

**Jean-Marie Luffin**

**SE CHANGER SOI  
POUR CHANGER LE MONDE**

Pour une résolution  
des conflits interpersonnels  
dans une perspective humaniste

*La violence n'a jamais apporté qu'une seule paix.  
Celle de la mort.*

*G.L.*

**Jean-Marie Luffin**

***Se changer soi pour changer le monde***

Bruxelles, 19 mai 2002

**NOTE AU LECTEUR**

Pour mener à bien le présent projet, il m'a fallu me plonger dans de nombreux ouvrages traitant de la problématique de la violence à tous les degrés et dans les contextes les plus divers. Mais j'ai également puisé à la source de mes propres expériences, de mes réflexions et, bien sûr, de mes formations. Sans omettre les riches souvenirs nés de mes rencontres avec des femmes et des hommes concerné(e)s par les problèmes que suscitent l'état de santé (douteux) de notre démocratie, la citoyenneté et la paix en général. Que toutes ces personnes, artistes, universitaires, hommes de lettres, politiciens, jeunes, amies et inconnus soient unanimement ici remerciés pour leur discrète et anonyme contribution à mon développement personnel. Je ne pense pas être parvenu au but que je m'étais fixé et j'ai encore conscience de la difficulté qu'il y a à être tout simplement soi-même et pacifiste, dans une société où la différence est toujours mal comprise, alors même que cette différence se veut empreinte de respect et d'écoute.

Aujourd'hui, ayant compris que je n'ai d'*ennemi* autre que moi-même, j'espère à mon tour léguer un peu de mon engouement à celles et ceux que les valeurs de vie, de « l'autre », de la différence, interpellent. J'ai également parfaitement conscience de n'avoir pas fait œuvre originale en m'impliquant spontanément dans le présent travail de fin de formation, j'éprouve plutôt le sentiment d'avoir fait acte de foi et de solidarité.

Nous savons tous qu'une guerre commence avec des mots, des idées. Cela commence entre deux êtres humains, pour finir en génocide, en holocauste. Ma présente conviction consiste à défendre l'idée que ce

n'est qu'en répétant à l'infini ce que d'autres penseurs ont jadis découvert, que nous pouvons espérer rendre notre courte existence un peu plus fraternelle et significative d'une digne civilisation humaniste.

Au début des années 2000, au gré de mes émissions hebdomadaires (*Utopia, continent du possible*, qui devinrent par la suite *Les rendez-vous de Démocratie Plus*), à Radio Panik (radio associative bruxelloise), il m'a été donné de présenter de nombreuses associations et personnalités engagées dans la promotion, la défense de la démocratie, de la paix et de la lutte contre la violence. C'est avec étonnement que j'ai constaté que la plupart de ces invités au micro ignoraient pratiquement tout de la CNV (entre autres) ou ne supposaient pas un seul instant que des formations à la communication relationnelle puissent être le point de départ fondamental à la mise au monde d'adultes matures, capables de résoudre leurs litiges en usant d'abord et surtout de leur créativité. Lorsque le secteur associatif, à l'instar de tout spécialiste, focalise son attention sur l'objet de son combat, c'est normal. Mais il en oublie que l'esprit de non-violence - *l'ahimsa* - doit animer toute intention authentique d'action dite démocratique, citoyenne. Nous en sommes là : nos écoles - sièges de tant de violence, déjà - sont tragiquement indigentes en matière d'éducation, d'enseignement des moyens de résolutions positives des conflits. Tout, en la matière, reste pratiquement à faire.

Ne perdons pas de vue que *la préparation d'un crime est un crime* (Théodore Monod). Observons la violence, traquons-là. Dénonçons qu'elle ne fait que détruire alors qu'elle s'affiche comme la meilleure solution lorsque nous prétendons "avoir tout essayé". Un suicide n'est pas une solution, c'est une fuite, un abandon. Si nous usons de l'hypocrisie ou de la violence, cela équivaut à nous mentir à nous-mêmes, à nous faire violence dans notre esprit et notre chair. En agissant de la sorte nous contribuons à appauvrir le monde, à le ruiner. Or, la vie nous démontre qu'elle tend vers ces immenses et puissantes richesses que sont la diversité et la créativité. C'est en multipliant à

des milliers d'exemplaires la conscience et la volonté pacifiste, que nous pourrions nous changer d'abord, avant d'envisager changer le monde, parce que c'est la condition de base du changement tant souhaité par la plupart d'entre-nous. A quel que niveau que ce soit, nous portons tous la charge de la société dans laquelle nous vivons, car nous en sommes les éléments constructeurs et responsables. L'exemple du moindre de nos actes et de nos pensées a une incidence certaine, directe ou indirecte, sur la mentalité de notre entourage proche.

Ainsi, c'est bien *le destin de l'homme qui se joue partout et tout le temps*, comme nous l'enseignait, en 1950, Stig Dagerman. Voici, je l'espère, de quoi donner l'espoir aux jeunes générations, et à leurs parents. Voici de quoi mettre en évidence la lourde tâche qui consiste à devenir un adulte responsable du futur. Il faut faire passer le message.

J-M.L.

*Jusqu'où devra-t-on aller dans l'agressivité, dans la lutte contre autrui (et donc aussi contre soi), pour comprendre que la résolution du conflit commence en nous-même ?*

## 1- MODES DE COMMUNICATION

Si le conflit fait partie de la vie, notre culture a beaucoup de mal à ne pas céder en totalité à la légitimation de la violence. Ce qui nous fait dramatiquement défaut est une morale de conviction, de responsabilité. Mal perçu la plupart du temps, il est néanmoins temps de considérer le conflit avec un état d'esprit ouvert, puisqu'il peut aussi devenir facteur de développement et d'évolution. En soi, un conflit n'a rien de dangereux : c'est nous qui faisons office de détonateur en adoptant des modes de comportements inefficaces voire destructeurs. Le pire serait de refuser le conflit, de le considérer comme quelque chose de négatif, à fuir, à nier en lui opposant une violence censée anéantir l'autre et *son* problème... qui reste commun, qui nous confronte à nos manques, à nos besoins et frustrations. En toute bonne foi, observons qu'aussitôt que nous optons pour de nouveaux rails, le contexte prend instantanément un nouvel aspect. Le conflit peut alors devenir un tremplin vers des possibles constructifs.

