

SERENA RUST

Quand la girafe danse avec le chacal

LES QUATRE TEMPS
DE LA COMMUNICATION
NON VIOLENTE®

Traduit de l'allemand par Daniel Béguin
avec la collaboration d'Anne Bourrit,
Nicolas Bagnoud et Nathalie Membrez



JouVence
poche

La CNV aux Éditions Jouvence

Petit Cahier d'exercices : La Communication NonViolente,

D^r Anne van Stappen

Être vraiment soi, aimer pleinement l'autre, Marshall B. Rosenberg

Élever nos enfants avec bienveillance, Marshall B. Rosenberg

Pratique de la Communication NonViolente, Wayland Myers

Dénouer les conflits par la Communication NonViolente,

Marshall B. Rosenberg (avec Gabriele Seils)

Nous arriverons à nous entendre !,

Marshall B. Rosenberg, Shari Klein et Neill Gibson

La Communication NonViolente au quotidien,

Marshall B. Rosenberg

Les Bases spirituelles de la Communication NonViolente,

Marshall B. Rosenberg

Les Ressources insoupçonnées de la colère, Marshall B. Rosenberg

Sagesse et puissance de la Communication NonViolente,

D^r Anne van Stappen

ÉDITIONS JOUVENCE

France: BP 90107 – 74160 Saint-Julien-en-Genevois Cedex

Suisse: Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Site Internet: www.editions-jouvence.com

E-mail: info@editions-jouvence.com

Catalogue gratuit sur simple demande

© Version originale: *Wenn die Giraffe mit dem Wolf tanzt*

– *Vier Schritte zu einer einfühlsamen Kommunikation,*

by Serena Rust, Koha Verlag, Burgrain, 2007

© Version française, Éditions Jouvence, 2008

© Éditions Jouvence, 2022, pour la présente édition

ISBN: 978-2-88953-596-5

Maquette intérieure : Nord Compo

Mise en page : SIR

Illustration de couverture : Victoria Roussel

Couverture : Éditions Jouvence

Maquette de couverture : Antartik

SOMMAIRE

Avant-propos.....	7
Prologue : Une langue qui s'adresse au cœur.....	11

Première partie **Des chacals & des girafes**

À quoi sert la Communication NonViolente?..	19
Les symboles de la girafe et du chacal	23
Premier coup d'œil dans le paradis de la girafe..	25
Dans le monde du chacal	31
Approche du langage détourné du chacal.....	35
Incursion dans l'univers des girafes	45
Oreilles de chacals et oreilles de girafes	49
L'âme du musicien fait toute la musique	57

Deuxième partie **Les quatre étapes de la CNV**

Le processus	67
Guide résumé des quatre étapes	95

Troisième partie **Quand la girafe danse avec le chacal**

Sur la piste de danse	105
Danses de chacals très spéciales.....	129
Le cri de la girafe ou comment parler librement au lieu de rentrer sa colère	131

Coupable ? Quel dommage !.....	143
L'expression de la gratitude, une nourriture riche et saine.....	151
Annexes	163
Qui est Marshall B. Rosenberg ?	165
Listes de sentiments et de besoins	167
Remerciements.....	179
L'autrice	183
Adresses pour la Communication NonViolente	185

PROLOGUE

UNE LANGUE QUI S'ADRESSE AU CŒUR

*« Il existe un lieu, au-delà du bien et du mal,
et c'est là que nous nous rencontrerons. »*

RUMI

Il y a quelques années de cela, je découvrais la Communication NonViolente¹ (CNV) en « live » ; Marshall B. Rosenberg avait intitulé son séminaire « Les mots sont des fenêtres (ou des murs) »². À cette époque, j'étais loin de me douter que j'aurais besoin de cette CNV ; j'étais intimement persuadée que ma façon d'être avec les gens était tout ce qu'il y a de plus attentive

1. N.d.T. : Le terme Communication NonViolente est une marque. Les majuscules et l'absence de trait d'union dans l'adjectif en font partie. Dans ce texte, le terme non-violent sera orthographié de manière « correcte » s'il est utilisé dans son sens commun dans la phrase.

