



# APAISER LA COMMUNICATION



Il y a bientôt vingt-cinq ans, **Éliane Régis** a rencontré le maître Thich Nhât Hanh et Marshall Rosenberg, le fondateur de la Communication NonViolente, à un mois d'intervalle. Touchée par la qualité de présence du maître zen vietnamien et l'accord parfait qu'elle sentait entre l'homme et son enseignement, elle rejoint la communauté laïque autour du maître et reçoit de lui la lampe pour partager le Dharma en 2012. Alors qu'elle donnait déjà des formations dans le domaine de la communication, elle rencontre la Communication NonViolente fondée par Marshall Rosenberg et est profondément touchée par la pertinence de ce processus. Formatrice certifiée par le Centre international de Communication NonViolente (CNVC) depuis 2004, Éliane Régis n'a de cesse de partager la pratique bouddhique et la pratique laïque de la CNV, deux pratiques qui partagent beaucoup de points communs, notamment basés sur l'attention, l'attention aux situations extérieures et l'attention aux situations intérieures de l'esprit.

*Par Philippe Judenne*

# P

## **ouvez-vous nous décrire le processus OSBD ?**

La Communication NonViolente selon le processus de Marshall Rosenberg présente quatre étapes dans les situations que nous traversons, c'est le processus OSBD où sont exercés 4 entraînements : l'entraînement à l'**O**bservation (précise, concrète, sans évaluation), l'entraînement à la reconnaissance du **S**entiment (sensations corporelles et émotions, sans évaluation), l'identification d'un **B**esoin (énergie vitale) et l'expression d'une **D**emande (à soi, à l'autre ou un groupe : elle est précise, concrète, négociable dans l'instant, car elle n'est pas une exigence).

Ainsi une communication sur un mode habituel de réaction :

« Tu es encore en retard ! Il y en a marre, t'es vraiment dans ta bulle » peut se transformer avec le processus OSBD :

- *Quand je vois que tu arrives à 10h, alors qu'on avait RDV à 9h30,*
- *Je me sens agacé*
- *Car j'ai besoin de fiabilité et de m'organiser dans la gestion de mon temps.*
- *Est-ce que tu serais d'accord de me prévenir par téléphone une prochaine fois ?*

Avec de l'entraînement et l'habitude qui s'affine, l'expression en quatre étapes qui peut sembler mécanique au départ devient plus fluide et peut se manifester

dans un langage courant :

- *Tu arrives 30 minutes après l'heure du rendez-vous. Je suis agacé parce que j'aime avoir de la visibilité sur la gestion de mon temps. Est-ce que tu peux me dire ce qui s'est passé pour toi et comment nous pouvons faire la prochaine fois ?*

Il s'agit d'un processus de communication qui peut être intégré par chacun et apporter beaucoup d'apaisement dans nos échanges avec les autres. Ce processus augmente nos chances d'une écoute mutuelle pour un dialogue constructif, constructif car il sera en mesure de satisfaire, ou au moins reconnaître, les besoins de chacun.

## **L'OSBD est un outil qui peut être utilisé de plusieurs manières. Pourquoi parler d'abord d'intention ?**

Parce que c'est le plus important. Imaginons un couteau qui est un outil. Nous pouvons l'utiliser tout autant pour tuer quelqu'un que pour éplucher une pomme et nous nourrir. Le plus important n'est donc pas l'outil, mais de savoir dans quelle intention, dans quel état d'esprit je vais l'utiliser.

Dans notre mode habituel de rencontrer l'autre, l'intention va être malheureusement le plus souvent de jouer un peu au jeu de « qui a tort, qui a raison » – et de vouloir le convaincre (parce que c'est nous qui avons raison). Nous allons exercer une forme de pouvoir sur l'autre et nous pouvons être sous le coup de l'émotion. Il n'y a aucun recul, aucun discernement sur ce qui est vécu et nous allons plutôt être dans le jugement, la critique et la conviction. Cela alimente un dialogue ping-pong dans lequel on ne va pas s'entendre et dans lequel on va se couper la

parole. Nous ne sommes absolument pas dans un dialogue apaisé dans lequel il y a de la compréhension mutuelle, et nous sommes loin de cheminer ensemble peut-être vers une solution.

L'intention du processus de la Communication NonViolente est l'art de se relier à soi-même, de se relier à l'autre pour être dans une qualité de relation qui va privilégier la compréhension mutuelle des besoins qui sont présents et vivants dans l'instant – avant d'aller vers une solution. L'OSBD peut paraître simple en théorie, mais il demande beaucoup de temps pour que nous puissions l'intégrer réellement.