Retenons qu'anticiper et prévenir est nettement moins coûteux en énergie que l'implication dans une guerre, petite ou grande. Lors d'un conflit déclaré, nous pouvons toujours choisir de fuir, nous taire, céder invariablement aux violences de toutes ampleurs, d'en accepter, quoi qu'il advienne, les revers par pur altruisme. Cependant, ces comportements sont loin de nous satisfaire et d'amener la concorde et la stabi-

lité psychologique dans nos relations, car il faut toujours compter avec la vindicte. Nous avons tous pu expérimenter cela. Pourtant, qui ne souhaite mieux gérer ses relations conflictuelles ?

Quel que soit le mode de résolution adopté, mieux vaut ne pas miser sur un excès, personnel ou relationnel, car il n'y a qu'un seul sens dans lequel nous puissions raisonnablement trouver les moyens de parvenir à ne pas nourrir l'agressivité de l'autre : celui de la *reconnaissance* de *celui qui agresse*. Ceci implique qu'un champ de communication doit être installé afin de demeurer nous-même, tout en parvenant à préciser clairement nos objectifs. Communiquer c'est être en relation. Si cela paraît une évidence pour tous, rien n'est plus important ni plus difficile. En communiquant, nous nous mettons en relation avec le vaste ensemble que nous appelons "réalité", truffée de préjugés, de certitudes, de stéréotypes, de jugements et d'interprétations. Rien d'étonnant que nous soyons confrontés à d'incessants conflits et rapports de forces ! Si notre projet consiste à améliorer nos relations, à mieux nous faire comprendre, il oblige à une remise en question de l'approche de notre entourage et impose une interrogation sur notre propre apprentissage de la communication, étant donné que nous n'apprenons nulle part à bien communiquer. Il y faut des principes de base :

- Savoir admettre et reconnaître que l'expression de l'autre est sienne, lui appartient, tandis que nous nous positionnons en parlant de nous.
- Avoir le désir de mettre en commun, de confronter les points de vue, *non en les opposant mais en les apposant*. Il s'agit alors d'échange, dans tous les sens du terme.
- Amener l'autre à parler *de lui*, non de nous.
- Ne pas s'imaginer que dialoguer pacifiquement revient à tomber d'accord sur tout. S'entendre n'équivaut pas à avoir forcément le même avis, mais ne doit pas systématiquement entraîner un conflit. L'opinion de l'autre n'engage que lui, elle lui est personnelle et n'est en rien une déclaration de haine ou de guerre.

Nous venons de voir que communiquer c'est être en relation et mettre en commun, rapprocher, trouver des affinités, des enrichissements nés de la différence. Ce n'est donc pas invariablement contester. Les pièges foisonnent dès que l'on se mêle de disserter sur un sujet, quel qu'il soit.

Afin d'apaiser les tensions, il importe d'écouter l'autre puis de *confirmer ce que nous avons entendu et compris*. C'est le point de départ d'une communication dénuée d'agressivité. Communiquer n'est pas imposer une parole... ni la couper à tout bout de champ. Entendre n'est pas répondre immédiatement, car la qualité de notre réponse édifiera l'autre sur la qualité de notre écoute. Ce qui sera dit ne sera jamais qu'une infime partie de ce que nous pensons... ou interprétons. Nos idées dépendent des sentiments, des expériences proches, mais aussi de l'instant. Les idées évoluent peu ou prou avec le temps et *il est utile de tenir compte de la valeur du temps*.

La plupart des malentendus naissent d'une certaine exaspération issue du fait que nous avons la sensation que l'autre ne nous écoute pas ou que la solution n'apparaît pas immédiatement.

Fréquemment, nous sommes interrompus et il nous est répondu en fonction de ce qui est perçu par l'autre, souvent de manière emportée, hâtive. Ce faisant, nos réponses ne tiennent pas compte de la question posée, alors la porte aux malentendus est ouverte.

Exemple : "Lorsque j'étais petit, on m'obligeait à manger de la viande saignante et je détestais ça." Réponse : "Mais c'était pour ton bien."

Celui qui s'exprime ici en énonçant un fait n'est pas entendu puisqu'il évoque *un sentiment*, alors que la réponse parle d'*un fait*. Nous avons tous expérimentés des milliers de fois ce genre de pseudo-dialogue. Nous allons au plus pressé, en estimant que nous pouvons avoir réponse à tout d'une manière aussi abrupte et définitive...

## Le développement personnel alimente le relationnel

Subir sa vie crée un état d'esprit mortifère qui n'entraîne pas au dynamisme créatif. A l'opposé, agir dans sa vie consiste à anticiper l'avenir, refuser l'empirisme. En se voulant acteur décidé, on donne un sens, on dégage une voie pour sa vie.

Définir clairement ce que nous voulons représente l'étape la plus ardue. Établir un plan de nos objectifs constitue une phase indispensable à leur cohérence, à leur réalisation. En étant clair, nous atteignons ainsi des buts que nous sommes capable de concevoir sur un mode positif.

