

Avant-propos

Pour avoir côtoyé la violence à de nombreuses reprises, à divers âges et dans plusieurs contextes, j'ai eu de manière répétée l'occasion de m'intéresser aux mécanismes et dynamiques qui la sous-tendaient. Dans mon désir de vivre une vie moins violente – que d'aucuns qualifieraient de paisible – j'ai découvert diverses techniques plus ou moins efficaces. Les psychothérapies diverses – notamment les thérapies psychanalytiques et comportementales – et autres méthodes de coaching, sans parler des batteries de « trucs » tels qu'on en trouve dans les magazines féminins ou de psychologie, n'ont – je m'en rends compte très clairement après coup – qu'un effet limité sur les mécanismes violents. Si je devais résumer les techniques ayant selon moi un impact significatif, je citerais la Communication Non Violente selon le **Dr Marshall Rosenberg** et la méthode One Brain selon **Gordon Stokes** et **Daniel Whiteside**. Je dois également reconnaître l'influence significative des groupes du Réseau Hommes, fondés à l'initiative de **Guy Corneau**. Ces groupes autogérés d'hommes en chemin permettent d'apprendre à distinguer la dynamique violente masculine par rapport à celle de la femme, ainsi qu'à mieux comprendre comment ces deux dynamiques s'articulent insidieusement. L'apport livresque sur les rapports de violence homme femme peut se compléter du célèbre livre de **John Gray** « Les hommes viennent de Mars, les femmes viennent de Vénus » qui malgré le discours simpliste, la répétition à outrance et les mots en gras de la version de poche, trouve plus à s'appliquer qu'il n'y paraît. Je citerai aussi le livre d'**Alice Miller** « Le drame de l'enfant doué » dont les mots sont un pansement sur une blessure de l'âme qui remonte de l'enfance à la surface dès lors que la violence se rejoue dans sa plus infime subtilité. Enfin, je vois en le neurocognitisme de **Jacques Fradin** et le développement d'une gestion mentale intégrant le cerveau frontal, une piste de solution individuelle et collective aux dynamiques de violence dans les groupes sociaux de toutes formes et toutes tailles.

Les secrets de la communication sans violence

Jean-Pierre Norguet

<http://jpn.alternatifs.eu>

+32 498 628 150

La violence aujourd'hui semble être partout : dans les **guerres** planétaires pour les ressources fossiles, dans les entreprises en tant que vecteurs de **groupements sociaux**, ou dans les groupes d'amis ou familiaux où les **rapports d'intimité** impliquent un moindre choix dans la rencontre de ses émotions. S'il est difficile d'impacter les guerres – si ce n'est par un comportement individuel et consommateur responsable – ainsi que les groupements sociaux en entreprise – à moins d'être le chef – il est en revanche en notre pouvoir d'impacter presque absolument notre violence personnelle. “Les mots sont des fenêtres, ou bien ils sont des murs” nous apprend Marshall Rosenberg ; nous avons tout pouvoir pour communiquer d'une façon paisible et harmonieuse, ou bien de **choisir des mots** qui sont durs, ou qui peuvent blesser la personne qui les reçoit. Mais plus encore que les mots qu'on envoie, c'est sa façon de recevoir le contenu d'un message et sa façon de **percevoir la situation** que nous pouvons changer. Plutôt que de vivre les mécanismes violents sur un mode de survie émotionnelle, qui impliquent la fuite ou l'attaque, il est possible d'utiliser les **ressources de l'adulte** rationnel et objectif qu'on souhaiterait avoir connu dans notre enfance. Nous allons voir comment le procédé de Marshall Rosenberg peut nous aider à **prendre conscience** de nos besoins, comment il peut nous aider à **communiquer** de manière non violente, et comment la méthode One Brain peut nous permettre de passer de l'émotion à la **raison**, de manière rapide, durable et efficace.