***Est-ce que la compréhension mutuelle, cette écoute et cette formulation bienveillante passe par des cycles Observation Sentiment Besoin Demande qui s'affinent au fur et à mesure des échanges ? Pourquoi l'empathie est-elle déterminante ?***

L'auto-empathie, déjà, consiste à prendre le temps de s'arrêter avec le processus OSBD pour observer ce qui se passe pour soi très concrètement. C'est un temps où je me relie à moi-même par des questions : *quelle est l'observation ? Quelles sont mes perceptions ? Qu'est-ce que je me dis ? Quelles sont mes sensations corporelles, émotions ? Quels sont mes besoins ? Qu'est-ce qui me rendrait la vie plus belle ? Et puis quelle demande je peux faire ? À moi, à l'autre ?* Ce n'est pas un temps d'analyse intellectuelle, mais de ressentir (ralentir pour ressentir !). L'auto-empathie est vraiment un temps d'arrêt qui n'est pas simple à s'offrir, parfois je peux demander du soutien, oser faire une demande, faire confiance à une personne qui pourra m'offrir de l'écoute empathique qui sera sans conseil, sans jugement. Cette personne nous offre alors une qualité de

présence, d'écoute pour nous aider à voir en nous-même ce qui se passe pour nous dans l'ici et le maintenant.

Quand nous découvrons le processus, nous apprenons les trois postures : l'auto-empathie – clarifier pour soi, l'expression authentique et l'écoute empathique. Cela rejoint beaucoup le 4e entraînement à la Pleine Conscience enseigné au Village des Pruniers.

Lorsque je suis avec quelqu'un qui ne connaît pas du tout la Communication NonViolente, j'essaie de rester dans l'ouverture du cœur, c'est-à-dire que j'exprime ce qui est vivant chez moi, les sentiments et les besoins. Je suis dans une expression authentique. Même si l'autre a des jugements et des critiques, je ne vais pas les écouter – et je ne dis pas que c'est simple, mais je ne vais pas écouter ses préjugés et autres, je ne vais pas les prendre contre moi. Je vais essayer de traduire et de me relier à ce que la personne vit : *Derrière les jugements, ici et maintenant, quels sont ses sentiments et besoins ?* Dans ce cas-là, petit à petit, la personne va se sentir rejointe dans ce qu'elle vit et va créer pour elle aussi un espace de détente, et peut-être d'ouverture à ce que je vis. C'est une danse. Parfois je suis attentive à ce qui se passe en moi et puis parfois cela me demande d'être attentive un peu plus de temps à l'autre. Cette écoute empathique aide la personne à toucher ce qu'elle vit concrètement. Et quand, ensemble, nous sommes reliés à nos besoins, alors ensemble que pourrions-nous faire ?

Parfois juste la reconnaissance de ce qu'on vit est déjà très importante. Et cela prend plus ou moins de temps. Et parfois, nous pouvons aussi ne pas y arriver pour toute sorte de raisons.

C'est important aussi de voir et de re-

connaître qu'il n'y a pas d'obligation de dialogue ni d'obligation de qualité dans la relation. Sinon, nous allons être encore dans une exigence, une forme de violence et pas dans un chemin de paix et d'ouverture.

***Est-ce qu'une intention peut en cacher une autre ? C'est-à-dire que même si j'ai envie que tout se passe bien avec quelqu'un et que j'adopte une manière de m'exprimer très conciliante, je peux avoir inconsciemment un ressentiment de colère qui n'est pas vu. Et la volonté de conciliation est quand même liée à cette colère-là. Est-ce que le processus de CNV peut dénouer ce genre de nœud ?***

Oui, et il est vrai que ça prend du temps. Nous n'avons pas forcément toujours conscience que nous avons des jugements, des interprétations, des désirs et des pensées qui nous disent « qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez l'autre ». Nous n'avons pas toujours conscience que nous pouvons vouloir changer l'autre. Marshall Rosenberg a dit : « *Si nous arrivons à exprimer nos besoins sans y mêler une image d'ennemi, nous arriverons à résoudre les conflits de manière pacifique*<sup>(1)</sup>. » En effet, même si je crois que mon intention est bonne et que j'ai encore une image qu'il y a quelque chose qui ne va pas chez l'autre, je vais le dire ou je vais le montrer au niveau non verbal. Et l'intention passe toujours par le non-verbal, par le rythme de la voix, par le ton de la voix. Je peux croire suivre le processus OSBD mais mon intention passe autrement. Et qu'est-ce que mon interlocuteur va capter ? C'est le non-verbal, c'est la voix, c'est le rythme de la parole et non pas ce que je dis. D'où l'importance d'être au clair avec son intention.

