisez-vous ! Vous n'avez rien à dire !

Confrontée à un événement remettant profondément en cause ses valeurs, Sophie est d'abord trop saisie de stupeur et trop en liaison avec son impuissance pour faire autre chose que de demeurer avec les réactions que cela suscite en elle. Il lui est nécessaire de prendre le temps de reconnaître tous les besoins stimulés : considération, compréhension, écoute, respect, tolérance, reconnaissance, cohérence, sens, appartenance et ouverture. A partir de là, sa conscience de la situation va évoluer naturellement.

Sophie : Cela vient réveiller quelque chose de plus personnel, par rapport à la façon dont s'est passé mon départ. Il y a quelques années, j'étais à la direction d'un établissement et j'ai eu un accident de santé, j'ai passé un an en arrêt maladie. Après cela, je ne voulais pas reprendre un poste de direction, le médecin me l'avait déconseillé. Quand je l'ai dit, cela n'a pas été compris. J'étais alors confrontée à une même forme d'autorité, c'est pour cela que cette histoire me touche, elle ravive ce que j'ai vécu à titre personnel face à cette autorité. Oui, je leur ai dit que je ne voulais pas reprendre ce poste parce que je me sentais...

- **En faisant cela, tu voulais protéger ta santé ?**

Sophie : Oui, et j'avais senti ce même manque de considération, cette déshumanisation.

- **A ce moment-là, tu aurais aimé plus d'attention pour ce que tu vivais ?**

Sophie : C'est vrai, je fais le lien maintenant. J'avais pensé plusieurs fois à la manière dont s'est passé mon départ. Il y a encore des choses que je n'ai pas comprises ! Je voulais être sûre de retrouver un poste avant de démissionner, mais ils ont eu peur que je puisse exiger des indemnités de départ. Puisque j'étais malade je pouvais y avoir droit ! Alors, j'ai dû donner ma démission tout de suite.

- **C'était tout le contraire de ce que tu aurais aimé. Tu aurais eu besoin d'une attitude plus accueillante face à ta difficulté, et, au lieu de cela, on te faisait subir des pressions ?**

Sophie : Eh bien oui. En démissionnant, j'essayais de préserver l'établissement, je ne voulais pas risquer d'arriver fatiguée et de devoir me faire remplacer. J'avais l'impression d'assurer une certaine sécurité.

- **Et c'est cela que tu aurais voulu que l'on comprenne : que tu étais d'abord motivée pour servir une cause ?**

Sophie : Oui, et ma motivation n'a pas du tout été reconnue. Maintenant, avec la fermeture de l'école, je retrouve la même chose en grand. Pour moi, le système perd beaucoup de son sens. Je vois qu'il reste encore des valeurs, mais en même temps, il y a une telle perversion.

- **Tu te sens désabusée parce que cela touche à un rêve ?**

Sophie : Oui. Cela touche à un de mes rêves : que l'on tienne compte des autres, que l'on se préoccupe d'eux.

Peu à peu Sophie établit des liens entre l'histoire collective qui la bouleverse et son histoire personnelle. Ce recul va l'aider à prendre le contrôle de cette situation.

- **Mais alors, Si ces valeurs, qui te tiennent tant à cœur, ne sont pas vécues là où tu travailles, est-ce que cela ne remet pas en question le sens que tu y mets ?**

Sophie : Oui, enfin j'essaie de le reporter sur les élèves. Volontairement, je n'y pense pas trop, j'essaie de voir dans l'élève toutes les valeurs auxquelles je crois et je mets de côté la douleur liée au manque de confiance.

- **Pour l'instant, c'est un besoin que tu arrives à satisfaire, parce que tu peux le vivre dans la classe ?**

Sophie : Oui, je peux le vivre dans la classe et dans ma relation avec certains collègues.

- **Alors, ta difficulté est plutôt de digérer ce qui s'est passé ?**

Sophie : Oui, comment digérer tout cela ! Et comment vais-je agir, vis-à-vis de certains responsables, dans l'année qui va venir, puisque je vais mieux.

- **Tu aimerais te battre maintenant, pour obtenir la reconnaissance de la façon dont les choses se sont passées ?**

S'il ne conduit pas à une action, un processus de prise de conscience empathique laisse le sujet avec une part de frustration. Maintenant, Sophie va évaluer la demande qu'elle aimerait se faire, même si elle n'est pas encore au clair sur la forme que cela pourrait prendre.

Sophie : Je suis en train d'en prendre conscience tout à coup. Je ne pourrais pas rester avec ça ! J'ai besoin d'échanger... je ne sais pas sous quelle forme ?

- **Tu n'es pas encore très au clair sur ce que tu vas dire, mais tu veux aller vers une évolution ?**

Sophie : Oui, au moins une reconnaissance de la souffrance dans laquelle sont les acteurs de l'établissement.

- **Pour toi, parler serait une manière d'aller vers un changement et de protéger ce qui est encore là ?**

Sophie : Oui, protéger ce qui subsiste. J'ai peur qu'en s'appuyant ainsi sur de mauvaises bases, on ne puisse pas repartir : les gens ont trop de rancœur.

- **Tu réalises la nécessité de recréer des bases saines, quelle que soit la manière ?**

Sophie : Oui, mais alors je ne sais pas comment ...

- **Tu es au clair sur ce qui te motive en ce moment, c'est pour l'action que tu as besoin de te laisser du temps ?**

Sophie : Je crois que pour repartir sur quelque chose de sain, on a besoin d'exprimer la souffrance.

- **Pour que ces bases soient saines, tu voudrais que la souffrance puisse sortir et rencontrer un minimum d'accueil ?**

Sophie : Un minimum d'accueil, oui. Ça passe sûrement par là : accueillir cette souffrance et repartir.

- **Cette empathie que tu pourrais demander, ce serait une première étape vers cette transformation ?**

Sophie : Oui.

Accomp. - Comment te sens-tu en ce moment ?

Sophie : Je sens une petite ouverture. Tu vois, il y a quand-même quelque chose à faire !

- **Tu t'es reconnectée avec un pouvoir d'action.**

Sophie : Oui, je me suis reconnectée à l'action, je crois que dans l'action, on peut peut-être recréer quelque-chose... pour repartir, sur des bases qui soient claires.

5. Définition de l'empathie au sens de la CNV

a. La combinaison du détachement et de la compassion

Avec l'empathie, un cadeau que nous offrons à notre interlocuteur est **notre détachement**. C'est grâce à lui que nous pouvons assurer, quoiqu'il arrive, une qualité d'accueil. **Il est l'expression de la force de bienveillance** qui nous permet de nous relier à l'autre sans nous identifier à lui, quelle que soit sa souffrance. Cette énergie bienveillante requiert un puissant intérêt pour autrui. Le détachement empathique est donc un détachement passionné : quand nous portons notre attention sur ce plan-là, nous sommes persuadé que la chose la plus intéressante au monde est ce que va exprimer la personne en face de nous.

Jean-Philippe : Lorsque je parle de cette notion au cours de mes séminaires, il arrive fréquemment que des participants expriment leur inquiétude d'en arriver à une forme d'indifférence. Cependant, le détachement ne signifie pas que nous n'allons pas être touchés par ce qu'on nous dit, mais plutôt que nous allons éviter d'être perturbé par les résonances que cela peut susciter en nous.

Quand nous réagissons en disant:

- *Je n'ai pas de conseil à te donner, mais...*
- *Ah tiens, cela me rappelle la fois où moi je ...*
- *Je ne voudrais pas être à ta place !*

nous rompons le lien avec notre interlocuteur, avec ce qui est vivant en lui. Il n'est alors plus possible de l'écouter. Nous revenons à notre propre besoin d'empathie, et perdons notre capacité d'accueil.

C'est une question de réglage, nous avons en effet **toujours le choix**:

- de réagir en faisant part de ce qui est réveillé en nous,
- de ne pas réagir et de rester en liaison avec l'autre.

Si nous décidons de rester sur le plan de l'empathie, il s'agit d'être suffisamment en paix avec soi-même pour, à un moment donné, mettre sa souffrance en attente, le temps d'offrir à l'autre un espace d'attention. Ceci est très sécurisant pour notre interlocuteur, car il sent qu'il sera accueilli quoi qu'il dise, sans qu'une part de nous soit en train de se défendre parce qu'elle imagine être attaquée.

Dans la pratique, cela peut évidemment s'avérer difficile à appliquer : imaginez le détachement qu'il faut pour entendre sans broncher des phrases comme:

- *Vos enfants sont vraiment de sales petits morveux !*
- *J'ai l'impression d'avoir perdu mon temps avec un Arabe borné !*
- *De toute façon, les hommes, on sait très bien ce que vous avez derrière la tête !*

Nous sommes bien conscients de vous proposer une définition idéale de l'empathie. Le prochain chapitre sera consacré aux multiples raisons qui nous empêchent d'y recourir.

Pour résumer, nous pourrions dire que la personne qui écoute avec empathie est comme un **miroir** : elle accueille et réfléchit ce qui lui est présenté, sans chercher à modifier l'information. Ou encore : elle est à l'image d'une roue de moulin qui, lorsque le courant de la rivière s'écoule dans ses aubes, tourne sans se poser de questions, sans se demander si la rivière devrait couler plus ou moins vite, mais adopte une vitesse proportionnée à la force du courant.

b. Un besoin fondamental

Recevoir de l'empathie fait partie des **besoins fondamentaux communs à tous les être humains**. Malheureusement, elle est certainement, avec celui d'être touché, **l'un des plus ignorés** dans notre culture occidentale. Nous sommes donc nombreux à avoir accumulé une énorme charge de frustration, que nous essayons de gérer parfois bien maladroitement. Insulter, frapper, dénigrer, exercer un chantage, culpabiliser, sont autant d'actions détournées que nous mettons en œuvre pour exprimer ce malaise.

Selon nous, si l'on pouvait apprendre aux enfants à reconnaître leurs besoins et à ne pas les confondre avec leurs envies, la résolution des conflits pourrait alors évoluer de manière significative. En effet, quand, dans une cour de récréation, un jeune court après un de ses camarades pour le taper afin de lui exprimer sa frustration, il s'agit de la même impuissance à gérer son besoin d'empathie et de la même focalisation sur les stratégies que quand des Américains vont déverser des tonnes de bombes sur l'Afghanistan pour exorciser leur souffrance, exacerbée par les attentats du onze septembre. Notre difficulté à rester relié à nous-mêmes et à assumer nos conflits intérieurs est une des causes du cercle infernal de la violence, la guerre étant l'aboutissement de notre incapacité à gérer nos émotions.

Précisons cependant, qu'il n'y a pas que la souffrance qui puisse stimuler notre besoin d'empathie. Toutes les formes de satisfaction ou de joie, que nous n'avons pas encore pris le temps d'enraciner en nous, peuvent demander à être accueillies.

Ainsi, quand une personne dit :

- Génial ! J'ai enfin obtenu ce poste après cinq mois de recherche d'un nouvel emploi !

elle peut très bien avoir d'abord besoin d'empathie. Nous pourrions alors lui demander :

- Cela doit être un soulagement (S) d'obtenir enfin la reconnaissance de tes capacités (B) ?

et vérifier bien sûr auprès d'elle si cela correspond bien à ce qu'elle ressent.

c. La chaîne des besoins

Lorsque nous avons reconnu un besoin chez notre interlocuteur, il va acquiescer puis continuer à nous faire part de ce qui l'habite, en suivant **la chaîne de ses besoins**.

Notre rôle d'accompagnant est d'aider celui que nous écoutons à se relier à son besoin **le plus présent**. A travers nos reformulations, nous donnons de la reconnaissance au besoin activé dans l'instant et cela suffit généralement à faire baisser sa charge énergétique. A partir de là,

une force intimement liée à la première va émerger et va demander à être reconnue à son tour. Les besoins sont donc **comme les maillons d'une chaîne** que nous aidons à tirer à la lumière les uns après les autres.

Quand la chaîne est dévidée, il se produit **une détente corporelle**. Celle-ci va souvent de pair avec **un temps de silence** ou **un soupir**. Ces pauses représentent des moments clés dans un accompagnement empathique. C'est pendant ces instants que l'écouté fait son choix : soit il décide de plonger plus profondément en lui, en se reliant à une nouvelle chaîne de besoins, soit il choisit de s'ouvrir vers l'extérieur, en nous demandant par exemple où nous en sommes. Dans le rôle de l'écoutant, il vaut la peine d'être particulièrement vigilant à ces instants-là pour ne pas influencer celui qui fait silence et lui laisser le temps de choisir la direction qu'il veut prendre.

Si le demandeur vit vraiment ce processus dans l'instant, il découvre au fur et à mesure ce qui se passe en lui. Il met le doigt sur un besoin, soudain le suivant apparaît, puis un autre. Il le tire et le découvre en même temps. Il ne peut donc pas le préméditer, cela surgit, et ainsi de suite. C'est ce qui rend l'empathie si vivante : à chaque fois nous sommes surpris ! Si nous savions ce que nous allons dire, nous serions dans le passé, car en train de suivre le programme de notre mémoire.

d. La lenteur

Au moment où un être humain se connecte à ses besoins, il ralentit spontanément le rythme de ses paroles. C'est une des caractéristiques qui différencie le plan de l'empathie de celui du mental.

Ainsi, après avoir entendu quelqu'un nous renvoyer :

-Es-tu attristé par cette situation, voudrais-tu être rassuré en sachant qu'elle va évoluer ?

nous avons besoin d'un temps de silence pour aller vérifier à l'intérieur de nous, si cela correspond bien à ce que nous vivons. Cette vérification passe le plus souvent par des sensations corporelles. Nous allons laisser résonner dans tout notre corps, les « mots-sondes » que l'autre a utilisés : « *attristé* », « *rassuré* », « *évoluer* ». Il ne s'agit pas seulement d'entendre le besoin, mais de le ressentir, de le goûter, de lui laisser évacuer sa charge énergétique. C'est seulement après ce temps de connexion avec nous-mêmes que nous pouvons répondre à l'autre, soit « *oui, c'est ce que je sens* », soit « *non, cela ne me parle pas* ». Les temps de pause après chaque proposition de reformulation sont donc fondamentaux pour aider un sujet à cheminer à l'intérieur de lui-même. Si cette étape est trop vite passée, le risque est de tourner en rond sur le plan du mental, d'être en liaison avec l'image du besoin plutôt que son ressenti.

Il importe également, afin de garantir un rythme adéquat, de ne pas reformuler trop de sentiments et de besoins à la fois, surtout lorsqu'ils n'ont pas de liens entre eux.

Par exemple si l'on entend :

-Tu veux dire que tu es sous le coup de la nouvelle de sa mort, tu es triste et en même temps frustrée de ne pas avoir eu l'occasion de le revoir ; tu as besoin de digérer le choc, d'être rassurée quant au fait qu'il n'a pas souffert et tu as besoin de temps pour pouvoir en faire le deuil...

on est très vite ramené à nos peurs, tout au moins à notre mental.

En résumé, les aides pour nous relier à nos besoins sont : les **temps d'arrêt**, les **silences**, les **moments** où, **sans attentes**, nous écoutons ce qui chemine en nous. Plus nous plongeons dans des besoins profonds, plus le rythme a tendance à se ralentir, le nombre de mots diminue et les temps de pause s'allongent. Ce sont généralement des indices fiables qu'une personne est en liaison intime avec elle-même.

e. Le lien avec l'instant

Lorsqu'on pratique l'empathie, il est important de ne pas se mettre sous pression en ce qui concerne le temps. Vouloir fixer à l'avance la durée de l'échange, contribue à nous couper de l'instant présent. Souvent, trente secondes suffisent pour que la personne se sente déjà entendue et que son comportement soit modifié, mais parfois, au bout de deux heures, nous ne pouvons que constater que nous sommes en chemin.

Selon une image d'Anne Bourrit, si nous n'avons que cinq minutes à disposition, nous ne pouvons espérer un changement que si nous vivons chacune de ces secondes comme si nous disposions de l'éternité.

L'attention au présent est également importante dans nos reformulations. On ne peut, en effet, se connecter à l'énergie d'un besoin, que s'il est encore actif au moment de l'échange.

Une reformulation du type :

-Ainsi, quand il y a deux semaines, Marcel t'a dit qu'il refusait de t'aider à faire la vaisselle, tu t'es sentie agacée et tu aurais vraiment eu besoin de soutien à ce moment-là !

nous coupe de l'instant présent. Il nous paraît plus efficace de l'énoncer ainsi :

*- Quand tu te souviens de ce jour où Marcel a refusé de t'aider à faire la vaisselle (O), tu te sens agacée (S), tu aurais besoin de digérer ce refus (B), est-ce bien cela que tu vis, **en ce moment (D)** ?*

f. Ne rien faire, ne vouloir aller nulle part

Quand nous voyons quelqu'un dans la souffrance, notre première tentation (si nous sommes dans la sympathie) est de projeter, à partir de notre vécu, ce qu'il devrait faire et le « lieu » qu'il devrait atteindre pour aller mieux. On se dit : *Ah, si seulement il pouvait se déplacer jusqu'à cet îlot de paix que je connais, alors sûrement, il arrêterait de souffrir.* A partir de notre élan vers lui pour l'aider, nous investissons une énergie considérable afin de l'amener à cet endroit que nous considérons comme meilleur. Or, habituellement, plus nous poussons

l'autre dans cette direction et plus il résiste en poussant dans le sens opposé. C'est un réflexe viscéral d'autonomie chez l'être humain. Il a besoin d'avancer par lui-même, à son rythme et d'intégrer le sens des obstacles rencontrés. Dans l'empathie, nous ne cherchons pas à amener l'autre sur un chemin particulier. Quelle que soit la route qu'il choisit, elle nous importe peu. Nous ne mettons pas notre attention sur le choix de l'itinéraire ; notre tâche est plutôt d'aider le marcheur à garder le lien avec son cheminement propre, de vérifier que ses pas le mènent bien d'un besoin à un autre, jusqu'à une prise de conscience satisfaisante et une demande réalisable pour lui.

Finalement, pour aider quelqu'un à avancer, **le plus grand service que nous puissions lui rendre est de renoncer à notre projet de l'amener quelque part**, de l'accueillir exactement là où il se trouve, en ayant confiance que c'est cela qui l'aidera à se remettre en route.

Une personne avance naturellement quand on arrête de la pousser.