Commençons par un exemple de situation, qui nous servira d'illustration tout au long du discours :

Madame est à la maison un dimanche matin. Elle prépare le repas pour la famille invitée à venir passer l'après-midi dans le jardin ensoleillé. En milieu de matinée, Monsieur part faire une course. Pendant ce temps, Madame s'active dans la cuisine, prépare l'apéritif, dresse une belle table, et se réjouit de l'arrivée des invités. Pendant ce temps, Monsieur a fait sa course, puis en profite pour flâner dans les magasins, en oubliant le temps qui passe. bercé par l'insouciance de l'air d'été et du week-end ensoleillé, il rentre calme et détendu, prêt à passer une belle journée avec les invités. Entre-temps, ces derniers sont arrivés, et madame les a reçus au salon. Elle aurait voulu leur faire la conversation, mais elle a quelque tâche à finir en cuisine. Personne n'ose trinquer l'apéro avant l'arrivée de Monsieur. Après une demi-heure d'inconfort auprès des invités, Madame voit Monsieur arriver, flânant le long du chemin qui mène à la maison, se penchant sur une fleur qui borde le chemin, arrivant à son aise sans manifestement se soucier du repas. C'est alors que Madame voit rouge, qu'elle sent ses idées s'obscurcir, et qu'elle s'apprête à lui faire un sermon. « Tu sais bien qu'on attend des invités, qu'est-ce que tu as à te promener, on dirait vraiment que tu le fais exprès pour me faire enrager. » A peine la clé tournée dans la serrure, Monsieur entend les récriminations, la voix acerbe de Madame, et ressent la tension monter. Après quelques minutes, il n'en peut plus et réplique : « Il faut se calmer, ça va comme ça, il n'y a pas de quoi en faire un drame. » C'est alors l'escalade : « Ah, bien voilà : avec toi c'est toujours pareil, on ne peut jamais rien dire, il faut toujours subir. » avec un risque non négligeable d'insultes et de mots durs. Si les invités n'étaient présents, on imagine sans peine que la situation pourrait dégénérer en pugilat.

Dans cet exemple typique de violence ordinaire, quelles solutions peuvent-elles résoudre le conflit ?

Les procédés de communication

Pour régler les conflits de la violence ordinaire, il existe divers procédés de communication. Le procédé de **Communication Non Violente** (CNV), proposé par le Dr. Marshall Rosenberg, consiste à communiquer selon 4 étapes successives :

1. Exprimer les **faits** qui nous font réagir, d'une manière neutre et objective qui nous permette d'être d'accord sur la partie de la réalité à propos de laquelle nous souhaitons communiquer

Exemple : Il y a deux semaines, nous avons convenu d'inviter nos amis à déjeuner ce dimanche midi. Nous avons l'habitude de manger à 12h30 et de prendre l'apéritif tous ensemble vers 12h. Nos amis arrivent peu avant midi. A 10h, je t'entends dire "je pars faire une course". Comme je ne te vois pas me regarder en disant cela, je suppose qu'il s'agit d'une course sans importance, qui te verra rentrer dans l'heure. A 12h25, je te vois rentrer les mains dans les poches, en marchant d'un pas lent, regardant tout autour de toi, t'arrêtant même pour regarder l'état d'une fleur devant la porte, alors que nos amis sont arrivés à 11h55 et que nous t'attendons depuis une demi-heure pour prendre l'apéritif tous ensemble.

2. Exprimer l'**émotion** que nous éprouvons, sans exprimer de jugement implicite

Exemple : Quand je vois qu'il nous reste 5 minutes pour prendre l'apéro avant la fin de la cuisson du plat de résistance, je me sens désespérée, découragée, triste, et pleine d'une rage immense, insurmontable et indicible.

