

La communication bienveillante : une approche créatrice de liens

Mariette Schifferer est formatrice en communication bienveillante. Dans cet article, elle apporte aux lectrices et lecteurs d'Esperluette un éclairage sur des outils à la portée de chacun.e pour créer un attachement sécure et favoriser une juste estime de soi chez l'enfant (mais pas que !).

Nous, les êtres humains - où que nous vivions sur la planète, quelles que soient nos origines, notre couleur ou notre religion – nous possédons tous au moins deux choses en commun : les émotions et les besoins. Alors, si nous utilisons ce langage, nous pouvons parvenir à nous comprendre. Attention ! Pas nécessairement nous mettre d'accord. Mais au moins nous comprendre. C'est avec cette approche de la relation que Marshall Rosenberg (psychologue américain décédé en 2015) a pensé la philosophie et les outils de la Communication Non Violente (CNV).

On constate que les bébés sont, dès leur naissance, très en lien avec leurs besoins de nourriture, de chaleur, de propreté, d'attention, de tendresse, d'amour. Puis, en grandissant, ce sont les besoins de reconnaissance, d'appartenance, de compréhension, d'expression, d'écoute qui s'expriment de plus en plus.

Par ailleurs, le jeune enfant ne dispose pas de filtre entre ce qu'il vit dans son intériorité et son état émotionnel. Lorsque ses besoins sont nourris, il éprouve des sentiments agréables, se sentant rassuré, accueilli et entendu. Et, lorsque ce n'est pas le cas, il signale immédiatement son inconfort en laissant librement ses émotions surgir.

Assez vite cependant, les adultes (pas tous heureusement) souhaitent mettre bon ordre à cela : « *Mais non tu n'as pas mal !* » « *Un garçon ça ne pleure pas !* » « *Arrête tes caprices !* » « *Arrête de rire bêtement !* » « *Mais non tu n'es pas triste !* », etc.

Alors l'enfant comprend que ses émotions ne sont plus les bienvenues, puisqu'il ne doit pas les communiquer. Et puis, si un adulte lui dit qu'il n'est pas triste, l'adulte doit sûrement avoir raison...

Alors, peu à peu, il va cesser d'exprimer ses émotions. Refouler. Cacher. Faire taire. S'éteindre un peu ?

Marshall Rosenberg avait vu juste : la Communication Non Violente est un processus extrêmement efficace ! ...En quelques mots, la proposition est la suivante :

1) Quels sont les faits dans cette situation inconfortable que je vis ?

Il s'agit d'essayer de relire ce qui m'arrive en écartant tout jugement, interprétation ou filtre pour essayer d'être aussi objectif.ve que possible.

Chez le jeune enfant, reconnaître les faits est plus aisé que chez l'adulte, lequel aura sans doute plus de mal à accepter de démêler ce qui s'est passé de ce qu'il a pensé.

**Or, ce sont très souvent nos pensées qui génèrent nos émotions. Si je me suis senti.e en colère, c'est parce que l'autre a dit ceci ou fait cela.
J'ai donc raison !**

Souvent, l'égo s'en mêle. Reconnaître une erreur, c'est mettre en danger son estime de soi si elle n'est pas suffisamment solide. Confusément, un sentiment de peur ou de danger peut être perçu. Or, le besoin de sécurité se révèle extrêmement précieux, puisqu'il nous permet de nous protéger.

2) Quelles sont mes émotions face à cette situation ?

C'est plus facile pour l'enfant (surtout jeune), puisqu'il est en lien direct avec ses émotions. Elles émergent naturellement du corps et génèrent larmes, rougeurs, accélération du cœur, sueur, ou contractions musculaires (le sourire par exemple, et la grimace aussi), etc.

Pour l'adulte, plus longtemps il aura verrouillé son accès aux émotions, plus il lui paraîtra compliqué de les laisser de nouveau se manifester. Surtout s'il a intégré la croyance que montrer ses émotions est une preuve de faiblesse.

3) Quels besoins ne sont pas nourris ?

L'intérêt de se reconnecter avec ses émotions permet, notamment, de cerner plus facilement ses besoins non nourris ; pas pour en faire reproche à soi ou aux autres, mais pour définir quelles actions concrètes il m'est possible de mettre en œuvre pour arranger la situation. C'est aussi pratico-pratique que cela !

**L'une des forces de la CNV est d'être un outil extrêmement efficace pour résoudre des difficultés. Rapidement qui plus est. Même si ce n'est pas toujours facile ni agréable sur le moment.
Mais vivre, est-ce une aventure facile ?**

4) Quelles solutions puis-je mettre en place ?