Si nous ne voulons plus vivre de situations répétitives, que sommes-nous prêt à faire comme efforts pour changer quelque chose dans notre fonctionnement, sachant ce que nous voudrions vivre en lieu et place ? Gardons nos objectifs sous contrôle. Désirer à tout prix un changement *uniquement pour les autres s'avère toujours inefficace*, à moins de passer par un rapport de force... qui ne sera payant qu'à très court terme, parce que l'abcès continuera à infecter la relation. Non traité, celui-ci éclatera tôt ou tard.

Si nous nous estimons agressés, ne commettons pas l'erreur d'identifier la personne à son comportement ou à sa fonction. Se dire que le violent *est violence* est abusif, parce que le mot n'est pas la chose mais la représentation que nous nous faisons de la chose.

Créons un rapport de confiance, écoutons les griefs, puis répondons aux questions. Reformulons-les ensuite et proposons une négociation. Durant cette démarche - la plupart du temps difficile - gardons à l'esprit la finalité : *quel est l'objectif commun ?*

Il faudra proposer diverses solutions, mais certainement pas prendre en charge l'intégralité du problème, sachant encore qu'il est permis de se tromper, en étant conscient, et l'accepter.

Il faut se convaincre que si nous voulons un changement dans nos relations, c'est à partir de nous-même qu'il faut l'induire et cesser d'exiger que l'autre fasse le premier pas, sous prétexte que nous avons raison, que ce n'est pas à nous à plier. Qu'allons-nous faire pour atteindre ce but ? Commencer par définir concrètement un objectif, l'imaginer dans le futur, en accepter les risques, les mystères, en optant délibérément pour la vie.

En choisissant un objectif précis, clair, faisable nous maintiendrons les bénéfices secondaires et constaterons ce que nous aimerions voir, entendre, ressentir. Deux questions peuvent maintenant nous effleurer :

- 1) *Qu'allons-nous perdre si nous réalisons notre objectif ?*
- 2) *Comment pouvons-nous le modifier afin d'en conserver les bénéfices ?*

Le résultat visé présente-t-il des inconvénients insurmontables ? Pour supprimer ces craintes, notre objectif doit respecter les valeurs de nos partenaires. Nous pouvons toujours atteindre un but sans tenir compte des autres, mais si ce procédé génère effectivement des effets, rappelons que c'est toujours à court terme. Par contre, il est plus fructueux de concevoir un objectif *qui tienne compte des conséquences sur l'entourage, de manière équitable.*

## Un objectif personnel crée un univers personnel

Donnons-nous une chance : déterminons le type de ressources dont nous avons besoin pour parvenir au but et usons des moyens dont nous disposons déjà, ceux que nous pouvons développer. De nombreux chercheurs se sont enthousiasmés dans la quête de la compréhension des processus qui mènent à la réussite relationnelle. Leurs connaissances tentent de se systématiser dans une discipline créée il y a une vingtaine d'années : la programmation neurolinguistique. Celle-ci in-

clut des principes de communication non-violente et de médiation. Nous pouvons également nous tourner vers la philosophie bouddhiste, dans laquelle nous trouverons maints préceptes propres à nous aider d'une manière assez similaire. Au près des stoïciens, tels que Marc-Aurèle et autres, nous pouvons trouver de quoi méditer sur ce qu'il est utile que nous comprenions. Avec eux, une nouvelle approche de la vie nous permettra de mieux nous accepter, d'aborder l'autre de manière à vivre un peu plus en paix.

L'ensemble de techniques proposé plus loin aidera à mettre en pratique d'autres façons de penser, d'être et d'agir lorsque nous nous trouverons confrontés à un conflit, *en réussissant ensemble* plutôt qu'en gagnant seul, en donnant l'exemple plutôt que des leçons. La communication non-violente se nourrit de diverses techniques (PNL, médiation, écoute, ...) offrant une variété d'outils qui ouvrent la voie à une prise de conscience et à une définition de nos programmes, de nos objectifs, et de ceux d'autrui.

Ces moyens n'ont rien d'innovant puisqu'on trouve déjà dans les textes anciens des principes relatifs à l'attention portée à autrui, à l'équité, l'autocritique, l'inutilité de certaines violences, nos attitudes à l'égard de la provocation, etc. Ces pistes permettent de nous ouvrir l'esprit à la maîtrise des messages que nous émettons et aux effets qu'ils produisent.

Lorsque nous sommes impliqués directement dans des situations sensibles, nos vieilles habitudes ne sont guère bonnes conseillères. Alors, il nous revient de découvrir quels regards neufs, quels moyens originaux s'offrent à nous pour que nos relations dépassent les exécrationnels rapports de force, cette détestable « politique du corps » (pour citer Marshal Rosenberg), et les rancunes tenaces. Afin de se connaître soi-même et devenir capable d'accepter les autres, d'être motivé et efficace.

Pour ouvrir nos sens et comprendre les réactions de nos interlocuteurs nous devons avoir recours aux attitudes assertives et de respect. C'est la condition *sine qua non*. Dans le contexte d'une médiation, par exemple, outre le fait qu'il convient de vérifier le bien-fondé de l'interprétation, il faut conserver à l'esprit que le but n'est pas de changer qui que ce soit mais d'installer un climat de confiance. Impliqué dans une situation conflictuelle, nous pouvons adopter la procédure mentale suivante :

#### Cause - Situation actuelle - Objectif

- 1- *Quelle est (sont) la (les) cause(s) réelle(s) ?*
- 2- *Analysons-les au cas par cas.*
- 3- *Quelle est la situation actuelle ? Comment est-elle vécue ?*
- 4- *Appliquons-nous à cerner des objectifs COMMUNS.*

Il s'agit ici d'apprendre à *reconnaître autrui dans ses demandes*. Le manque de reconnaissance crée la distance, l'absence de dialogue. Adaptons-nous au rythme de la situation.