3. Exprimer les **besoins** que j'identifie chez moi comme insatisfaits, en reconnaissant qu'ils sont la cause de mon émotion

Exemple : Je me sens triste et en colère car j'ai besoin d'unité familiale, de nous retrouver avec nos invités, que nous voyons si peu souvent, d'accueillir par l'apéritif nos invités, avec la marque de la considération que nous avons pour eux, de passer du bon temps ensemble à se retrouver et à partager ce qui est le plus vivant en nous, de démarrer cette journée dans l'harmonie et dans une synchronicité qui fasse de cette rencontre familiale un moment de fête joyeuse et tranquille, d'être à l'aise dans ces premiers instants de rencontre où deux univers familiaux se rejoignent avec des préoccupations différentes, pour ne plus faire qu'un groupe plaisant où l'échange et l'écoute ont une grande place. Enfin, j'ai besoin de voir que les efforts que je fais pour recevoir

ainsi nos invités soient reconnus et appréciés.

4. Formuler une **demande** réaliste, concrète et négociable autant que possible dans l'instant présent ou dans un futur parfaitement identifié

Exemple : Est-ce que tu comprends ces besoins ? Est-ce que tu les partages ? Apprécies-tu cette énergie que je mets pour accueillir nos invités ? A l'avenir, voudrais-tu être de retour pour 11h45, afin d'être avec moi pour accueillir nos invités ? Pour l'heure, voudrais-tu nous rejoindre et t'excuser de ton retard auprès des invités ?

En suivant ce procédé par étapes, les **mots** que nous prononçons sont plus faciles à **entendre**. Ils ne sous-entendent **nul jugement**, prennent la **responsabilité** des émotions et des besoins, et offrent une **ouverture constructive** vers la **résolution du conflit**.

Le procédé de Communication Non Violente est un exemple répandu. Il en existe d'autres, comme par exemple le procédé de "**Feel/Want/Willing**" (Ressentir/Souhaiter/Etre disposé) :

1. Comment je me **sens**
2. Ce que je **souhaite** voir se réaliser
3. Ce que je suis **disposé** à faire pour le réaliser

Dans l'exemple qui nous préoccupe, la conversation pourrait devenir :

1. Quand je te vois rentrer mains dans les poches, je me sens ignoré et laissé pour compte
2. Je voudrais te voir plus concerné et impliqué par les rencontres familiales
3. La prochaine fois, je me propose de te faire part à l'avance de l'horaire du repas

L'avantage de ce procédé est qu'il laisse plus de **liberté**.

Conditions d'application

Il faut d'abord noter qu'un procédé de communication demande **concentration** et **réflexion**. Lorsqu'on est sous le coup de l'émotion, il devient difficile de réfléchir. Dans l'émotion, il vaut parfois mieux **suspendre** tout procédé de communication, laisser **libre cours** à sa colère franche, et se retirer l'un de l'autre avant que ça ne dégénère. Agatha Christie soutenait que la violence verbale, vécue comme exutoire, pouvait prévenir la violence physique. Prendre l'air, marcher un peu en forêt, puis revenir lorsque l'on est calmé permet de renouer le dialogue. A ce titre, Serge Vidal et Carolle Graf conseillent une forme de communication en deux temps – une phase de dispute franche et une phase de négociation sereine. La dissociation de la communication en deux phases permet de rendre la seconde plus constructive et d'éviter de faire à la longue un amalgame émotionnel entre dispute et procédé de communication.

Par ailleurs, tout procédé de communication sans violence suppose que les protagonistes aient une **volonté** de résoudre pacifiquement leurs conflits. Si l'un et l'autre ne sont pas dans la **bienveillance**, et n'ont pas pour objectif commun de **travailler à la relation**, le procédé n'est qu'un outil stérile. Les phrases toutes faites, un procédé mal maîtrisé, ou le but inavoué de manipuler ou d'écraser l'autre, font perdre tout son sens à une démarche de communication. De même, si le procédé sert à éviter de prendre ses responsabilités, il manque ses objectifs et risque d'être perverti. Si la relation à l'autre ne vaut pas la peine de s'engager dans un procédé, si l'autre ne souhaite pas participer au procédé, ou si le procédé sous-tend une démarche autodestructrice, le procédé de communication risque de se réduire à une forme de violence contre soi-même. Si l'on n'est pas bienveillant, à la fois envers soi, envers l'autre, et envers la relation, pourquoi vouloir communiquer ?

