

## Place de l'empathie dans la communication Et la Communication NonViolente

*Jean-Philippe Faure est co-auteur, avec Céline Girardet, d'un livre intitulé « L'empathie ou Le pouvoir de l'accueil », à paraître aux Editions Jouvence début novembre.*

### Un patrimoine commun à l'humanité

L'empathie est un espace d'accueil qui dépasse largement le cadre de la Communication NonViolente (ou CNV). Elle est au cœur de maints processus d'accompagnement thérapeutique, différents mouvements spirituels prônent son utilisation, elle est utilisée dans diverses techniques de communication, etc. Mais je suis frappé du peu d'échanges qui semblent s'effectuer entre ces différentes approches, si bien que chacune possède sa grille d'utilisation. Au point qu'une thérapeute s'est étonnée auprès de mon amie que l'on puisse employer le langage comme support à la connexion empathique.

Le souci de garder une vision globale de l'empathie (et de ne pas me limiter à celle de ma chapelle) m'a amené à en proposer une définition générale :

Elle est **un temps d'arrêt** pendant lequel nous nous relions au mouvement de la vie. Cette pause crée une connexion profonde et globale. Tant qu'elle est établie, **il n'y a pas de séparation entre celui qui donne son attention et celui qui la reçoit.**

**L'échange s'effectue simultanément sur les plans de tous nos sens.** Pour amorcer la connexion et mieux diriger notre attention, il est utile de privilégier un plan sensoriel particulier. Cependant, dès que le mouvement est lancé, l'empathie englobe à nouveau toutes les dimensions sensorielles de l'information.

### Spécificités de la Communication NonViolente

Bien que la Communication NonViolente s'appuie sur une attention aux mots, la dimension multi-sensorielles est sous-entendue à chaque fois. Nous allons utiliser les mots, non pas dans le but de comprendre, mais plus fondamentalement pour établir une qualité de connexion. Chacun d'eux a sa propre fréquence, ceux désignant les besoins, notamment, possèdent une énergie très spécifique. Ces charges ont le pouvoir de nous relier avec ce qu'il y a de plus vivant en nous. Les mots en eux-même n'ont que peu d'importance, c'est leur saveur énergétique et sensorielle qui nous intéresse.

Une fois l'énergie lancée, le besoin formulé, l'empathie devient une histoire de silence. C'est par son silence que l'«écoutant » crée la connexion. C'est le maintien d'une qualité d'attention sans paroles qui aide l'«écouté » à accéder à la densité de son silence intérieur.

### Une traduction au sens de la vie

Le principe de base de l'écoute en CNV est de proposer une attention à ce qui est vivant dans un message et sa reformulation centrée sur les sentiments et les besoins. Bien souvent la formulation que nous recevons est exprimée de manière si

« maladroite » que nous devons traverser son sens littérale, pour accéder à sa qualité de vie. Par exemple :

- *Quelle connerie ces devoirs, ils ne servent vraiment à rien !*  
- *Tu m'as l'air excédé (sentiment), est-ce que tu voudrais apprendre une matière dont tu es sûr qu'elle a du sens pour toi (besoin) ? C'est bien cela (demande) ?*  
- *De toute façon ces problèmes sont trop durs pour moi !*  
- *Est-ce que tu es découragé (sentiment), parce que tu aurais besoin de retrouver confiance que tu peux y arriver (besoin) ?*  
Etc.

Il est plus difficile de faire appel à l'empathie quand nous sommes directement mis en cause, ainsi quand nous entendons :

- *Oh, vous les hommes, on sait bien ce que vous avez derrière la tête !*  
au lieu de commencer à activer nos systèmes de défense, nous avons la possibilité de nous mettre en liaison avec la souffrance de cette femme et de lui proposer notre compréhension, en lui reformulant :  
- *Est-ce que tu cherches à me dire que tu as été si souvent déçue (sentiment) que tu préfères te protéger en ne croyant plus qu'on puisse s'intéresser d'abord à ce que tu es (besoin) ?*

Un autre problème fréquent est de nous retrouver face à un quelqu'un qui exprime ce qui ne va pas dans le monde extérieur (et en particulier chez nous), plutôt que de prendre la responsabilité de son mal-être. Quand nous lui renvoyons *son* sentiment et *son* besoin, sans mélanger avec ce qui nous appartient, nous activons un aspect « éducatif » de l'empathie. Par exemple :

- *Toi, on ne peut rien te dire. Tu veux toujours avoir le dernier mot !*  
- *Serais-tu frustré (sentiment), parce que tu aurais souhaité être mieux entendu tout à l'heure (besoin) ? Est-ce que je me trompe (demande) ?*

### **Une des deux grandes forces de la communication**

En CNV nous distinguons deux pouvoirs dans la communication : celui de l'empathie envers l'autre et celui de l'écoute de soi, combiné à l'expression de son authenticité. Il n'y a pas réellement de règles pour savoir quand il est plus opportun de se relier plutôt à l'un qu'à l'autre. Il s'agit de respecter dans l'instant la direction que prend l'énergie. Moins nous programmons, plus grande est la force activée.

Lorsqu'une personne est aux prises avec une émotion intense et qu'elle a sollicité notre écoute, elle a souvent besoin d'être d'abord rassurée quant au fait que nous sommes réellement disponibles et que nous allons l'entendre de notre plein gré, pour qu'elle puisse plonger à l'intérieur d'elle-même. Afin de la sécuriser, nous pouvons commencer par lui dire comment nous nous sentons à l'idée de l'écouter et quel besoin nous comptons assouvir ainsi.

#### **Exemple :**

Dans un couple, la femme est fâchée :

- *Tu m'avais promis d'exécuter cette tâche et, comme d'habitude, tu ne l'as pas fait !*

Quelqu'un qui est en colère est particulièrement susceptible à tout ce qui pourrait être interprété comme de l'indifférence. Si, à ce moment-là, l'homme essaie d'établir la connexion en disant :

*- Est-ce que ton irritation vient du fait que tu voudrais que je tiennes plus mes engagements ?*

sa compagne pourrait bien se figurer qu'il est en train de se payer de sa tête ou de se dérober habilement.

Il aurait une meilleure chance d'être entendu s'il commençait par exprimer sa vulnérabilité :

*- J'ai du mal à te répondre car je suis frustré et dépité (sentiment), j'aurais aimé mieux réussir à honorer ma parole (besoin). Est-ce que tu comprends cela (demande) ?*

Pour conclure, j'aimerais insister sur le fait que recevoir de l'empathie fait partie des **besoins fondamentaux communs à tous les être humains**. Malheureusement, elle est certainement, avec celui du toucher, **l'un des plus ignoré** dans notre culture occidentale. Cette ignorance est la source de bien des souffrances. Pour amener une transformation sur le long terme, tout projet de changement social ne pourra que prendre en compte cette somme de frustrations individuelles.

Jean-Philippe Faure  
Lausanne, 10.10.03