Nous verrons que la reformulation est non seulement importante parce qu'elle implique que l'on accepte de reconnaître l'autre dans ses propos - et donc lui-même à travers ceux-ci - mais encore parce que l'on ignore tout de la réalité de ce que dit l'autre et que ce dernier veut être compris. Nos réactions se traduisent par un bouleversement physiologique, aussi minime soit-il, prévisible et visible, quoi que l'on pense de sa maîtrise de soi.

L'observation permet de décoder le lien automatique entre les signes reconnus et la sensation qui y correspond. Dans le processus de communication, une observation *photographique* permet de déceler rapidement des modifications subtiles du visage, des membres, du corps qui traduisent l'état psychologique de l'interlocuteur.

A ne pas oublier aussi que, dans son propre système, une personne est toujours cohérente. À « sa » place, nous ferions comme elle ! Cette précision pour montrer combien il est essentiel que l'on reconnaisse la personne. Par rapport à ce système, il s'agit de se demander : qu'aurait-il fallu pour que la relation se passe autrement ?

En créant une émotion qui installe la confiance, on peut à ce moment demander de quoi on a besoin, quelle émotion fait défaut pour que la relation fonctionne mieux. Il est évident que l'on ne peut faire que du relationnel, on n'y échappe pas, quoi que l'on fasse, pense ou veuille. Soit on accepte une sensation, soit on la refuse. Si on l'accepte il faut gérer l'émotion qu'elle suscite (cas des infirmières), mais en aucun cas il ne saurait y avoir absence de communication. La peur, la tristesse, le doute, l'angoisse, la frustration sont autant d'émotions qui nous limitent lorsque nous les vivons comme insatisfaisantes ou douloureuses.

Ces états internes ne sont ni le fruit du hasard ni celui du destin : ils sont systématiquement précédés par des images internes négatives ou par des monologues internes dévalorisants. En quelque sorte nous créons nous-même nos émotions limitatives.

La créativité est un processus caractérisé par l'originalité, l'esprit d'adaptation et le souci de réalisation concrète. Elle n'est pas à confondre avec l'imagination qui, en soi, est inopérante et sert uniquement la représentation. Ce que nous décidons de faire de ces représentations devient créativité dès que nous agissons, que nous incarnons l'imagination et lui donnons corps. Celui qui s'interdit de rêver, qui considère l'originalité comme dangereuse se condamne à la

routine. Tout un chacun possède un potentiel créatif, mais peu l'exploitent alors qu'il est indépendant de l'âge, du sexe ou de l'origine sociale. Le potentiel créatif peut être éveillé à tout âge par une pédagogie appropriée parce qu'il n'a rien à voir avec le quotient intellectuel.

De la capacité créatrice dépend l'invention de modes de communication nouveaux, impensés, surprenants. Rien n'est pire que de laisser sa créativité en jachère, de se contenter d'une routine sécurisante qui ne l'est jamais qu'à court terme. L'être créatif est plus attentif au monde, plus *éveillé*. Il comprend autrement les situations et s'y adapte avec davantage d'aisance et de satisfactions que ne le laissent supposer bien des apparences.

Plus on a d'idées, plus grandes sont les possibilités d'en trouver de bonnes. En effet, il est plus facile de transformer une idée originale qu'une idée banale en idée novatrice. Ainsi, peut-on rebondir sur l'idée précédente pour en trouver d'autres.

Il est dans l'intérêt de chacun que tous les gens changent, non pour échapper à un quelconque châtement, mais parce que eux-mêmes perçoivent que ce changement leur est bénéfique.

*La paix par le verbe...* La démarche de la communication non-violente vise à nous engager à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et voyons l'autre. Les mots ne sont plus des réactions routinières, automatiques mais le point de départ d'actes réfléchis, émanant d'une prise de conscience des émotions, des perceptions et des désirs.

## LA DEMARCHE DE BASE

- 1- Observer un comportement.
- 2- Réagir à ce comportement par un sentiment.
- 3- Cerner les désirs, besoins ou valeurs qu'ont éveillé ce sentiment.
- 4- Demander à l'autre une action concrète qui contribuera à son bien-être.

Le refus de communiquer peut aussi être une forme de violence, certes bénigne et l'injustice en est une autre forme également. La violence ne devrait être utilisée - et encore, dans certaines limites - que lorsque tous les autres moyens ont été réellement épuisés. Souvenons-nous à temps que nous sommes toujours plus indulgent à notre égard qu'envers autrui, alors qu'il serait bon d'inverser ce réflexe !

Lorsque la violence est évitable (quoi qu'on en pense elle l'est la plupart du temps), si la non-violence est possible, elle est toujours préférable car *la non-violence est toujours supérieure* à la violence. *Il ne faut pas espérer résister au mal en imitant ses moyens.*

Certes, la force d'aimer exige du courage, une détermination et un engagement bien plus extraordinaires que le recours à tous les (pseudo) héroïsmes destructeurs. Éliminer un adversaire n'est jamais une victoire. L'unique victoire à laquelle nous puissions prétendre, et qui nous élève au rang

le plus élevé de la dignité - est celle qui fait de nous des humains refusant la facilité de la violence qui n'est qu'abandon, oubli, rejet, négation de ce qui fait de nous des hommes en parfait état d'humanité.

Petite astuce :

Une personne se fâche, vous en veut. Inutile de lui dire : *Vous êtes en colère ?...* Quel que soit le mode utilisé pour exprimer cette phrase-là, il ne ferait qu'accentuer et conforter l'autre dans le sentiment que sa

violence est justifiée (pour lui nous méritons d'être punis), qu'elle est légitime, nécessaire et utile à faire rétablir *sa* justice, *sa* logique.

Un moyen de désamorcer la violence d'une personne qui nous agresse : lui parler de ses besoins.