Une autre condition de fonctionnement d'un procédé de communication est l'**authenticité**. Entrer dans un procédé sans une intention authentique a quelque chose de tristement pervers. D'abord, c'est très peu efficace, car la **composante verbale** d'une communication est très ténue. On voit en programmation neurolinguistique (PNL) que le verbal représente 8% de la communication, contre 92% au **non verbal** ; 37% au ton de voix et 55% au langage corporel. On a beau choisir de beaux mots, si le reste de la

communication n'est pas en phase, c'est le message contraire qui arrive à destination. Recevoir un message contradictoire entre le verbal et le non verbal provoque chez l'interlocuteur un stress qui n'a rien d'agréable. Inversement, envoyer un message qui ne correspond pas à nos aspirations profondes a quelque chose de stressant pour soi-même.

Même si la communication est authentique et bienveillante, nombre de relations ont un **passé si lourd**, qu'un procédé de résolution des conflits peut demander de part et d'autre beaucoup, voire trop d'efforts. Vouloir rétablir une **relation malmenée**, parfois pendant des années, à l'aide d'un processus de communication peut revenir à vider l'océan à la cuiller. Plus encore, rouvrir son cœur à la relation demeurée par trop litigieuse peut réveiller inutilement des **blessures anciennes** parfois douloureuses. Il ne faut bien sûr pas sous-estimer la puissance de réparation qu'un procédé de communication peut avoir sur la relation. Il est seulement sage de conserver à l'esprit qu'un procédé n'est qu'un outil, pas une baguette magique. Quand le procédé échoue à résoudre les conflits, un travail de fond sur la relation ou sur soi-même peut s'avérer indispensable.

Enfin, une fois que l'outil est appris et maîtrisé, on peut se rendre compte que les besoins sont comme des gouffres. De communication en communication, on peut découvrir que certaines émotions **se répètent**. Un travail sur soi-même peut révéler que ces émotions sont **anachroniques**, de même que certains de ses besoins affectifs ou matériels : on se souvient de ses besoins d'**enfance**, et l'on prend conscience qu'on les rejoue dans la relation. S'en rendre compte est un grand pas, mais ça ne résout pas toujours l'émotion que l'on vit. Si une même émotion revient sans cesse, en parler dans le temps présent n'a pas toujours de sens. Si nos relations sont dans la bienveillance, y rejouer les traumatismes de notre passé peut leur demander une distanciation difficile à réaliser à la longue.

Les origines de la violence

Dès lors que l'on s'intéresse aux origines de la violence, il est intéressant de se pencher sur le **sens** du mot. Le dictionnaire définit la violence comme une « **contrainte par la force brutale** ». Notre inconscient visualise sans peine le mari qui crie sur sa femme en brisant des objets, le chef qui hurle sur son employé en le menaçant de licenciement, ou le soldat qui tire à la mitrailleuse sur une cible cachée derrière des gravas. À côté de ce type de violence très évidente, il existe des formes de **violences subtiles**, dont le caractère fort et impétueux est absent. On parlera alors de « violence morale », « insidieuse » ou « psychologique ». Dans ces formes de violences, la manipulation, la pression et l'emprise psychologiques, plutôt que l'impétuosité, tiennent lieu de force.