Il peut sembler paradoxal de donner comme un cadeau ce « non-agir ». Pourtant, nous entendons régulièrement des témoignages de personnes qui l'ont apprécié :

- *C'était tellement agréable de pouvoir m'exprimer sans que l'on essaie de me dire ce que je devrais faire !*
- *Le fait que tu ne cherchais pas de solution pour moi m'a permis d'aller écouter ce que je voulais vraiment faire face à ce problème*

Ne rien faire c'est offrir beaucoup. C'est offrir un espace illimité où l'autre peut partir à la découverte de toutes ses possibilités. C'est permettre à cette recherche de s'accomplir sur les plans de l'être et du savoir-être.

g. Un pas en arrière

Afin de laisser l'autre libre, à tout instant, de choisir entre tel ou tel chemin, nous ne pouvons l'accompagner qu'en utilisant des formules interrogatives: « *Est-ce que le chemin de droite t'attire ? Est-ce que tu te sens à l'aise en prenant celui de gauche ?* » C'est une manière de marquer notre absence de présupposés, de reconnaître que nous ne savons pas ce qu'il ou elle vit et que nous faisons confiance à sa propre sensibilité. Notre ouverture l'aide à se sentir complètement libre d'aller là où son cœur l'appelle.

Le temps de proposer un reflet à notre interlocuteur, il arrive souvent qu'il soit déjà ailleurs, en liaison avec un nouveau besoin. Cependant, notre question n'aura pas été vaine, elle marque notre souhait de maintenir la connexion. Que notre proposition tombe juste ou non, nous lui offrons la possibilité d'aller vérifier en lui et de se positionner clairement. Par sa réaction, il nous permet de rester en connexion avec lui, en nous réorientant, si nécessaire, sur un autre besoin.

Par exemple (au cours d'une manifestation) :

- Jean - Je ne supporte pas cette foule ça me rend malade !
- Annick - Tu veux dire que cela te rend anxieux (S) d'être environné de tous ces gens (O) et que tu souhaiterais préserver ton espace (B) ?

- Jean - Mais non, ce que je ne supporte pas c'est cette mentalité de mouton, bêêêêê ! J'ai l'impression que les gens suivent bêtement sans se poser de question !
- Annick - Si je comprends bien, tu voudrais être sûr qu'ils gardent bien à l'esprit le sens de cette manifestation (B) et qu'ils conservent leur autonomie au sein du groupe (B).
- Jean - Eh bien oui, il arrive si souvent qu'une manifestation de ce genre tourne à la violence à cause de deux ou trois abrutis. (...)

Nous pouvons observer que la première reformulation d'Annick tombe à côté, mais cela permet à Jean de se situer et de préciser ce qu'il vit réellement. Annick peut alors énoncer une interprétation plus appropriée, ce qui aidera Jean à se connecter à un nouveau besoin, etc.

En fait, lorsque nous proposons une reformulation, nous ne pouvons pas être tout à fait dans le présent, mais légèrement en retrait. Cette position, **un pas en arrière** du marcheur, nous paraît idéale. Si l'on se tient un pas devant lui, ou plus, on risque de changer notre rôle d'accompagnant pour celui de guide, de conseiller ou d'arbitre (c'est bien sûr un choix possible, mais ce n'est pas celui de l'empathie). Par contre, si on chemine plusieurs pas en arrière, notre promeneur ne va plus sentir notre soutien et, ne percevant plus notre présence proche, il pourrait s'arrêter.

Prenons un autre exemple :

Une connaissance nous déclare :

-Je ne supporte plus la mauvaise foi de mon chef ! La semaine dernière, il a assuré à mon collègue qu'il était d'accord d'étudier son projet de nouvelle crèche et, peu après, il m'a dicté une lettre à l'attention de notre architecte qui rendait de toute manière impossible sa création. Sur le moment, j'aurais pu l'étrangler. J'enrage depuis des mois d'avoir à collaborer avec un olibrius pareil, mais j'hésite devant les conséquences si je lui dis ce que je pense! J'ai postulé pour un changement de service, seulement je crains que le climat ne soit aussi détestable partout dans cette boîte...

Si nous mettons notre attention **trois pas en arrière**, il se peut que nous lui disions:

-Quand ton chef t'a dicté cette lettre pour votre architecte (O), tu te sentais choqué (S) car tu aurais espéré voir plus de cohérence avec ce qui avait été décidé précédemment (B)?

Par contre, si nous sommes **un pas devant**, nous pourrions renvoyer:

- En fait, tu aurais besoin de lâcher prise pour oser changer de poste (B) et avoir confiance que cela t'amènera dans une position plus confortable (B) ?

Enfin, si nous restons juste **un pas en arrière**, cela pourrait donner :

- Tu te sens déchiré (S) car tu voudrais pouvoir à la fois travailler dans un climat d'honnêteté (B) et être rassuré quant au fait que c'est possible, tout en gardant ta place dans cette entreprise (B).

Les trois manières de refléter manifestent une attention bienveillante aux sentiments et aux besoins, par contre, elles illustrent la finesse que cela demande pour rester consciemment **un pas en arrière**.

h. Prendre plaisir à la souffrance et à la confusion

Jean-Philippe : Il arrive à Marshall Rosenberg d'employer la formule « prendre plaisir à la souffrance de l'autre » qui peut paraître bien provocatrice... Je me souviens encore des réactions indignées qui fusaient, la première fois que je l'ai entendue ! La difficulté que nous avons à en saisir le sens était frappante. Essayons de comprendre ensemble ce qu'il voulait dire par là !

Lorsque nous sommes témoin de la détresse de quelqu'un et que nous tentons de l'accueillir, nous sommes forcément remués par l'intensité de ce qui s'exprime. Dans ces moments-là, il arrive que notre propre histoire se réveille et que nous soyons entraînés à revivre certaines émotions douloureuses. Pour ne pas sombrer avec l'autre, nous pouvons travailler notre propre rapport à la souffrance, en développant par exemple la confiance dans le fait que **l'intensité de ce qui s'exprime est un chemin vers la guérison**. Si nous arrivons à voir la souffrance comme un moyen qui conduit finalement à la délivrance, nous pouvons alors ressentir une forme de joie dans ces moments agités.

Le plaisir nous aide aussi à ne pas catégoriser nos émotions. Si l'une d'elles jaillit, nous allons la reconnaître d'abord comme une manifestation de vie. Elle ne peut être bonne ou mauvaise, positive ou négative ; elle représente uniquement **la puissance de ce qui s'exprime dans l'instant**. Et qui sommes-nous pour savoir ce qu'il est approprié de ressentir ?

En y prenant plaisir, nous arrêtons de donner à la souffrance une place imméritée. Quoi que puisse en penser celui qui l'éprouve, elle n'est pas le cœur du problème. On peut la comparer à la lumière rouge qui s'allume sur le tableau de bord d'une voiture lorsque le réservoir à essence est bientôt vide. Si nous focalisons notre attention uniquement sur cette lumière, il ne va pas se passer grand chose et nous risquons fort de finir en panne. Par contre, si nous cherchons à comprendre le sens de ce signal, cela va non seulement nous donner les moyens d'agir pour éviter la panne, mais également nous rendre vigilants, la prochaine fois, en nous incitant à observer la jauge d'essence avant que le voyant ne s'allume. Ainsi, nous pourrions considérer la souffrance comme un indicateur très sensible, qui se manifeste dès que notre seuil de tolérance des besoins insatisfaits est dépassé. De ce point de vue, il n'est pas si exagéré de célébrer ce système de sécurité dont la nature nous a dotés. Il arrive malheureusement souvent que nous restions obnubilés par le signal lumineux. Mais quel en est l'intérêt, si nous ne saisissons pas le sens de ce qu'il nous indique, ni ce que pourrait signifier son extinction ? Cela reviendrait à donner un coup de marteau sur la lumière du tableau de bord, pour qu'elle cesse de nous importuner, prenant le risque d'un accident ou d'une panne au prochain carrefour. C'est pourquoi **la cessation de la souffrance ne nous paraît pas si intéressante en soi**.

Jean-Philippe : En accompagnant des personnes qui disaient avoir été dépressives, j'ai été frappé de trouver une constante dans leurs propos. A partir du moment où elles avaient cessé de lutter contre la dépression, qu'elles avaient cédé à son exigence en s'offrant plus de douceur, toutes célébraient ce qu'elle leur avait apporté. L'une avait passé de longues semaines à l'hôpital. Elle avait réalisé que, sans cet arrêt forcé, elle aurait poursuivi un travail de plus en plus pénible, sûrement au péril de sa vie. Une autre avait appris, grâce à de

terribles crises d'apathie, à tenir compte des messages de son corps ; elle appréciait la qualité de vie que cette attention lui permettait de gagner.

Ce qui empêche de vivre, ce n'est pas l'événement qui s'est passé quand on avait huit ans, c'est les cinquante ans d'imaginaire, de critique, de refus, de jugement, de culpabilité, etc. C'est cela qui détruit le psychisme, ce n'est pas l'événement.

Eric Baret

i. Se détacher des croyances figées

Lorsque nous écoutons quelqu'un, nous sommes inévitablement confrontés au monde de ses croyances. Nous nous retrouvons avec des phrases telles que: « *Les hommes ne sont pas fiables! Je n'ai pas le choix, la vie est dure, il faut faire avec ! Personne ne s'intéresse à moi.* » Ces convictions viennent renforcer les nôtres, et cela nous demande une grande vigilance pour ne pas entrer dans le jeu de « qui a tort ? qui a raison ? ». Pour écouter au-delà des certitudes figées, il vaut la peine d'avoir compris le mécanisme qui nous conduit à les créer. C'est pourquoi nous allons passer en revue, dans les prochains paragraphes, quelques éléments qui nous aideront à mieux appréhender ce phénomène.

Il y a deux types de croyances. Celles dont nous percevons la subjectivité, ce qui veut dire que nous sommes prêts à les remettre en question, ou tout au moins ouverts à l'idée que quelqu'un puisse penser autrement. Et celles que nous confondons avec les faits, les tenant pour des vérités, auxquelles chacun doit évidemment souscrire. Seules les secondes sont nocives.

Nous appellerons donc croyances tout système de pensée rigide qui entrave notre capacité à être en liaison avec ce qui est.

Avec les millions de croyances qui circulent entre les hommes, comme des papillons dans un champ de fleurs, on pourrait se demander pourquoi nous choisissons tout à coup, d'en prendre une et de la faire nôtre. C'est, évidemment, parce qu'en agissant ainsi, nous y trouvons notre compte. Ces crédos répondent à différents besoins. Les groupes sociaux, par exemple, se constituent et évoluent, entre autres à travers l'échange d'une multitude de croyances : « *La famille est une valeur sûre. Les Suisses sont de bons épargnants. Ces pays font partie de l'Axe du Mal. Il n'y a qu'un seul Dieu dans l'univers. Un enfant doit le respect à ses parents. L'école obligatoire pour tous est une bonne chose, etc.* » Ces certitudes partagées donnent une identité commune aux membres d'un groupe, elles nourrissent entre autre leur besoin d'appartenance. Au niveau individuel, elles peuvent nous aider à nous protéger d'une réalité qui nous paraît trop douloureuse (en adoptant, par exemple, la conviction que « *l'être humain est fondamentalement mauvais* »), ou encore, nous donner confiance pour appréhender notre environnement (« *Il n'est pas nécessaire de faire des études pour se débrouiller dans la vie* »).

Selon notre expérience, agir en vue de la suppression de ces fixations en crée en réalité de nouvelles (« *Les croyances sont des choses pernicieuses. Les êtres humains évolués spirituellement ne jugent pas. Si je veux garder de la valeur à mes propres yeux, je dois arrêter d'être prisonnier de ces illusions, etc.* »), à partir desquelles vont surgir des croyances sur nos croyances (« *Tu n'y arriveras jamais. Mes collègues sont de sacrés chacals, etc.* »). On peut tourner en rond longtemps, à force de vouloir les éliminer... Aussi, plutôt que de cultiver l'illusion que nous arriverons un jour à nous en défaire, il nous paraît plus sage de développer vis-à-vis d'elles une forme de détachement. L'idéal est de réussir à passer du plan du dogme, à celui des besoins (de réaliser quels sont les besoins que je nourris en croyant telle chose). Ainsi, les croyances sont toujours là, mais nous les appréhendons d'une autre manière. En restant conscients qu'elles sont d'abord des informations sur nos défenses face à la vie, nous pouvons les mettre à notre service au lieu d'en souffrir.

Pour l'accompagnant empathique, il est important d'avoir effectué un travail de clarification sur ses croyances et ses besoins. En effet, plus il est au clair avec lui-même, moins il risque de s'égarer dans le labyrinthe de la pensée d'autrui. De même, il est précieux pour lui de s'entraîner à passer du plan de la croyance à celui des besoins, afin de pouvoir traduire plus aisément les fixations mentales qu'il sera amené à rencontrer.

Par exemple, si quelqu'un lui dit :

- *-Si nous ne changeons pas notre manière de vivre, cette planète va périr sous les déchets (croyance) !*
- *Tu m'as l'air terriblement inquiet pour l'avenir de la planète (S), voudrais-tu trouver plus de conscience du risque lié à la gestion des déchets (B) ?*
- *Oui, mais en fait je parle surtout pour toi. Quelle idée d'acheter toutes cette vaisselle en plastique, alors qu'il en existe maintenant sous forme compostable !*
- *Tu es déçu (S), parce que tu aurais souhaité que nous restions très cohérent avec nos valeurs (B) ? Est-ce que je me trompe (D) ?*
- *Je ne te parle pas de la cohérence de l'association, je veux que tu admettes que toi, tu es incohérent (croyance)!*
- *Ah ! cela te soulagerait (S) si je reconnaissais mes difficultés à vivre certaines de mes convictions (B + croyance) ?*
- *En effet, cela me ferait du bien ! (silence)*

L'écouter est confronté à deux niveaux de croyance : le premier lié à ce qui est bien pour la planète, le second focalisé sur sa personne. Il illustre dans ses reformulations une manière fluide de traduire ce qu'il entend. Fort de cette conscience il va parler maintenant à partir de sa vulnérabilité.

Pour résumer, nous pouvons dire que la croyance est la cause de l'activité du mental, comme le besoin est la source de la vie émotionnelle. Vouloir se défaire de ses croyances par un acte de volonté suscite de nouveaux niveaux de croyances. L'empathie consiste donc à traduire avec ménagement les fixations idéologiques, pour amener celui qui y croit, à prendre conscience de ses besoins sous-jacents.

j. L'économie d'énergie

Une autre caractéristique de l'empathie est d'être très économique en énergie pour celui qui la « donne ». Tant que nous demeurons sur ce plan, nous en dépensons très peu, car nous ne sommes pas affectés par ce qui est dit, ni identifiés à celui qui s'exprime. Au contraire, nous nous enrichissons beaucoup, grâce à l'intensité des connexions ainsi créées.

Du moins est-ce ainsi idéalement, car dans la pratique, lorsque nous essayons de réaliser cet espace d'attention à l'autre, nous nous apercevons bien souvent que cela nous coûte de l'énergie. Cette dépense vient de toutes les résistances qui surgissent en nous, de toutes les voix intérieures qui s'élèvent pour n'avoir pas été suffisamment écoutées. Ces résistances représentent d'utiles indicateurs sur nos glissements hors du plan empathique. Pour nous en préserver, il s'agira de trouver un équilibre entre écoute de soi et écoute de l'autre. L'attention empathique demande une grande disponibilité intérieure et elle ne peut, selon nous, se développer tant que nous-mêmes n'avons pas reçu (de notre part ou de la part de quelqu'un d'autre) un espace d'accueil suffisant.

Exemple :

Imaginons que nous effectuons une médiation de couple et que le mari répète, pour la troisième fois, une phrase qui nous énerve prodigieusement :

- Cesse de me parler de besoins, je n'en ai pas et je m'en passe très bien !

Notre agacement est le signal que nous sommes en train de quitter la connexion empathique avec ce couple, parce que nous-mêmes commençons à avoir trop besoin d'empathie. Si nous sommes attentifs à ce message, nous pouvons tourner notre attention sur nous pendant quelques instants, et offrir d'abord à nos chacals un petit espace de défoulement :

-Quand-même il exagère ! On n'a pas idée d'être aussi obtus !

D'accueillir honnêtement nos jugements va déjà nous requinquer (nous ne cherchons pas à en créer, mais reconnaissons juste ce qui vient). Puis vient le moment de traduire en langue girafe (auto-empathie express) :

-En fait, je suis terriblement frustré (S) de ne pas trouver la conscience que j'aimerais (B)!

Quinze secondes de cinéma gratuit dans notre tête, puis nous pouvons reprendre notre tâche de médiateur, avec la qualité de détachement nécessaire à l'empathie et en gardant l'impartialité propre à ce rôle.

*Etre empathique, ce n'est ni déduire, ni penser,
ni voir, ni entendre les émotions des autres...
l'empathie est en fait un sixième sens
avec lequel nous percevons l'énergie
des émotions, au même titre que
nos yeux perçoivent la lumière*
Claude Steiner

6. Deuxième exemple approfondi, avec une relation parents-enfants

Un fils, de 45 ans, discute avec son père (décédé depuis 7 ans).

En plus d'une illustration de l'empathie, cet exemple présente l'emploi du jeu de rôle dans le cadre de la CNV. Au cours d'un séminaire, un participant a souhaité travailler sur sa relation avec son père décédé. Nous avons donc *joué* une rencontre entre le père (incarné par un formateur en CNV) et le fils (dans son propre rôle). Ce dernier part des émotions actives en lui dans le présent et un dialogue s'instaure à partir de ce qui surgit d'instant en instant.

Dans les lignes qui suivent, l'évolution de la relation entre le « père » et le fils montre bien la force de guérison de ce procédé. Il convient de préciser que ce type de travail met en jeu une grande intensité, et qu'il ne peut, de ce fait, être improvisé sans une préparation spécifique de l'accompagnant.

Le fils : Tu sais Papa, je voulais te dire que tu m'as quand-même fait un sale coup : tu as choisi de disparaître le jour de mon anniversaire ! Depuis, Maman ne me téléphone plus ce jour-là. Comme si je n'existais plus, comme si la mort était plus forte que la vie. Je suis mal encore avec ça, parce que j'ai le droit de vivre !... (silence)

Le fils : Et je me rends compte que, pratiquement, je ne sais rien de toi. Tu es parti à la guerre, je ne sais même pas où tu es allé ! Tu as été malade, je ne sais même pas ce que tu as eu ! Tu n'as jamais rien dit ! Je ne sais pas ce que tu avais dans les tripes ! Tu n'étais jamais à la maison. Le soir tu partais et moi je t'attendais ! C'est long quand on attend ! Et puis j'avais tellement peur !... C'est long la nuit !

L'accompagnant n'a pas parlé jusque-là, il s'est contenté de recevoir, en silence, la souffrance qui s'exprime. Quand une personne est très affectée, les mots ne sont pas forcément d'une grande aide. C'est surtout une présence bienveillante que nous pouvons offrir.