2. N.d.T. : C'est le titre de l'ouvrage rédigé par Marshall B. Rosenberg pour présenter les bases de la Communication NonViolente (Éditions Jouvence, 2016).

et aimable. Bien sûr, cela m'arrivait – comme à tout le monde – d'exploser lorsque j'étais confrontée à une situation difficile, mais j'estimais que les orages étaient bénéfiques, qu'ils assainissaient l'atmosphère. J'acceptais comme une évidence incontournable que certains de mes dialogues tournent au vinaigre et finissent de temps à autre en conflit sans issue, mais chacun sait que la vie est parfois difficile... et qu'il est normal de se sentir stressé!

Communication NonViolente? Ce terme me paraissait mou: la vie devient plate si l'on doit abandonner son «mordant», sa «personnalité», n'est-ce pas? Toute cette mollesse me paraissait suspecte. Mais ma curiosité était plus forte. D'ailleurs, Marshall B. Rosenberg était précédé par une réputation de médiateur international, ayant réussi à faire communiquer des Israéliens avec des Palestiniens. Je devinais que la CNV devait être plus qu'une nouvelle technique de communication.

Au cours d'un jeu de rôle auquel j'avais pu participer lors de ce premier séminaire, j'eus l'occasion d'expérimenter la méthode. Cela a été pour moi incroyable de me sentir accueillie à ce point, tant par l'attitude empathique de cet homme, qu'au travers des dialogues menés à l'aide de ce processus de communication.

Je me sentais comme allégée d'un poids... et invitée à partager tout ce qui me pesait sur le cœur dans le rôle que je jouais. Une sorte de courant s'était établi entre nous, puissant et plein de confiance. Dans cet espace d'accueil, mes barrières et mes réticences fondaient et je m'étonnais de ma capacité à entendre les besoins de cet homme inconnu, assis là en face de moi. Et finalement, j'ai senti monter en moi une furieuse envie de trouver comment satisfaire concrètement ses besoins en même temps que les miens : la solution était mûre comme une pomme qui tombe de l'arbre. Le conflit initial avait perdu de son acuité ; la chaleur de la relation en même temps que sa force étaient un bon terreau pour faire émerger une solution praticable.

J'étais si profondément bouleversée par cette puissante expérience que j'ai voulu en savoir plus. Je me suis donc mise en piste pour découvrir quel secret se cachait dans cet homme.

*« La plus belle expérience
qu'il nous soit donné de vivre
est de découvrir l'aspect secret des choses. »*

ALBERT EINSTEIN

Je me disais en mon for intérieur qu'une si belle expérience devait être reproductible. Mais à quelles conditions ? Là résidait le mystère. Dès lors, je n'eus plus qu'une seule idée en tête : comprendre, apprendre, exercer, vivre et transmettre ce mystère.

Marshall B. Rosenberg se sert de deux animaux fétiches pour faire découvrir avec humour comment fonctionne la communication : le chacal et la girafe, qui symbolisent deux manières d'être au monde. Il les fait dialoguer ; les auditeurs sont captivés.

La CNV se décline en quatre étapes, qui représentent une sorte de carte topographique et nous permettent d'atteindre le pays des girafes. Le chemin peut se dessiner clairement devant nous ou se perdre dans le jeu dansant des ombres et des lumières. Notre parcours d'apprentissage nous oblige parfois à nous frayer un chemin à la machette dans la forêt de nos certitudes ; à d'autres moments, nous dominons un paysage doux, vallonné et fleuri ; d'autres fois encore, nous sommes réchauffés et ragaillardis, comme si nous prenions un bain de soleil.