*Il n'y a pas de qualité de la vie sans qualité des êtres. Et pas de qualité certaine sans un certain détachement.*

Louis Pauwels

## 2- COMMUNICATION ALIENANTE

Pour espérer réduire la violence, il faut en connaître les mécanismes internes. Ceux qui usent quotidiennement de comportements agressifs n'ont souvent aucune notion de l'existence d'une autre manière d'être. Sans doute obtiennent-ils des résultats, mais tout le monde y perd et adopte une façon d'agir fataliste : *Que peut-on y faire ?, De toute façon, si je résiste, ce sera encore pis... J'ai tout essayé, la gentillesse, les compromis, la menace, la soumission totale... A quoi bon, il est le plus fort, et puis je n'ai aucun pouvoir...*

Face à une personne *en état* de violence, chez laquelle il apparaît que manifestement c'est la seule possibilité d'expression, quelque chose ne va plus. Ce genre d'attitude peut avoir pris naissance loin dans l'enfance et l'on peut alors être effrayé par l'ampleur des dégâts perpétrés dans le psychisme de ces victimes. Car la personne agissant violemment est d'abord victime d'elle-même, prisonnière de ses comportements répétitifs.

Au terme d'un pareil parcours de vie, l'aigreur, la solitude, la déchéance, les ennuis avec la Justice, la prison voire la mort attendent tranquillement leur heure. Il est probable que certains contextes induisent des facteurs d'irritabilité : situations familiales, sentimentales ou professionnelles délicates. L'humeur instable peut conditionner le système de relation agressive en l'instituant comme comportement normal. Apprenons à analyser nos propres colères, face à certaines injustices ou inégalités.

A bien y réfléchir, l'énergie dont nous faisons gaspillage, en prétendant défendre nos opinions, naît tout de l'interprétation que nous faisons de ce que nous considérons (il est des exceptions évidentes, bien entendu) comme étant des injustices ou des inégalités. Ce que nous nommons *notre réalité* nous est personnelle, ne sera jamais identique à celle de notre voisin. La communication non-violente peut nous aider à nous mettre dans un état d'esprit serein en nous encourageant à focaliser notre attention sur ce que nous voulons réellement, plutôt que sur nos défaillances ou celles que nous imputons arbitrairement aux autres.

Ce mode de relation permet d'apporter un soutien aux autres dans des rencontres authentiques, au lieu d'avoir recours à des diagnostics, des rapports hiérarchiques ou une prudente mise à distance de toute émotion.

Non-violence doit être ici entendu dans le sens où Gandhi la pratiquait : pour désigner un *état naturel de bienveillance*, lorsqu'en nous il ne reste plus aucune trace de violence. La CNV déjoue nos vieux schémas de défense ou d'attaque. Elle nous conduit à une autre perception des intentions d'autrui et modère les réactions de résistance, de défense ou d'agressivité. Lorsque au lieu de critiquer ou de juger nous sommes attentifs à ce que nous observons, ressentons, désirons, nous découvrons alors notre pouvoir de modifier le mode relationnel dans un sens constructif.

Qu'on s'en souvienne, la CNV repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur même dans des circonstances éprouvantes. Son objectif consiste à nous rappeler ce qui fait la valeur profonde des interactions humaines et à nous aider à les vivre avec cette conscience.

Notre analyse d'autrui est l'expression de *nos* propres besoins et sentiments. Ainsi, notre agressivité traduit *nos* frustrations. La CNV peut encore aider les professionnels du conseil psychologique ou de la psychothérapie à établir une relation authentique et réciproque avec

leurs patients. La pratique de ce processus peut aider à identifier et traduire nos pensées négatives en *sentiments* et en *besoins*. Nous nous rendons à l'évidence qu'en la matière, nous avons toujours un choix possible. À l'origine d'un conflit se révèle souvent un manque d'éveil ou un blocage affectif. Le conflit s'alimente d'incompréhension, de malentendus, d'amour-propre et de notion d'honneur mal placés.

À la base de la résolution du conflit, il y a le rétablissement de la confiance, de l'estime réciproque, de la coopération et de l'équité. Ces principes constituent l'essence des démarches démocratiques. Ils mettent en place la conviction que chacun est capable de trouver lui-même la solution à son litige mais ne peut ni le résoudre seul, ni par l'unique et systématique biais de la violence.

Celui qui désire *changer le monde* doit parvenir à l'état de conscience que cela ne se peut qu'à la seule condition de se modifier lui-même d'abord. S'il attend tout des autres, il risque d'attendre encore très longtemps. Il lui faut changer de comportement, de regard sur le monde et sur autrui. La transformation nécessaire à ce projet de remodelage du monde n'a rien d'impossible. Tous, nous avons déjà pu, à un moment ou un autre, adopter une personnalité secondaire, un comportement qui nous a permis de nous intégrer, à ce moment-là et dans des conditions précises, en fonction d'un objectif particulier. Hors de notre portée semble être l'idée que nous soyons capables de nous fondre dans un autre type de comportement. Une attitude qui briserait l'ancien moule de nos vieux fonctionnements figés dans le béton des certitudes, des préjugés et des jugements. Ne laissons pas passer les expériences vécues comme si elles n'avaient aucune importance. Toutes nos paroles, tous nos actes laissent des traces, quelque part, dans la société. À divers moments de notre existence, nous avons tous été tantôt gagnants, tantôt perdants, mais chaque fois seuls. Toutes nos expériences sont à même de nous apporter quelque chose. Sachons faire les bilans qui s'imposent. Qu'allons-nous gagner, si nous changeons est la question-clef. Oublions un instant nos justifications, nos convictions, nos intentions et réfléchissons à ceci :

que gagnons-nous lorsque nous utilisons la violence, l'insulte, le jugement, la non-reconnaissance, les armes, pour tenter de résoudre un conflit ? Que gagnons-nous lorsque le jeu de la vie, vécu selon l'agressivité maxima ne laisse place qu'à des gagnants, d'une part, et des perdants de l'autre ?