Lorsque le dictionnaire parle de « force brutale », c'est dans le mot « brutale » que recèle la subtilité. Dans notre inconscient collectif, la notion de **brutalité** est associée à des chocs physiques impétueux et **destructeurs** ; on imagine la bête sauvage qui se déchaîne à mort sur sa proie sans défense. Cependant, la définition du mot « brute » est « **l'animal considéré dans ce qu'il a de plus éloigné de l'homme** ». Si l'on considère l'humain comme un **être rationnel et pensant** (*homo sapiens sapiens*), la brute serait par opposition éloignée de toute raison ou de toute pensée. Vue sous cet angle, l'**émotion** porte en elle quelque chose de brutal et violent, ce qui semble paradoxalement laisser peu de place à l'humain au sens **sentimental** du terme.

Les découvertes des neurosciences

Ces dernières décennies, les études en neurosciences ont montré que le cerveau pouvait se découper en 3 zones différentes : le *cerveau reptilien*, le *cerveau limbique*, et le *cortex cérébral*. Ces 3 zones correspondent à 3 niveaux d'évolution, de l'espèce animale à l'espèce humaine d'aujourd'hui. Ainsi, le cerveau reptilien est le cerveau le plus ancien, tandis que le cortex est la partie la plus évoluée. Si les animaux disposent d'un cerveau reptilien, un comportement dicté par ce cerveau peut être considéré comme un comportement plus animal. Inversement, un comportement dicté par le cortex cérébral est un comportement essentiellement humain. Le cerveau limbique quant à lui, est un comportement intermédiaire régulant les automatismes et l'ordre dans le groupe social. Ce découpage du cerveau en 3 zones distinctes place le siège de la brutalité et de la violence dans les cerveaux les plus anciens, c'est-à-dire ceux dont le fonctionnement est le plus proche de l'animal.