***Le père :* Tu aurais eu besoin de beaucoup plus de présence et de soutien de ma part ?**

Le fils : Oui !

***Le père :* Et tu regrettes que nous n'ayons pas été proches ?**

Le fils : Tu ne parlais pas ! Quand tu disais des choses, c'était insipide ! Tu ne parlais pas avec tes tripes ! J'aurais tellement voulu que tu me parles, que tu me dises que tu étais fier d'avoir un fils, que je compte pour toi, que tu m'aimes ! Quand j'étais avec toi, le dernier jour, tu te rappelles, c'est comme si tu ne me voyais pas ! Alors je suis triste ! mais je crois que je suis aussi en colère contre toi. Tous ces non-dits...

***Le père :* Tu aurais aimé te nourrir de nos échanges ?**

Le fils : Oui, parce que le silence, c'est la mort. Je n'ai pas eu la vie. Vous avez toujours joué la comédie à la maison. Avec Maman c'était pareil. Vous disiez des choses qui n'avaient pas de goût, qui ne veulent rien dire, qui sont juste correctes, parce qu'il faut être correct, parce qu'il ne faut pas déplaire, parce qu'il faut faire plaisir, ne pas montrer ses sentiments ! J'aurais voulu que tu me les montres ! J'aurais voulu que tu me dises que je compte pour toi !

Le père : Tu as envie de goûter la saveur de la vie maintenant. C'est ça ?

Le fils : Je n'ai pas envie de faire comme toi ! Je n'ai pas envie d'être là à ne rien dire, moi j'ai envie de mordre dans la vie.

Le père : Tu désires faire le pari de la joie, plutôt que de la mort ?

Le fils : Oui, oui. Ce que tu as fait, c'est ton histoire. Moi, maintenant, je veux m'évader de ton histoire. Je veux vivre !

Le père : Toutes ces occasions perdues, tu aimerais justement qu'elles te servent à goûter l'existence ?

Le fils : Oui, oui. Je veux dire les choses, moi, je veux parler ! Je ne veux pas faire comme toi... (silence)

Le silence du fils marque le fait qu'une chaîne de besoins a été dévidée, qu'il a atteint un point d'apaisement et qu'il devient maintenant non seulement ouvert mais aussi désireux d'entendre ce que vit son père. A ce stade, l'aide de l'accompagnant consiste à exprimer ce qu'il ressent dans le rôle du père.

Le père : Quand tu me parles comme ça, il y a subitement un immense désespoir qui m'envahit. Et, ma grande peur, c'est celle des conséquences pour toi de ma difficulté à être pleinement relié avec moi-même. J'ai très peur de ces confusions et je me rends compte à quel point c'est difficile et pénible pour moi d'arriver à te dire normalement les choses... Mais je voudrais que tu entendes le décalage qu'il y avait entre ce que je pouvais éprouver et ce que j'étais capable de partager avec toi. Déjà ça, est-ce que tu peux le saisir ?

Le fils : C'était tellement dur ! Forcément, cela a été lourd pour moi ! Je me suis enfermé comme toi tu étais enfermé ! Tu ne savais pas dire les choses non plus !

D'un côté, les déclarations du père soulagent le fils, mais elles contribuent aussi à le mettre en liaison avec un nouveau besoin d'empathie.

Le père : C'est terriblement pesant tout ce qui s'est accumulé ?

Le fils : Oui, c'est sombre.

Le père : Cela faisait beaucoup à supporter ?

Le fils : Là j'en peux plus, tu vois ? J'en peux plus de ça ! Cela un jour je l'ai compris.

Le père : De mon impuissance ? De la souffrance de ne pas avoir eu ce que tu désirais ?

Le fils : Oui.

Le père : En quelque sorte tu voudrais pouvoir te reposer ?

Le fils : Oui, je comprends à quel point tu as dû souffrir de ça ! Oui, je crois que je le comprends maintenant.

Ici, on observe que, grâce à l'attitude de l'écouter, qui ne cherche pas à amener le fils quelque part, celui-ci change tout seul son regard sur sa souffrance. C'est, à nouveau, un moment propice, pour que le père exprime sa vulnérabilité.

Le père : Tu me demandais tout à l'heure de te dire que j'étais fier de toi, eh bien, quand je t'entends maintenant je peux être fier ! Je suis fier, si tu n'es pas prisonnier de ce dont moi j'étais prisonnier, parce que cela me délivre de cette prison.

Le fils : Ça me fait du bien, de réaliser que ton silence a contribué à me faire grandir... J'ai longtemps pensé qu'il m'emprisonnait. Ça fait drôle ! Quand on est englué dans un truc, on ne voit pas l'autre côté des choses ! Tu m'apportes de la lumière, je n'avais pas pensé à ça !

Le père : **Tu vois, par rapport au jour de ma mort, si tu pouvais toucher le sens que cela avait justement. Ce que je pouvais souhaiter, c'est que ce soit toi qui prennes la joie, qui reprennes ce que moi je n'étais pas capable de te donner.**

Le fils : J'ai envie de dire que c'était tellement dur pour moi quand tu es parti, parce que tu n'as rien dit, jusqu'au dernier moment tu n'as rien voulu dire ! Comme si je n'avais même pas été à côté de toi.

Le père : **Il t'a manqué, à ce moment là, une communion entre nous ?**

Le fils : Oui. Papa, je voudrais te dire que c'était tellement dur pour moi, mais finalement, c'est depuis le jour où tu es parti que je me suis vraiment pris en main. J'ai fait bouger des choses. Je prends conscience que c'est un beau cadeau que tu m'as fait !

Le père : **Tu commences à être soulagé ?**

Le fils : Oui.

Le père : **Il y a des fois où l'on se sent tellement impuissant qu'il n'y a pas grand-chose que l'on puisse offrir, alors nous faisons des cadeaux bizarres à ceux qui nous sont chers.**

Le fils : Oui, c'est un cadeau bizarre que tu m'as fait. Tu es parti et... tu es mort et moi j'ai commencé à vivre. Je te suis reconnaissant parce que je crois qu'il y a eu, pour tous les deux, un passage.

Le père : **C'est ce qui nous lie ?**

Le fils : Oui. Et ça nous lie. J'avais besoin d'être lié à toi ! Je crois que je vais te dire merci. Merci pour ce cadeau que tu m'as fait ! C'est finalement le cadeau de la vie.

L'empathie seule ne suffit pas. Pour changer de regard sur une relation bloquée, l'authenticité de l'autre représente une grande aide. Saisir quels sont les moments où il est d'un plus grand secours d'exprimer sa vulnérabilité que d'écouter, est fondamental dans cette démarche d'accompagnement.

7. Les obstacles les plus fréquents

Ce qui rend l'empathie si difficile à intégrer, c'est son extrême simplicité. En présence de ce mouvement si épuré dans son essence, on est tout le temps tenté de rajouter autre chose... et on l'interrompt ! Son apprentissage se fait donc plus par le **dépouillement** de certaines de nos habitudes, que par l'acquisition de nouvelles compétences.

Dans ce chapitre, nous avons répertorié, de la manière la plus exhaustive possible, les divers pièges qui nous guettent lorsqu'on veut écouter quelqu'un avec empathie. On va voir que les raisons de quitter ce terrain ne manquent pas ! Et justement, nous pourrions définir l'empathie comme ce qui reste quand nous avons échappé à toutes ces tentations.

Dans la crainte de décourager le lecteur par l'accumulation des dix-huit obstacles que nous avons recensés, nous allons vous expliquer dans quel esprit nous avons dressé cette liste. Nous aimerions qu'elle puisse servir de soutien dans la pratique quotidienne et de référence lorsqu'on est confronté à des situations frustrantes. Cependant, au-delà des aspects techniques, nous voulons insister sur le but premier de l'empathie : il s'agit fondamentalement d'essayer d'établir une connexion avec une autre personne. Ce qui compte c'est d'abord notre intention et non notre virtuosité verbale !

Jean-Philippe : J'ai pu amplement vérifier ce principe durant mes premières années de pratique de la CNV. Dans mes tentatives d'écoute, j'étais fréquemment mécontent de mes phrases. Je les trouvais interminables et j'étais furieux de la faiblesse de mon vocabulaire émotionnel. Tout en tentant de reformuler ce qu'on me disait, je me jugeais pour le choix de certains mots, en me disant, par exemple: « *Mais ça, c'est une évaluation, pas un sentiment ! Tu vas le faire remonter dans sa tête !* » Cependant j'étais surpris de constater que mes interlocuteurs ne semblaient généralement pas partager mes préjugés et s'appuyaient plutôt volontiers sur mes reformulations que je trouvais si maladroites. J'ai fini par me convaincre, que pour créer la connexion empathique, c'est l'intention qui compte, non la « grammaire ».

a. Savoir pour l'autre

Lorsque nous reformulons un sentiment et un besoin à notre interlocuteur, il est primordial de le faire avec une grande ouverture. Nous n'avons pas à lui expliquer ce qu'il vit, car **nous ne savons pas ce qu'il vit !** Pour bien marquer que nous sommes à la **recherche** d'une vérité à laquelle lui seul a accès (et encore !), nous aurons recours systématiquement au mode interrogatif. Nous pouvons marquer notre absence de présupposés par des formules telles que: « *Est-ce bien cela que tu voulais dire ?* », « *Est-ce que je t'ai bien compris(e) ?* », « *Dis-moi si je me trompe !* » ou avec le ton de notre voix.

Si nous assétons des postulats du genre :

« *Mais c'est évident que dans cette situation tu as besoin de soutien !* »

« *Tu es manifestement désespéré par cet événement, tu ne peux qu'avoir envie de prendre de la distance !* »

nous prenons le risque d'inciter notre interlocuteur à croire des choses qui ne lui seraient même pas venues à l'esprit sans notre intervention, le coupant ainsi de la réalité de son ressenti.

Ce point est donc une invitation à développer notre **humilité**, à reconnaître que nous ne pouvons rien faire d'autre qu'**interpréter** ce que l'autre nous dit à travers le filtre de notre propre réalité.

b. Chercher à comprendre au détriment de la connexion

Exemple:

Sophie: - Je ne supporte plus d'avoir mal à ce pied !

Si nous essayons de comprendre Sophie cela pourrait donner:

- *Ah oui ! Au fait, depuis quand as-tu mal ?*
 - *Est-ce que tu sais comment tu t'es fait cela ?*
 - *As-tu changé de chaussures récemment ?*
 - *Te souviens-tu du sens symbolique du pied gauche ?*
- Etc.*

Avec une écoute empathique nous pourrions dire:

-Tu a l'air d'en avoir assez de cette douleur (S), est-ce que tu voudrais être rassurée en sachant que ton pied est bien en train de guérir (B), est-ce bien cela (D) ?

Dans le cadre du réseau CNV, pour exprimer un des buts de l'empathie, nous préférons employer le terme **connexion** plutôt que *compréhension*. Nous désirons ainsi marquer que notre but est avant tout d'atteindre une qualité de lien avec notre interlocuteur et, pour cela, nous n'avons pas besoin d'accéder à tous les tenants et aboutissants de son histoire. Si nous sommes rassurés de voir qu'il suit un cheminement qui a du sens pour lui, il n'est pas nécessaire qu'il ait le même sens pour nous – mais ce désir de contrôler est parfois bien difficile à lâcher.

Vouloir comprendre représente souvent une façon subtile de revenir à soi, de chercher à imposer à l'autre la conscience que nous avons sur tel sujet, croyant qu'il lui serait souhaitable d'y accéder.

Au cours d'un moment de connexion, si vous sentez qu'une question revient sans cesse à votre esprit, nous vous invitons à vous poser les trois questions suivantes avant de sortir du plan empathique :

- a. La question que je souhaite poser va-t-elle réellement servir la personne que j'écoute ? A-t-elle un sens pour elle ?
- b. Si oui, celle-ci a-t-elle vraiment exprimé quelque-chose en rapport avec mon questionnement, ou cela vient-il de ma pensée ?

c. Si oui, le moment est-il adéquat pour lui poser cette question, suis-je respectueux de son rythme ?

Le fait de ne pas avoir besoin de comprendre tout ce que vit l'autre a des avantages. Nous pouvons ainsi commencer à écouter quelqu'un de manière empathique **à tout instant**, nous relier à ses sentiments et à ses besoins seulement à partir des quelques informations que nous venons de recevoir (une phrase, le ton sur laquelle elle a été prononcée, une attitude corporelle, etc.). Même si nous tombons à côté, nous pouvons avoir confiance que c'est cela qui aidera à établir la connexion.

*On n'a jamais besoin de connaître
le contexte pour se connecter
de cœur avec quelqu'un*
Marshall Rosenberg

c. Résonance à l'intérieur de soi

Prenons l'exemple d'une amie qui se confie à nous en disant :

- En ce moment je ne trouve plus de sens à ma vie !

Il est facile, dans ce cas, d'imaginer que cela puisse résonner en nous, que l'inquiétude nous envahisse et nous empêche de rester en liaison avec elle.

Ce que nous entendons vient parfois faire résonner une corde sensible en nous. Soit que le sujet abordé nous renvoie à une expérience douloureuse, soit qu'il réveille l'une de nos préoccupations. Nous risquons alors de perdre la qualité de détachement nécessaire à l'empathie, d'être capté par l'émotion qui nous habite, même si nous croyons être encore à l'écoute de l'autre.

Afin de rester le plus authentique possible, nous suggérons de choisir entre deux possibilités :

- ✓ Faire le constat que nous avons tourné nos oreilles, que nous sommes préoccupé par nous-mêmes, et exprimer sincèrement le sentiment qui nous habite, ce qui pourrait donner :

Je suis sous le choc et très inquiète(S) quand je t'entends dire que tu ne trouves plus de sens à ta vie (O), j'aimerais me rassurer que tu aurais les moyens d'appeler au secours si tu étais aux prises avec un désespoir profond (B). Qu'est-ce que cela te fait de m'entends dire cela (D)?

- ✓ Nous donner de l'empathie, dans le but de pouvoir, en quelques instants, retrouver une attention entière à l'autre (dialogue intérieur) :
Elle me fiche une de ces trouilles quand elle parle ainsi ! j'ai envie de la secouer pour qu'elle prenne conscience qu'il y a tellement de belles choses sur cette planète. Je voudrais avoir l'assurance qu'elle a les moyens de surmonter ce qu'elle vit.
Puis reprendre le dialogue avec notre amie :

- Est-ce que tu te sens impuissante (S), tu aurais besoin de faire le deuil d'événements pénibles que tu as vécus (B) ? Est-ce bien cela que tu vis (D) ?

- Oui...

En CNV, l'action de s'écouter avec empathie se nomme : l'auto-empathie ; elle demande beaucoup de clarté. Dans ces moments-là, nous sommes face à plusieurs parts actives qui s'agitent en nous et réclament de l'attention (dans la situation ci-dessus, une part de nous a besoin de se rassurer de l'état de notre amie et une autre désire fortement qu'elle voit la beauté de la vie). Nous mélangeons aisément ces différentes voix, lorsqu'elles crient toutes en même temps.

d. Vouloir faire quelque-chose (consoler, compatir, etc.)

Exemples :

1. - *Je suis trop gros !*
 - *Mon pauvre, ça doit être difficile de vivre avec tous ces kilos en trop !*
2. - *Ma femme est très malade.*
 - *Je suis vraiment désolé, elle va sûrement bientôt aller mieux!*

Vouloir faire quelque-chose pour aider l'autre est très fréquent. Le problème réside déjà dans nos bonnes intentions de départ, par exemple, de protéger l'autre de la souffrance (et nous-mêmes de l'intensité), pour ne citer qu'une des plus fréquentes. Un réflexe courant, est de reprendre alors une forme de directivité dans l'écoute, de croire que l'on sait ce qui est bon pour l'autre, et d'essayer – parfois de manière inconsciente – de l'amener ailleurs que là où il se trouve.

Cette tentation est renforcée par deux croyances bien enracinées dans notre culture occidentale. Premièrement que *l'on peut faire quelque-chose pour l'autre*. Cette idée nous permet de nous rassurer sur notre capacité à agir face à la souffrance. Secondement que *pour agir, il nous faut faire quelque-chose*. L'action de *faire* étant plus souvent reconnue que l'action d'*être*, nous en oublions parfois la puissance d'une simple qualité de présence.

C'est souvent l'impuissance que nous ressentons face à la souffrance de l'autre, qui nous fait « craquer » et tomber dans le piège de *vouloir faire quelque-chose*. Notre réaction reflète notre difficulté à accueillir la souffrance. Plus généralement, elle peut être vue comme le miroir de notre confiance en nous et en l'autre. Pour avoir foi en les ressources de l'autre, nous devons déjà avoir foi en les nôtres. C'est cette confiance qui nous aide à accepter notre impuissance foncière face à la douleur de quelqu'un. Nous pouvons alors rester en connexion avec lui, en ayant l'assurance que c'est la meilleure manière pour lui d'arriver à une solution qui lui appartienne.

e. Ramener à soi

Sans commentaire !

Conseiller :

- Arrête de te faire du mauvais sang pour ce type là, il ne changera jamais !

Moraliser :

- Est-ce que tu réalises l'inquiétude que doivent éprouver tes parents ?

Corriger :

- Toi, tu veux le beurre et l'argent du beurre ! Tu dois choisir, soit tu te maries, soit tu acceptes les conséquences vis-à-vis de ta famille !

Comparer :

- Oui, c'est pareil que dans ma relation avec Jacques, on vit les mêmes difficultés concernant notre belle famille...

Surenchérir :

- Tu as raison, l'amour ne se pose pas de questions, il est au delà des conventions !

Dévier sur des anecdotes :

- Regarde ce qu'a fait Chloé : elle vivait la même situation que toi, mais elle s'est décidée à le quitter il y a trois semaines et elle nous a confié que, après une phase douloureuse, cela avait été un grand soulagement...

Clore la question :

- Pourquoi continues-tu à discuter là-dessus ? De toute manière tu sais bien que tu vas revenir à la maison à la rentrée universitaire...

Justifier :

- Bien sûr tu aurais aimé que nous te soutenions financièrement dans cette mauvaise passe... Mais peux-tu te mettre à notre place et imaginer comment réagiraient tes frères si nous le faisons ?

Etc.

Exercice numéro 6 :

Parmi les phrases suivantes, pouvez-vous reconnaître de quelle manière la situation a été ramenée à soi ?

(Conseiller / Moraliser / Corriger / Comparer / Surenchérir / Dévier sur des anecdotes / Clore la question / Justifier)

- Ce que je suis grosse ! Regarde ! Je n'arrive plus à fermer mon pantalon !

