

Marshall B.
ROSENBERG

LES RESSOURCES

L'approche de la
INSOUPÇONNÉES

Communication
DE LA COLÈRE
NonViolente®

Traduit de l'anglais par Farrah Baut-Carlier

Du même auteur aux Éditions Jouvence

La Communication NonViolente au quotidien
Les Bases spirituelles de la Communication NonViolente
Nous arriverons à nous entendre !
Être vraiment soi, aimer pleinement l'autre !
L'Art de la réconciliation
Clés pour un monde meilleur
Élever nos enfants avec bienveillance
Enseigner avec bienveillance
Dénouer les conflits par la Communication NonViolente,
entretiens avec Gabriele Seils
Les mots sont des fenêtres (ou des murs)

ÉDITIONS JOUVENCE

Route de Florissant, 97 – 1206 Genève – Suisse

Site Internet: www.editions-jouvence.com

Mail: info@editions-jouvence.com

Catalogue gratuit sur simple demande.

Titre original: *The surprising purpose of Anger*,
by Marshall B. Rosenberg PH.D.

© Fall 2005 by PuddleDancer Press.

All rights reserved. Used with permission.

For further information about Nonviolent
Communication on the web at : www.cnvc.org

Première version française : © Éditions Jouvence, 2012

© Éditions Jouvence, 2024, pour la présente édition

ISBN : 978-2-88953-904-8

Maquette de couverture: François Lamidon

Couverture: Éditions Jouvence

Mise en pages: SIR

Traduction : Farrah Baut-Carlier

Sommaire

1. Séance de questions-réponses avec Marshall B. Rosenberg	7
2. Une petite introduction à la Communication NonViolente®	9
3. La colère et la CNV	12
4. Gérer notre colère en quatre étapes	18
La première et la deuxième étape. . . .	19
<i>Évaluer les déclencheurs de la colère . .</i>	<i>21</i>
<i>Ne pas confondre déclencheur et cause</i>	<i>26</i>
<i>Une illustration de la différence entre le déclencheur et la cause de la colère</i>	<i>31</i>
La troisième étape	33
<i>Les jugements.</i>	<i>34</i>
<i>Apprendre à exprimer ses besoins. . . .</i>	<i>35</i>

La quatrième étape	42
<i>Punition et colère.</i>	47
 5. Tuer les gens, c'est trop facile et superficiel	50
Échanges pendant les ateliers	58
De la philosophie à la pratique en passant par la tactique	62
Exemple de colère d'une participante.	66
 6. Faire comprendre nos sentiments et nos besoins aux autres	77
Savourer les jugements qui nous passent par la tête.	87
Prenez votre temps	91
 7. Une invitation.	95
 8. Le CNVC en quelques mots	105
 9. La CNV en quelques mots	109



Chapitre 1

Séance
de questions-
réponses
avec Marshall B.
Rosenberg

Dans ce livre, Marshall B. Rosenberg présente sa perspective unique à propos du rôle que joue la colère dans nos vies. Il nous met au défi de concevoir cette émotion autrement que comme une réaction à réprimer. Il nous invite plutôt à la voir comme un cadeau qui nous donne l'occasion de nous relier à nos besoins insatisfaits qui sont la cause de cette réaction.

L'auteur révèle les fausses croyances sur la colère et souligne qu'elle est le fruit de nos pensées. Les discussions à ce propos facilitent la compréhension de la Communication NonViolente® (CNV) car elles permettent d'aborder ses nombreuses différenciations clés. Vivre avec l'élan du cœur, observer sans jugement, distinguer entre nos sentiments et nos besoins, formuler des demandes claires et encourager les relations au service de la vie sont autant de façons de réagir face à la colère.



Chapitre 2

Une petite introduction à la Communication NonViolente®

La CNV est née de mon intérêt dans deux domaines. D'abord, je voulais comprendre ce qui pousse certains êtres humains à adopter des comportements violents et abusifs. Ensuite, je tentais de déchiffrer quel serait l'enseignement le plus approprié pour nous aider à rester bienveillant – ce qui, je crois, est notre nature – même lorsque les autres se comportent de façon violente ou abusive.

En explorant ces deux domaines, j'ai découvert que trois facteurs sont indispensables pour comprendre pourquoi, dans des situations similaires, certains d'entre nous se comportent de manière violente alors que d'autres restent bienveillants. Ces trois facteurs sont :

1. le langage que nous avons appris à utiliser ;
2. la manière dont nous avons appris à penser et à communiquer ;
3. les stratégies spécifiques que nous avons apprises pour exercer de l'influence sur nous-mêmes et les autres.

