

Conférence de Communication NonViolente de Bordeaux de 2004.

R :Traduction Rosenberg,

I : Intervention d'une personne du public

Scène 1 : Ouverture

R : Bonsoir, je vole...

Quand je vois à quelle vitesse l'association française fait des petits... Et je volais déjà même avant de venir ici. Je viens de passer 10 jours à faire une formation internationale, où se réunissait des gens qui provenaient de 19 pays différents. Tous très impatients de ramener leur formation dans leurs pays respectifs et pour la partager plus loin. Je viens juste de parler de projets d'aller dans de nouveaux pays, où je n'ai encore pas eu l'occasion d'aller et je suis très enchanté de ça. Donc je suis de bonne humeur.

Scène 2 : Introduction

Combien parmi vous, n'êtes jamais allés dans un séminaire de Communication NonViolente avant ce soir ? OK.

Et combien d'entre vous en ont déjà fait, de la CNV ?

Ça représente un sacré défi pour quelqu'un qui se trouve dans ma position. Pour la raison suivante : Un étudiant est arrivé à un cours à l'université le premier jour, et puis il n'est plus jamais réapparu au cours jusqu'à l'examen terminal. Il a passé l'examen et il a obtenu un 95 %. Alors le professeur le convoque. « Comment est-ce que vous avez réussi cette performance ? Vous ne venez qu'une fois, vous revenez pour l'examen final et vous obtenez un 95 % ». L'élève lui répond : « Mais j'aurai obtenu 100 % si je n'étais pas venu à votre premier cours. »

Vous voyez le défi ? Je suppose que ceux d'entre vous qui m'ont déjà rencontré sont plus confus maintenant qu'ils ne l'étaient avant. Je suis quand même content de risquer de relever ce défi et je suis content de passer cette soirée avec vous. Et comme dans la conférence précédente, ce que je souhaiterai, c'est que notre moment ensemble soit interactif. De telle sorte que nous puissions voir le processus en action. De sorte que nous puissions l'exercer en même temps que nous le découvrons. Donc si vous avez quelque chose sur quoi écrire, vous pouvez prendre votre papier et votre stylo, autrement, je vous demanderai de garder en tête les choses.

Scène 3 : Besoins

J'aimerais commencer par vous introduire à la notion de besoin.

La CNV est basée sur les besoins humains. Qu'est-ce que j'entends exactement par besoin ? Pour moi, les besoins : c'est de la vie en action. La vie prend la forme de besoins, dans les phénomènes vivants. Les arbres ont des besoins, les insectes ont des besoins, les chiens ont des besoins. Et maintenant je vais vous surprendre, ils se trouvent que même les êtres humains, ont des besoins. Peut être que je dis que ça va vous surprendre, parce que nous vivons dans des structures de dominations depuis environ 8000 ans et quand on a été éduqués dans de telles structures, les personnes qui contrôlent ces structures, n'apprécient pas que les gens soient en lien avec leurs besoins. Parce que les gens ne font pas de bons esclaves quand ils sont en contact avec leurs besoins. Ils ne montrent plus une soumission aveugle à l'autorité dès qu'ils sont en lien avec leurs besoins. Donc c'est important dans ce cas là, d'éduquer les gens pour leur faire croire que lorsqu'ils ont des besoins ils sont en demande, qu'ils sont égoïstes, et que c'est moche d'avoir des besoins, c'est quelque chose de négatif. Par exemple, les femmes, on leur éduque qu'être une femme aimante n'a pas de besoin, elle se sacrifie pour sa famille. Et les pauvres familles dans lesquelles y'a des femmes qui croient cela ! Dans ces structures de domination, les Hommes ont été éduqués à croire que les Hommes n'ont pas de besoins. Un homme courageux n'a pas de besoin. Il est désireux de sacrifier jusqu'à sa vie pour protéger son roi ou son président ou pour son drapeau. Est-ce que vous pouvez imaginer une chose pareille ? Non, les Hommes n'ont pas ni sentiments, ni besoins. Pour me rappeler de ça, je garde une photo de John Wayne dans mon bureau. Sur cette image, il a 6 flèches plantées dans son torse. Et il dit : « Ça ne fait mal que quand je ris. » Ainsi nous avons été éduqués de sorte à ce que l'on pense que nous ne sommes pas en contact avec nos besoins.

Mais la CNV est basée sur une connaissance de nos besoins. Et elle réclame que nous ayons un désir ardent que toutes les personnes de cette planète aient ses besoins satisfaits. C'est ça l'image que soutient la CNV. Cette image d'une planète sur laquelle tous les humains auront ses besoins satisfaits. Ça c'est le noyau central de la CNV.

Scène 4 : Besoin de sens

Alors voyons un peu certains de ces besoins clefs et comment on va les exprimer. Commençons par le besoin le plus important. D'après Viktor Frankl, le psychiatre autrichien, j'aimerais vous présenter ce besoin qu'il considère comme le plus important de la manière suivante. Pensez à quelque chose que vous avez fait récemment, quelque chose qui a enrichi la vie de quelqu'un d'autre, et qui a d'une manière ou d'une autre contribué à lui rendre la vie plus belle. Ce n'est pas obligé que ça soit une grande chose, ça peut être une petite chose que vous avez faite. Mais penser à quelque chose que vous avez fait et qui a enrichi la vie d'autrui. Le problème maintenant, c'est que ça va peut être être difficile pour vous, d'imaginer de quoi il retourne. Parce que le genre de choses que j'aimerais

que vous identifiez, je fais le pari que vous en faites tellement par jour que vous en êtes même plus conscient. Mais choisissez une petite chose que vous avez faite pour améliorer la vie de quelqu'un. Voilà est-ce que ça vous vient à l'esprit ? Vous avez une telle idée en tête ? Alors maintenant, placez votre attention pendant un petit instant, sur la façon dont ça a vraiment rendu la vie de cette personne plus belle. Et essayez juste de vous mettre en contact avec ce que ça a pu faire à cette personne que vous fassiez ce que vous avez fait.

Et maintenant que vous êtes en lien avec ça, comment est-ce que vous vous sentez ?

Je viens de le voir dans votre regard, « heureuse », et votre voisine également. Comment est-ce que vous vous êtes sentis en pensant à ce que vous avez fait pour l'autre ?

I : Heureuse aussi.

Scène 5 : Viktor Frankl

R : Vous voyez si on ressent cette joie, c'est parce que c'est un de nos besoins parmi les plus importants qui est satisfait quand on agit ainsi. C'est pour ça que ça nous émeut, ça nous rend si heureux. C'est ce besoin-là dont Viktor Frankl, dit qu'il est parmi les humains besoins, le plus important. Il dit que c'est un besoin de sens. Et moi, pour rendre la chose plus claire à mes yeux, j'aime le reformuler comme le besoin de contribuer à la vie. Voilà comme nous répondons à ce besoin de sens. Nous aimons utiliser le pouvoir qui est le nôtre de pouvoir enrichir la vie. Durant la deuxième guerre mondiale, Viktor Frankl, a passé 4 ans en camps de concentration. Et il dit que les personnes qui étaient capables de répondre à ce besoin-là, même dans ces conditions horribles, pouvaient survivre. Même s'ils n'avaient pas plus de nourriture que les autres, ils survivaient s'ils étaient capable de répondre à leur besoin de sens même dans ces conditions-là. Et j'ai lu le journal de cette femme Etty Hillesum qui a écrit ce livre. Et quand j'ai lu ce journal, ça a vraiment rendu vivant les propos de Viktor Frankl.