1. Pas étonnant avec tout le chocolat que tu manges !
2. Mais pourquoi as-tu arrêté le fitness, tu disais que cela te faisait tellement de bien !
3. Peut-être devrais-tu recommencer à fumer ?
4. Regarde-moi, je ne me plains pas ! Pourtant, je fais cinq kilos de plus que toi !
5. Moi je t'aime telle que tu es !

Notre avis :

1. Moralise.
2. Conseille.
3. Conseille.
4. Compare.
5. Console.

Une manière empathique de l'écouter aurait été de dire :

- Tu es désappointée (S), tu aimerais te sentir plus à l'aise dans ton corps (B) ?

f. Chercher une solution - Se focaliser sur une stratégie

Jean-Philippe : Quand je préconise de laisser de côté les solutions pour améliorer la communication, j'entends souvent de vives réactions, comme : « *C'est quand-même une bonne chose de pouvoir résoudre rapidement des problèmes !* » ou : « *Mais où est-ce que cela va me mener, si je ne cherche plus de solutions pour arranger les conflits en classe ?* ». Aussi, pour dissiper ce genre de confusions, voudrais-je préciser que ce n'est pas la solution en tant que telle que je désapprouve (j'ai confiance qu'elle finit toujours par nous retrouver), mais l'attention et le temps que nous mettons parfois à la chercher, **avant d'avoir clarifié les besoins en présence**. J'ai souvent constaté l'effarant gaspillage d'énergie que représente cette focalisation prématurée sur une stratégie. C'est d'autant plus dommage qu'il suffit souvent de consacrer moins de cinq minutes à clarifier les besoins en jeu pour aboutir à une solution différente et mieux adaptée que la précédente. Cette nouvelle stratégie a bien plus de chance d'être satisfaisante, puisqu'elle prend en compte les enjeux réels de la situation.

Lorsqu'une personne traverse une situation pénible, elle va naturellement tenter d'en sortir le plus vite possible en se raccrochant aux solutions qui s'offrent à elle. Dans ce cas, il est parfois difficile pour l'accompagnant empathique de rester sur le plan des besoins. Il est tentant alors de se laisser convaincre par les stratégies proposées.

Exemple :

- *Mon fils se fiche du monde, il n'étudie plus depuis des mois et sort tous les soirs alors que je me saigne pour lui payer ses études. Si ça continue comme ça, je le flanque à la porte, à la porte, je vous dis !*

- *Vous voulez dire que vous êtes désespéré ? vous voudriez qu'il réussisse ses études ?*

- *Evidemment ! Voilà des années que j'investis de l'argent pour lui et il se fiche du monde, non, si ça continue, je le fous dehors. En plus, depuis deux jours, il ne va même plus en cours ! Vous vous rendez compte, me faire ça, à moi qui ai tous sacrifié pour lui !*

- *Vous voudriez être sûr qu'il respecte l'heure des cours et qu'il étudie suffisamment ?*

En continuant comme cela, l'écouter risque de s'enfoncer dans les méandres des stratégies précoces et de contribuer à s'échauffer les neurones, ainsi que ceux du père en question. Il reste trop complice des croyances de son interlocuteur (par exemple quand il parle de respect des heures, qui est du domaine de la stratégie) ce qui le coupe d'une attention au niveau du cœur. Pour établir une connexion, il pourrait lui suggérer :

- *Vous êtes terriblement frustré par cette situation (S), vous souhaiteriez pouvoir vivre une relation avec votre fils basée sur la confiance (B)?*

- *Oui, vous comprenez, depuis quelques jours, il ne va même plus au cours !*

- *Ah ! Est-ce que ses absences (O) vous inquiètent (S), car vous aimeriez être certain que votre fils a conscience des possibles conséquences de ce qu'il fait en ce moment (B) ?*

- *Oui, évidemment !*

Etc.

Parfois, dans notre tentation d'aider l'autre, de le soulager au plus vite, il arrive que ce soit nous qui l'amenions à se focaliser sur une stratégie, au risque de l'orienter alors vers une solution à laquelle il n'aurait même pas pensé sans notre intervention (ce qui revient à conseiller).

Exemple :

Quelqu'un me dit :

- Le comité de l'association n'a manifestement plus confiance en moi. Cela ne vaut pas la peine que je me déplace à la prochaine réunion, pour être à nouveau l'objet d'accusations infondées.

Si je me laisse distraire par les stratégies, je pourrais reformuler ainsi :

- Tu as l'air inquiet de la manière dont cette séance va se passer. Tu aurais peut-être besoin de te préserver et tu te demandes s'il ne vaudrait pas mieux te retirer de ce groupement ?

- Tu as raison, je vais leur envoyer ma démission !

J'ai suscité ici une décision qu'en fin de compte la personne n'aurait pas nécessairement envie de prendre, et qui, en fait, n'est que le reflet de sa frustration.

Si je demeure attentif à privilégier les demandes de connexion, je proposerai plutôt :

- Serais-tu découragé (S) de ne pas trouver de la reconnaissance pour tous les efforts que tu as investis dans ce mouvement (B) ? Est-ce bien cela (D) ?

- Eh bien oui, j'en a assez de donner de mon temps pour ne recevoir que des reproches.

- Tu es aussi frustré qu'on ne valorise pas certaines de tes actions (S) ? Est-ce que tu aimerais recevoir plus d'appréciations ?

Etc.

Quand cette personne aura clarifié les besoins que la situation a éveillés chez elle, une solution lui apparaîtra naturellement.

Dans notre vie de couple, nous vivons parfois des conflits sur des sujets aussi douloureux pour l'un que pour l'autre. Dans ces situations, lorsque notre souffrance est aiguillonnée par notre partenaire, il est parfois tentant de croire que lui seul peut nous soulager en nous donnant de l'empathie. C'est souvent un cercle vicieux, où nous nous retrouvons tous les deux frustrés avec un énorme besoin d'être accueillis et sans moyens pour accueillir l'autre. Notre stratégie pour en sortir a été de chercher, chacun de notre côté, des personnes « ressources », disponibles pour nous écouter dans nos lieux de frustration. C'est certes un soulagement de se retrouver face à une personne qui n'est pas impliquée et de pouvoir parler en toute liberté ! Ceci pour dire à quel point nous avons plus de chance de satisfaire nos besoins (ici, le besoin d'empathie) lorsque nous ne nous figeons pas sur une stratégie en particulier (par exemple en croyant que c'est à notre partenaire de nous donner de l'écoute).

g. Se placer sur le plan de la sympathie ou de l'antipathie

Au fond, quelle différence y a-t-il entre sympathie ou antipathie d'une part, et empathie de l'autre ? Les deux premières impliquent que l'on est émotionnellement affecté par ce que l'autre vit, et donc **ramené à soi**. L'empathie, par contre, comporte une qualité de détachement qui permet, en théorie, de focaliser totalement son attention vers l'extérieur.

La résonance interne (*Tiens, cela me rappelle quand..., Mais moi aussi j'ai vécu la même chose, etc.*) survient, qu'on le veuille ou non. Notre choix intervient dans les secondes qui suivent

notre réaction mentale ou émotionnelle : soit nous accordons notre attention à cette réaction, soit nous choisissons de rester avec l'autre. Essayer de faire les deux à la fois nous pousse, le plus souvent, à entraîner l'autre ailleurs que là où il se trouve. Si c'est de la sympathie que nous ressentons, nous allons vouloir le protéger ou le consoler, et si c'est de l'antipathie, le corriger ou le fuir. On voit combien il est difficile de vivre un de ces deux états sans tenter de manipuler celui qui l'a provoqué !

Le glissement au plan de la sympathie ou de l'antipathie ne va pas forcément se manifester dans nos reformulations.

Bien sûr des phrases comme

- *Oh cela doit être bien dur ce que tu vis !*

- *Je n'aimerais pas être à ta place !*

sont des indices que nous commençons à être affectés et à prendre sur nous une partie de la souffrance d'autrui.

C'est plutôt notre attitude qui va être révélatrice. Dans le registre de la sympathie, nous pourrions tendre à nous rapprocher de l'autre jusqu'à une distance intime (vouloir le prendre dans nos bras ou lui poser une main consolatrice sur l'épaule, par exemple). Dans l'antipathie, notre tentation peut être de nous éloigner jusqu'à une distance plus impersonnelle. (Pour mieux saisir ces notions d'espace, vous pouvez vous reporter à la partie consacrée aux distances relationnelles au chapitre 12).

Nous pouvons veiller à détecter ces signaux d'alarme avant de nous trouver trop affectés, en portant notre attention sur nos sensations corporelles (yeux embués, tensions dans les épaules ou les mâchoires, crispation du ventre, changement de rythme ou pause dans la respiration, etc.) et en nous offrant, à ce moment-là, un espace d'accueil suffisant pour retrouver notre disponibilité intérieure.

h. Croire aux croyances

Dans bien des cas, la personne qui s'exprime nous parle de ses croyances en étant persuadée, sur le moment, qu'elles correspondent à la réalité ("*Il y a des blessures qui ne peuvent jamais guérir !*", "*Il m'est impossible de te pardonner ce que tu m'as fait*", "*De toute façon, c'est moi qui commande ici, vous n'avez rien à dire sur ce sujet !*", etc.). Un des pièges pour celui qui écoute serait de s'égarer lui-même dans la croyance de l'autre et de l'accepter comme un fait, ne serait-ce que partiellement. Plus nous arrivons à tenir notre attention centrée sur le plan des besoins, plus celui que nous écoutons aura de chances d'y revenir.

Voyons cela plus concrètement :

- *Il y a des blessures qui ne peuvent jamais guérir !*

Si j'accepte la croyance exprimée je pourrais reformuler ainsi :

- *Etes-vous désespérée parce que vous constatez que votre souffrance ne peut pas s'effacer ?*

La personne va me dire oui, mais je viens de renforcer sa conviction que sa souffrance est inguérissable (et justement, tant qu'elle le croira, cela risque bien d'être le cas).

D'un point de vue empathique je ferais mieux de dire :

- *Vous sentez-vous désespérée (S), parce que vous avez bien des difficultés à garder l'espoir d'arriver un jour à trouver la paix (B) ?*

Je lui propose de rétablir le lien avec son désespoir. Ce n'est ni consolateur, ni gentil, mais je lui donne ainsi plus de chances de se reconnecter à son besoin de faire confiance en la vie.

De même avec la phrase :

- *C'est moi qui commande ici, vous n'avez rien à dire sur ce sujet !*

Si je me laisse gagner par l'opinion exprimée, je dirai :

- *Donc, pour vous, l'obéissance est une vertu essentielle chez un employé ?*

Au risque, encore une fois, de conforter mon interlocuteur dans son idée.

Je pourrais plutôt le reformuler ainsi :

- *Est-ce que les remarques que nous venons de faire (O) vous ont choqué (S) ? Souhaiteriez-vous trouver plus de reconnaissance pour l'expérience que vous avez acquise sur ce sujet (B) ? Vous ai-je bien compris (D) ?*

Il y a évidemment une notion de rythme. Lorsqu'une personne est trop accrochée à sa conviction, il peut être utile, pour offrir une ouverture à l'empathie, de commencer par la lui refléter, en même temps que nous reconnaissons ses besoins sous-jacents.

Examinons cela avec un nouvel exemple:

- *Il m'est impossible de te pardonner ce que tu m'as fait !*

Une reformulation rigoureuse se centrerait sur les sentiments et les besoins de la personne qui vient de s'exprimer, en essayant d'éviter au maximum les jeux du type « c'est juste ou c'est faux » ou « je suis la victime et toi le bourreau ». En disant par exemple :

- *Tu aimerais faire savoir (B) à quel point tu as été déçu (S) ?*

ce qui ne met personne en cause. Cependant, si l'autre est trop persuadé de ma culpabilité, il va avoir du mal à entendre cette invitation indirecte à prendre ses responsabilités. Si je ressens cela, je peux d'abord lui demander :

- *Tu es terriblement frustré (S) et tu voudrais que je reconnaisse ma part de torts (Besoin + Pensée) ?*

Dans un premier temps, le fait de m'impliquer dans sa souffrance peut aider à créer la connexion, puisque cela correspond à ce qui l'obnubile. Quand une pensée prend trop de place, sa reconnaissance est déjà un soulagement.

Nous allons bien sûr essayer peu à peu de centrer nos reformulations sur l'autre, de ramener celui-ci à sa souffrance et non plus aux images qu'elle a fait naître. Il ne s'agit pas de nous disculper de quelque chose (personne n'a à se défendre sur le plan empathique), mais d'agir en étant conscients qu'aider les gens à se relier à ce qui leur appartient est un grand service que nous pouvons leur rendre. Un peu plus tard, viendra le moment de retourner nos oreilles vers nous-mêmes, et d'examiner quelle part de responsabilité nous avons à prendre.

i. Reformuler littéralement des croyances

Lorsque nous essayons de reformuler une croyance en termes de sentiments et de besoins, il peut arriver que nous restions trop proches des présupposés figés qu'avait utilisés notre interlocuteur. Nous prenons ainsi le risque de le laisser s'enliser dans le terrain du mental – et nous avec lui ! Le danger est d'autant plus grand qu'en général, la personne va acquiescer à notre reformulation du moment que nous reflétons ses convictions.

Voici un principe qui, selon nous, allonge de manière significative l'espérance de vie de ceux qui l'appliquent :

Ne jamais croire ce qui est exprimé !

En attachant le moins d'importance possible au message littéral, nous pouvons nous centrer sur sa force de vie, parfois cachée derrière les mots. Il nous paraît particulièrement sain d'appliquer cette maxime, lorsque nous entendons des opinions comme: *“Ce que tu peux être obtus !”, “Tu ne fais aucun effort pour me comprendre !”, “Mais qu'est-ce que je ferais sans toi ?”*. Cela nous aide à rester en liaison avec la vie, à développer une compréhension et à désamorcer le malentendu, avant que notre système de défense ne se mette en branle !

Exercice numéro 7 :

Distinguez, parmi les exemples suivant, les reformulations qui vous paraissent empathiques de celles qui vous semblent le reflet d'une croyance :

1. *Tu es triste de constater à quel point tu es incompris ?*
2. *Tu aurais besoin que j'arrête mon cours du soir pour que nous puissions nous voir plus souvent ?*
3. *Tu m'as l'air terriblement déçu de ne pas arriver à partager ce que tu voudrais avec moi !*
4. *Est-ce que tu te sens envahi quand je me rapproche de toi ?*
5. *Tu as l'air d'en avoir assez de faire le constat de ton incompetence ?*

Notre avis :

1. Une reformulation utilisant le terme « incompris » risque de renforcer notre interlocuteur dans sa croyance que l'autre a le pouvoir de le rendre malheureux en ne le comprenant pas. Il serait plus judicieux d'utiliser une formule comme « *Est-ce que tu es triste parce que tu aimerais de la reconnaissance pour les difficultés que tu vis en ce moment ?* ».
2. Ici, le mot *besoin* introduit clairement une stratégie ; on risque ainsi de se focaliser sur une seule solution. Nous aurions plus de chances d'être satisfaits en clarifiant d'abord les besoins sous-jacents : besoin de connexion, de proximité, de régularité...
3. Cet exemple nous paraît tout à fait empathique, il reflète le sentiment de déception et le besoin de partage.
4. Là encore, l'utilisation de la formule « être envahi » relève plus de la croyance que du sentiment. Nous aurions pu refléter le besoin de distance, de respect de son rythme en disant par exemple : « *Te sens-tu anxieux quand je me rapproche de toi ? Souhaiterais-tu arriver à prendre plus de temps pour toi ?* ».
5. A nouveau, l'incompétence, (de même, d'ailleurs, que la compétence), est une notion subjective et qui ne correspond pas à un besoin. Nous proposons plutôt de parler du découragement de notre interlocuteur et de son besoin de regagner sa propre estime.

j. Limiter le champ des possibles (A ou B)

Une des caractéristiques de la pensée “chacal” est de fonctionner selon un mode binaire : une personne est *bonne* ou *mauvaise*, un concours *gagné* ou *perdu*, un mariage *raté* ou *réussi*, etc. Souvent, cette limitation à une alternative nous amène à imaginer qu'il n'y a qu'une seule option possible pour résoudre un problème et cela nous empêche d'accéder à l'immense variété des autres stratégies à disposition. Parfois, la personne que nous écoutons se sent désespérée, cela fait des jours qu'elle rumine, hésitant entre deux solutions également insatisfaisantes pour résoudre son dilemme.

Elle imagine que sa situation ne lui laisse que deux possibilités :

- *Continuer ou arrêter ses études ?*
- *Rester dans sa relation de couple ou la quitter ?*
- *Aller ou non au mariage d'une amie le week-end prochain ?*
- *Partir en Espagne ou en Grèce cet été ?*
- Etc.

Si elle s'exprime ainsi, il y a des chances pour qu'elle entretienne le malaise, restant frustrée avec l'une autant qu'avec l'autre solution.

Le piège qui nous guette serait de la conforter dans sa croyance qu'il n'y a que deux solutions, en disant, par exemple : *“Ainsi, tu es frustrée car tu n'arrives pas à déterminer clairement si tu veux ou non aller à ce mariage, tu aimerais pouvoir faire un choix plus aisé ?* Si elle est déjà focalisée sur deux solutions, il nous paraît essentiel de **reformuler clairement les besoins sous-jacents plutôt que les stratégies elles-mêmes**, de ne plus parler du mariage, afin de ne pas renforcer sa représentation manichéenne de la situation. En restant très clairement sur le plan des besoins pendant un moment, nous pouvons l'aider à accéder à la multitude des solutions qui s'offrent à elle. Le dialogue pourrait se poursuivre ainsi :

- *Je n'arrive pas à me décider, si je veux aller ou non au mariage d'une amie le week-end prochain !*
- *Tu as du mal à faire ton choix et tu as besoin d'aide pour t'éclaircir les idées ?*
- *Oui.*
- *Qu'est-ce qui serait « nourri » chez toi si tu allais à ce mariage ?*
- *Eh bien, ce serait une occasion pour moi de la revoir et d'être présente à la fête.*
- *Cet événement te réjouit (S) ? Tu voudrais le célébrer avec elle (B) ?*
- *Oui ! C'est une amie de longue date, je l'apprécie beaucoup et je voudrais lui témoigner mon amitié en étant présente ce jour-là. En même temps, je sais d'avance que j'aurai à peine le temps de lui parler et je serai frustrée en rentrant !*
- *En fait, tu es inquiète (S) car tu voudrais être assurée que cette journée va nourrir ton besoin de connexion (B) ?*
- *Oui, et je ne connais personne d'autre qu'elle, je ne crois pas que j'ai le courage de jouer aux relations mondaines avec sa famille !*
- *Tu es embarrassée (S), tu voudrais pouvoir investir ton temps dans la relation qui compte pour toi (B) ?*
- *Oui, je ne suis pas sûre que cela ait suffisamment de sens pour que j'y perde mon seul week-end de repos depuis longtemps !...*

Céline : Il serait trop long de retranscrire tout le dialogue, mais je me souviens que, finalement, la personne en question avait choisi de téléphoner à son amie, pour lui témoigner son amitié et lui exposer honnêtement son embarras. Ainsi, son besoin de connexion était satisfait et elle avait confiance qu'une solution émergerait d'elle-même au cours de la conversation.

k. Etre figé sur une forme correcte

Céline : Je voudrais vous parler d'une étape que j'ai traversée dernièrement, en rapport avec mon apprentissage de la CNV. J'ai l'espoir que cela puisse vous éclairer sur les inconvénients à faire ce que j'appelle de la "*girafe classique*". Après deux ans de séminaires et de pratique intensive, j'étais enchantée d'avoir enfin trouvé un moyen à la hauteur de mes aspirations, qu'on pourrait résumer à l'aide du premier accord Tolteque de Don Miguel Ruiz : "Que votre parole soit impeccable". J'avais la grande ambition, depuis de nombreuses années, de devenir au plus vite parfaite et j'ai vu, dans le processus de CNV, un moyen de parvenir rapidement à mes fins. J'étais tellement exigeante envers moi-même que je n'osais plus ouvrir la bouche avant d'avoir trouvé *la* phrase qui exprimerait exactement mon besoin et mon sentiment du moment, avec si possible une demande. Autant dire que je ne parlais plus beaucoup. Ma vie était en train de devenir infernale ! Une fois, enfin, j'ai pu venir à bout de cette problématique en lâchant prise sur ma manière de dire les choses. Ce jour-là, j'ai ressenti à quel point j'étais plus vivante lorsque je m'autorisais à exprimer ce qui m'habitait, même de manière maladroite, et en m'accueillant dans cette fragilité.