Ce n'est pas un hasard si ce livre s'intitule *Quand la girafe danse avec le chacal*. Il y est question d'augmenter notre liberté de mouvement (intérieur), d'élargir nos capacités d'action, de renforcer notre liberté de choix et de

prendre plus de responsabilités. Pour participer à cette danse, trois qualités sont nécessaires : lâcher-prise, patience et beaucoup de bienveillance envers soi-même. Le chemin est le but !

Je vous invite à m'accompagner dans une sorte de chasse au trésor dans les dédales de ce livre. Il s'agit, ni plus ni moins, de trouver le diamant de la bienveillance – envers soi et envers les autres. Un plaisir partagé en vaut deux, dit-on. Ce dicton populaire énonce un des principes fondamentaux de la CNV. Cette langue permet de nouer des liens, de manifester de l'empathie envers soi et les autres et de développer une belle créativité relationnelle. Je m'adresse à toutes celles et à tous ceux qui veulent se faire une première idée des moyens dont nous disposons pour nous écouter et nous comprendre dans la vie quotidienne.

Première partie

Des chacals & des girafes

À QUOI SERT LA COMMUNICATION NONVIOLENTE ?

*« Ne te demande pas de quoi le monde
a besoin ; demande-toi ce qui, toi,
te rend vivant et ensuite va et fais-le !
Car le monde a besoin de femmes
et d'hommes qui sont devenus vivants. »*

HAROLD WHITMAN

Imaginez la scène : votre mari vous fait un reproche... et vous n'en faites pas une maladie ! Ou inversement : vous, l'homme, êtes déçu et fâché ; quelque chose ne s'est pas passé comme vous l'entendiez... et votre femme vous comprend ! Ne serait-ce pas magnifique ?

La CNV est une méthode pour se relier à la partie de soi qui est capable de comprendre avec son cœur. Si nous pouvons accéder à cette force intérieure et entrer en relation de cœur à cœur avec les autres, nous saurons alors comment aborder les conflits – et les résoudre – de manière que chacun des protagonistes en ressorte grandi.

Gandhi avait déjà découvert que nous avons tous une capacité naturelle à manifester de

l'attention bienveillante aux autres et que cette capacité peut se redéployer si nous faisons baisser le niveau d'agressivité d'abord en nous-mêmes. Marshall B. Rosenberg s'est inspiré de ce constat de Gandhi pour qualifier de non-violent ce processus de communication.

Mon intention dans ce livre est de vous présenter ce processus, somme toute assez simple à comprendre, et qui se déroule en quatre étapes. Cette démarche peut vous aider à démêler l'écheveau de vos pensées, désirs, représentations, sentiments ou intérêts. Vous serez ensuite capable de « retricoter » votre monde intérieur comme un patchwork coloré, avec d'un côté les besoins et de l'autre les sentiments. Vous verrez alors que la violence de vos réactions faiblit ; un beau jour, vous n'en aurez plus besoin... ni pour vous flageller vous-même ni pour descendre l'autre en flamme.

Une autre image me vient : vous pourrez dire à votre voisin ou votre partenaire comment vous vous sentez réellement, sans glisser subrepticement une peau de banane sous ses pieds ; et vous serez à même de comprendre ce que l'autre vit, sans vous sentir piqué(e) au vif par des paroles blessantes qui pourraient encore sortir de sa bouche.

Et encore autre chose : si vous utilisez ce processus de manière adéquate, le message passera

mieux lorsque vous exprimerez à autrui votre reconnaissance ou votre gratitude. Et si vous débutez une relation sur cette base-là, je vous promets des sommets de douceur et de bien-être. Je vous en reparlerai plus loin, au chapitre dédié à l'expression de soi.

Vous découvrirez aussi que la CNV rend la communication plus vivante : chacun de nos dialogues intérieurs, chacun de nos échanges avec autrui devient plus profond... un bonheur à vivre ! Il n'est pas nécessaire qu'il y ait d'abord de la « casse » sentimentale, que nos échanges s'embourbent dans des conflits inextricables ; non, les fruits de ce processus se récoltent dès le premier instant où l'on ose s'y aventurer.