### LES CINQ ENTRAÎNEMENTS À LA PLEINE CONSCIENCE AU VILLAGE DES PRUNIERIERS

Il existe pour les laïcs bouddhistes cinq entraînements à la pleine conscience qui trouvent leur origine dans les cinq préceptes proposés par le Bouddha. Ils ont été développés et mis à jour de manière à représenter un moyen d'introduire la pleine conscience dans tous les domaines de la vie. Plutôt que des règles strictes, ils nous offrent un cadre pour réfléchir à nos actions, nos paroles et nos pensées afin de créer plus de bonheur pour nous-mêmes et pour le monde qui nous entoure.

#### LE 4<sup>e</sup> ENTRAÎNEMENT : PAROLE AIMANTE ET ÉCOUTE PROFONDE

Conscient-e de la souffrance provoquée par des paroles irréfléchies et par l'incapacité à écouter autrui, je suis déterminé-e à apprendre à parler à tous avec amour et à développer une écoute profonde qui soulage la souffrance et apporte paix et réconciliation entre moi-même et autrui, entre groupes ethniques, groupes religieux, et entre nations. Sachant que la parole peut être source de bonheur comme de souffrance, je m'engage à apprendre à parler avec sincérité, en employant des mots qui inspirent à chacun la confiance en soi, nourrissent la joie et l'espoir, et œuvrent à l'harmonie et à la compréhension mutuelle. Je suis déterminé-e à ne rien dire lorsque je suis en colère : je m'entraînerai à respirer et à marcher en pleine conscience, afin de reconnaître cette colère et de regarder profondément ses racines, tout particulièrement dans mes perceptions erronées et dans le manque de compréhension de ma propre souffrance et de la souffrance de la personne contre laquelle je suis en colère. Je m'entraînerai à dire la vérité et à écouter profondément, de manière à réduire la souffrance chez les autres et en moi-même, et à trouver des solutions aux situations difficiles. Je suis déterminé-e à ne répandre aucune information dont je ne suis pas certain-e et à ne rien dire qui puisse entraîner division, discorde ou rupture au sein d'une famille ou d'une communauté. Je m'engage à pratiquer l'effort juste afin de cultiver ma compréhension, mon amour, mon bonheur et ma tolérance, et de transformer jour après jour les semences de violence, de haine et de peur qui demeurent en moi.



Calligraphie de Thich Nhat Hanh

Souvent, nous y allons en disant : « Allez, on va avoir la solution. » À ce moment notre mode habituel de communication revient très vite et tout de suite nous pensons à la solution – c'est tellement important pour nous d'arriver à notre solution – en sautant la posture d'écouter : « Mais qu'est-ce que l'autre vit ? Qu'est-ce que l'autre a envie de me faire partager ? »

Quand les personnes sont dans le dialogue, parfois elles sont plus dans l'expression que dans l'écoute. Il y a déséquilibre. Donc c'est vrai que ça prend du temps. Et prendre du temps, ça veut dire vraiment prendre le temps de s'arrêter, pour observer – ce que l'on appelle dans le bouddhisme *samatha* (la méditation du calme mental). On observe ce qui se passe dans nos pensées et ce que nous

nous racontons sur la personne. Maintenant, pouvons-nous relier ce que nous nous racontons sur la personne à des observations concrètes et précises ou bien s'agit-il de perceptions qui sont erronées ? Thich Nhat Hanh nous enseigne que 99 % de nos difficultés de relation et de communication partent de nos perceptions erronées. Alors, est-ce que nous pouvons nous mettre à l'ouvrage d'observer même nos perceptions erronées ? Qu'avons-nous réellement vu et entendu ?

#### **Est-ce que j'en suis sûr ?**

Voilà un premier temps qui va nous aider. Et ensuite, si nous avons des jugements sur la personne au niveau de nos pensées, est-ce que nous pouvons aller vérifier ? L'investigation à mener est de

voir ce que cela dit de nous en termes de besoin. Et nous allons traduire nos jugements en besoin. Par exemple, si nous trouvons qu'une personne est égoïste et qu'elle ne pense qu'à elle, est-ce que nous pouvons voir que nous aimerions plus de réciprocité, plus d'échanges, plus d'équilibre dans l'écoute et la prise en compte aussi de notre réalité ? C'est-à-dire que nous traduisons notre pensée « elle est égoïste » dans nos besoins.