Pendant qu'elle était dans le camp de concentration elle écrivait son journal, chaque jour. Elle l'a fait sortir en fraude. Et plusieurs années ensuite il a été publié. Elle démontre comment même dans ces conditions, elle a réussi à répondre aux besoins d'autrui et à satisfaire son propre besoin de sens et à contribuer au bien être. Voilà donc un des besoins sur lequel se fonde la Communication NonViolente, un besoin fondamental.

Scène 6 : Images d'ennemi

La CNV est destinée à nous libérer de tout ce qui nous empêche de répondre à ce besoin. Ça va être difficile de répondre à ce besoin, si on a été éduqués à avoir des images d'ennemis les uns des autres. Parce que les images d'ennemis supposent qu'on va voir ce que les autres font de faux. Stupide ! De voir l'autre comme dérangé mentalement. Plus on pense de cette façon, plus ça va

devenir difficile de répondre à ce besoin de sens. Parce que cette manière de penser détruit notre façon naturelle de faire. Parce que cette manière de penser nous enseigne que certaines personnes ne méritent pas notre attention. Finalement on passe notre vie à diagnostiquer qui est quoi ! Plus on fonctionne de cette manière moins on répond à notre besoin de sens. Est-ce que vous avez des réactions ou des questions à propos de ce besoin là ? Pas pour le moment, Ok. Vous êtes plutôt d'accord avec ce besoin là.

Scène 7 : Besoin d'autonomie

Alors on va passer à un autre besoin humain très important. Y'a des guerres qui se vivent/lisent dans les journaux tous les jours à propos de ce besoin. Si vous prenez un journal d'aujourd'hui et que vous regardez la première page ou les deux, trois pages suivantes, vous verrez certainement qu'il y a 4 ou 5 pays en guerre en relation avec le besoin dont je vais vous parler. Mais pour vous mettre en lien avec ce besoin, inutile de lire les journaux. Il suffit d'écouter ce qui se passe dans une maison où il y a des enfants. Et vous entendrez parler de ce besoin de la façon suivante :

Un parent exprime quelque chose à l'un de ses enfants :

« - Voilà c'est l'heure d'aller se coucher ! Va vite au lit maintenant, il faut que t'aïlles te laver les dents et après c'est l'heure d'aller se coucher !

Si vous avez peur de la violence s'il vous plaît n'écoutez pas le mot qui va suivre. Parce que c'est un mot qui crée tellement de violence dans les familles.

« -Non ! » hahahaha

Ah tu trouves ça drôle toi, essaie de mettre tes enfants au lit tous ensemble, tu verras ! C'est comme de rassembler une portée de chats.

« -Est-ce que t'as entendu papa, c'est l'heure d'aller au lit ! C'est l'heure d'aller te laver les dents et d'aller au lit.

-Non »

Vous voyez cet enfant est en train, en fait, de satisfaire un des besoins le plus important : le besoin d'autonomie.

C'est un des besoins humains extrêmement importants. Dans certains pays, des gens refusent d'être contrôlé par d'autres. Et les enfants n'aiment pas d'avantage être contrôlé. Tous les êtres humains partagent les mêmes besoins, quelque soit leur âge.

Donc si un enfant est convaincu que son père ou sa mère n'a qu'une seule idée en tête, l'obliger à faire ce que, lui ou elle, imagine être juste. Même si l'enfant est conscient que son père ou sa mère fait ça parce qu'ils l'aiment, il va pourtant résister. Car ce besoin d'autonomie est puissant à ce point. Nous sommes très attachés à pouvoir faire nos propres choix et nous n'aimons pas que d'autres prétendent savoir mieux que nous ce qui est bon pour nous.

Scène 8 : Guerre des poubelles (1)

Ça m'a pris un bon moment avant que je ne prenne conscience que je ne respectais pas ce besoin d'autonomie chez mes enfants. J'étais vraiment convaincu de savoir mieux qu'eux ce qui était bon pour eux. Et que c'était mon devoir que de les obliger. Et évidemment la conséquence de ça, deux fois par semaine dans notre maison, nous avions ce que j'appelle : « la guerre des poubelles. » Vous voyez, à chacun de mes enfants il y avait une tâche qui leur était assignée pour être utile à la famille. Et je leur avais assigné ces tâches sûrement parce que j'avais certaines pensées chacal, voyez-vous.

Pour certains d'entre vous qui ne me connaissaient pas, j'utilise l'image du chacal pour symboliser cette manière de pensée qui va créer la violence sur notre planète. Et c'est ce genre de pensée là que j'avais. J'étais convaincu de savoir ce qui était mieux. Et je savais aussi ce que les enfants devaient faire pour le bien être familiale. C'est un concept très violent que celui de « devoir ». C'est un concept très dangereux. Mais à cette époque, j'étais convaincu de savoir ce que les enfants doivent faire. Donc je leur avais assigné des tâches en relation avec notre vie familiale. J'étais convaincu que chacun devait aider. Et le résultat c'est que deux fois par semaine on avait cette « guerre des poubelles ». Et une des tâches c'était que mon fils, le plus jeune, était supposé sortir la poubelle. Et ce qu'il devait faire, c'était simplement certains soirs de la semaine, sortir la poubelle à l'extérieur pour qu'elle puisse être ramassée le lendemain. Voilà ce que je lui avais assigné comme rôle. Et c'est la raison pour laquelle deux fois par semaine il y avait cette guerre. Comment est-ce que commence une guerre des poubelles ? Je pouvais constater que la poubelle n'était toujours pas sortie, à l'heure à laquelle j'avais décidé qu'il est bon qu'elle le soit. Et alors la guerre commençait dès l'instant où je prononçais son nom.

- « Brad !

C'était seulement son nom. Comment est-ce que lui a son tour il accélère la guerre ? Il prétend ne pas m'entendre. Mais il est juste à côté. Et les voisins qui sont à plusieurs centaines de mètres entendent, mais lui pas. Alors à mon tour j'accélère encore un peu plus cette guerre. Maintenant je crie son prénom avec une telle force qu'il ne peut prétendre qu'il ne l'entend pas. Alors il me répond :

- « Qu'est-ce que tu veux ?
- T'as pas sorti la poubelle.
- Bravo, bon observateur papa.
- Sors là.
- Plus tard.
- C'est ce que tu m'as dit la dernière fois et tu ne l'as pas sorti.
- Ça ne veut pas dire que je ferai la même chose cette fois-ci. »

Vous pouvez vous rendre compte de toute l'énergie dépenser juste pour une histoire de poubelle ? Et vous savez pourquoi, c'est parce que je n'étais pas conscient à l'époque que j'étais exigeant, que c'était une exigence. Toute exigence menace l'autonomie d'un être humain. Plus c'est important qu'une chose soit faite, et plus c'est important de présenter les choses comme une demande et non pas une exigence.

Scène 9 : Infirmières

Je travaillais avec des infirmières-chefs dans un hôpital. Et elles avaient à faire des choses beaucoup plus importantes que de savoir si les ordures étaient dehors ou pas. Elles me disaient que certaines des infirmières ne suivaient pas les procédures. Et les procédures en question pouvaient entraîner non seulement des infections mais même jusqu'à la mort.