Nous souhaiterions que la CNV ne soit perçue que comme un moyen parmi d'autres de développer notre lien avec la qualité de l'instant dans les relations. Selon notre expérience, le mode d'expression en quatre points qu'elle propose se révèle fréquemment pertinent. A la longue, néanmoins, un danger qui guette les utilisateurs de ce processus est de confondre le but et le moyen, de prendre la carte pour le territoire, en se figurant qu'il n'y aurait qu'une seule manière correcte de dire les choses.

Nous ne voulons pas contribuer à créer une nouvelle « vache sacrée » (selon l'expression de Marshall Rosenberg), mais nous aimerions au contraire que la CNV aide à relativiser l'importance d'un mot par rapport à un autre. Si nous avons la conviction que, derrière chaque expression, il y a la force positive d'un besoin, pourquoi s'achopper sur une formulation ? A un moment donné, un terme peut avoir dans la bouche d'une personne une résonance qui plaît à tous, mais qui n'aurait pas le même écho l'instant d'après, ou devant un nouvel auditoire.

Par exemple, si une personne exprime ses besoins à l'aide de mots évocateurs pour elle comme « réussite », « argent », « facilité », cela n'a pas beaucoup de sens de commencer à lui expliquer que ce ne sont pas de vrais besoins, qu'ils ne sont pas dans la liste officielle (ah bon, il existerait une liste officielle ?), bref que ses besoins sont de faux besoins. A nous plutôt de constater notre difficulté à établir une connexion avec lui, de reconnaître qu'il stimule notre besoin d'empathie et de retourner nos oreilles pour aller chercher *en nous* le pourquoi de notre réaction. Souhaiterions de la reconnaissance pour le temps investi à développer notre conscience des principes de la communication ? Avons-nous un tel besoin d'appartenance que nous désirons gagner notre entourage à notre manière de voir les choses ? Sommes-nous en

train de jouer à “c'est juste ou c'est faux”, à “qui a tort, qui a raison” ? Quel est **notre** problème ?

I. Vouloir donner de l'empathie

Nous entendons fréquemment l'expression *donner de l'empathie*. Nous ne l'aimons guère, car nous craignons qu'elle n'accrédite l'idée qu'on peut littéralement donner de l'empathie comme on offrirait un cadeau. Cela revient à formuler une nouvelle croyance : que l'on pratique l'écoute par altruisme.

Or, il nous paraît évident qu'une conception saine de l'empathie ne peut procéder que de nos besoins égoïstes. Avant d'investir sur le plan empathique, il s'agit de vérifier si nous en avons vraiment l'élan, si nous nous sentons réellement disponibles et si nous avons suffisamment d'énergie à disposition. Expérience faite, lorsque nous nous forçons à créer cette connexion sans tenir compte de nos besoins, l'effet est plutôt contre-productif. La personne accueillie est très sensible lorsque notre présence n'est pas entière et authentique. Si nous écoutons l'autre, sans prêter attention aux résistances à l'intérieur de nous, nous prenons également le risque de quitter très rapidement le terrain de l'empathie en réagissant. Notre interlocuteur en fera les frais d'une manière ou d'une autre.

Nous souhaiterions que de créer une connexion empathique ne soit jamais ressenti comme une obligation. C'est un acte à notre propre service ou, au mieux, gratuit. Si nous voulons nous investir dans la relation et que nous n'avons pas cette disponibilité intérieure, il est tout à fait possible de cheminer avec l'expression de notre vulnérabilité.

m. Rentrer trop vite dans l'empathie sans exprimer d'abord ce qui nous motive à le faire

Quand une personne nous exprime une émotion intense et qu'elle n'a jamais eu l'occasion de recevoir de l'empathie au sens de la CNV, il peut lui arriver, si nous nous lançons dans une reformulation intempestive de ses sentiments et de ses besoins, de mal interpréter notre intention. La plupart d'entre nous ont rarement fait l'expérience d'entendre leur propos reformulés et, la première fois, cela peut sembler bizarre, voire anormal. Ce manque d'habitude culturel engendre bien des complications lorsqu'on plonge trop rapidement dans l'écoute empathique. La personne concernée pourrait croire, par exemple que l'on cherche à la manipuler ou à appliquer une technique. Au lieu de se sentir accueillie, elle risque de se fermer, répondant ainsi à ses besoins d'autonomie et de sécurité. Dans ce cas, il est préférable de commencer par exprimer notre vulnérabilité et de dire, par exemple, ce qui nous motive à proposer une reformulation.

De même, lorsqu'une personne est aux prises avec une forte émotion et qu'elle a sollicité notre écoute, elle a souvent besoin d'être d'abord rassurée quant au fait que nous sommes réellement disponible et que nous allons l'entendre de notre plein gré, pour qu'elle puisse plonger à l'intérieur d'elle-même. Afin de la sécuriser, nous pouvons commencer par lui dire

comment nous nous sentons à l'idée de l'écouter et quels besoins nous comptons assouvir ainsi.

Exemple :

Dans un couple, la femme est fâchée :

- *Tu m'avais promis d'exécuter cette tâche et, comme d'habitude, tu ne l'as pas fait !*

Quelqu'un qui est en colère est particulièrement susceptible à tout ce qui pourrait être interprété comme de l'indifférence. Si, à ce moment-là, l'homme essaie d'établir la connexion en disant :

- *Est-ce que ton irritation vient du fait que tu voudrais que je tienne plus mes engagements ?*

sa compagne pourrait bien se figurer qu'il est en train de se payer de sa tête ou de se dérober habilement.

Il aurait une meilleure chance d'être entendu s'il commençait par exprimer sa vulnérabilité :

- *J'ai du mal à te répondre car je suis dépité (S), j'aurais aimé mieux réussir à honorer ma parole (B). Est-ce que tu comprends cela (D) ?*

Ou encore :

- *Je suis abasourdi (S) car, à ma manière, j'avais l'impression d'avoir fait ce que tu m'avais demandé (O), je souhaiterais de la reconnaissance pour les efforts que j'ai fait (B). Et là j'aimerais vérifier qu'il ne t'est pas trop difficile de m'entendre, pourrais-tu me répéter ce que je viens de te dire (D) ?*

n. Aller trop vite, laisser l'autre dans un débit rapide

Nous supposons que, comme à nous, il vous est déjà arrivé de vivre une situation analogue à celle-ci :

Une personne nous parle d'un sujet qui la fait souffrir, mais nous constatons un décalage entre l'intensité de ce qu'elle exprime et ce qu'elle semble ressentir. Elle parle, parle, puis, après plus d'une demi-heure de quasi-monologue, se met à répéter des phrases déjà dites et nous sentons avec désespoir l'ennui nous gagner, sans savoir comment y remédier. Nous nous retrouvons tellement frustrés et impuissants que nous finissons par abandonner, nos élans de connexion et de partage authentique restant insatisfaits.

Ce qui est frappant, au cours de cette expérience, c'est la vitesse avec laquelle notre interlocuteur s'exprime. Non seulement il parle sur un rythme trop rapide pour que nous puissions le suivre sans fatigue, mais ses pensées s'enchaînent pratiquement sans temps d'arrêt. Nous en déduisons que notre sécurité, en tant qu'écouter, dépend d'une certaine lenteur du débit. Elle est pour nous le signe que nous nous éloignons de l'agitation périphérique du mental pour pénétrer au cœur du plan des besoins.

Dans le cadre de la connexion empathique, il est fréquent de se retrouver en train d'essayer de suivre une personne dont le débit s'emballe. Face à une telle situation, nous suggérons deux stratégies possibles:

- ✓ Refléter les sentiments et les besoins derrière le rythme effréné, par exemple :

- *Es-tu inquiet (S) ? Aurais-tu besoin de te familiariser avec l'intensité de ce dont tu voudrais parler (B) ? Ai-je bien deviné (D) ?*"

- ✓ Marquer des temps de silence conséquents avant de s'exprimer, en espérant que ce ralentissement finira par être contagieux.

Nous ne faisons pas un cadeau à l'autre en le laissant parler sans lui dire que nous ne prenons plus plaisir à suivre son récit. Le service que nous pouvons lui rendre consisterait à abandonner la stratégie de l'empathie pour lui faire plutôt part de l'ennui que nous ressentons et essayer de revenir à un dialogue plus vivant :

- *Je t'arrête, parce que je m'ennuie (S) et n'arrive plus à t'écouter, je préfère te le dire honnêtement (B). J'aimerais m'assurer que ce qui se passe a bien du sens (B). Pourrais-tu me dire si toi au moins tu trouves ton compte dans ce que tu dis (D)?*

*En tant que « girafe » nous pouvons
Apprécier de parler de la souffrance,
mais pas sur la souffrance.*

Marshall Rosenberg

o. Refléter un besoin qui n'est pas dans l'instant

Jean-Philippe : Un travers tentant pour l'accompagnant mais horripilant pour l'accompagné (j'en ai moi-même fréquemment souffert) consiste à vouloir marcher plus vite que lui, à lui suggérer des besoins qu'il n'a pas encore touchés.

On peut avoir parfois l'impression que celui que nous écoutons tourne autour du pot. Ainsi, il nous parle depuis dix minutes de sa frustration dans sa relation avec ses parents, et il nous paraît manifester, dans le fond, un désir de plus d'autonomie. Pourtant, quand nous lui proposons cette interprétation dans nos reformulations, elle ne lui convient pas. Il peut être tentant à ce stade d'essayer de le convaincre de l'évidence... Alors nous voilà pris par l'envie d'amener l'autre quelque part ! Dès lors on n'est plus sur le terrain de l'empathie et, de plus, il va continuer à nous dire non.

La cause de ce quiproquo se situe au niveau du rythme. Dans l'instant, le locuteur est trop pris par son amertume, ses besoins de reconnaissance et d'empathie. Il n'est pas encore mûr pour faire face à un besoin plus profond, qui affleure pourtant dans son discours. Si nous lui en laissons le temps, il y viendra de lui-même, et dans cinq minutes il nous détaillera son besoin d'autonomie avec la force de l'évidence.

Jean-Philippe: Pour moi rester ainsi un pas en arrière dans l'accompagnement empathique répond à un profond souci d'intégrité.

p. S'appesantir sur les sentiments au détriment des besoins

Nous entendons régulièrement dire que les sentiments sont plus faciles à déceler que les besoins (autant chez l'autre, qu'en soi-même d'ailleurs), et nous faisons le même constat pour nous. C'est que les sentiments sont plus visibles que les besoins, ils sont le résultat, à fleur de peau, de l'agitation de ces forces intérieures. Ce hiatus peut inciter à rester au niveau émotionnel, ce qui est rassurant car nous avons plus souvent l'impression de toucher juste.

Refléter essentiellement les observations et les sentiments ne suffit pas à nous faire quitter croyances et jugements. Pour cela, il faut y associer l'énergie du besoin. Il y a un rapport entre l'investissement consenti dans la recherche et le gain que nous en tirons. Les besoins sont comme des diamants enfouis dans le sous-sol, il faut creuser profondément pour les atteindre ; cependant, mettre la main dessus rapporte une grande richesse : l'évolution de notre état intérieur.

Prenons l'exemple d'un ami déprimé, qui se confie à nous sur la récente rupture de son couple. Nous allons voir, jusqu'à l'absurde, à quel point, en ne lui reflétant que ses sentiments, nous ne lui permettons pas de se relier à son pouvoir de transformation :

L'ami : Mais comment avons-nous pu en arriver là après quatorze ans de vie commune ?

L'acc. : Tu me parais terriblement surpris et désorienté de constater votre séparation ?

L'ami : Je ne comprends pas, s'il y a de l'amour, que quelque chose qui se construit dans la durée puisse mener ainsi à ce désastre !

L'acc. : En fait tu es déséquilibré sur votre engagement, sur ce que vous vouliez créer ensemble ?

L'ami : Ouais, c'est le moins que l'on puisse dire... C'est insupportable, je passe mes soirées à ruminer là-dessus dans la solitude !

L'acc. : Donc tu es vraiment désespéré et inquiet de te retrouver seul ?

L'ami : Bien sûr, je n'en peux plus de l'ineptie de ce qui m'arrive !

L'acc. : Tu es complètement défait ?

L'ami : Oui, tu as raison !

Si nous continuons ainsi un moment, nous allons finir par le conforter encore davantage dans la conviction de sa dépression ! Voyons la différence avec une attention centrée sur les besoins :

L'ami : Mais comment avons-nous pu en arriver là après quatorze ans de vie commune ?

L'acc. : C'est un sacré coup pour toi (S) et tu souhaiterais au moins comprendre ce qui vous a conduit à cette situation (B) ?

L'ami : Oui, je ne comprends pas, c'est comme si toutes les années que nous avons vécues ensemble ne comptaient plus, étaient perdues dans des limbes !

L'acc. : Tu aurais besoin de retrouver le sens de tout ce temps partagé (B) ?

L'ami : En effet, je trouve insupportable de me retrouver seul, après tout ce que j'ai fait pour construire mon couple dans la durée !

L'acc. : Il me semble qu'il y a beaucoup de colère en toi (S) et que tu aimerais recevoir de la reconnaissance pour les efforts que tu avais investis dans ton couple (B) ? Est-ce bien cela (D) ?

L'ami : C'est vrai que je suis sacrément fâché contre elle !

L'acc. : Donc cela te soulagerait (S) de pouvoir exprimer ce que tu vis en ce moment (B) ?

L'ami : Oh oui, cela me ferait du bien si je pouvais me défouler !

Etc.

Qu'il soit satisfait ou insatisfait, le besoin reste une énergie de vie. S'y relier, c'est se connecter avec un potentiel réparateur.

q. Longueur excessive de nos reformulations

Si nous voulons semer la confusion dans la tête de celui que nous accompagnons, nous pouvons dire :

- Est-ce que je t'ai bien compris ? Quand Jacques, au cours de la dernière réunion d'équipe, vous a déclaré qu'il comptait se retirer du projet et que tu t'es tu, est-ce que tu étais frustré ? Aurais-tu voulu qu'il te consulte avant de prendre une telle décision ? Mais tu n'as pas eu la présence d'esprit de réagir. Et maintenant tu es hésitant, car tu désirerais être honnête, mais tu ne voudrais pas qu'une discussion avec lui te coûte trop d'énergie et détériore le climat de confiance que vous avez réussi à instaurer dans votre groupe. Donc d'un côté tu souhaiterais lui en parler, mais de l'autre tu te demandes si cela ne serait pas plus approprié d'en discuter d'abord avec votre chef ?

Cet exemple illustre à quel point il est important de développer le maximum de concision dans les reformulations. En effet, les reflets servent à rassurer la personne qui s'exprime sur l'intérêt que l'on prend à l'écouter. Cela l'aide plus encore à approfondir le lien avec ce qui vit en elle. Dans le cadre de l'empathie, des phrases dépassant une trentaine de mots vont sans doute solliciter un effort intellectuel pour débroussailler le fil de notre pensée. L'écoutée va alors focaliser son attention sur nous, à son détriment.

Dans le chapitre 5, nous avons parlé de la « chaîne des besoins ». Or, si nous demeurons conscients qu'à chaque instant, pour chacun de nous, une énergie de vie est à l'œuvre et qu'à l'instant d'après une énergie sous-jacente à la première peut s'activer, comme les maillons d'une chaîne, cela nous éclaire sur le sens qu'il y a à développer la concision dans nos reformulations. S'efforcer de coller d'instant en instant et de manière fluide à ces énergies qui s'enchaînent, c'est ce qui va aider celui que nous écoutons à se relier à chaque « maillon », successivement, et le soutenir dans son cheminement et dans le respect de son rythme.

Des reformulations courtes, telles que

" Ne serais-tu pas déçu de toi, parce que, dans cette situation, tu voudrais agir de la manière la plus honnête possible ? "

seront bien souvent les plus percutantes.

r. Employer des images ou des métaphores

Lorsqu'une personne nous confie :

Je ne sais plus où j'en suis, je me sens si seul en ce moment ...

nous pourrions être tenté de reformuler son propos à l'aide d'une image comme:

Ah, tu as l'impression de traverser un désert relationnel !

Chacun de nous a développé un vocabulaire propre pour décrire sa conception du monde. Ces représentations sont rassurantes pour nous car elles correspondent parfaitement à notre univers intérieur. Elles nous aident à nous connecter rapidement à des énergies que nous connaissons bien, sans avoir forcément à décortiquer le sentiment et le besoin. Si ces images nous parlent, c'est qu'elles ont déjà une place dans notre mémoire. Or, le plus souvent, notre évocation, comme « *la traversée d'un désert relationnel* », ne résonnera pas de la même manière pour notre interlocuteur. En agissant ainsi, nous pensons l'aider : cela nous paraît tellement parlant ! Mais nous vous invitons à être honnête et vigilant. En réalité, en utilisant une image ou une métaphore, ne sommes-nous pas en train d'essayer subrepticement de ramener l'autre à notre propre conception du monde ?