Comment envisager un lieu de communication où il y aurait, non plus un espace de lutte, mais de coopération ? Aujourd'hui, il est pour ainsi dire acquis que l'attitude de collaboration est la meilleure parmi toutes celles que l'humanité a pu exploiter et récidiver. C'est cela qui est extraordinaire : *comment n'est-on pas encore parvenu à saturation ?* Tout doit-il se poursuivre ainsi durant des siècles ? Devons-nous mettre des enfants au monde et perpétuer les jeux de l'arène pour eux ?

Généralement, si l'on peut se féliciter de l'absence de violence, de conflit armé, cela ne signifie pas pour autant que l'on vive dans une douce harmonie. En effet, tout reste à faire pour empêcher les conflits potentiels de se déclarer en guerres ouvertes. Si les abcès sont toujours nombreux à couvrir, à nous de les dépister. La meilleure tactique consiste à prévenir le conflit en choisissant un mode de fonctionnement prophylactique basé sur des principes créatifs et humanistes. La finalité de l'auto-transformation aura pour moteur de faire de *tous les acteurs d'un conflit des gagnants*. C'est en nous interrogeant sur la manière de poser nos actes, la manière de faire nos choix - donc en nous remettant en question - que nous pouvons espérer améliorer un tant soit peu notre contexte de vie.

Une grande sûreté de soi chasse les peurs. Sachons découvrir qui nous sommes.

Par voie de conséquence, c'est en invitant les autres à s'interroger de la même manière que nous pourrons mettre fin à nos conflits par la mise en pratique d'une meilleure gestion de nos pulsions, de nos désirs. À la lumière des observations faites par les éthologues, il appa-

raît que nos actes sont nourris d'intentions partagées par le genre humain : vivre la satisfaction de nos besoins immédiats ou futurs, vivre ces besoins dans un confort le plus étendu possible dans le temps. En cela, nous nous ressemblons effectivement tous, puisque nos désirs s'enracinent à partir d'un même et unique tronc.

Si certains d'entre-nous sont capables de vivre l'instant, la majorité projette dans le futur son potentiel d'agressivité et/ou de bonheur, tendu vers demain : *demain* ils seront heureux, tout s'arrangera. *demain*, ils n'auront plus de difficultés, la retraite leur permettra d'« enfin » vivre. Une fois demain venu, le bonheur n'est jamais tel qu'on l'espérait ! La raison majeure étant qu'on ne peut vivre qu'une seule dimension de temps : le présent. Hier n'a plus de consistance, alors que demain n'existe que dans notre aptitude à anticiper.

*Demain* ne sera que la perpétuation du présent que chaque individu éprouve, dans la solitude de son être, dans son « je » intime. Attendre qu'aujourd'hui, que la semaine, que les mois ou que les années passent, et croire que nous serons enfin heureux est une naïve illusion que nous nous infligeons. Pourquoi être si cruel envers soi ?

Trop d'énergie se disperse à se focaliser ainsi sur cette éventualité qui fait que nous vivons très difficilement le présent avec un esprit serein.

La gestion de notre agressivité n'est pas une composante innée de notre personnalité. Lorsqu'on observe les animaux, on constate que leurs comportements sont dictés par un code précis, régi par l'impératif de survie. D'une part se trouvent les proies potentielles, de l'autre les prédateurs. La violence de certains comportements n'est dans ce cas que l'expression d'une force instinctive « obligée ». Chez les êtres humains, on observe tout autre chose. La survie n'est plus régentée par l'absolutisme de la destruction. Notre régime alimentaire, les conditions dans lesquelles nous vivons aujourd'hui n'imposent plus des actes proches de ceux des animaux. Notre intelligence, et le développement de la technologie qu'elle permet, nous assure un territoire commun, une nourriture qui peut tout à fait se

passer de violence perpétrée aux millions d'animaux, chaque année. Nous pouvons poser des choix, changer de vie, de façon de penser, nous documenter à de nouvelles sources, gérer notre vie selon une éthique personnelle, échanger avec nos congénères des usages, des richesses. Lorsqu'ils se disputent un territoire ou une femelle, les animaux se livrent la plupart du temps à un simulacre de lutte. S'il devait en être autrement, les mises à mort mettraient en péril la survie des espèces. Raison pour laquelle on observe que les confrontations figurent un ensemble de symboles. Chez l'animal, l'agressivité se mue en un moyen d'opposer une force nouvelle (celle qui assurera la pérennité de l'espèce), sans pour autant détruire l'un ou l'autre membre de la race.

En ce qui concerne l'animal-humain, plus question d'être obligé de s'entre-déchirer pour survivre au quotidien. Les lois sont désormais le garant d'une égalité qui ne se base plus sur la seule force. Toute agressivité est réprimée, évacuée, en principe, par divers moyens, comme, par exemple, le sport.

Si l'être humain demeure malgré tout agressif, l'état du monde y est pour quelque chose, avec sa surpopulation, son bruit, son anonymat, ses pollutions et injustices. Ce délabrement peut générer un état agressif latent qui ne demande qu'à s'extérioriser à la première occasion. Ce n'est pas autrement que d'insignifiants fonctionnaires peuvent devenir tyrans à la faveur des moyens et des circonstances qui leur sont donnés. Notre état mental souffre de l'impact des médias, des courants d'idées et des événements qui troublent la planète. Notre agressivité potentielle mal gérée peut, soit se retourner contre nous (boulimie, mensonges, trahisons, anorexie, dépendances diverses, refus de dialogue...), soit sur autrui (insultes, gestes déplacés, voies de faits, adhésion à des mouvements extrémistes...) soit sur le contexte (vandalisme, déprédations...).