Et ces infirmières me disaient : « Mais on n'a pas cessé de répéter à quel point c'est important qu'elles doivent le faire. Et chaque nouvelle équipe est formée et chaque fois, on leur dit qu'elles doivent le faire. »

Déjà à ce stade, j'avais une petite idée de ce qui faisait que ce n'était pas fait. C'était le même syndrome que pour la poubelle. Et j'ai pu confirmer que c'était bien ce problème, le jour suivant où j'ai rencontré les infirmières. Et je leur ai dit que : « On m'a rendu attentif hier, au fait que certaines des procédures que l'on vous demande de faire, ne sont pas faites. Est-ce que vous êtes conscientes de cela. »

Et elles ont dit « Ouais ».

- « Et est-ce que vous connaissez le but de cette procédure ?
- Bien entendu. Oui, c'est des procédures de stérilisation extrêmement importantes. On pourrait mettre la vie des gens en danger si on ne le faisait pas bien. »

Donc elles savaient parfaitement ce que l'on attendait d'elles, elles voyaient l'importance du but. Alors je pose une question.

« - Est-ce que vous pouvez m'aider à comprendre la raison pour laquelle ces procédures ne sont pas toujours faites, suivies ?

Silence alors. Elles regardent par terre. Finalement une infirmière courageuse élève la voix, elle dit :
« Euh, on oublie ! »

Et c'est facile d'oublier les choses que l'on entend comme exigence ou comme ordre. Y'a aucune joie à faire quelque chose quand c'est exigée. Quand ça vient vers nous comme un « tu dois », « il faut ». Et même si on parvient à voir les bonnes raisons qu'il y a derrière ce qu'il nous ait demandé, si on entend cette demande faite d'une manière exigeante, ça menace notre besoin très fondamental d'autonomie. Ce besoin d'autonomie qui signifie que nous aimons avoir le choix de faire des choses parce que c'est de notre propre élan. Est-ce que vous avez des questions à propos du besoin d'autonomie ?

Scène 10 : Guerre des poubelles (2)

I - « Comment vous vous y êtes pris pour faire sortir la poubelle à votre fils ?

- Il a sorti les poubelles, quand il a pu avoir vraiment la confiance que c'était pas ça, ma seule intention de le lui faire sortir. À partir du moment où il a pu avoir confiance que ce qui comptait pour moi c'était la qualité de la relation. Une fois qu'il a eu confiance en cela, il s'est occupé des poubelles. Et c'est une des choses les plus difficiles à faire pour les parents, vous savez. Si votre objectif c'est d'amener quelqu'un à faire quelque chose, je vous fais la prédiction que la personne va résister. Dès l'instant où cette personne va être convaincue que vous n'avez qu'une idée en tête, même si elle est persuadée des bonnes raisons qu'il y a derrière, elle va résister car notre besoin d'autonomie est fort à ce point. Donc un fameux soir, on a eu toute une conversation à ce sujet avec mon fils à partir du moment que j'ai commencé à apprendre la CNV. Et je lui ai dit que je pouvais comprendre en quoi il vivait ma demande comme exigeante. Car je crois que sincèrement j'étais exigeant, et que j'étais persuadé de ce qui était juste et de ce qu'il fallait faire. Alors je lui ai dit : « Comment est-ce que l'on peut se sortir de là ? Je vais vraiment faire de mon mieux pour réellement présenter des demandes et non plus des exigences. Mais de quoi as-tu besoin pour pouvoir me faire confiance ? » Il a réfléchi un moment. Et puis il a trouvé une idée qui a vraiment bien fonctionné :

- « Et si on faisait ça papa ? Si je ne suis pas tout à fait sûr si c'est une demande ou une exigence, et ben je te demanderai. Est-ce que c'est une demande ou une exigence ?

- Moi j'aime bien ton idée. Ok essayons. »

Le lendemain avant d'aller à l'école, avant même qu'il aille à l'école, on a eu trois possibilités pour s'exercer déjà. Je lui ai demandé de faire trois petites choses, que chaque enfant un peu décent ferait pour un père aussi merveilleux. C'était ça la pensée derrière ma façon d'agir. Mais je dois reconnaître qu'il avait de fameuses oreilles girafe pour repérer les exigences même quand elles étaient exprimées de façon très jolie.

Alors il me demandait : « Et ça c'est une demande ou une exigence papa ? » Chaque fois, je me suis arrêté, et j'ai vu comment je pensais en chacal à l'intérieur, qu'il devait le faire. J'ai dit, « Merci ça m'aide, c'était en effet une exigence. Et maintenant c'est une demande ». Et alors immédiatement il a fait ce que je lui ai demandé. Dès l'instant où il avait vraiment la confiance que je n'étais plus en train d'exiger.

Scène 11 : 8000 ans de violence

Vous voyez, c'est le même jeune homme, quand il neigeait, il se précipitait au bout du chemin, en bas de chez nous, parce que se trouvait une femme, une voisine, qui avait un handicap physique très sérieux, elle ne pouvait pas marcher mais elle pouvait conduire. Mais pour arriver à sa voiture, il fallait faire tout un trajet, jusqu'à ce que ce chemin là soit dégagé, elle ne pouvait plus être mobile. Alors à chaque fois qu'il neigeait, il se précipitait chez elle, et c'était lui qui débarrassait la neige, et ça lui prenait chaque fois une bonne heure. Et aucune fois il n'est allé vers cette femme pour lui dire que c'est lui qui l'avait fait, ou il n'a pas pensé lui demander de l'argent. En fait, il regardait les nouvelles météorologiques pour savoir s'il neigerait ou non le lendemain. Et si on annonçait la neige, il se levait suffisamment tôt avant l'école, pour pouvoir débarrasser le chemin de cette dame. Mais alors chez nous... Je crois que je n'ai pas besoin de vous dire la suite. Nous, on avait un tout petit chemin pour aller jusqu'à la voiture. Aucun moyen de lui faire enlever la neige là. Mais je ne me rendais pas compte que dans mon fonctionnement chacal à l'époque, qu'en fait j'étais exigeant. Je ne pouvais pas avoir confiance dans le fait qu'il était capable de faire les choses simplement pour rendre la vie plus belle à quelqu'un. Ça faisait déjà 8000 ans que ces dangereuses pensées ou façons de penser étaient rentrées dans ma tête. Dès l'instant on a un titre comme père, ou directeur ou professeur, ça devient notre travail de contrôler les gens puisque l'on sait mieux qu'eux ce qui est juste. Et de les récompenser quand ils font ce qu'on leur a demandé et de punir quand ils ne l'ont pas fait. Et dans la mesure où nous utilisons cette façon-là de fonctionner, nous contribuons à ajouter de la violence sur cette planète.

Y-a-t-il des questions concernant le besoin autonomie ? ...

Donc dans la CNV....

Scène 12 : Du pouvoir « avec »

I : Pardon, une question : J'entends bien ce que vous dites par rapport à l'autonomie et ça me va tout à fait bien, mais dans une organisation professionnelle, y'a un rapport au temps qui est aussi important !? Voilà par rapport à l'exigence et à la demande.