J'en ai conclu que ces trois éléments déterminent largement notre réaction – violente ou bienveillante – face à une situation donnée. J'ai intégré le type de langage, les modes de pensée et les formes de communication qui renforcent notre aptitude à contribuer de plein gré à notre bien-être et à celui des autres dans un processus que j'appelle la Communication NonViolente® (CNV).

La CNV se focalise sur nos besoins, qu'ils soient satisfaits ou non, et tente de trouver des moyens pour les combler. Elle nous propose de nous exprimer de manière à augmenter nos chances de voir les autres contribuer à notre bien-être. Elle nous montre aussi comment faire pour écouter les messages des autres et contribuer ainsi à leur bien-être avec élan.



Chapitre 3

La colère et la CNV

Venons-en maintenant à la gestion de la colère. La CNV nous apprend à utiliser la colère comme une sonnette d'alarme qui nous avertit que notre manière de penser, loin de nous aider à combler nos besoins, nous entraîne plutôt dans des interactions qui ne seront constructives pour personne. Notre formation souligne qu'*il est dangereux de voir dans la colère quelque chose de mauvais ou qu'il faut réprimer*. Si notre tendance est d'interpréter notre colère comme un signe que quelque chose ne va pas chez nous, nous serons amenés à la réprimer sans la regarder en face. Cette réaction de répression ou de négation nous amène souvent à la faire éclater d'une manière qui peut être très dangereuse pour nous-mêmes et/ou les autres.

Vous avez certainement lu de nombreux articles de journaux traitant des tueurs en série. Comment les décrivent ceux qui les ont bien connus? Souvent, ils disent d'eux: « Il était toujours si gentil! Jamais je ne l'ai entendu élever la voix. Il ne semblait jamais fâché contre personne. »

En CNV, nous essayons donc d'utiliser la colère pour découvrir les besoins insatisfaits qui sont la cause profonde de cette émotion. De nombreux groupes avec lesquels je travaille aux quatre coins du monde ont vu ce qui se passait quand on apprend aux gens à réprimer leur colère: celle-ci peut alors être utilisée pour les opprimer en les amenant à tolérer tout ce qui leur arrive. Toutefois, je suis aussi mal à l'aise quand certains, en réponse à ce problème, préconisent de cultiver ou « d'évacuer » la colère sans comprendre d'où elle vient, ni d'essayer de la transformer.

Comme l'ont montré certaines études, les programmes de gestion de la colère qui incitent simplement les participants à l'évacuer, par exemple en frappant sur un oreiller, ne font qu'amener la colère plus près de la surface et augmentent la probabilité que ces gens l'expriment plus tard d'une manière dangereuse pour eux-mêmes et pour les autres.

Pour gérer la colère en CNV, nous allons donc entrer dedans plus profondément afin

de voir ce qui se passe en nous quand nous sommes en colère, mettre le doigt sur le besoin insatisfait qui la provoque, puis combler ce besoin. Dans mes formations, je compare parfois cette émotion à un témoin qui s'allume au tableau de bord d'une voiture : il vous donne des informations bien utiles sur les besoins de votre moteur. Pas une seconde, vous ne voudriez le cacher, le débrancher ou l'ignorer. Au contraire, vous ralentirez la voiture et vous essaieriez de comprendre pourquoi il s'est allumé.

Ça marche, même si je suis seul à le faire

J'ai constaté que si je parviens à rester concentré sur ma colère et sur les signaux d'avertissement qu'elle m'envoie, je reste en lien avec l'autre personne, quelle que soit la manière dont elle communique. Autrement dit, la CNV, ça marche, même si on est seul à l'appliquer.

Il n'est pas trop difficile, ensuite, de garder le cap. Cela peut nous faire peur, car il

s'agit de montrer notre vulnérabilité en exprimant sincèrement comment nous nous sentons et ce que nous voulons. Quand les deux interlocuteurs sont formés au processus, le dialogue peut être d'une grande fluidité ; toutefois, la plupart des gens avec lesquels je travaille essaient de nouer ce dialogue avec des personnes qui ne viendront sans doute jamais à un atelier de formation. Il est donc très important que le processus fonctionne aussi avec ceux qui ne sont pas formés à ce mode de communication.