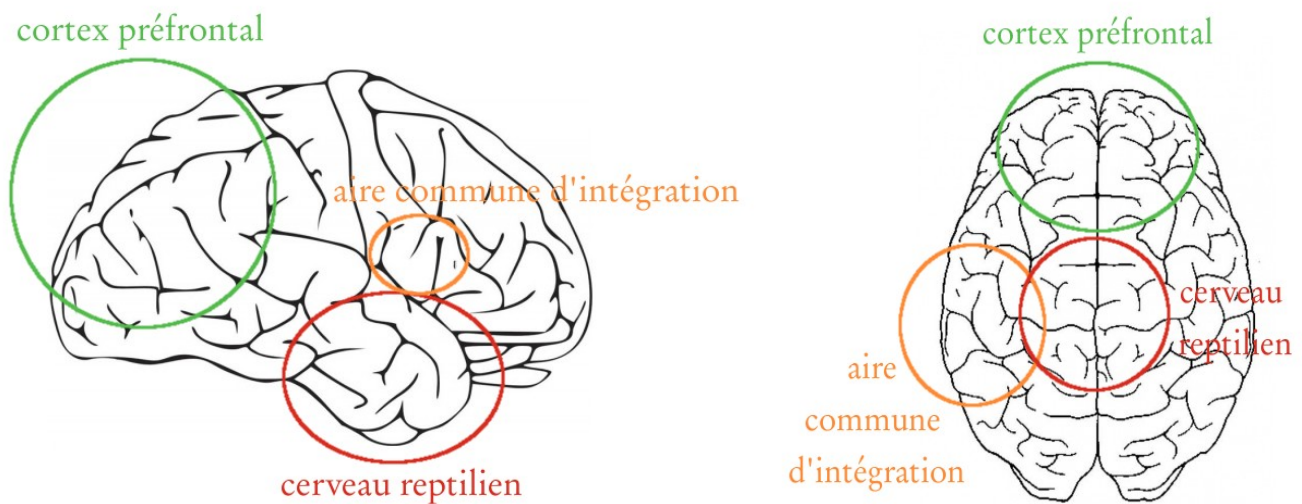


Figure 1 – Vues latérale et supérieure du cerveau

Une compréhension des processus cérébraux peut nous aider à y voir plus clair. Les concepteurs de la méthode One Brain distinguent trois zones dans le cerveau (Figure 1) : l'*aire de pensée consciente* située dans le cortex préfrontal, l'*aire d'intégration commune* située dans le cortex gauche et la *zone de survie* située dans le cerveau reptilien. L'aire de pensée consciente régit notre pensée adulte, rationnelle, sereine. Elle est notre partie la plus développée du cerveau. Si l'on considère la violence comme l'expression la plus éloignée de l'homme, l'aire de pensée consciente est la « zone de non violence ». L'aire d'intégration commune est le siège de nos « systèmes de croyances ». Son rôle est d'associer les situations du présent à des situations vécues dans le passé. Lorsqu'une situation présente rappelle de près une situation du passé enregistrée comme douloureuse ou effrayante, l'aire d'intégration commune cède le pas à la zone de survie. La zone de survie, située dans le cerveau reptilien primitif, est programmée pour choisir rapidement entre fuite et attaque. Efficace dans un environnement naturel peuplé de proies et de prédateurs, elle est peu adaptée dans un environnement social moderne. Si l'on se base sur ce découpage du cerveau, la clé de la communication non violente consiste à communiquer avec son aire de pensée consciente plutôt qu'avec sa zone de survie, c'est-à-dire à limiter les interventions de l'aire d'intégration commune.

Pour empêcher cette aire d'intégration d'activer la zone de survie, il suffit de **reprogrammer** l'un des déclencheurs du mécanisme d'activation : soit le système de perception consciente, soit le système de croyances qui associe les situations du présent aux émotions du passé, soit les émotions du passé elles-mêmes. La reprogrammation de la perception consciente peut se faire par une approche de coaching permettant la reprogrammation des « croyances conscientes ». La reprogrammation du système de croyances (« les croyances inconscientes ») peut se faire rapidement par des méthodes de kinésiologie spécialisée comme la méthode One Brain. La reprogrammation des émotions passées, quant à elle, passe le plus souvent par le corps, et peut se faire par la kinésiologie Touch for Health, la bioénergie ou la microkinésithérapie. Toutes ces approches visent à reprogrammer les traumatismes du passé pour qu'ils n'interviennent plus dans le déclenchement des mécanismes violents au temps présent.

Dans la méthode One Brain, la personne vivant une dynamique violente peut procéder à une séance de **récession d'âge**. Loin de toute forme de régression hystérique ou d'hypnose inconsciente, la récession d'âge du One Brain consiste à se placer en état de conscience totale et à interroger le corps pour connaître l'âge du trauma qui est la cause de la dynamique présente. Pour trouver l'âge, le praticien One Brain utilise le **test musculaire de précision**. Ce test permet de dialoguer par **biofeedback** avec le corps et d'interroger sa mémoire cellulaire à la recherche du trauma. Une fois l'âge découvert et l'émotion identifiée, la personne peut reprogrammer positivement le souvenir éventuel qu'elle a de l'événement. Une fois le passé reprogrammé différemment, c'est le regard sur la situation présente qui peut changer. Adulte, sereine et consciente, la personne devient à même de faire des **nouveaux choix**.

Dans l'exemple ci-dessus, Madame choisit de procéder à une séance de One Brain. Suite à l'agitation du dimanche, elle prend rendez-vous avec un praticien One Brain et lui expose la situation telle qu'elle l'a vécue. Le praticien interroge son corps par le biais du test musculaire : il détermine que la cause du stress provient d'un événement vécu à l'âge de 5 ans, où elle s'est sentie ignorée et laissée pour compte. La naissance de son petit frère lui revient en mémoire. Ses parents n'ayant d'yeux que pour le nouveau-né, elle a vécu la situation comme une forte menace. Ayant été la petite dernière et le centre de toutes les attentions parentales, elle ne comprend pas pourquoi subitement l'attention de ses parents se détourne d'elle. Dès lors, chaque fois qu'on ne s'intéresse plus à elle, elle revit la situation de son enfance et réagit émotionnellement comme à 5 ans. En reprogrammant positivement son souvenir, par exemple en imaginant son grand frère prendre le relais de ses parents et s'occuper d'elle lorsque ses parents sont pris, elle peut revivre les situations présentes non plus comme menaçantes, mais comme l'opportunité de se lier à d'autres personnes. N'étant plus tenue de s'en prendre à son mari insouciant qui rentre du marché, elle peut choisir de reporter l'heure du dîner pour prendre soin des invités.