R : Non, non c'est pas ça, parce que même s'il y a une limite dans le temps, comment est-ce que l'on réagit par rapport à ça ? Si on dit que : « J'ai peur de ce qu'il se passera si on ne fait pas ceci dans les délais. » Ça c'est différent par rapport à : « Tu dois terminer ça pour tel moment. » « Et donc plus que j'ai peur par rapport à ce qu'il va se passer, j'aimerais que vous me disiez si vous seriez disposé à compléter la tâche pour ce moment-là. » Ça c'est très différent par rapport à « Il faut que tu le fasses ! » Donc je ne nie pas la réalité de la situation. Mais je ne dis jamais à quelqu'un ce qu'il doit faire. Parce que il y a une perte de pouvoir quand je fais ça. Plus les gens entendent que j'émetts des exigences, moins j'ai de pouvoir. J'ai seulement le « pouvoir faible » que nous appelons le « pouvoir sur ». Oui, il se peut que je sois le patron et que je mette les gens à la porte s'ils n'obéissent pas. Mais si nous obtenons à faire faire des choses par ce pouvoir-là, c'est un « pouvoir faible ». Tout d'abord c'est un pouvoir qui provoque davantage de résistances que de collaborations, et même si les gens font ce que je demande, je vais le payer. Parce que tout ce que les gens font en se soumettant à une autorité parce qu'ils craignent la punition, il y a des conséquences épouvantables sur l'organisation qu'il s'agisse d'une famille ou d'un gouvernement ou dans une structure de travail. La CNV est un processus qui est destiné à ceux qui ont faim de pouvoir. Gandhi devenait fou quand les gens pensaient que la non violence rimait avec passivité. Gandhi voulait du pouvoir, le pouvoir de changer les choses. Lui il voulait le pouvoir avec les gens et pas le pouvoir sur les gens. La CNV est conçue pour nous donner ce type de pouvoir là.

Scène 13 : Entendre un « non »

I : Je comprends où vous voulez en venir, prenons la question de la guerre des pouelles. Vous ne pensez pas que dans certaines situations, il est bon de donner aux enfants la possibilité, la chance de dire non.

R : Qu'est ce que vous voulez dire par la chance, une occasion de dire non ? Il semblait que mes enfants n'avaient pas besoin d'opportunités pour dire non, ils disaient non tout le temps. Alors je voudrais savoir ce que ça veut dire ?

I : Il me semble que vous proposez une orientation où les enfants auraient moins d'opportunités pour dire non. Et que ce serait la meilleure situation donc il y aura une maximum d'accord. Donc

est-ce que ça ne les priverait pas de possibilités de dire non et de développer ainsi leur personnalité ?

R- Je ne sais pas ce que j'ai dit qui a donné cette impression que l'enfant n'a plus la place pour dire non. Parce que même si je dis : « J'aimerais que tu fasses ceci ou cela ! » et pas « tu dois » ou « tu devrais » mais « j'aimerais que tu... », l'enfant peut quand même dire non, l'enfant peut dire non, mais moi, je ne peux pas entendre un non. Si j'ai mis mes oreilles de girafe, je peux seulement entendre un non. Si j'ai les oreilles de chacal et dès que je mets ces oreilles là, je n'entends plus de non, si l'autre dit : « Non ! ». Je ne l'entends pas, parce que avec ces oreilles, j'ai conscience quand quelqu'un dit non, c'est une expression d'un oui. La personne me dit qu'elle a un besoin qu'il l'empêche de dire oui. Donc je n'entends pas non, j'entends le besoin. Et quand cette personne a conscience que je m'intéresse autant à son besoin qu'à mon besoin, nous trouverons une façon pour combler les besoins de tout le monde. Et personne ne cède, personne n'entre dans un compromis.

Scène 14 : L'école

I : C'est une question toute simple, des petits enfants doivent partir à l'école, parce qu'il ne reste plus que 5 minutes. « Allez vous vous dépêchez, ils traînent, ils font autre chose. C'est l'heure, d'aller à l'école, dépêchez-vous ! », « Dépêche-toi, je vais être en retard. »

R : Les enfants ne doivent pas aller à l'école. Pourquoi est-ce que l'on utiliserait l'expression « il faut » ? C'est la dernière expression que je voudrais voir utiliser avec des enfants. Ça c'est un concept qu'on utilise si on veut fabriquer des esclaves. Moi j'ai vécu dans un État et l'État édictait que les enfants étaient obligés d'aller à l'école jusqu'à un certain âge. Mon fils n'a pas été à l'école. Oui, l'État disait qu'il devait aller à l'école. Mais moi en tant que parent, je ne dis pas qu'il doit aller à l'école. Nous avons parlé de ses besoins et de mes besoins. Et nous pensions tous deux que, ne pas aller à l'école comblerait ses besoins et mes besoins. Donc il n'a pas été à l'école. Maintenant il est professeur à l'université. Maintenant il va à l'école mais en tant que professeur. Il est professeur d'espagnol et de français. Il a été à l'école de nouveau quand il avait 24 ans, parce que à ce moment là, il s'est rendu compte qu'il aimait les langues. Il s'est dit ça serait enthousiasmant de faire ce que fait mon frère, enseigner les langues étrangères. Donc on n'est pas obligé d'aller à l'école.

I : Il faut avoir du courage pour faire ça ! [j'entends pas bien l'audio ni la vidéo, à vérifier.](#)

R : Nous avons dû avoir du courage chez nous, car nous avons dû aller devant le tribunal. Et on aurait pu me mettre en prison et lui dans une institution. Quand on vit dans des structures chacals, il est parfois effrayant de vivre selon ces droits. Donc ce jour-là, en allant en voiture vers le tribunal, j'ai dit : « Si jamais tu as eu des oreilles de girafe, ça sera maintenant le moment ! Ne vois pas le juge comme un ennemi, il a un coeur, il a un besoin de protéger les enfants. Donc ne le vois pas comme un ennemi. » Nous avons tous les deux donnés de l'empathie au juge, on ne l'a pas considéré comme un ennemi, et le pauvre juge semblait très perplexe. C'est beaucoup plus facile si on peut étiqueter l'enfant délinquant et le mettre dans une institution, ou troubler mentalement et le mettre dans une unité psychiatrique. Ou voire le père, comme irresponsable, et le mettre en prison. Mais on ne l'a pas vu comme un ennemi, et il a pu entendre nos besoins.

Scène 15 : Don't do it if it isn't play

Personne dans cette salle, n'a jamais rien fait qu'il fallait faire. On ne fait rien que l'on ne choisit pas de faire. Mais probablement, on s'adonne à cet illusion de croire que l'on doit faire les choses. Et tout ce que vous faites avec cette énergie là, tout le monde le paye. Si vous mettez vos oreilles de girafe, vous ne faites jamais rien qui ne relève pas du jeu. On ne fait que ce qui est drôle, ce qui est joué. Et tout ce que nous faisons deviendra un jeu, même si ça implique un travail dur, effrayant. S'il n'y a pas un effort dans son cerveau, et si on se dit « Je choisis de faire ceci, parce que je vois comment cela peut enrichir la vie »

Scène 16 : Drogue

I : Vous avez parlé des adolescents difficiles, est-ce que vous avez déjà expérimenté la CNV avec des adolescents, tels que des toxico, des jeunes toxico qui consomment de l'herbe ? Avec les ado qui sont toxicomanes ?

R- Il y a beaucoup à faire avec les adolescents que les gens étiquettent comme toxicomanes. Mais je m'assure que quand moi, je travaille avec eux, je ne les vois pas comme toxicomanes. Ça c'est un diagnostic. Je travaille beaucoup à Bogotá, en Colombie, avec des adolescents et des gens plus âgés qui prennent davantage de drogues que ne supporte leur corps, et plus de drogues que la société n'aime. Mais appeler quelqu'un du nom « toxicomane » implique qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez eux, et qui fait qu'ils font ce qu'ils font. C'est comme le concept de la maladie mentale, c'est un concept tragique ! Alors j'essaie de ne jamais voir quelqu'un comme mentalement troublé ou comme toxicomane. Moi je crois qu'une personne prend des drogues pour la même raison que vous et moi, nous faisons ce que nous faisons. C'est la meilleure façon que la personne a

pour satisfaire ses besoins. Donc quand je rencontre ces gens et parfois je les rencontre dans des groupes :

« -Je voudrais que tu me dises quels sont tes besoins qui sont assouvis par ta prise de drogue ?