Un aspect sur lequel nous insistons dans nos formations intensives est certainement la manière de rester dans le processus, quelle que soit la façon dont l'autre communique.

À vrai dire, la colère peut être, en quelque sorte, un moyen amusant de plonger plus profondément dans le processus de la CNV, même si c'est une première pour vous. Elle permet d'approfondir de nombreux aspects de celui-ci et fait ressortir les différences entre la CNV et d'autres formes de communication.

La démarche que l'on suit en CNV comporte plusieurs étapes. J'en parcourrai une partie en m'appuyant sur l'exemple d'un jeune détenu suédois, avec lequel j'ai travaillé lors d'une session où j'ai montré comment gérer la colère à l'aide de la CNV.



Chapitre 4

Gérer notre colère en quatre étapes

La première et la deuxième étape

Pour gérer notre colère à l'aide de la CNV, la première étape consiste à prendre conscience du fait que *le stimulus ou déclencheur de notre colère n'en est pas la cause*. Autrement dit, la véritable cause de notre colère n'est pas simplement ce que les autres font, mais ce qui se passe en nous en réaction à ce qu'ils font. Pour en prendre conscience, nous devons distinguer le déclencheur de la cause.

Je reviens à mon détenu suédois. Il se fait que, le jour où nous travaillions sur la colère, ce jeune homme était justement furieux contre les responsables du centre de détention. Il était donc très heureux que nous soyons présents ce jour-là pour l'aider à gérer sa colère. Je lui demandai ce que les responsables de la prison avaient fait pour déclencher cette émotion. Il répondit : « Je leur ai fait une demande il y a trois semaines et ils n'ont toujours pas répondu. »

1 • *Définir clairement le déclencheur, sans y ajouter sa propre évaluation ou son propre jugement.*

Sa réponse correspondait parfaitement à ce que je voulais : il m'avait simplement dit ce qu'ils avaient *fait*, sans aucun jugement.

Voilà la première étape d'une gestion non violente de la colère : définir clairement le déclencheur, sans y ajouter sa propre évaluation ou son propre jugement. C'est déjà un pas important. Quand je pose cette question, on me répond souvent : « Ils n'en avaient rien à faire de moi », ce qui est un jugement moral sur les personnes en question, mais ne dit en réalité rien sur leurs actes.

La deuxième étape nous invite à nous rendre compte de la différence entre le déclencheur et la cause de notre colère : ce ne sont pas simplement les actes des autres qui nous mettent hors de nous, *c'est l'évaluation que nous portons sur ce qu'ils ont fait qui est la cause*

de notre colère. Et il s'agit d'un type d'évaluation particulier.

La CNV part du principe que la colère nous gagne parce que notre manière de juger ce qui nous arrive nous coupe de la vie, c'est-à-dire que nous sommes déconnectés de nos besoins ou de ceux des personnes qui nous entourent. Au lieu de nous relier à ces besoins, nous adoptons un mode de pensée moralisateur vis-à-vis des autres (ils ont mal agi ou sont mauvais).

Évaluer les déclencheurs de la colère

Nous pouvons évaluer de quatre façons différentes les événements qui déclenchent la colère dans notre vie.

1. Face à l'absence de réponse de la part des responsables de son centre de détention pendant trois semaines, le détenu aurait pu prendre la situation contre lui et y voir un signe de rejet. Dans un tel cas, il se serait sans doute

senti blessé ou découragé, mais non pas en colère.

2. Une autre possibilité aurait été qu'il cherche en lui-même quels étaient ses besoins. C'est en se concentrant sur ses propres besoins, en les identifiant, qu'on se donne le plus de chances de les satisfaire. S'il avait été en lien direct avec ses besoins, comme il le fera plus tard, il ne se serait pas mis en colère. Il se serait peut-être senti effrayé, ce qu'il s'est d'ailleurs révélé être lorsqu'il mit le doigt sur ses besoins.
3. Nous pouvons aussi nous tourner vers les besoins que l'autre personne essaie de combler par son comportement. Lorsque nous comprenons ainsi les besoins de l'autre, nous ne ressentons pas de colère. En fait, lorsque nous sommes directement reliés aux besoins de notre interlocuteur – au point de les comprendre –, nous ne sommes plus vraiment en lien avec nos sentiments, tant notre attention se porte sur l'autre.