Tout ce cheminement – retrouver les faits, recontacter les émotions et découvrir les besoins non nourris - amène à envisager et expérimenter de nouvelles solutions (ou des stratégies) susceptibles d'améliorer de façon conséquente le « Vivre ici et maintenant », dans le respect de moi et des autres. Parfois, je réalise au travers de ce processus que, finalement, je ne veux rien mettre en place ! Mes besoins nécessitaient avant tout d'être reconnus et cela suffit à m'apaiser.

Pour l'enfant c'est vrai aussi. Il a besoin d'exprimer ce qu'il vit (agréable ou non) et que cela soit accueilli par l'adulte.

Il n'est pas toujours nécessaire d'aller plus loin pour apporter un apaisement.

Car une oreille attentive et bienveillante procure de la sécurité !

Un exemple ?

Paul pleure parce que sa petite sœur Léa est pendue trop souvent à son goût aux seins de Maman. Maman est agacée d'entendre Paul pleurer. Elle se sent fatiguée et démunie dans un moment de fragilité d'après l'accouchement.

Deux schémas possibles :

1) Si elle n'a pas appris à faire autrement, Maman se fâche « *Arrête de pleurer, tu vois bien que je dois m'occuper de Léa. Et sinon, va pleurer dans ta chambre* ».

Paul se sent encore plus seul et triste. Il a besoin d'être rassuré que Léa ne va pas prendre sa place dans le cœur de Maman. Peut-être que Paul va, à ses dépens, être submergé par la jalousie ?

Maman, elle, culpabilise, ses pensées lui racontent qu'elle n'est pas une « bonne » maman. La lassitude et le découragement gagnent encore plus de terrain.

2) Maman est en lien avec les émotions de Paul. Elle imagine qu'à sa place, elle se sentirait seule et triste et aurait aussi peur d'être moins aimée. « *Est-ce que tu te sens triste parce que je m'occupe de Léa ? Tu aimerais qu'on passe plus de temps ensemble toi et moi ?* »

Ici, Paul se sent accueilli avec ses émotions et voit ses besoins reconnus... Et Maman va peut-être proposer une stratégie : « *Léa va bientôt faire la sieste, j'aimerais bien qu'on passe du temps ensemble. Qu'en penses-tu ?* ».

Ainsi, lorsque l'adulte est en lien avec ses propres émotions, il sait aussi accueillir celles de l'enfant ; entre eux se crée un lien de confiance.

Or, pour grandir sereinement, un enfant a de nombreux besoins à nourrir et un attachement sûr est primordial. Il va être très important pour permettre la construction d'une juste estime de soi.

Et à l'école ? Qui de l'oeuf ou de la poule ?

Les enfants acquièrent des savoir-faire et des savoir-être surtout à partir de ce qu'ils observent du comportement des adultes ... Si un adulte demande à un enfant de faire JAUNE alors que lui-même fait VERT... l'enfant fera VERT. Autrement dit, les enfants apprendront très facilement à reconnaître leurs émotions et les besoins qui les sous-tendent s'ils évoluent dans un environnement où les adultes sont congruents et pratiquent eux-mêmes cette approche.

De plus en plus d'écoles adoptent des méthodes de communication qui créent davantage de lien et favorisent des relations plus paisibles. Mais cela implique que les adultes commencent par se former. Car oui, cela s'apprend !

Notre cerveau est capable d'intégrer, à tout âge, de nouvelles informations qui peuvent transformer notre vision du monde et notre comportement !

Dans une société idéale, tous les parents, grands-parents et éducateurs seraient enclins à suivre une formation. Alors les enfants baigneraient dès leur plus jeune âge dans un autre monde relationnel, qui engendrerait de la sécurité affective et des liens de confiance.

Comment puis-je commencer à agir autrement pour obtenir d'autres résultats ?

- 1) Prendre conscience d'un fonctionnement qui ne me convient plus.
- 2) Éprouver le désir de changer, et être d'accord pour m'impliquer personnellement dans ce changement.
- 3) Mettre en place des stratégies pour amorcer le changement.
Même de petits pas permettent d'avancer : lire un livre, écouter une conférence, suivre un stage.

Pour aller plus loin



Mariette Schifferer, *Le Monde Allant Vers*
Communication bienveillante, médiation, relation d'aide
lemondeallant@gmail.com Facebook : Le Monde Allant Vers

Marshall Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Editions Jouvence, 2016

Marshall Rosenberg, *Elever nos enfants avec bienveillance*, Editions Jouvence, 2007

ÉLEVER NOS ENFANTS AVEC BIENVEILLANCE

Marshall B. Rosenberg



L'approche de la
Communication NonViolente

ENFANT | FAMILLE

jouvence
EDITIONS

Marshall B. Rosenberg

Préfaces de Deepak Chopra, d'Arun Gandhi et de Charles Rojzman

*Les mots sont des **fenêtres** (ou des murs)*

Introduction à la
Communication
NonViolente

Équilibre
Bienveillance
Tolérance
Respect

jouvence
EDITIONS

+ un chapitre
sur la médiation