Conclusion

Différents procédés de communication, comme la Communication Non Violente de Marshall Rosenberg ou le Feel/Want/Willing, permettent de résoudre un conflit de manière plus paisible et constructive. Basées sur l'authenticité et la bienveillance, ces procédés ne fonctionnent qu'une fois l'émotion passée, pour des relations non désespérées, et dans une logique temporelle présente. Lorsque les émotions sont trop fortes, il peut être préférable de travailler sur les origines de la violence. Là où l'inconscient collectif voit dans la violence impétuosité et destruction, la définition littérale inclut des formes de violences plus subtiles. Les études en neurosciences suggèrent que la violence est une réaction de fuite ou d'attaque déclenché dans le cerveau ancien. A l'aide de techniques de kinésiologie spécialisée comme le One Brain, ou d'autres méthodes psychocorporelles comme la kinésiologie Touch for Health, la bioénergie ou la microkinésithérapie, il est possible de reprogrammer nos réactions et de modifier les mécanismes déclencheurs de la violence.

Comme le disait le chien Snoopy dans la bande dessinée : « Certains jours, je me sens d'une humeur bizarre. C'est comme si je ne pouvais m'empêcher de mordre un chat. Parfois, il me semble que si je ne parviens pas à mordre un chat avant le coucher du soleil, je pourrais devenir fou. Alors, je prends une grande respiration, et puis je n'y pense plus. Voilà ce que j'appelle la vraie maturité. »

Références

- Alan Fustec, Jacques Fradin, *L'entreprise neuronale*, Ed. d'Organisation, 2001.
Alice Miller, *Le drame de l'enfant doué*, Presses Universitaires de France, 1983.
Alice Miller, *L'avenir du drame de l'enfant doué : les options de l'adulte*, Presses Universitaires de France, 1996.
Antonio Damasio, *L'erreur de Descartes, la raison des émotions*, Ed. Odile Jacob, 1994.
Charles Schultz, *The Peanuts*, 1959.
Gordon Stokes, Daniel Whiteside, *One Brain : Tools of the Trade*, Three in One Concepts, 1982.
Gordon Stokes, Daniel Whiteside, *One Brain : Under the Code*, Three in One Concepts, 1985.
Gordon Stokes, Daniel Whiteside, *One Brain : Louder than Words*, Three in One Concepts, 1985.
Guy Corneau, *N'y a-t-il pas d'amour heureux ? L'amour en guerre*, Ed. Robert Laffont, 1996
Jacques Fradin et al., *L'intelligence du stress*, Ed. Eyrolles, 2008.
John Gray, *Les hommes viennent de Mars, les femmes viennent de Vénus*, Harper Collins, 1992.
John Thie, *Touch for Health : A Practical Guide to Natural Health with Acupressure Touch and Massage*, DeVorss Publications, 1973.
Marshall Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres ou des murs : Introduction à la Communication Non Violente*, Ed. Jouvence, 2001.
Paul Robert, *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, Ed. Le Robert, 1977.
Serge Vidal, Carolle Graf, *Comment bien se disputer en couple*, Ed. Jouvence, 2005.
Serge Vidal, Carolle Graf, *La colère, cette émotion mal aimée*, Ed. Jouvence, 2002.
Thomas d'Ansembourg, *Cessez d'être gentil, soyez vrai*, Ed. de l'Homme, 2004.
Vincent Commenne, Luc André Defrenne, *Hommes en chemin et violence conjugale : constats, besoins et recommandations*, RHB ASBL, 2008.