8. Force de vie de nos résistances

En voyant le nombre d'écueils à contourner pour rester en liaison avec l'autre (sujet du chapitre précédent), il se peut que notre intention de bien faire nous amène à une forme d'exigence envers nous-mêmes. Notre critique intérieur se réveille alors pour nous rappeler: « *Mais tu es nul de ne pas réussir à gérer cette situation* », « *Tu aurais quand-même pu éviter de lui donner un conseil de plus, elle en reçoit déjà assez !* », « *Tu n'y arriveras jamais !* », etc. Pourtant, lorsque nous tombons dans l'un de ces pièges, c'est surtout parce qu'il y a en nous quelque chose de très vivant qui demande à être entendu.

C'est le sens de ce chapitre : apprendre à reconnaître la force de vie, autant dans la connexion empathique, que dans les obstacles qui nous en séparent ! Il est possible d'accueillir ces résistances comme des alliées : elles sont en réalité des invitations à développer notre douceur envers nous-mêmes. C'est ainsi que nos «défaillances» deviennent des opportunités à saisir, pour nous offrir à notre tour un espace d'accueil bienveillant, en retournant nos oreilles et en approfondissant notre relation à nous-mêmes.

Pour mieux comprendre les causes qui nous font quitter l'empathie, il vaut la peine de chercher les réponses à deux questions :

- ✓ **Quels sont les besoins que nous cherchons à combler lorsque nous dévions du cap empathique ?**
- ✓ **Quels sont les besoins qui restent insatisfaits lors de l'utilisation d'une telle stratégie ?**

Cette clarification a du sens à chaque fois que nous utilisons une stratégie qui ne nous satisfait pas : reconnaître à la fois les besoins frustrés, mais également ceux que nous cherchons à assouvir en agissant de la sorte.

La combinaison de cette conscience avec une acceptation profonde de l'état dans lequel nous sommes dans l'instant, est un puissant agent de transformation dans nos difficultés relationnelles.

Lors d'un séminaire récent, nous avons cherché avec les participants à répondre aux deux questions ci-dessus. Nous vous invitons à découvrir quelques-uns de leurs témoignages:

- Julien :

Quand j'écoute quelqu'un, ma principale tentation est de faire quelque-chose pour l'aider.

Je me sens terriblement impuissant face à une personne qui me confie sa souffrance ! J'ai moi-même assez peur de la ressentir, je ne suis jamais sûr de réussir à la traverser. En fait, je voudrais être certain d'avoir les moyens de soutenir celui que j'écoute s'il plonge dans une émotion forte.

Commentaire : Lorsque Julien quitte l'empathie et cherche à faire quelque-chose pour l'autre, il nourrit son besoin de confiance en lui. Il est honnête avec sa crainte de ne pas avoir assez de moyens et évite donc de s'engager sur un terrain qui lui paraît miné. Par contre, ce sont ses besoins de connexion et d'intensité qui restent frustrés dans ces situations.

- Annie:

J'ai tendance à utiliser des images ou des métaphores quand je reformule les propos de quelqu'un.

C'est ma manière d'essayer de mieux comprendre l'autre. En utilisant une image tirée de mon expérience, je peux exprimer quelque chose qui résonne en moi et me sentir plus proche de la personne que j'écoute.

Commentaire : En agissant ainsi, Annie nourrit ses besoins d'appartenance et de proximité. Par contre, elle prend le risque de mélanger ce qui lui appartient avec ce qui est à l'autre. Cela va probablement frustrer ses besoins d'autonomie et d'intégrité.

- Maria:

J'ai moi aussi tendance à employer des images et des métaphores.

Je me sens rassurée d'utiliser les formules dont j'ai l'habitude. Cela me permet d'atteindre rapidement un terrain d'entente qui m'est familier. Mais souvent, la personne n'arrive pas à me suivre et on se perd dans des explications sans fin !

Commentaire : Maria voit, dans cette même stratégie, un moyen de répondre à son besoin de sécurité. Elle peut ainsi rattacher ce qui est dit à un tronc commun. En employant des tournures qui lui sont familières, elle reste sur un terrain sécurisant. Mais les difficultés que cela engendre contrarient ses besoins de clarté et de connexion.

Nous avons pu constater, au cours de cette formation, combien la plupart des participants avaient été stimulés dans leur besoin de confiance en eux. Cela nous a fait, une fois encore, toucher du doigt à quel point ce besoin est au cœur de la communication, qu'il s'agisse de s'exprimer ou d'écouter. Nous avons observé trois sortes de confiance qu'il est possible de développer en nous.

- ✓ On a besoin de s'assurer que l'on peut être une aide pour une personne qui souffre. Pour cela, nous devons avoir **confiance en nos propres moyens** pour gérer ce qui nous habite. C'est ce qui nous donne, par effet de miroir, le pouvoir d'accueillir l'autre en sécurité, où qu'il soit.
- ✓ L'empathie est également un bon test de notre faculté de lâcher prise, quand nous sommes confrontés à notre impuissance foncière face aux aléas de l'existence. Nous sommes alors testés en notre **confiance en notre manque de moyens**, c'est-à-dire dans la vie.
- ✓ Enfin, nous éprouvons notre capacité à rester centrés, même si nous ne savons pas, la seconde d'avant, ce qui va être dit, ni comment nous allons nous y prendre pour écouter et reformuler les propos de notre interlocuteur. Nous travaillons ainsi sur notre **confiance en l'instant**.

Quand nos peurs sont stimulées, quand nous sommes insatisfaits de nos actions, faisant le constat que nous sommes, selon une formule de Marshall Rosenberg « un peu moins que plus que parfait », nous pouvons accueillir les petits chacals qui nous irritent les oreilles. S'ils nous disent, par exemple : « *Tu as réussi une fois de plus à ramener les choses à toi et à lui faire la morale, fais donc un effort !* », nous allons leur offrir, à partir des critiques qu'ils nous adressent, la douceur de notre propre empathie. Voici un court exemple de ce que peut donner l'auto-empathie en pareil cas.

Un chacal commence à glapir :

- *Pourquoi lui as-tu dit cela, alors qu'il t'avait annoncé qu'il en avait marre de recevoir des conseils. Alors tout ce travail sur toi, à quoi sert-il ? Tu restes toujours aussi minable !*

- *Oh, oh, chacal! Tu m'as l'air terriblement frustré (S)? Est-ce que tu aimerais voir plus de cohérence entre tout le travail de développement personnel accompli ces dernière années et ce que nous arrivons à en faire (B) ? (D)*

- *Eh bien oui. Tu t'agites, tu declares que tu veux changer, mais en fait je vois bien que rien ne bouge, tu es toujours aussi bête !*

- *Tu me parais sacrément inquiet (S) ? Est-ce que tu voudrais te rassurer en sachant que nous sommes bien les deux sur un chemin d'évolution et que cela va amener des changements (B)? Est-ce cela (D)?*

- *Oui...*

Et ainsi de suite. Quand ce « censeur intérieur » aura obtenu suffisamment de reconnaissance pour son irritation, nous pourrons commencer à lui expliquer (c'est-à-dire à nous-mêmes) à quel point sa manière de l'exprimer est difficile à digérer.

9. Accompagner les réticences

Les difficultés ne viennent pas seulement des limites de l'accompagnant. Bien souvent, la personne écoutée va montrer des réticences vis-à-vis de l'empathie ou de celui qui la lui propose.

Il existe deux types de réticence à l'empathie, qui demandent chacune un accompagnement spécifique :

✓ **Les réticences volontaires**

Lorsque quelqu'un refuse délibérément notre attention (par peur d'être manipulé ou par crainte de l'intensité), nous suggérons de pratiquer la CNV de manière globale en alternant :

- Un accueil centré rigoureusement sur ce qui est activé dans l'instant (donc les besoins cachés derrière les résistances).
- L'expression de notre vulnérabilité.
- Une écoute plus silencieuse.

✓ **Les réticences involontaires**

Pour les personnes qui, sans le vouloir, n'accèdent plus à notre écoute (les naufragés de la souffrance et de la confusion), nous vous conseillons d'être prêt à **lâcher prise sur les moyens utilisés** (par exemple la CNV), afin de passer au type de soutien le plus adéquat dans l'instant. Cela peut signifier, entre autres, recourir à une thérapie corporelle ou énergétique, proposer un temps de relaxation ou de méditation, surprendre ou faire rire.

a. Avec les résistants à l'écoute

Nous avons constaté que deux raisons reviennent le plus souvent :

✓ **La peur d'être manipulé.**

Le besoin d'autonomie est l'un des plus stimulés à notre époque: les publicitaires nous disent ce que nous devrions acheter, les médias ce que nous devrions penser, les règlements ce que nous devrions faire et ne pas faire.

En outre, il existe tellement de techniques de communication (de marketing ou autres) qui ont pour but d'amener des gens à agir autrement que ce qu'ils voudraient, que nous comprenons bien l'irritation de certains lorsqu'un «professionnel de la communication» se pointe avec ses gros sabots ! Ils ont d'abord besoin de s'assurer de la sincérité de notre élan et de vérifier qu'on ne va pas chercher, une nouvelle fois, à leur vendre quelque chose.

Quelle que soit la qualité de cœur que nous y mettions, l'exemple suivant montre bien que l'empathie n'est pas toujours le moyen approprié pour établir une connexion.

Jean-Philippe : Au cours d'une formation avec des enseignants, l'un des participants était très remonté contre les techniques d'écoute. Pendant que je parlais, il avait fait plusieurs remarques dans ce sens sans s'adresser directement à moi. Mais, quand j'en suis venu à présenter la reformulation, il a explosé en s'écriant :

- Arrêtez avec votre psychologie à deux balles !

Lorsque je suis surpris, mon premier réflexe est l'empathie. Elle a de toute façon l'avantage de me donner le temps de reprendre mes esprits, aussi ai-je essayé de me relier à ce qu'il cherchait à me dire :

- Est-ce que vous voudriez être rassuré sur l'honnêteté de cette démarche (B)?

- J'en ai rien à foutre de tous ces trucs psy, cela ne sert qu'à compliquer les choses les plus simples !

Puis notre dialogue s'est poursuivi ainsi :

- Toutes ces techniques de communication vous rendent méfiant (S), vous voulez percevoir le sens de ce que je partage avec vous avant d'accorder votre confiance (B) ? C'est bien cela que vous éprouvez (D) ?

- Oui, c'est ça... Mais vous êtes en train d'essayer de m'avoir avec vos astuces ! Vous allez répéter tout ce que je vais dire !

- Là je me sens bien impuissant (S), parce que j'aimerais tenir compte de ce que vous me demandez (B), mais je ne vois pas par quel moyen(O) ! Comment pourrai-je faire pour marquer mon intérêt pour ce que vous dites autrement qu'en le reformulant (D) ?

- Euh...En fait, je ne sais pas.

- Alors je crois qu'on pourrait maintenant être bloqué, vous et moi (croyance)! Mais je me sens plutôt reconnaissant pour votre réserve (S), parce que la remise en cause m'est nécessaire pour garder l'esprit clair (B). Seriez-vous intéressé à ce que nous cherchions ensemble les manières de communiquer qui répondraient à votre besoin de confiance (D) ?

- Oui... essayons !

Quand la personne que nous écoutons a trop de craintes d'être victime d'une technique manipulatrice, nous pouvons commencer par lui exprimer notre vulnérabilité, puis, lâcher la forme pour continuer à servir l'échange sur le fond.

✓ **Se protéger de l'intensité**

Une personne recevant une qualité d'attention inhabituelle peut se retrouver bien perturbée par l'intensité que cela suscite en elle. Ses besoins de se protéger et de respecter son rythme peuvent lui faire rejeter une expérience à laquelle pourtant, elle aspire.

En tant qu'êtres humains, nous sommes programmés pour apprécier l'intensité émotionnelle. Lorsque notre mode de vie ne nous en procure pas suffisamment, nous allons en chercher dans des palliatifs comme les romans à l'eau de rose, le saut à l'élastique ou les jeux vidéo. Par contre, quand il s'agit d'émotions stimulées par un autre être humain, nous n'avons pas les moyens de contrôler la durée et la force de nos réactions (cela ne figure hélas pas encore dans les programmes scolaires). Il peut arriver que nous soyons totalement bouleversés et que, sous l'effet d'une intensité d'émoi inhabituelle, nous perdions tous nos moyens. C'est pour se protéger de ce type de phénomène que certaines personnes se ferment à toute manifestation d'empathie : elles ont besoin de s'habituer progressivement à l'intensité pour se sentir en sécurité.

La meilleure aide que puisse fournir l'écouter confronté à ce genre de difficultés, est de « coller » avec ce qui est activé dans l'instant. (Nous insistons toutefois sur le fait qu'il n'y a pas de recettes en CNV.) Ce sont alors les besoins dissimulés sous les résistances qui vont émerger, et non plus la chaîne de besoins dont il était question initialement. Prenons un exemple: un ami nous parle de la douloureuse histoire de sa famille. Soudain, il s'arrête et dit qu'il préfère ne rien ajouter. Plutôt que de continuer à lui refléter des besoins en relation avec son conflit familial, nous vous suggérons de vous relier à l'inquiétude que peut susciter la virulence de l'émotion qu'il éprouve. Vous pourriez lui dire : « *Cela n'a pas l'air facile pour toi de parler de cette situation (S). Es-tu surpris de ce que cela provoque en toi (S), est-ce que tu souhaiterais rester un moment avec cela pour l'apprivoiser (B) ?* »

Bien sûr, il se peut qu'un interlocuteur exprime une irritation qui n'a rien à voir avec une de ces deux interprétations. Et même si nous touchons juste, il est peut être trop remonté ou trop fragile, pour recevoir de l'attention. S'il persiste dans son exaspération, nous vous invitons à respecter ses sentiments et à cesser de lui manifester de l'empathie... à haute voix du moins, car personne ne peut vous empêcher de conserver la connexion en silence, en reformulant mentalement ce que vous percevez et en maintenant une attention corporelle et énergétique.

b. Les naufragés de la souffrance ou de la confusion

Il arrive que nous soyons confrontés aux limites de l'empathie lorsqu'une personne est trop prise par sa souffrance ou noyée dans la confusion. Nous allons illustrer ce phénomène par deux exemples vécus:

Céline: Je me souviens d'une patiente qui vivait un deuil très douloureux. Sa fille était décédée plusieurs années auparavant à la suite d'une longue maladie. Elle me parlait de sa souffrance avec volubilité, mais je ne percevais aucune émotion dans sa voix. Il me semblait qu'elle évoquait quelqu'un d'autre. J'ai d'abord essayé de lui refléter les besoins qui me paraissaient encore activés dans le présent, mais, inlassablement, et sur un tempo très rapide, elle poursuivait l'énumération des détails sur la maladie. J'étais frustrée de ne pas sentir de connexion avec ma patiente et me sentais impuissante à lui apporter du soutien. Au cours d'une séance, j'ai finalement cessé de l'écouter et à la fin je me sentais tellement exaspérée que j'ai lâché : « *Je ne crois pas que je puisse vous aider, je suis fatiguée de vous entendre répéter les mêmes détails depuis une demi-heure et je ne sais plus comment agir pour que notre travail ait du sens ! Est-ce que vous pourriez me répéter ce que vous avez compris dans ce que je viens de vous dire ?* » C'est à ce moment-là que, pour la première fois, elle a levé son regard vers moi. Elle m'a confié qu'elle avait perdu, au fil des années, tout son entourage qui n'en pouvait plus de l'écouter. Ma phrase l'avait subitement ramenée dans le présent et, à partir de là, nous avons pu commencer un travail actif pour apprivoiser ses émotions. L'emploi de l'empathie, dans ce cas de figure, n'avait que peu de sens. Au moment où je n'ai plus su que faire, l'expression de ma vulnérabilité a eu plus d'effet que plusieurs heures d'écoute !

Jean-Philippe : Ma collègue Hélène Domergue-Tappolet m'a raconté une anecdote qui montre comment elle est revenue à l'essence de l'empathie. Confrontée à une femme sous le coup

d'un violent choc émotionnel, elle a vu que les mots qu'elle lui proposait ne faisaient qu'augmenter sa confusion. Rapidement, elle cessa de parler et la prit dans ses bras. Elles sont restées ainsi plusieurs heures, l'une accueillant silencieusement le désarroi, puis la souffrance de l'autre.

J'aime cette histoire, parce qu'elle préfigure pour moi un avenir où la parole ne sera plus nécessaire pour progresser sur le chemin de la conscience. Mais je tiens à insister sur le fait qu'il est particulièrement difficile de rester sur le plan empathique dans un contact très intime. On glisse facilement du toucher empathique au toucher sympathique (et donc potentiellement antipathique pour celui qui le reçoit).

Parfois, j'accompagne des personnes en état de confusion. Il leur arrive de se sentir complètement perdues, de n'avoir plus accès à leurs sensations corporelles et d'avoir alors bien de la peine à communiquer. J'ai pu réaliser que ce type de réaction est une forme de protection qui se met en place quand des besoins trop sensibles sont formulés. C'est une stratégie inconsciente visant à prévenir une approche trop rapide et qui permet d'appivoiser l'intensité. Dans ces moments précis, j'utilise d'autres moyens que la communication verbale.

Pour conclure, pas de dogmatisme: **si quelqu'un ne peut pas entendre, on ne lui parle pas ; si quelqu'un ne supporte pas qu'on répète ses propos, pas de reformulation !** Il y a bien assez de manières de soutenir notre prochain, il est inutile de s'enfermer dans une procédure.

10. Troisième exemple approfondi, avec un employé de bureau

Dans cette situation, Vincent part de la difficulté qu'il éprouve à entrer dans une relation vivante avec son chef.

Vincent : Il y a un nouveau responsable qui est arrivé dans le bureau. Cela faisait quelques mois qu'on n'en avait plus, l'ancien étant parti. Ce monsieur X a débarqué et je le sens embarrassé pour entrer en relation avec nous. Et c'est ce point qui me préoccupe, j'ai besoin de communiquer avec lui pour travailler. Dans les relations formelles de travail, on se passe un dossier et c'est assez creux derrière ! Les seules fois où il vient me voir c'est soit le moment où je quitte le bureau, soit juste avant les réunions. Donc des situations dans lesquelles je me sens inconfortable.

***Accomp.* Tu aimerais pouvoir développer une relation plus profonde avec lui ?**

Vincent : Oui, j'ai besoin de soutien pour travailler correctement, et là, je suis « en panne » de contact humain. Mes efforts pour aller dans son bureau sont assez infructueux, et quand il vient dans le mien, c'est toujours dans les moments où je ne suis pas disponible. Je fais donc un peu chou blanc...

Est-ce que tu voudrais être sûr qu'il a le même élan que toi ?