- Je le fais parce que je suis dépendant.

- J'ai dit : Ça c'est pas la question que je t'ai posée en fait. Je ne t'ai pas demandé ce que tu penses que tu es, je t'ai demandé lesquels de tes besoins sont comblés par la prise de drogue ? »

Et puis généralement j'obtiens la réponse suivante :

« - Hein ? »

Oui, la plupart des gens avec qui je travaille dans des prisons ou des endroits comme ça, me disent que c'est la première fois de leur vie que quelqu'un leur pose une question pareille. Moi je passe beaucoup de temps dans les prisons à travailler avec des gens qui font des choses que je n'aime pas du tout. Par exemple en s'en prenant directement à des enfants. Alors je leur pose la même question.

« - Quels sont les besoins comblés en faisant ça ?

- Je le fais parce que je suis pervers. »

Alors il me répond par un diagnostic en disant ce qu'il est. Ce que vous voyez, c'est cela que vous obtenez. Si j'étiquette quelqu'un comme dépendant, j'y contribue. Si je fais un diagnostic à propos de moi-même comme dépendant, ce que l'on voit, on l'obtient. Alors je ne vois pas ça. Je veux savoir quels sont les besoins comblés par ce comportement.

« -Alors est-ce que vous pouvez me dire quels sont les besoins comblés par ce comportement ?

- Je ne comprends pas de quoi vous parlez !

- Je crois que vous, vous prenez de la drogue pour les mêmes raisons que moi je fais tout ce que je fais.

- C'est quoi ça ?

- Pour satisfaire des besoins.

- Alors vous me dites que c'est bon de prendre de la drogue ?

- Non, non, je ne dis pas que c'est bon, je ne dis pas non plus que c'est mauvais. Je crois que je sais que vous le faites parce que c'est le meilleur moyen que vous avez pour combler vos besoins. Et je pari que, une fois identifiée les besoins, nous trouverons d'autres façons de combler le besoin qui sont plus efficaces et moins coûteux. »

Donc c'est comme cela que je fais avec ces personnes. Je les aide à identifier les besoins et puis nous trouvons d'autres façons de combler le besoin qui sont plus efficaces et moins coûteux. Pourquoi est-ce que je voudrais qu'ils cessent avec quelque chose qui comble leur besoin ? Sauf si je les aide à trouver un autre moyen qui comble leur besoin plus efficacement...

Scène 17 : Besoins et stratégies

I : Bonsoir, je voulais savoir comment vous faites quand, dans une même situation, les besoins d'autonomie de deux personnes rentrent en conflit.

R : Tout d'abord, dans nos formations, on donne beaucoup d'importance à la conscience que jamais les besoins ne sont en conflit. Les besoins ne sont jamais en conflit, ce qui est en conflit, ce qui est en conflit ce sont les stratégies. Ma stratégie pour combler mon besoin pourrait faire obstacle à la stratégie de quelqu'un d'autre pour combler son besoin. Donc le conflit n'est pas au niveau des besoins. Et dans nos formations, nous soulignons que quand chaque partie voit les besoins de l'autre de façon empathique, nous trouverons une solution pour satisfaire les besoins de tout le monde. Il n'y a jamais de conflit au niveau des besoins. Donc voyons dans votre besoin, ce qui était en cause vraiment. Quel est le besoin de la première partie ? Et ça se manifeste où ?

I : Par exemple mon fils qui voulait à ce moment-là parler au micro et moi vous entendre.

R : Il ne s'agit pas là de besoin. Ce sont là des stratégies, alors si vous pouvez tous les deux être en empathie, avec les besoins l'un de l'autre, je suis sûr que l'on trouvera une solution pour satisfaire les besoins de tous les deux. En voulant parler par le micro, devinez quel est son besoin !?

I : Jouer !

R : Oui.

I : Oui mais des jeux j'en ai plein, il veut jouer avec ça...

R : Seulement parce qu'il croit que vous, vous n'avez pas envie qu'il joue avec le micro. Alors là c'est le besoin d'autonomie qui commence à se voir. Mais s'il sent que vous êtes en lien empathique avec son besoin de jouer.

« Je veux jouer avec le micro !

- Donc il semble que tu es fatigué d'être juste assis là et tu as besoin de t'amuser un peu.

- Oui.

- Moi je veux vraiment que tu t'amuses bien, et moi je veux t'aider à satisfaire ce besoin. Mais moi j'ai aussi besoin de contribuer au sens d'amusement des gens qui sont rassemblés ici ce soir, et moi je crois que les gens ici aimeraient bien entendre Marshall qui parle dans le micro. Alors est-ce que tu pourrais me dire ce que tu as entendu de ce que j'ai dit.

- Je peux pas jouer avec le micro...

- Je vois que je n'ai pas exprimé clairement mes besoins. Merci de m'avoir dit que c'est cela que tu as entendu. »

Et remarquez bien ce que je n'ai pas dit. Je n'ai pas dit :

« Non, ce n'est pas ça que j'ai dit. », j'ai dit « Merci de m'avoir dit ce que tu as entendu. »

Parce qu'il a fait ce que j'ai demandé. Je lui ai demandé de me dire ce qu'il a entendu. Alors il l'a fait, et si je dis « Non, ce n'est pas ça que j'ai dit. », c'est le gifler parce qu'il fait exactement ce que je lui demande de faire.

« - Moi j'ai envie que tu joues, je veux combler ce besoin. Mais j'ai un autre besoin, que les gens puissent entendre ce que dit Marshall. Est-ce que tu pourrais me dire ce que tu as entendu ?

- Tu veux que les autres entendent ce que Marshall dit.

- Ah oui merci d'avoir entendu ça. Alors comment pourrait-on faire à la fois tes besoins et mes besoins ?

- Alors si je joue avec ces marionnettes alors, ça irait ?

- Oh oui ça comblerait mes besoins si ça satisfaisait en même temps les besoins de Marshall ? On va lui demander si on peut jouer avec ses marionnettes.

- Oui. »

Il ne faut pas oublier le bébé chacal aussi...

Scène 18 : Joseph Campbell

La transition peut être spéciale, sur les points précédents vous disiez que « On ne fait rien par choix. Je suis pas sûre, à réécouter avec le sens de la phrase, merci ! Voilà donc on ne fait rien que l'on ne choisisse, on joue la vie ». Mais je comprends mal cette notion de jeu puisque je l'assimile avec amusement.

R : J'utilise ce terme de la même façon que Joseph Campbell l'utilise. C'est le premier que j'ai entendu mentionner les choses de cette façon. Joseph Campbell a étudié les religions majeures sur notre planète pendant 43 ans. Et puis après 43 ans d'études, il en est arrivé à un résumé très intéressant. Il dit que toutes ces religions majeures ne disent que le même message très simple. «Ne faites rien si ce n'est pas par jeu. Et ce sera du jeu. » Si nous sommes réellement conscients que la seule et unique raison pour laquelle nous faisons, est pour enrichir la vie d'autrui. Parce que c'est ça aimer pour lui, c'est ça l'amour. La joie que l'on éprouve à voir la joie de quelqu'un. Contribuer au bien-être des gens. Et lorsque l'on fait cela dans le but de satisfaire nos propres besoins, c'est ça l'amour : c'est la joie qu'on éprouve à voir la joie d'autrui.