Aucune de ces formes de violence n'échappe au fait qu'elles ne consistent jamais qu'en une réponse à d'autres violences. Lorsque nous estimons que quelque chose ne devrait pas se faire, voire se dire, lorsque nous souffrons d'une frustration jugée intolérable nous l'éprou-

vons comme une violence perpétrée à l'encontre de notre liberté, que nous aimerions totale. Aussi nous révoltons-nous, espérant soit attirer l'attention, soit punir ou trouver réparation. De cette manière, la violence ne cesse de se perpétuer au fil des générations, à travers mots, pensées, actes en décalage sur les bonnes réponses à donner aux événements.

Comment espérer pouvoir s'adapter aux circonstances rencontrées ? L'éducation s'en ressent terriblement et cantonne hommes et femmes dans des rôles stéréotypés en fonction des préjugés :

Pôle positif : synonyme de force, de combativité, d'action, de raison.

Pôle négatif : synonyme de réceptivité, d'intuition, de féminité, de fantaisie, de douceur.

#### FORMATION DE COUPLE

Dans une relation, quelle qu'elle soit, on observe aussi que l'un cherche souvent à dominer l'autre. Certains cherchent à combler les manques qu'ils éprouvent en eux. Ils tentent alors de contrôler et d'entraîner leur conjoint, leur ami(e), un parent, dans l'illusion de la fusion, alors qu'ils seront... dans la dépendance. Nous ne pouvons concevoir autrement l'éducation d'un garçon qu'en tant qu'homme dur, sûr de lui, prompt à vaincre les autres. La petite fille, elle, devra être douce, servile, sociable, mignonne. Les exemples des parents d'abord, des professeurs et camarades ensuite auront leurs effets respectifs.

Ainsi la responsabilité de l'avenir psychique des enfants incombe-t-elle autant aux médias qu'aux distractions - notamment le cinéma, grand responsable de clichés, de propagation de préjugés, d'exemples néfastes - et responsabilités légitimées à grands renforts de vedettes sympathiques, dont la violence, le spectaculaire et la vulgarité ne parlent qu'aux émotions, pas aux sentiments.

Partout, en toute occasion, dans le quotidien ou la fiction pure, une sempiternelle violence est présentée comme l'unique recours possible aux conflits. Pourtant, notre intelligence dispose de tous les éléments pour agir en conformité avec nos prétendues aspirations de paix.

*Ne pas faire aux autres ce que nous n'aimerions pas qu'ils nous fassent...* Air connu, mais si mal interprété dans une société où beaucoup d'entre-nous agissent comme s'ils étaient seuls au monde. Le conflit met en branle toute une mécanique qui ravive en nous quantité de souvenirs douloureux. Les sentiments éprouvés alors nous amènent à imaginer que les autres en sont responsables, alors que nous sommes *seuls générateurs* de ces sentiments.

Nous prenons les vexations pour nous, nous prenons les insultes pour nous, de même que le mépris, l'arrogance, les sarcasmes, les jugements, le paternalisme. Nous n'entendons que la colère qui naît, non les réels besoins inassouvis de l'autre, non les sentiments qui sont les nôtres et ce que nous aimerions vivre. La spirale de l'agressivité est mise en mouvement, nous embrayons avec les attitudes provocatrices, les désirs de vengeance, les mots blessants,... En punissant l'autre, nous nous sanctionnons par la même occasion, parce que tout le monde y perd. Et que dire du processus sanctionneur qui sera conservé bien au chaud, pour resservir à la première occasion...

C'est par la force, l'ordre, la manipulation, le chantage, que nous souhaitons que l'autre comprenne, que nous exigeons qu'il change, qu'il abandonne ses revendications, voire qu'il disparaisse.

Dans une altercation, les mots de l'autre lui appartiennent. Libre à nous de les prendre à notre compte si nous désirons souffrir. Lorsqu'en « miroir » nous répondons à la violence verbale, ou autre, nous perpétons un archaïque schéma de fonctionnement qui procure l'illusion de résoudre les choses, mais qui, à court terme, prépare les violences à venir.

*"(...) La façon dont chacun de nous se comporte, jour après jour, conditionne le monde dans lequel nous vivons. Quand les conditions deviennent trop intolérables, nous nous révoltons. Mais nous ne devrions pas oublier que c'est nous qui faisons ces conditions, les uns par un abus tyrannique du pouvoir, les autres par inertie."*

Henry Miller

### 3- VOULOIR AVOIR RAISON

Dans tout conflit vient un moment où, si nous n'y prenons garde, l'acharnement survient, et tandis que nous nous entêtons, la résistance ne fait que grandir. Nous prenons alors le risque de vivre le conflit pour lui-même... qui deviendra une fin en soi. Ainsi en va-t-il de l'escalade de la violence à partir d'un fait bénin. Observons-nous : la plupart du temps nous passons au moins 80% de notre temps à tenter d'imposer notre point de vue, à essayer de convaincre, à plaider la justesse de notre opinion. Cette énergie serait plus utile à la créativité, au respect, à la sérénité ambiante. S'il faut parfois faire avancer les choses - et ce n'est pas le moindre des prétextes - nous savons qu'il existe d'autres moyens de parvenir à la concorde. Si nous avons toujours raison, ou si nous craignons d'agir par crainte de mal faire, la vie pourrait-elle encore nous apprendre quoi que ce soit ? Nous connaissons tous de ces personnes qui tiennent plus que tout à avoir le dernier mot. Laissons-le leur !

Prétendre gérer un conflit ne se résume pas à avoir, coûte que coûte, le mot de la fin. Sinon, il sera très difficile de mettre un terme constructif au différend. En tenant à avoir raison nous induisons chez l'autre le sentiment qu'il sera perdant ou qu'*il ferait mieux de l'être*, avec ce que cela suppose de rancune ou de menace latente. Revoyons nos valeurs, donnons-leur du lest, ainsi qu'à nos frustrations, notre orgueil.

