

Communiquer autrement selon la méthode de communication non violente de Marshall Rosenberg

par Mme Laurence Courvoisier

19 novembre 2007

Formatrice d'adultes, Mme Courvoisier nous a donné des pistes pour communiquer plus facilement avec notre proche en souffrance psychique. Ces pistes sont basées sur le travail de Marshall Rosenberg. Un disciple de Carl Rogers, Rosenberg a travaillé sur l'écoute centrée sur la personne, et a testé ses théories dans beaucoup de pays et de cultures différents.

Il a observé qu'avec des personnes en difficulté, le mode de communication basé sur le raisonnement, les recommandations ou le désir de distraire n'est pas toujours approprié. Il a testé une mode de communication au niveau des besoins.

En quoi cela consiste-il ? Mme Courvoisier nous explique qu'avant de parler, on vérifie ce qui se passe en soi-même, et cela à quatre niveaux :

- 1) l'observation = description objective d'un événement ;
- 2) le sentiment = un « voyant rouge » qui indique le besoin. [Note : Il faut trouver les bons mots pour l'exprimer, par exemple, « Je me sens seul et triste », pas « Je me sens rejeté »] ;
- 3) le besoin identifié
- 4) la demande (aussi concrète et précise que possible)

Après avoir vérifié et exprimé ce qui se passe en soi-même, on regarde ce qui se passe chez l'autre :

« Qu'est-ce qui t'habite ? » Prendre le temps de suivre cette démarche n'est pas perdu; cela aide à établir un lien avec l'autre. Cela ouvre une espace de reconnaissance mutuel et permet de communiquer d'une façon plus claire et plus authentique.

Au lieu d'émettre des critiques ou des reproches, il faut donc prendre le temps d'écouter nos propres sentiments, besoins, et demandes d'abord. Après, il faut écouter et reconnaître ceux de l'autre (lui "donner quittance"), même si on ne

peut pas satisfaire la/les demande/s.

Voir : « *Les mots sont des fenêtres (ou des murs) : une introduction à la communication non-violente* » de Marshall Rosenberg, traduction 1999, Jouvence Editions, CP 143, CH-1233 Bernex.

Plus d'information sur le site Passeportsanté.net