Scène 19 : Prison

Il se trouve que j'ai à intervenir dans des situations qui sont effrayantes. Je n'aime pas tellement avoir peur, mais c'est du jeu, je ne suis pas obligé d'y aller, mais si j'y vais c'est parce que j'ai de l'élan, j'ai de l'affection pour les personnes que je veux servir. Et j'ai jamais rien découvert qui soit plus chouette à faire que de contribuer au bien-être d'autrui. Donc ça peut être du jeu même si ça fait peur, et même si c'est un dur travail. Dès l'instant où on ne le fait que parce qu'on voit en quoi ça va servir la vie, de le faire. Et si on fait les choses quotidiennement pour d'autres raisons, si vous faites les choses pour l'argent, quelle tristesse ! Parce que l'on va dépenser une bonne quantité de cet argent en Prosac.

I : Est-ce que vous pouvez aimer quiconque ?

R : Y'a beaucoup de gens que je n'arrive pas à aimer avant d'avoir reçu beaucoup d'empathie. Parce que certains de leurs comportements réveillent tant de souffrance en moi, que tout ce que j'ai envie de leur faire, c'est de les punir. Donc chaque fois que je me trouve dans cet état, je sais que je fais partie du problème, et j'ai besoin d'empathie. J'ai besoin de gérer, de m'occuper de la souffrance qui est derrière cette réaction. Et si je m'occupe bien de cette souffrance, alors je peux me mettre en lien avec la personne en question d'une façon aimante. Je peux vous dire que je dois faire beaucoup de travail sur moi-même pour arriver à rencontrer certaines personnes que je rencontre en prison. Certains parfois ont commis des actes qui sont vraiment insupportables à mes yeux. Et si je vais les rencontrer en ayant cette souffrance encore en moi sans l'avoir gérée, ça devient très difficile de faire quoi que ce soit qui pourrait contribuer à leur bien-être. Mais il peut en être exactement la même chose avec mes propres enfants. S'ils agissent d'une façon qui me fait peur, c'est important que je gère cette peur, de sorte qu'elle n'interfère pas dans la façon dont je vais essayer de créer le lien avec eux.

J'aimerais encore vous parler d'un autre besoin très important, jusqu'ici j'ai parlé du besoin de contribuer au bien-être d'autrui, et quand je mentionne ce besoin là, je le trouve très proche du besoin d'amour. Je crois que notre façon d'exprimer l'amour c'est en donnant aux gens de cette façon-là, et en éprouvant de la joie à voir leur joie. C'est aussi comme ça que **Maître Icard ??** définit l'amour. Et moi j'aime cette définition là de l'amour. Parce que je crois que si on définit l'amour comme ça alors on peut aimer tout le monde. Parce que l'on peut éprouver de la joie en voyant la joie de qui que ce soit, si nous sommes réellement conscient.

Scène 20 : Le besoin d'empathie

On a également mentionné l'autonomie comme besoin, maintenant évoquons l'empathie. Le besoin d'empathie est un de nos besoins les plus puissants. J'aimerais que vous notiez par écrit votre réaction empathique à cette personne qui est en souffrance. Imaginons que c'est un de vos enfants.

« - J'ai pas envie d'aller à l'école. Je déteste l'école. C'est casse-pied et puis les profs sont emmerdants. Et puis les autres enfants, ils font rien qu'à m'embêter. J'ai pas envie d'aller à l'école. »

Vous voyiez cette personne a un grand besoin d'empathie. Que pourriez-vous dire pour répondre au besoin d'empathie de cette personne ?

I : « Comment ils t'embêtent les autres ? »

R : Là ce que vous faites, c'est que vous êtes en train d'essayer d'obtenir une information supplémentaire. Mais ça veut dire que cet enfant n'aura pas le sentiment que vous vous mettez en lien avec lui, ici et maintenant. Vous lui posez des questions sur ce qu'il s'est passé avant. Or pour donner de l'empathie, c'est important de montrer qu'on est en lien avec ce qui se passe dans l'instant présent. Donc on ne va pas poser des questions sur ce qui s'est passé. On se met en lien avec ce qui vivant pour la personne, ici et maintenant.

I : Vous avez raison.

R : Et en accord avec les jugements proférés par une personne, ça ne fait que rendre sa souffrance encore plus sévère. Parce qu'au moment où vous lui dites ça, vous entendez ce qu'il pense. On ne peut dire à quelqu'un, qu'il a raison que si on a entendu ce qu'il pense. Or je vous déconseille de jamais entendre ce qu'une personne pense. Surtout s'il pense quelque chose à votre sujet. Mais mettez-vous en lien avec ce qui est vivant chez la personne, par delà ce qu'elle pense. Parce que écouter les pensées, c'est comme de prendre un bain avec ces vêtements.

I : Je sens que c'est difficile pour toi d'aller à l'école aujourd'hui.

R : On se rapproche. Mais vous avez commencé par un « **c'est difficile** » avec le « **C'** », « c'est difficile ». Et on se met mieux en lien avec les gens quand on ne reste pas au niveau d'une abstraction vague comme celle-ci. Mais quand on se met en lien avec ce que la personne ressent et ce dont elle a besoin dans l'instant. C'est ça qui est vraiment l'empathie et qui va donner à la personne la preuve qu'on la comprend.

I : Il te serait agréable de ne pas aller à l'école aujourd'hui ?

R : Là, vous vous précipitez à une stratégie, vous essayez déjà d'arranger les choses. Essayez d'arranger les choses, ou penser à ce qu'il serait bon de faire, c'est le contraire de l'empathie. Et en général ce que l'on fait lorsque l'on est soi-même tellement énervés, on veut aller à la solution. Avant d'en arriver à la stratégie, mettons nous en empathie, ce qui veut dire qu'on va se mettre en lien avec ce qui est vivant dans la personne ici et maintenant.

I : Es-tu triste mon chéri ?

R : Là on se rapproche, parce qu'au moins là vous vous êtes mis en lien avec le sentiment de l'enfant dans l'instant.

Mais si vous en restez uniquement à l'expression d'un sentiment, vous n'en êtes qu'à un niveau très superficielle des choses. Nous voulons faire le lien entre le sentiment qui est exprimé et le besoin qui le génère.

I : Donc je lui demanderai : qu'est ce qu'il faut que l'on fasse pour qu'il se sente bien à l'école ?

R : Là on est déjà en train de se précipiter vers de nouveau une solution qu'on envisage avant d'avoir créer le lien avec la personne. Et on va y arriver à un moment à cet espace là, mais pas tout de suite. Mais le besoin que nous devons satisfaire quand nous sommes en souffrance, est un besoin d'empathie. Alors tatouez sur le dos de votre main, « Établir le lien de façon empathique avant de corriger la personne », « Établir le lien de façon empathique avant d'arranger les choses ». Et par dessus tout, ce que mes enfants m'ont appris, « Créer le lien empathique avant de donner le moindre conseil ». Ce sont mes enfants qui m'ont enseigné cette leçon très importante : « De ne jamais leur donner de conseils, à moins que je n'ai reçu une demande par écrit, signée d'un avocat. » Et jusqu'à ce moment où j'aurai reçu la lettre, ce qu'ils veulent seulement c'est de l'empathie. L'empathie est un besoin puissant, nous pouvons guérir de toutes souffrances avec l'empathie. Mais malheureusement nous ne pouvons pas satisfaire ce besoin aussi souvent que nous le souhaitons parce que souvent nous le confondons avec celui de compréhension. Et lorsque nous avons besoin d'empathie et que ça se confond avec de la compréhension, dans la situation par exemple de l'enfant, si l'enfant ne sait pas faire de différences, il va commencer par nous expliquer lentement ce qui s'est passé. L'enfant ne va pas réaliser que plus il nous parle de ce qu'il s'est passé, plus ça va être difficile pour la personne qui veut l'écouter de façon empathique de se mettre en lien avec ce qui est vivant en lui. Et on risque de le perdre dans toute cette histoire. Vous voyez quand on parle des compréhensions intellectuelles il faut qu'on connaisse tous les événements par le menu. Mais là

en réalité, le besoin, c'est un besoin de connexion empathique. Ça veut dire qu'il est nécessaire de trouver quelqu'un qui soit capable de se mettre en lien avec ce qui se passe en nous maintenant en relation avec ce qui s'est vécu avant.