Quand nous sommes au niveau de nos besoins, et une fois que nous avons vu ce qui se passe pour nous, il y a quelque chose qui peut s'alléger : « Ah, voilà ce qui se passe », et déclencher : « Qu'est-ce qui se passe pour l'autre ? » Cela devient une véritable ouverture. Et une confiance aussi dans l'intention de nous exprimer, mais aussi de découvrir ce qui se passe

pour l'autre. Et c'est au service d'un vrai dialogue constructif.

### **Pourquoi l'attention aux émotions est-elle primordiale dans la Communication NonViolente ?**

Dans un dialogue, à partir d'une observation, nous allons partager essentiellement les émotions et les besoins avant d'aller à une solution. Ce qui est vivant dans l'ici et le maintenant, ce sont les sentiments, les émotions et les besoins. Ils constituent la base, le cœur de ce qu'il y a à échanger. Il est très important dans la Communication NonViolente de faire la différence entre ce qui déclenche une émotion, un stimulus constatable par l'observation, et la cause profonde de cette émotion. Si quelqu'un nous dit quelque chose ou si nous voyons quelque chose, ou si nous pensons quelque chose, cela peut déclencher une émotion. C'est le stimulus. Mais la cause profonde de l'émotion est en nous, elle est dans un besoin satisfait ou non satisfait.

Nous avons des certitudes, nous posons des étiquettes et des diagnostics, nous sommes dans le jugement, nous faisons des généralisations. Cela est produit par

nos conditionnements culturels, familiaux et nos systèmes de croyances qui nous plongent dans des exigences, qui nous coupent et nous empêchent de nous relier à la vie, à ce qui nous traverse, à l'interdépendance, à l'humanité et aux êtres humains.

Dans nos logiques habituelles on sera enclins à se « cacher » derrière un rôle de père, de mère, de professeur à partir duquel on agit vers l'autre. Nous avons été élevés comme ça. En tant que père, je dois faire cela, en tant que professeur je dois faire ceci. En tant que parent, nous avons à cœur de transmettre des valeurs et de donner le meilleur à nos enfants, pour leur propre bien, bien sûr.

Mais au moment du dialogue, dans l'échange, mon besoin en tant que parent, en tant que professeur n'est pas supérieur à celui de l'autre, en tant qu'enfant, en tant qu'élève. C'est à cet endroit-là qu'un humain est équivalent à un autre humain. Mais nous naissons avec la croyance par exemple qu'une maman se doit de bien faire. « Je dois être une bonne mère. » Et en fait, quelle violence elle se fait à elle-même ! Et il y a de fortes chances que cette exigence et

cette violence entraînent une répercussion dans la relation à l'enfant. Et nous pouvons transposer au père, au responsable hiérarchique, au professeur et à plein d'autres rôles, bien sûr.

La première des quatre nobles vérités enseignées par le Bouddha est l'existence de la souffrance. Souvent, plutôt que de voir notre souffrance, nous allons chercher ce qui ne va pas chez l'autre. Reconnaître notre souffrance, c'est oser y aller. « Qu'est-ce qu'il y a dans ma souffrance ? » C'est oser s'arrêter, ralentir pour observer, ralentir pour ressentir et regarder les origines de sa souffrance.

Faire la différence entre le déclencheur de l'émotion et sa cause profonde est un chemin où nous allons arrêter de rejeter la faute sur l'autre et où nous allons voir notre part de responsabilité. Pour la CNV, il s'agit aussi de transformer nos jugements en besoins en voyant quels sont nos besoins qui ne sont pas satisfaits dans une situation.

Pour moi, le chemin de la Communication NonViolente est de se relier au meilleur de nous-mêmes pour être au service des autres. Et ça, pour moi, c'est un chemin de bodhisattva. ●



Thich Nhat Hanh calligraphiant



Marshall Rosenberg



### **POUR EN SAVOIR PLUS**

#### **Marshall Rosenberg**

*Parler de paix dans un monde de conflit*  
Éditions Jouvence, 2009.

#### **Thomas d'Ansembourg**

*Du je au nous, L'intériorité citoyenne,  
le meilleur de soi au service de tous*  
Les Éditions de l'homme, 2023.