Vincent : Oui, ... un peu crûment, je voudrais savoir si c'est du lard ou du cochon. Est-ce qu'il a le même élan que moi ou alors, est-ce qu'effectivement il a envie de bosser tout seul ? Dans ce cas, je ne sais pas comment on va faire. Parce que moi, je ne suis pas capable de travailler avec quelqu'un qui ne communique pas.

Tu tiens à une connexion vivante au-delà du travail ?

Vincent : Oui, j'aime bien la clarté. J'ai envie de savoir où l'on va. Ça fait quelques mois que ça dure et ça commence à me peser. J'ai envie de construire quelque chose avec lui, on bosse ensemble, et pourtant c'est comme si on n'était pas dans le même bateau !

Tu voudrais de la solidarité, une conscience que vous êtes interdépendants ?

Vincent : Oui, il n'y a aucune interdépendance, mais il y a une dépendance hiérarchique. Et comme c'est lui le responsable, j'attends qu'il fasse le premier pas.

Tu voudrais faire comprendre que ce n'est pas facile pour toi de faire le premier pas ?

Vincent : Oui, je crois en effet que ce n'est pas facile pour moi.

Ta sécurité pour faire passer ce message, ce serait d'être certain de disposer d'assez de temps pour parler ?

Vincent : Oui, déjà de lui dire que j'ai besoin d'un laps de temps. Qu'on aille dans son bureau, qu'on ferme la porte et que l'on parle. Oui c'est ça, d'arrêter le courant d'air qu'est ce gars... j'ai besoin de fermer la porte, pour me poser et qu'il se pose. Déjà rien que ça ! Ça va toujours trop vite et je ne sais pas où l'arrêter, comme une mouche sous un verre.

- Tu aurais besoin d'être au clair avec ce que tu veux ?

Jusque-là, Vincent a surtout dit ce qu'il avait sur le cœur. Il lui a fallu ce temps pour commencer à se relier à ce que cela a stimulé en lui. Dans la suite du dialogue, on remarque un changement, Vincent va peu à peu prêter moins d'attention à son responsable et s'attarder

davantage dans son monde intérieur. Nous avons souvent perçu la nécessité d'un temps de transition pour la personne écoutée. Elle glisse d'une attention à ce qui ne va pas à *l'extérieur* d'elle-même pour aller vers le problème *intérieur* que cela reflète. Ce retour sur soi est signe que l'on plonge dans la profondeur des besoins.

Vincent : Oui, j'ai besoin de clarification pour savoir ce que je vais lui dire. Et une fois la porte fermée ... je suis un peu paumé !

Tu as d'abord envie de tirer au clair la part de toi qui veut y aller et celle qui ne sait pas trop ce qu'elle va dire ?

Vincent : Oui. Je ne le voyais pas comme cela... C'est quelque-chose qui m'arrive souvent : je me trouve dans des situations où je n'arrive pas à faire un choix, parce que ce n'est pas clair intérieurement.

Tant que tu manques de clarté intérieure, tu as du mal à être dans l'action, c'est ça ?

Vincent : Oui, donc l'action que j'entame n'est pas forcément juste.

Tu as un grand besoin de prendre le temps de rester avec toi d'abord, pour te clarifier et être le plus intègre possible ?

Vincent : Oui, c'est ça, c'est quelque-chose que j'ai déjà remarqué et j'avais du mal à mettre des mots dessus. Quand je le fais c'est plein de jugements : tu n'es pas bon ! Des choses comme cela...

Tu as besoin de douceur pour voir la lenteur comme une aide, en fait ?

Vincent : Oui dans ces moments de rencontre, je n'ai pas besoin de lenteur avec l'autre, j'ai besoin de lenteur avec moi-même. De gagner ma confiance.

La confiance que tu vas trouver une action qui tienne compte de tout ce qu'il y a en toi, qui soit la plus intègre possible, et de la douceur pour la difficulté que ça représente ?

Vincent : Oui, de la douceur dans l'indécision... Ça me fait du bien d'avoir clarifié cela. [silence] Je crois que derrière, il y a une histoire de pouvoir, j'ai peur qu'en parlant le premier je prenne une forme de pouvoir sur lui en tant que responsable. J'ai peur de le bousculer quoi ! J'ai pas envie de le déstabiliser !

Si j'entends bien ce que tu dis, tu voudrais être sûr d'avoir la capacité d'être à la fois en liaison avec ton élan et à l'écoute de l'autre, de son rythme ?

Vincent : C'est ça. Aller vérifier chez l'autre, c'est peut-être quelque-chose qui m'inquiète J'ai peur d'être importun en rentrant dans son bureau. Je voudrais m'assurer que je ne vais pas le blesser, je voudrais avoir cette vigilance ! [silence]

Dans ce silence, Vincent ressent un soulagement lié à la reconnaissance d'une première chaîne de besoins.

Vincent : Je me sens mieux, c'est comme si j'avais rengainé mon sabre.

Tu es plus serein, connecté avec quelque chose de plus profond ?

Vincent : Oui, plus avec le cœur. Ça me lâche, je me sens mieux en haut, ça se dégage [il montre sa poitrine], je sentais de la lourdeur dans ce que je disais. Cela fait du bien. Ça m'ouvre, j'ai besoin de cette ouverture de cœur aussi, j'ai besoin de m'assurer que je peux entrer dans son bureau sans le blesser.

C'est une valeur très importante pour toi d'être en liaison avec l'autre ?

Vincent : Oui, de respecter l'intégrité de ce qu'il est ! [*silence*] Je suis en train de toucher à ma propre peur d'être blessé par l'autre et là je mets le doigt sur quelque chose de blessé en moi qui peut se refermer dans cet élan de rencontre.

Il se met maintenant en connexion avec une nouvelle chaîne de besoins.

Tu atteins une zone de fragilité en toi par rapport à ce genre de situation, un besoin de sécurité dans ces moments-là ?

Vincent : Oui, ce que je sens, c'est qu'en m'ouvrant comme ça, j'ai peur d'être vulnérable et de montrer cette vulnérabilité.

C'est quelque chose que tu vois comme précieux et fragile chez toi, aussi tu voudrais aller à petits pas avec cette ouverture ?

Vincent : Oui, je voudrais vraiment trouver un rythme où je me respecte et où je peux être juste avec ce qui est dans l'instant. J'ai envie de faire l'expérience de poser cet acte-là sur mon lieu de travail, avec conscience et pour gagner de la confiance. Si j'y arrive, je serai bien content de moi. [...]

Tu as besoin d'authenticité jusque sur ton lieu de travail, besoin d'être le plus intègre possible ?

Vincent : Oui, c'est une qualité d'intégrité que j'ai envie de cultiver. C'est avec ça que je tiens debout.

Acc. : Je voudrais te dire combien ça me touche personnellement, et combien cela m'inspire quand quelqu'un manifeste cet élan de vérité, jusque sur son lieu de travail. Comment te sens-tu quand je te dis cela ?

A ce stade l'écoutante a suivi son impulsion d'exprimer ce qu'elle éprouvait. Ce partage de sa vulnérabilité est souvent d'une grande aide quand l'autre a eu le loisir de cheminer suffisamment longtemps avec lui-même. Au bout d'un temps, il a besoin d'avoir la confirmation qu'on peut trouver de l'intérêt à ce qu'il dévoile.

Vincent : Je suis profondément touché parce c'est mon petit jardin cela, c'est un jardin que je cultive de plus en plus. [*silence*] Mais cela me fait quand-même peur, d'aller trop loin, de mettre en danger quelque chose de si précieux.

Est-ce qu'il y a deux parts en toi : l'une qui a soif d'intégrité et de vérité, et une autre qui a besoin de sécurité et de confiance pour se lancer ?

Vincent : Oui, et c'est comme si, cet acte-là, je le faisais passer pour une exigence.

En fait tu as un très bel élan, mais tu aurais d'abord besoin de relâcher l'exigence, la pression à laquelle tu te soumetts pour pouvoir y goûter vraiment ?

Vincent : Oui (rire)! Je crois que je me mets beaucoup sous pression et c'est comme si cette pression m'enlevait les moyens d'être authentique. Ça me fait du bien de le voir ! [*silence*]. Il y a encore un mot qui commence à m'énerver : c'est comme si je devais sortir gagnant. Je me dis : il faut que je réussisse !

Tu aimerais pouvoir t'accueillir juste là où tu es, avec les moyens que tu as ? Te détacher de l'image du résultat ?

Vincent : Oui, c'est ça, de me détacher. C'est comme si j'étais en train de filmer la scène avec une caméra et que j'avais déjà une image fixe de ce que va être le résultat.

Tu voudrais avoir une certaine ouverture pour t'adapter à ce qui va venir ?

Vincent : Oui ! [...]. J'aimerais développer une forme de sécurité intérieure.

A partir du moment où tu peux reconnaître le besoin de sécurité, une certaine pression pour aller vers l'autre retombe ? [...] Dans tout ce que tu dis, j'entends que tu voudrais trouver un équilibre entre ton besoin de sécurité et celui d'honorer la relation.

Vincent : Oui, le mot honorer me plaît bien. De lâcher cette pression et d'honorer cette relation qui peut naître.

C'est comme si tu pouvais tout à coup concilier à la fois le besoin de vérité et le besoin de sécurité. Comme si ce n'était plus l'un au détriment de l'autre, mais qu'il était possible de composer avec les deux ?

Vincent : Oui, quelque-chose comme cela... [silence]. Au fond, c'est avec la confiance que ça peut grandir, j'ai envie de tout poser dans ma confiance. Je me sens en train d'aller vers la légèreté. [...] Je suis en train de voir qu'il n'y a pas d'enjeux, de lâcher la pression. Il y a encore un peu de peur, mais je suis en train de l'accueillir : elle vient avec moi aussi.

Vincent ne conclut pas par une demande explicite. Son accompagnante arrête le dialogue à ce moment-là, car elle est suffisamment sûre qu'il est en liaison avec une force très dynamique. Il ne cherche plus à questionner son chef, mais lui-même. Sa demande de connexion implicite est : *Suis-je d'accord de continuer à passer du temps avec moi, afin de répondre à mon besoin de lâcher-prise ?*

11. Les applications pratiques

a. Le monde du travail

Dans son livre *Découvrir les vraies richesses* Pierre Pradervand met en lumière une curieuse croyance selon laquelle le paradigme économique de nos sociétés industrialisées serait *la concurrence*, alors que ce qui les caractérise bien davantage est *la coopération*. Sans coopération, par exemple, il serait impossible d'assurer les livraisons selon le système si performant des flux tendus ou d'élaborer les grands projets scientifiques contemporains, comme les collisionneurs de particules du Centre Européen de Recherche Nucléaire.

Plus un système économique tend vers la complexité, plus la concertation prend sens et s'impose organiquement.

Or, la base de la collaboration, de la coopération, de la synergie, pour l'économie, c'est l'empathie. Quand nous faisons passer le souci de comprendre l'autre, d'accueillir sa vision des choses avant celui d'être compris, de manière à faire le tour d'une problématique en conciliant tous les points de vue, alors naissent les meilleures chances de trouver des solutions qui vont prendre en compte l'ensemble des facteurs d'une situation à commencer, bien sûr, par les facteurs humains.

Charlotte Duprez Mourman, formatrice en CNV qui travaille régulièrement avec des entreprises, nous a raconté cette expérience vécue :

Dans un hôpital qui avait fait appel à ses compétences, médecins chefs de services et cadres se trouvaient confrontés depuis quinze ans au casse-tête – habituel en milieu hospitalier – de la *gestion des lits*. Selon les périodes, certaines maladies prédominent et un simple système de quota théorique de lits attribué à chaque service devient inadapté. Aussi chaque responsable cherchait-il à s'assurer une certaine sécurité en gardant la plus grande marge possible.

La situation a pu évoluer grâce à la compréhension mutuelle des besoins respectifs de chaque service. Après une initiation aux principes de base de la CNV, les cadres et médecins responsables consacrèrent une réunion d'une heure et demie à écouter attentivement les besoins de chacun. Après quoi ils se mirent d'accord sur un arrangement qui leur semblait cohérent, à tester sur une période de six mois. Au bout de trois mois déjà, le système s'est avéré globalement très satisfaisant.

Cela grâce au fait qu'ils avaient accepté d'échanger leurs points de vue et de s'écouter mutuellement.

Jean-Philippe : Un directeur d'entreprise m'a dit, une fois, qu'il réalisait à quel point la communication était au cœur de sa fonction et que la concertation avec ses collaborateurs lui prenait la moitié de son temps. Je suis convaincu qu'un investissement de cet ordre a tout son sens pour des métiers à responsabilité. En fait, les besoins d'empathie, de reconnaissance et d'appréciation sont trop souvent sous-estimés dans les milieux professionnels. L'absence de structures dévolues à leur prise en compte le démontre.

Pourtant, les besoins d'empathie vont chercher à se satisfaire, consciemment ou inconsciemment, quelle que soit l'organisation mise en place sur un lieu de travail. Une fois ce sera le responsable des ressources humaines qui les canaliseront, une autre fois les secrétaires de direction et souvent une personne, quelle que soit sa fonction, particulièrement attentive envers ses collègues. A notre sens, bien des mesures de *coaching* ont d'abord pour fonction de répondre à cette faim d'être écouté. Elles permettent de soutenir et d'accompagner les personnes les plus solitaires dans les entreprises : les dirigeants.

A quand la prise en compte de cette nécessité dans le cahier des charges des personnes chargées de responsabilités sociales et humaines ? A quand la création d'espaces d'accueil, qui fourniraient un soutien empathique, sans conseils, ni élaborations de stratégies ?

L'importance de cette attention nous paraît vitale, surtout pour les personnes appelées à donner régulièrement de l'écoute et pour celles qui doivent gérer des situations de stress. Nous rêvons à la création de services S.O.S. - écoutants frustrés, S.O.S. - responsables surchargés.

b. L'éducation

Que pouvons-nous transmettre, qui va rester, si le lien n'est pas établi, cultivé, entre enseignants et enseignés ? Les savoirs, les compétences, prennent sens à travers la qualité de relation de ceux qui les partagent, par la force de congruence* de ceux qui les vivent.

Dans une enquête intitulée « De l'autre côté du miroir », réalisée à Genève auprès de 84 étudiants du secondaire, Olivier de Marcellus met en lumière l'aspect primordial de ce lien, selon la perception des jeunes. « *Globalement, l'hypothèse de l'importance de la qualité des relations et de la communication entre maître et élèves semble confirmée par nos résultats* », résume-t-il à la fin de ce travail de recherche. Plus avant il note « *l'importance (...) d'organiser autant que possible les apprentissages sur un mode coopératif ; de mettre la compréhension des élèves avant l'avancement dans le programme ; de prendre le temps nécessaire pour une digression imprévue ou la discussion d'un problème qui préoccupe les élèves* ».

Jean-Philippe : Pour avoir beaucoup entendu des enseignants parler de facteurs « objectifs », de la nécessité pour les jeunes de se tenir à certains résultats et de respecter les consignes, je m'interroge au sujet du décalage entre les attentes des élèves et celles de leurs professeurs, et de la part de conflit qu'il génère ? Je suis persuadé que des investissements dans la connexion empathique par les uns ou les autres de ces acteurs, même très réduits en temps, permettraient de créer un solide terrain d'entente.

* Terme, créé par Carl Rogers, pour définir un accord profond entre notre ressenti intérieur et son expression.

De nos jours encore, le rôle de l'enseignant est fréquemment perçu comme celui d'un arbitre. Il est régulièrement sollicité pour trancher des conflits, dire qui a raison dans un litige et indiquer la position correcte vis-à-vis d'un problème. La fréquence de ces sollicitations le conduit à l'épuisement. Avec le recours à l'empathie, il aurait la possibilité de renvoyer les antagonistes à eux-mêmes, c'est-à-dire à une conscience plus claire, non seulement des faits, mais aussi, de *leurs* sentiments, de *leurs* besoins, et de *leurs* demandes concrètes. C'est le côté éducatif d'une utilisation rigoureuse de l'empathie, puisqu'elle aide chacun à prendre ses responsabilités.

Mais la ressource la plus précieuse pour l'enseignant, en matière de communication, est, à notre sens, l'auto-empathie : la capacité de s'accorder à soi-même de précieux moments de ressourcement, de s'offrir des temps d'écoute dans un travail très solitaire.

Dans les relations entre parents et enfants l'empathie nourrit des besoins très élémentaires d'attention, de considération et de confiance. Avec la connexion sur ce plan *l'écoutant* fait le « cadeau à la relation » de sa qualité de présence et *l'écouté* celui de sa qualité d'accueil. Chaque moment d'empathie, ne serait-il que de trois secondes, représente un temps sans condition, sans pression, sans direction, où les membres de la famille vont à la rencontre les uns des autres. Pour les parents c'est démontrer à leurs enfants que leur projet premier est de les aimer.

c. La médiation

La médiation est un développement naturel de l'empathie, puisqu'elle consiste essentiellement à aider deux personnes, ou deux groupes de personnes, à trouver un terrain d'entente grâce à une connexion empathique. Elle a connu, ces dernières décennies, un développement qui nous réjouit. Il existe maintenant des possibilités de médiation pour résoudre les différends dans le cadre du voisinage, du couple, des affaires judiciaires légères, de l'école, des entreprises, des rapports avec l'administration, etc.

Pour la médiation au sens de la CNV, il n'est pas forcément utile de connaître l'histoire des personnes qui nous consultent. Cela peut être une aide, c'est surtout sécurisant, mais *a priori*, pas nécessaire. Dans la mesure où les parties sont au clair sur leur motivation à passer par une médiation de préférence à un autre mode de gestion de conflit, elle peut commencer. Le médiateur va alors jouer le rôle d'un *agent de la circulation des mots*. Il va les aiguiller d'une oreille à l'autre, les faire franchir le carrefour de sa reformulation, et en conduire certains au garage pour une révision sur le plan des besoins.

Jean-Philippe : J'apprécie beaucoup cette manière informelle de voir la médiation, elle révèle ainsi son caractère vivant et spontané. Cela permet une utilisation très pragmatique : nous pouvons plonger dans le conflit quand il est déclaré – sans avoir besoin de x réunions de préparation, tandis qu'entre-temps l'émotion retombe ou les esprits s'échauffent – et le médiateur est à même d'intervenir à chaque instant d'une discussion. Une telle médiation informelle est le pain quotidien de bien des gens : des enseignants pour les disputes entre les élèves, des policiers pour les rixes qu'on leur demande d'arbitrer, des parents, des assistants sociaux, etc.