Donc qui veut encore essayer de se mettre en lien avec l'enfant ?

I : Je dirai quelque chose du genre : « je vois que tu es démoralisé à l'idée d'aller à l'école. »

R : Ça serait un très bon début.

« Oui parce que les profs sont vraiment des...

- Est-ce que tu veux dire que ton besoin de respect n'est pas satisfait par les profs.

- Et puis les copains, ils font rien que de se moquer, ils m'embêtent.

- Et là encore ton besoin de respect n'est pas encore satisfait non plus par tes camarades. »

Ce que vous avez dit est un très bon début et aiderai que la personne soit plus au clair et de façon qu'ensuite on puisse trouver son besoin.

I : On peut dire aussi : « J'entends que tu as beaucoup de problèmes, peut-être peux-tu me dire ce qui est positif aussi ? »

R : D'abord la première phrase que vous avez dite est très générale, très vague : « Tu as un tas de problèmes. » Et moi, dans la peau de l'enfant, je n'ai pas l'impression que vous vous mettez en lien avec moi et avec ce que ressent dans l'instant. Et la deuxième partie, pour moi c'était un peu comme si vous essayiez de m'amener vers une solution et que vous faisiez cela avant même que j'ai eu l'occasion de me sentir compris. Et alors du coup, l'idée qui va me rester c'est que vous n'appréciez pas que je ressente ce que je ressens. Et que vous ne pouvez vous sentir bien, vous, que si moi je suis heureux. Alors non seulement je n'ai pas le sentiment d'être compris pour ce que je suis en train d'éprouver mais c'est comme si tout à coup j'avais les sentiments que mes émotions vous font peur.

I : « J'aimerais pouvoir t'aider. Peut-être qu'en m'expliquant mieux je peux t'être utile. Est-ce que je peux t'aider si je comprends mieux ?

R : Oui, j'entends bien que vous me dites tout ça, mais j'ai toujours besoin d'empathie moi, avant même de pouvoir entendre ça. Ça va être difficile pour moi t'entendre quoi que ce soit que vous me disiez avant que j'ai le sentiment que vous me rejoignez dans ce que je vis moi en cet instant.

I : Je vois que tu ne te sens pas bien.

R : Oui encore une fois c'est un sentiment. Mais si vous vous arrêtez là, sans y ajouter immédiatement le besoin qui va avec, ça reste très superficiel. C'est le besoin qui est vraiment le pivot central de l'empathie. Donc c'est déjà une bonne chose de sentir que vous vous mettez en lien avec mon sentiment. Mais je vous fais la prédiction que quand vous en restez uniquement sur les sentiments, la personne ne fera que répéter ce qu'elle a déjà dit.

I : De quoi aurais-tu besoin ?

R : Si vous aviez mis vos oreilles girafe, vous auriez deviné son besoin, évidemment, il a dit en langage chacal. Il a dit : « Les profs sont pas sympas. Les enfants m'embêtent. » Il n'a pas encore appris que les jugements d'autrui ne sont que l'expression tragique de leurs besoins. Donc si vous aviez des oreilles de girafe, vous ne resteriez pas pris au niveau des jugements d'autrui. Vous entendriez les sentiments et les besoins qui sont exprimés à travers ce qui est dit.

I : « Tu as besoin d'être aimé ? »

R : Peut être. Vous voyiez, on ne dira jamais à quelqu'un : « Ah tu as besoin d'être aimé ! ». On dira « Est-ce que c'est ton besoin d'amour qui n'est pas satisfait ? » Parce que les gens n'aiment pas qu'on leur dise ce qu'ils vivent. C'est important qu'on fasse la démonstration d'une certaine humilité quand on veut établir un lien empathique. Nous ne sommes jamais certain de ce que quelqu'un ressent de ce qu'il a comme besoin avant que cette personne-là ne nous l'ait confirmé.

«- Est-ce que tu es énervé parce que ton besoin d'amour n'est pas satisfait à l'école ?

- Non. Ils agissent comme si je valais rien du tout.

- Donc ce que tu veux dire c'est que c'est ton besoin de respect qui n'est pas satisfait.

- Oui »

Donc vous voyez même si on devine à côté, ce n'est pas grave, ça va donner l'occasion à la personne de corriger et de se mettre en lien avec son besoin.

I : Moi je dirai à cet enfant que je l'ai bien entendu et que s'il m'a partagé cette chose-là, ça devait être important pour lui.

R : Alors dire que vous avez entendu, il faut être très clair quant à la différence entre : « Dire que j'ai entendu, et démontrer que j'ai entendu ». Beaucoup de gens ont entendu qu'un autre est dit : « Ah oui je comprends ». Et ce que la personne a entendu, était sa propre interprétation et non pas le message émis. Donc la proposition de la CNV, c'est de dire : « Est-ce que tu te sens ... parce que tu as besoin de ? » Et ça c'est vraiment dans le moment présent. On essaie d'entendre les sentiments et les besoins exprimés là, maintenant.

Scène 21 : Le rythme girafe

- « Tu es toujours avec les autres enfants, tu ne fais jamais attention moi.
- Est-ce que tu te sens agacé parce que ton besoin de lien, ton besoins de relation et d'amour n'est pas satisfait ? »

Et notez bien les mots qui ne s'y trouvaient pas. Il n'y avait pas de **je**, il n'y avait pas de **ne**, pas de **moi**. La girafe n'a pas dit : « Est-ce que tu te sens agacé parce que je ne passe pas assez de temps avec toi ». Nous ne sommes pas, à ce moment-là, à l'intérieur de l'autre personne. Ce sont les sentiments, les besoins de la personne qui sont à l'intérieur, et l'empathie se met en lien avec cela. Et c'est surtout important de ne pas entendre que nous sommes là-dedans, parce que le chacal essaie de donner un sentiment de culpabilité.

- « - Quand tu ne passes pas autant de temps avec moi qu'avec les autres enfants, ça me fait mal !
- Est-ce que tu te sens blessé, parce que ton besoin d'être en relation n'est pas assouvi ? »

Alors remarquez ce que la girafe n'a pas dit à son bébé girafe. Nous sortons du cocon de la « *chacalitude* ».

Quelqu'un dit : -« Quand tu dis ça, ça me blesse.

- Est-ce que tu te sens blessé, parce que j'ai dit cela ? »... Dans la gueule du chacal.

