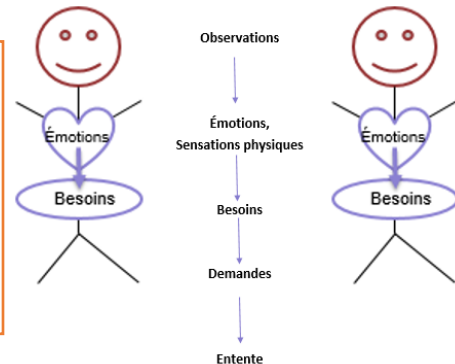


Mieux écouter et s'exprimer grâce à la *communication non violente*

T'est-il déjà arrivé de vivre quelques que choses que tu n'arrives pas à mettre en mots? Ou de vouloir dire quelque chose à quelqu'un sans savoir comment t'y prendre pour être compris ou pour ne pas que l'autre le prenne mal? La communication non violente (CNV), élaborée par Marshall B. Rosenberg, nous invite à être davantage *conscients et bienveillants* envers nous-mêmes et nos interlocuteurs pour créer *des échanges plus constructifs, empathiques et authentiques*. Voici un bref résumé des étapes proposées pour appliquer la CNV.

Prenons l'exemple de Pierre et Mathieu. Mathieu se présente en retard à leur rendez-vous pour un travail d'équipe. C'est la troisième fois que ça se produit. Quand ils commencent à se mettre à la tâche, Pierre réalise qu'il se sent frustré contre Mathieu. Il a de la difficulté à se concentrer sur le travail d'équipe. Il décide d'appliquer la technique de CNV qu'il a apprise.





Créer le contexte



Il est important de t'assurer que vous êtes *tous les deux disposés à communiquer*. Prends un moment pour observer ta réserve d'empathie. Pour pouvoir offrir ton empathie à l'autre, et ainsi être capable de te mettre à sa place, tu dois d'abord te l'offrir à toi-même.



- Au besoin, prends un *pas de recul* avant de poursuivre (ex. : prendre une marche, faire des exercices de respirations, en parler à quelqu'un, etc.).
- Tu peux *annoncer* à l'autre que tu aimerais lui parler dans les prochains jours et lui demander s'il y aurait un *moment propice* pour le faire.



S'exprimer

1. Observations des faits...

- Qu'as-tu *vu et entendu* ? Évite les interprétations, les jugements et les évaluations, car elles ont tendance à provoquer l'autodéfense et la contre-attaque.
- Exemple de Pierre et Mathieu :
 -  : Tu arrives toujours en retard! (Une attaque, Mathieu se ferme ou se met sur la défensive)
 -  : Les trois dernières fois qu'on s'est planifié un travail, tu es arrivé avec au moins quinze minutes après l'heure prévue et je n'ai pas été informé que tu serais en retard. (Faits impossibles à nier)

2. **Émotions.** Focalise maintenant ton attention sur ce que ces observations te font **ressentir**.
 - Les **émotions sont des signaux importants** concernant des besoins, comblés ou non, à l'intérieur de nous. Il est bénéfique de s'exercer à en prendre conscience et à les identifier. Il existe des listes d'émotions à consulter en ligne pour faciliter ce processus.
 - Exemple de Pierre et Mathieu :
 -  : Tu m'énerves ! (Mathieu se ferme ou contre-attaque)
 -  : Quand ça se produit, je me sens frustré parce que je mets mes autres obligations de côté et je fais les efforts pour être à l'heure. Je ne me sens pas considéré ni respecté. (Expérience personnelle que Mathieu ne peut pas nier)

3. **Besoins.** Quels **besoins, aspirations et/ou valeurs sont sous-jacents** à ton ressenti ?
 - Les besoins sont au cœur de qui nous sommes et de ce qui motive nos actions. Nous en partageons tous plusieurs, tels que l'autonomie (choisir ses buts et les moyens de les atteindre), le bien-être physique (protection, nourriture, repos, etc.), l'épanouissement personnel (authenticité, créativité, intégrité, sens, etc.) et l'interdépendance (amour, acceptation, confiance, considération, respect, soutien, etc.).
 - Prendre conscience des liens entre nos émotions et nos besoins permet de prendre davantage **la responsabilité de nos émotions et de nos pensées** (et donc de moins les attribuer aux autres et leur en reprocher).
 - Exemple de Pierre et Mathieu :
 -  : J'ai besoin que tu arrives à l'heure OU sauter cette étape.
 -  : Je me sens frustré puisque j'ai besoin de respect et considération. (Expérience personnelle que Pierre ne peut pas nier)

4. **Demande.** Quelle **demande** aimerais-tu faire à ton interlocuteur ?
 - Il est important de formuler une demande **positive** (ce que tu aimerais et non ce que ne veux pas), **concrète** et **négociable**.
 - Ne formule pas ta demande sous forme critique (insultes, reproches, dénigrement) ou d'exigence (qui sous-entend la menace d'un blâme ou d'une punition). En plus de menacer l'autonomie de l'autre personne, ces façons de faire le motivent à agir davantage par crainte, ressentiment, culpabilité que par respect et bienveillance.
 - Exemple de Pierre et Mathieu :
 -  : Je ne veux plus jamais que tu sois en retard! (Impose quelque chose, demande irréaliste)
 -  : Est-ce que la prochaine fois, on pourrait s'assurer que l'heure choisie est réaliste pour toi? Et que si tu crois arriver en retard, tu m'en informes pour que je puisse gérer mon temps en conséquence? (Une demande claire et ouverte à la négociation)

Écouter

À présent, **focalise ton attention sur ton interlocuteur et ce qu'il demande**, ce qu'il a pu observer de la situation, ce que cela a pu lui faire vivre ainsi que ses besoins, aspirations et valeurs sous-jacents.

- **Soit présent et à l'écoute.** Pose-lui des questions de clarification et partage-lui ta compréhension au besoin. Mieux comprendre les liens entre les émotions et les besoins de l'autre permet de moins prendre personnels certains propos, ce qui aide à maintenir notre empathie !
- Évite de conseiller, surenchérir, moraliser, consoler, raconter ou tenter de clore la conversation, qui sont tous des freins à l'écoute bienveillante.

Réfléchissez ensemble à une **entente flexible** qui respecte vos demandes respectives. Il s'agit d'une entente permettant de prendre soin de toi, de l'autre et de votre relation !

OUTILS SUPPLÉMENTAIRES ET RESSOURCES

Deux livres intéressants écrits par Marshall B. Rosenberg et disponibles à la bibliothèque du Cégep :

- Rosenberg, M.B. (2016). *Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs)*.
- Rosenberg, M.B. (2018). *La Communication non violente au quotidien*.

La série vidéo *Bien ensemble et avec soi* élaborée par le Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale de l'Université de Sherbrooke : <https://sante-mentale-jeunesse.usherbrooke.ca/je-suis-un-jeune/boite-a-outils-2/serie-web-bien-ensemble-et-avec-soi/>

Rédigé par Elisabeth Marquis et Maxime Bourgault, psychologues