J'aimerais donner un exemple vécu en tant que parent, un jour où j'accompagnais la classe de mon fils Adrien en course d'école. Une des élèves est venue vers moi se plaindre qu'il l'avait poussée. Je l'ai écoutée un moment. Elle était très affectée ; selon elle, plusieurs garçons l'avaient embêtée les uns après les autres, et c'était plus qu'elle n'en pouvait supporter. J'ai alors appelé Adrien, je lui ai dit que j'étais touché par ce qu'éprouvait sa camarade et lui ai demandé s'il était disposé à s'expliquer avec elle. Il a accepté, bien que modérément enthousiaste à l'idée de se retrouver au banc des accusés. Pendant encore deux minutes, elle a parlé de ce qu'elle avait sur le cœur et nous nous sommes efforcés d'accueillir son mal-être. Puis son enseignante est arrivée, alarmée par ses pleurs, et lui a demandé ce qui n'allait pas avec Adrien. Elle lui a répondu alors qu'avec lui, c'était réglé.

A aucun moment je n'ai parlé de médiation, aucun des enfants n'en a demandé, pourtant nous en avons vécu une. Personne n'a cherché de solution, cependant elle s'est révélée être déjà dans l'attention investie. Dans mon expérience avec des jeunes, c'est un genre de médiation que j'ai pratiqué régulièrement, elle survient souvent spontanément et se vit de manière organique.

d. La guérison (thérapie)

La principale tentation, pour les professionnels de l'accompagnement, est de jouer au jeu « du sauveur et de la victime ».

Céline : J'ai été confrontée à cette problématique lors de mon premier jour de stage de physiothérapeute à l'hôpital. J'étais pleine de bonnes intentions et de connaissances théoriques, mais sans aucune expérience pratique. Face à ma première patiente, je me suis sentie bien démunie. Elle avait été opérée d'un genou quelques-jours auparavant et ma mission était de maintenir la mobilité de cette articulation. J'avais très peur de lui faire mal, ou de refracturer une zone si fragile. Au moment de la toucher, je fus surprise par son regard plein de confiance, que j'interprétai comme : « *Ah, voilà enfin une personne qui va arranger mon problème, une sauveuse !* ». C'est alors que j'ai pris conscience du pouvoir de la blouse blanche... Cette patiente me confiait son corps sans questions ni inquiétude, et semblait en outre m'attribuer le pouvoir de guérir son genou. Qu'il aille mieux et je l'aurai sauvée ; qu'il l'empêche de dormir et je deviendrai son bourreau. Je ne savais pas, dans cette situation, comment rester intègre, comment être authentique avec mon besoin d'honnêteté sans perdre sa confiance. J'ai mis longtemps avant de trouver une attitude plus confortable. Il m'a fallu pour cela recevoir beaucoup d'empathie, et relâcher la pression à laquelle je me soumettais en me faisant un devoir de ne pas décevoir mes patients. Aujourd'hui, en osant plus souvent confier mes incertitudes aux personnes que j'accompagne, je goûte à une nouvelle forme de confiance, plus vraie. Je ne joue plus au sauveur et je ne traite plus des victimes. Nous redevons des êtres humains par-delà nos titres et la couleur de nos vêtements.

Cette expérience vécue m'a enseigné une notion fondamentale dans le travail de guérison : **celui qui accompagne ne peut être intègre que s'il a préalablement reconnu son impuissance foncière face à la souffrance d'autrui.** Cette conscience lui permet de renoncer à l'attitude consistant à *vouloir faire quelque-chose* et de privilégier une qualité de présence, une capacité

d'accueil. Quand l'accompagnant a assimilé ce principe, il cesse de vouloir emmener l'autre ailleurs que là où il se trouve déjà ; il va utiliser essentiellement le pouvoir de l'empathie – qu'elle soit verbale ou sur un autre plan – tant envers lui-même qu'envers son patient, dans la confiance que c'est précisément en cela que réside son soutien.

Un autre point important est **la liberté**. On ne peut aider quelqu'un malgré lui. A l'extrême, cela vaut aussi pour un chirurgien en train d'opérer un cas grave. Il va certes mettre à disposition toutes ses compétences pour créer des conditions optimales de rétablissement, mais il ne peut guérir à la place de son patient. **Quels que soient les moyens mis en oeuvre, seul le demandeur détient le pouvoir de choisir s'il veut faire le chemin ou non.** De manière plus générale, celui qui offre un soutien est responsable de créer un espace d'attention propice à son client, et ce dernier est responsable de ce qu'il en fait.

Le moyen de guérison ne nous paraît pas essentiel. Qu'il s'agisse d'une psychothérapie, d'une thérapie corporelle, énergétique, spirituelle; qu'une méthode soit employée plutôt qu'une autre, que l'on mette d'abord l'attention sur le vécu plutôt que sur les tensions corporelles, toutes ces possibilités offrent une réjouissante variété de portes d'entrée pour les personnes qui veulent développer leur connaissance d'elles-mêmes. Cependant, quel que soit le moyen utilisé, la condition de base, pour un thérapeute, est d'avoir lui-même créé **un espace minimal de paix et de disponibilité intérieure**. C'est ce qui lui permet de garder, dans tous les cas, le recul suffisant pour ne pas s'impliquer dans l'histoire de son patient ou lui faire ressentir son propre besoin d'empathie. Au pire, il aura les moyens de reconnaître son indisponibilité momentanée et de proposer une solution adéquate. C'est cela qui lui permet de rester avec ce qui surgit chez la personne qu'il accompagne, sans être lui-même perturbé sur le moment. Cette capacité d'*attention à ce qui est*, représente un puissant soutien pour le patient. En tant que demandeur, il se sentira invité à descendre en lui-même, par la **qualité de présence de son thérapeute** et par l'attrait d'un **espace d'accueil bienveillant**.

Dans le cadre d'un travail de guérison, l'empathie n'est jamais une fin en soi. Il y a des moments appropriés pour la mettre en oeuvre et ces moments sont à préparer. Quand la confiance est établie et que le patient a un minimum de disponibilité envers sa souffrance, alors le thérapeute crée l'ouverture et plonge dans l'écoute.

Accueillir n'a rien à voir avec être gentil ! Il est naturel que des gens vivant une expérience douloureuse soient en même temps demandeurs pour être soulagés et fassent tout pour ne pas aller regarder à l'endroit où cela fait le plus mal. Qui n'a jamais retardé un peu son rendez-vous chez le dentiste, alors qu'une dent le faisait souffrir ? Une des manières pour l'accompagnant de marquer sa compassion pour celui qu'il suit consiste, par moment, à le soutenir afin qu'il puisse rester avec sa souffrance et accéder ainsi au sens qui se cache derrière.

Il n'y aucune responsabilité du thérapeute car il n'y a pas de thérapeute. Il y a uniquement une écoute. Ce qui guérit le patient ce n'est pas le thérapeute, c'est l'écoute quand elle devient vivante en lui. C'est son écoute

*du conflit qui va guérir le conflit. Le thérapeute est
seulement là pour éveiller chez le patient cette possibilité
d'écouter, de se mettre à disposition du conflit.*

Eric Baret

12. Deux dimensions non verbales de l'empathie

a. L'empathie à travers les six sens

Céline : Je voudrais vous parler d'un apprentissage que j'ai vécu et qui m'a ouverte à une autre forme d'empathie.

Désireuse, à la fin de mes études de physiothérapeute, de développer ma conscience corporelle, j'ai suivi quelques séances de fasciathérapie (Méthode Danis Bois). Cette expérience m'a beaucoup inspirée. La thérapeute qui me traitait avait une attitude comportant, selon moi, toutes les qualités de l'empathie. Pourtant, à aucun moment elle n'a utilisé de paroles pour établir la connexion. Elle n'a reflété ni mes sentiments ni mes besoins, mais s'est mise à l'écoute du rythme propre de mes fascias*. Elle m'a invitée à me relier au mouvement interne de mon corps dont je n'avais, jusque-là, jamais eu conscience. Au bout de quelques minutes de traitement, pour tout le reste de la séance et même au-delà, j'ai plongé dans une connexion profonde avec mon corps et j'ai pu sentir pour la première fois ce qu'Eric Baret appelle le « *toucher non intentionnel* ». Quelle joie ce fut pour moi de pouvoir vivre avec tant de sécurité un besoin aussi fondamental que celui d'être touchée, de me connecter ainsi à ce qui vivait en moi ! L'attention que mettait ma thérapeute à suivre le rythme de mon corps était comme une invitation à être plus présente à chacune de mes cellules, chacun de mes tissus, de mes organes, à reconnaître chaque partie de mon corps ; et tout ce travail se faisait dans un respect profond de mon rythme.

Depuis, j'ai commencé une formation à la Méthode Danis Bois et je retrouve de nombreuses similitudes avec l'empathie au sens de la CNV ; sa pratique permet une grande économie d'énergie. La connexion qui s'établit au cours des séances entre mes mains, mon corps et celui de mes patients m'exhorte à vivre l'instant présent. Dès que je relâche mes propres résistances à cette forme d'intensité, il n'y a plus qu'à suivre le courant, c'est à la fois d'une difficile simplicité et infiniment riche. Ce travail révèle notre potentiel de vie, il s'exprime sous la forme du mouvement. C'est également un dialogue avec la mémoire de nos tissus, eux qui, tout au long de notre vie, enregistrent les chocs (physiques, émotionnels, etc.) en modifiant leur métabolisme et en perdant peu à peu leur potentiel de mouvement. Les mains du fasciathérapeute permettent à ces zones moins mobiles de se révéler, ce que je vois comme l'équivalent de la reformulation empathique en CNV. Elles offrent des appuis pour permettre au corps de reprendre son élan vers son plein potentiel de vie. Lorsque, à l'aide son attention, une personne vient se réapproprier une zone de son corps jusque-là non reconnue, le processus de guérison peut démarrer et la vie reprendre le dessus.

Je désirais vous faire part de cette expérience, car il me semble très important de ne pas se limiter à un seul plan d'application de l'empathie : les mots. Il en existe bien d'autres, comme cette forme d'empathie corporelle dont je vous parle. Nous pourrions également imaginer de développer l'empathie du regard, du goût, et pourquoi pas, de l'odorat. C'est d'abord un

* Les différentes couches de tissus conjonctifs du corps : peau, enveloppe des muscles, des os, des viscères, des vaisseaux sanguins et lymphatiques, du système nerveux, etc.

travail de présence à soi, à l'autre et au vivant. Un travail au niveau du cœur, qui m'aide à vivre en prise avec l'instant et à accueillir ce qui advient, quoi qu'il advienne.

b. Les distances relationnelles

Jean-Philippe : Depuis une quinzaine d'années je suis fasciné par les travaux d'Edwar T. Hall, parce qu'ils me révèlent la complexité des langages entre les êtres vivants, en particulier des langages silencieux. Cet anthropologue a exploré les applications de l'éthologie à la compréhension des relations humaines. Ces expériences l'ont notamment conduit à fonder une nouvelle branche de la recherche scientifique qu'il a nommée : la **proxémie**. Ce néologisme désigne « *l'ensemble des observations et théories concernant l'usage que l'homme fait de l'espace en tant que produit culturel spécifique* ».

Un chapitre de son livre « *La dimension cachée* » est consacré aux distances invisibles que chaque être humain crée autour de lui. Sa vision me paraît éclairer les problèmes de communication liés aux rapports spatiaux entre les individus.

Hall propose quatre intervalles de distances fondamentaux, applicables aux cultures nord-américaines et de certaines régions d'Europe. Chacune correspond à la fois à un mode de défense et d'expression particulier :

- ✓ **La distance intime** : de zéro à 45 centimètres. Elle trace une zone où la présence de l'autre s'impose, où l'odorat et le toucher sont privilégiés par rapport à la vue. C'est par excellence la sphère de la sympathie, ou de l'extrême antipathie.
- ✓ **La distance personnelle** : de 45 à 120 centimètres. Elle correspond à un mode de relation dans lequel on est prêt à s'impliquer avec tous ses sens.
- ✓ **La distance sociale** : de 120 à 360 centimètres. Elle commence à la limite du toucher. Elle constitue la zone de la suprématie de la vision sur les autres sens. C'est l'espace où l'on va se replier pour retrouver de la sécurité.
- ✓ **La distance publique** : de 360 à 750 centimètres, ou davantage. C'est une distance où nous percevons l'autre comme un étranger et où nous nous sentons peu tenus de nous engager.

Dans la pratique, cela signifie qu'essayer de créer une connexion empathique dans la zone intime ou publique crée bien entendu des complications (pas assez ou trop de recul) ; qu'il existe une *distance idéale*, entre 70 et 150 centimètres, bien que j'aie déjà vécu des connexions très profondes à plus de quatre mètres, où l'atmosphère vibrait de l'intensité émotionnelle en jeu !

Bien sûr cela n'aurait guère de sens de se munir d'une règle à calculer pour se mettre en relation avec quelqu'un. Cependant, développer une sensibilité aux bulles invisibles qui entourent les êtres humains peut puissamment aider à surmonter les barrières du langage.

Intrinsèquement l'empathie se situe exactement à la frontière entre la distance personnelle et la distance sociale, car elle combine l'abandon de nos défenses et la cessation de la recherche de pouvoir (qui marquent la limite inférieure de la sphère sociale et la surface extérieure de la bulle personnelle). Cette surface peut être le théâtre de grandes tensions ! J'ai vu des personnes osciller douloureusement entre leurs élans pour s'impliquer, accorder leur confiance à l'autre et leur besoin de se protéger du risque qu'elles y associaient. Nos conflits internes se manifestent aussi de façon non verbale.

13. La pratique du quotidien

Au terme de ce guide et en conclusion, nous souhaitons offrir au lecteur quelques clés pour tirer parti du si fécond terrain d'exercice qu'est la vie quotidienne.

Exercice numéro 8 :

Accueil non-verbal

Quand vous recevez une information qui vous émeut, arrêtez-vous, marquez une pause, puis essayez de situer le lieu où l'information s'est enregistrée dans votre corps.

Y a-t-il un endroit où le ressenti vient de se modifier ? Constatez sans commentaire.

Le sens de cet exercice est d'augmenter notre capacité à utiliser les indicateurs sensoriels.

Exercice numéro 9 :

Se laisser surprendre par ses ressentis

Dans la rue, les transports publics, quand vous entendez une phrase qui vous choque :

1. Mettez en pratique l'exercice précédent.
2. Traduisez votre sensation en terme de sentiments et de besoins.
3. Puis, essayez de vous mettre *corporellement* à la place de la personne qui a parlé. Où est-elle tendue ? Quelle émotion la parcourt ?
4. Imaginez ce qu'elle aurait pu exprimer à partir d'une conscience plus claire de ses besoins.

Exercice numéro 10 :

Attention au rythme

Dans les moments où il vous est loisible d'écouter le rythme d'une conversation (colloque de travail, soirée entre amis, fête, etc.), cessez de porter votre attention sur le *sens* des mots, pour être plutôt attentifs au *rythme* sur lequel ils sont échangés. Quelle est la vitesse du débit ? Y a-t-il des pauses entre chaque intervention ? Les gens se coupent-ils mutuellement la parole ? Comment le dialogue « respire-t-il » ?

Si vous êtes partie prenante dans la discussion, observez avec un peu de recul comment vous vous exprimez. Quel sont vos premiers réflexes lorsque vous prenez la parole ? Marquez-vous des temps d'arrêt au cours de la conversation ? Sinon, qu'est-ce que cela entraîne chez vous et chez l'autre ?

Exercice numéro 11 :

La vérité de l'image

En regardant une vidéo, ou lors d'une émission en direct, coupez le son de votre téléviseur et essayez de vous relier empathiquement avec les gens que vous voyez: acteurs, hommes politiques, participants à un jeu, peu importe ! Si vous disposez de la fonction nécessaire, faites des arrêts sur image : à votre avis, quelle émotion habite le personnage à l'écran ?

Bibliographie

- Ansembourg Thomas d' *Cessez d'être gentil, soyez vrai ! Etre avec les autres en restant soi-même*
Editions de l'Homme, Montréal 2001
- Baret Eric *Le Sacre du dragon vert. Pour la joie de rien être*
J.C. Lattès (collection Voyageurs immobiles), Paris 1999
- Les crocodiles ne pensent pas. Reflets du tantrisme cachemirien*
Editions de Mortagne, Montréal 1994
- Barrier Guy *La communication non verbale. Aspects pragmatiques et gestuels des interactions*
ESF éditeur (collection Formation permanente), Paris 1996
- Eve Berger *Le mouvement dans tous ses états. Les recherches de Danis Bois*
Editions Point d'Appui, Paris 1999
- Greenspan Stanley *L'esprit qui apprend. Affectivité et intelligence.*
Editions Odile Jacob, Paris 1998
- Hall Edward T. *La Dimension cachée*
Editions du Seuil, Paris 1978
- Krishnamurti *Se libérer du connu*
Editions Stock, Paris 1990
- Pierre Pradervand *Découvrir les vraies richesses. Pistes pour vivre plus simplement*
Editions Jouvence, Saint-Julien-en-Genevois 1996
- Rogers Carl R. *Le développement de la personne*
Dunod Editeur(collection Organisation et sciences humaines), sans lieu 1996
- La relation d'aide et la psychothérapie*
ESF Editeur, Paris 2002
- Rosenberg Marshall B. *Les Mots sont des fenêtres (ou des murs). Introduction à la Communication Non-Violente*
Editions Jouvence, Saint-Julien-en-Genevois 1999
- La Communication NonViolente au quotidien*
Editions Jouvence (collection Pratique Jouvence), Saint-Julien-en-Genevois 1999

Ruiz Don Miguel

Les Quatre accords toltèques. La voie de la liberté personnelle
Editions Jouvence (collection Le Cercle de vie),
Saint-Julien-en-Genevois 1999

Steiner Claude

L'A.B.C. des émotions. Développer son intelligence émotionnelle
InterEditions, Paris 1998

Remerciements

Nous désirons exprimer une reconnaissance particulière aux personnes qui ont accepté que leurs expériences puissent servir d'illustration à ce livre. Nous avons apprécié qu'elles aient pris le risque de se livrer, afin de nous fournir une matière concrète et vivante.

Nous sommes plein de gratitude envers celles et ceux qui ont prêté leur soutien pour rendre plus intelligible notre manuscrit : Laurence Bruscheiler, Charlotte Duprez Mourman, Fabienne Rauch, Frédérique Rebetez, Fabrice Delay, François Meylan et Laurent Neury.

Un remerciement tout particulier pour notre correcteur : Henri Mercier, qui a sacrifié des heures de sommeil pour nous aider. Il nous a soufflé les termes que nous avions en tête, sans avoir réussi à les formuler. Sa clarté et sa rigueur nous ont été précieuses.

Enfin, un grand merci à notre éditeur, pour son engagement à promouvoir la CNV et la confiance qu'il nous a témoignée.