Le chacal adore que nous, on prenne nos responsabilités pour ses sentiments. Maintenant, le chacal peut utiliser ces sentiments comme arme. La girafe ne prend jamais la responsabilité des sentiments de quelqu'un d'autre. Et la girafe n'attribue jamais la responsabilité à l'autre pour ses propres sentiments. Voilà le rythme de la danse girafe :

Tu sens parce que tu....

Je sens parce que je ...

Le chacal chante :

Je sens parce que tu...

Tu sens parce que je...

Et ça, ça aboutie à ce qu'on appelle, de nos jours, la co-dépendance, où les gens assument la responsabilité des sentiments d'un autre. Quand nous donnons à partir de ce type d'énergie, il est très difficile de donner par un élan du coeur.

Scène 22 : Exprimer de la gratitude

Alors avant la fin de notre soirée, je voudrai couvrir une chose dont je n'ai pas parlé à la session antérieur. Jusqu'ici nous avons regardé la CNV dans les situations conflictuelles. Et nous avons vu dans ces situations conflictuelles, l'importance qu'il y a à se mettre en lien avec les besoins et de bien comprendre les besoins, ainsi que les sentiments et les demandes.

C'est là en peu de mots, le langage de la CNV. Ce qui est vivant en nous et ce qui nous rendrait la vie plus belle. Mais c'est aussi important de savoir célébrer et d'exprimer la gratitude. Alors voyons comment exprimer la gratitude en langage chacal.

C'est un professeur qui parle à un élève :

« - Tu as fait un rapport très bon. Tu es un très bon élève. »

Et voici comment le même chacal exprime sa reconnaissance à un ami.

« - Tu es très gentil. »

Est-ce que vous avez observé la même forme dans les deux cas ? Un jugement de ce qu'est l'autre. C'est la même chose que de dire à quelqu'un : « Tu es bête ! », quand on dit « Tu es intelligent ! » C'est la même chose dans le sens que l'on émet un jugement à propos d'un autre. Vous parlez comme si vous savez ce qu'est quelqu'un. Ça fait partie du jeu de la violence. Punition, récompense.

« -Mais ça marche ! »

Ça je l'entends beaucoup des cadres dans l'industrie et de professeurs avec lesquels je travaille. « Ça marche ! La recherche montre que si vous faites des éloges et des compliments aux employés la productivité augmente. Ou si les professeurs émettent des éloges et des compliments aux élèves, les élèves travaillent plus durs. »

Non chacal, regarde encore une fois les résultats des recherches. Tu verras que ça c'est vrai, pour un laps de temps très court jusqu'au moment où les gens s'aperçoivent que éloges et compliments sont utilisés pour manipuler, comme récompense pour que les gens continuent de se comporter comme on aimerait qu'ils se comportent. Et dès que les gens commencent à s'apercevoir de cela, non seulement ça ne continue pas à améliorer les performances, tout le contraire ça détruit la beauté et l'intégrité de la gratitude. Maintenant c'est difficile d'avoir confiance devant la gratitude tellement on a appris à l'utiliser à des fins de manipulation. Donc en CNV, on n'exprime jamais la gratitude sous forme de récompense. On exprime de la gratitude pour célébrer. On veut célébrer la façon dont notre vie a été enrichie par ce qu'a fait un autre. Quand les gens peuvent avoir confiance qu'il n'y a pas de récompense, à ce moment-là ça enrichie la vie. Parce qu'il n'y a rien que nous aimons plus que d'enrichir la vie des autres. Donc voilà ce qui motive la gratitude. C'est la célébration et non pas récompenser. Et la gratitude alors prend quelle forme ? Une observation claire et une expression honnête des sentiments et besoins, on dit à la personne exactement ce qu'elle a fait. Et ce que vous ressentez et quel est le besoin chez vous qui est comblé.

Pour un groupe de professeurs avec lesquels je travaillais je n'avais pas rendu ça assez clair parce que dès la fin de l'atelier, un des profs court vers moi.

Et elle dit : - « Mais t'es brillant ! ».

J'ai dit : - « Ça n'aide pas. »

Elle a dit : - « Qu'est ce que ça veut dire ? ».

J'ai dit : - « On m'a appelé de beaucoup de noms dans ma vie. Parfois positif, parfois tout le contraire, je n'ai aucun souvenir d'avoir pris quelque chose de valable quand quelqu'un m'a dit ce que j'étais.

- Alors qu'est-ce que tu aimerais bien entendre ?

- Mais rappelle-toi ce que j'ai dit dans l'atelier : une observation claire pour commencer. Qu'est ce que j'ai fait qui a enrichi ta vie ?

- Ah t'es tellement intelligent !

- Ça n'aide pas.

- Ah ok, j'ai compris»

Maintenant elle a ouvert son cahier. « -Tu as dit c'est deux choses-là »

Elle avait écrit deux choses que j'avais dites.

Et j'ai dit, bon: «- Oui, je reconnais d'avoir dit ça. »

Déjà je reçois plus de la gratitude dès que je vois ce que j'ai fait avec précision et qui a contribué à enrichir sa vie.

«- Et maintenant j'aimerais savoir comment tu te sens quand j'ai dit ces deux choses.

- Je suis plein d'espoir et je suis soulagée.
- Je pourrai recevoir beaucoup de gratitude si je pouvais savoir quel était le besoin qui fait que tu as maintenant de l'espoir et que tu te sens soulagée?
- Marshall, j'ai ce fils de 18 ans et depuis qu'il est petit enfant, le moment que nous commençons à nous disputer c'est interminable. Et j'avais besoin de quelque chose qui m'aiderait à me mettre en lien avec lui mais d'une autre façon. Et tu as comblé ce besoin que j'avais en me donnant des orientations concrètes pour comment établir le lien avec lui. »

Alors mettez-vous à ma place, vous voyez la différence entre le compliment et voir clairement comment la vie de la personne a été enrichie. Voilà c'est comme cela que nous exprimons la gratitude en CNV. Mais c'est aussi important de savoir comment se mettre en lien de façon empathique avec de la gratitude.

Scène 23 : Recevoir de la gratitude

Ça s'est une des choses les plus difficiles pour les gens qui parlent chacal. Si on veut vraiment effrayer un chacal, exprimer au chacal de la gratitude sincère. Et vous obtiendrez ce type de réponse en retour. Vous verrez les premiers signes de tension, et puis le chacal va dire : « Euh de rien ! » Vous avez entendu ça ? « De rien. » Oui, oui, il y a tellement de peur dans ces yeux, « De rien » Donc j'ai posé la question à beaucoup de chacal dans beaucoup de pays.

« - Pourquoi ils ont tellement peur de recevoir de la gratitude ?

- Ben je sais pas si je méritais ça. »

Oh, ça c'est triste quand on croit qu'il faut mériter. Quel concept tragique que celui de mériter. Et puis d'autres chacals disent ceci : « Mais y'a rien contre l'humilité non ? Tu ne crois pas que c'est égoïste que d'accepter l'expression de gratitude. »

Alor je cite un premier ministre israélien qui a dit à un de ses membres du parlement : « Ne sois pas si humble, t'es pas si fort que ça. »

Scène 24 : Remerciements

Mais la raison véritable je crois qui fait qu'il est difficile pour nous de recevoir la gratitude et d'exprimer de façon très puissante dans la cime, comme on dit en français. Et ça fait l'objet d'une citation par Nelson Mandela : « C'est notre lumière et non pas notre obscurité qui nous effraie le plus. » Si on est éduqués dans un monde chacal, où la façon dont d'autres nous jugent, colorent toute notre vie, il est difficile de rester conscients de combien on peut enrichir la vie et combien cela est merveilleux.