Il est vrai que nous sommes souvent très démunis face au cercle vicieux des piques et des ripostes que nous nous envoyons à la figure du matin au soir, sans savoir comment en sortir. Or, la CNV nous offre une issue, car elle nous permet d'exprimer nos besoins. Nos dialogues et nos échanges prennent des couleurs plus vives, les couleurs de nos sentiments enfin révélés. Cette méthode nous rend plus audacieux ; elle nous incite à laisser tomber les masques et les préjugés habituels... et à prendre le risque d'appréhender autrui tel qu'il est et de parier sur ses bonnes intentions envers nous.

D'abord préparer le terreau ; la solution germera d'elle-même et grandira dans une atmosphère de confiance, dès lors que nous aurons pris l'initiative de l'ouverture. C'est un jeu « gagnant-gagnant ». En effet, en tant qu'« être social », nous sommes souvent dépendants des autres pour satisfaire nos besoins. La CNV est une nouvelle langue, directe, chaleureuse, vivante, qui va droit au cœur.

J'entends d'ici les voix sceptiques et ironiques chez certains d'entre vous. Je suis bien consciente qu'au stade actuel, les affirmations péremptoires que je pose n'entrent guère dans le cadre de vos représentations habituelles et heurtent vos certitudes. Nos gardiens de l'ordre, Sire Doute et Dame Vérification, sont sur le qui-vive ! Je vous propose de les emmener avec vous dans notre petit voyage exploratoire et je leur promets que la CNV leur permettra de baisser la garde et de leur simplifier la vie.

LES SYMBOLES DE LA GIRAFE ET DU CHACAL

*« La vérité n'est vraie que si elle peut
aussi contenir son contraire. »*

RUDOLPH MANN

La girafe et le chacal seront nos compagnons de route à travers les pages de ce livre. Le chacal va interpréter le rôle de la partie de nous qui joint à chacune de ses paroles une interprétation et qui voit derrière chaque remarque un jugement. Nous sommes assez nombreux à nous reconnaître dans ce chacal. Il va nous aider à comprendre pourquoi nos échanges avec autrui tournent parfois au vinaigre, alors que nous avons les meilleures intentions du monde.

La girafe viendra à la rescousse pour nous montrer comment nous pourrions – ou aurions pu – élargir notre vision et ouvrir le dialogue. Mais surtout, et cela fait toute la différence, elle est capable de manifester ses sentiments et d'exprimer ses besoins au cours du dialogue, c'est pourquoi la CNV est aussi parfois appelée « communication empathique ».

Il va de soi, qu'en réalité, nous ne sommes jamais tout à fait chacal ni tout à fait girafe. Ce sont des stéréotypes, des styles de communication et des modes de compréhension qui marquent nos échanges en proportions variables, selon qui nous rencontrons, nos fragilités du moment et la situation que nous vivons. Parfois, nous sommes des chacals avec des taches de girafe sur notre fourrure, parfois des girafes à queue de chacal.

Nous possédons, en général, parfaitement la langue chacal, empreinte en permanence d'évaluations et qui cherche à démontrer que nous sommes meilleur(e) que l'autre. Du moins, c'est ce que je pensais au début. En réalité, c'est la langue chacal qui nous possède, à notre insu, tant il est vrai que c'est la langue de nos parents et de nos grands-parents, dans laquelle nous avons baigné et qui a imprégné et structuré notre mode de pensée.

Il m'est arrivé d'être interpellée par des amis des animaux qui trouvaient injuste d'avoir collé pareille étiquette sur le chacal. À ceux-là, je recommanderais : « Commencez à feuilleter ce livre et laissez-vous toucher par les dessins ! » J'espère ainsi qu'ils devineront ma gratitude à l'égard du chacal, même s'il commence souvent par mordre. J'ai beaucoup de tendresse pour lui, qui nous accompagne si fidèlement.