Notre avantage réel ou supposé du moment, entraînera-t-il vraiment un bouleversement intégral de notre vie ? Probablement pas. Qu'allons-nous véritablement gagner ? Bien qu'il soit difficile d'oublier les offenses, demandons-nous si nos sentiments vis-à-vis d'une personne qui semble avoir toutes les peines du monde à reconnaître ses torts, sont bons pour elle.

Chaque fois que nous nous tenons sur la défensive, lorsque nous critiquons, jugeons autrui et que nous nous abandonnons à l'émotionnel, nous rencontrons de la résistance. Une chose difficilement acceptable consiste à nous faire admettre que nous pouvons avoir tort. Il est évidemment des cas où nous pouvons avoir raison tout autant que l'autre. À d'autres occasions, par rapport à une faute indéniable qui enfreint manifestement un règlement, il ne peut y avoir deux logiques.

Même s'il est avéré que dans la logique de chacun, l'acte posé est logique, il y faut tout de même une nuance et s'en référer aux règles établies. A quoi pourrait servir d'établir des lois si le citoyen pouvait à loisir se disculper en prétextant la validité de sa logique personnelle ?

Un exemple : vous avez été surpris à rouler sur l'autoroute à 130 km/h. Si vous entrez en conflit avec les forces de l'ordre parce que vous n'avez pas envie de payer une amende, vous ne pouvez obtenir gain de cause, puisqu'elle était déjà perdue alors que vous vous laissez aller à dépasser - en parfaite connaissance de cause, donc à vos risques et périls - la vitesse imposée.

En toute liberté, vous pouvez choisir de tenir à votre conflit, de vous entêter à spéculer sur des excuses, des motivations pauvrement étayées, car vous serez bien entendu énormément frustré, d'abord d'avoir été surpris en flagrant délit d'incivilité, puis de subir une sanction. Dès lors, ce que vous considérerez comme une injustice à votre égard suscitera de la rancune vis-à-vis des représentants de la loi.

CE QUE NOUS NOMMONS REALITE N'EST QU'UNE INTERPRETATION

S'il est naturel d'avoir une opinion, ce l'est moins de prétendre tout savoir. Nous pouvons supposer, imaginer, anticiper des comportements, des réactions. Sera-ce pour autant la réalité ?

Nous fonctionnons volontiers selon le processus des interprétations et des présupposés. Nous voyons le monde en fonction de nos expériences personnelles qui nous permettent d'asseoir nos opinions. Notre expérience *n'est pas celle des autres*, et qu'il est donc logique que nous interprétions des événements identiques de manière différente. Il n'y a pas une *réalité commune*. Il n'y a que des interprétations. À tout instant, chacun vit une réalité différente, avec un contenu, un passé et une expérience différente, les projections qui lui sont personnelles, uniques.

Derrière les mots il y a un vaste contenu. Le simple fait d'entendre l'usage que l'autre fait de la langue, et d'y accoler vos propres synonymes peut suffire à être en dysharmonie sur le plan de la compréhension. C'est ici que le mode verbal pèse de tout son poids dans la conversation. Il importe de demander d'explicitier les mots choisis par l'interlocuteur, sans s'approprier une signification personnelle.

L'usage du langage fait de nous des victimes potentielles de ce moyen de communication. Notre langue nous caractérise, parce qu'elle ne se départit pas d'une interprétation certaine de la réalité. Issus de nos pensées, les mots générés par nos sentiments et à partir de nos observations, traduisent le choix que nous posons à partir d'un fait. Nos termes traduisent l'option d'un jugement, d'une évaluation. Les vocables utilisés sont insuffisants à nous faire comprendre d'autrui. Raison de plus pour en user avec tact et réflexion. Si l'enseignement fondamental nous prodigue les moyens de nous exprimer, il ne nous apprend pas à nous en servir pour générer une formulation pacifique de nos besoins. Notre expérience du langage et de la communication

nous est propre, unique, étant donné que nous vivons tous une réalité différente de celle des autres, même si nous vivons au même moment quelque chose d'identique. Notre perception des événements, jointe à l'interprétation que nous en faisons, dépend d'une foule de facteurs : groupe social, antécédents familiaux, scolaires, sentimentaux, professionnels, amicaux, artistiques, politiques. C'est dire si la communication peut s'en trouver affaiblie, vulnérable et propice à tous les malentendus. Inutile de chercher loin pour trouver là une des origines majeures des conflits. Nous pouvons distinguer également divers types de langage selon la distance sociale qui nous sépare ou nous rapproche de l'autre.

On reconnaîtra ainsi le paternaliste, le vindicatif, le suspicieux, le jaloux, le partenaire, le coopérant, l'adversaire, le moralisateur, le critique. Chaque type de langage a sa systématique propre, ses caractéristiques et ses références. De désir en exigence, le langage entrave la bienveillance lorsque nous exprimons nos désirs sous forme d'exigences. Celles-ci font explicitement ou implicitement planer sur le destinataire la menace d'un reproche ou d'une sanction, au cas où il ne s'y plierait pas. Il s'agit d'un mode de communication courant dans notre culture, notamment parmi ceux qui occupent des postes leur conférant une autorité.

Ceux qui agissent par crainte, honte ou culpabilité paient un lourd tribut affectif. Ce faisant, ils risquent de nourrir de la rancœur et de baisser dans leur propre estime.

Il faut éviter de confondre jugement de valeur et jugement moralisant. Nous portons tous des jugements de valeur sur les qualités auxquelles nous attachons de l'importance, ce qui nous fait difficilement accepter les valeurs d'autrui. Mais, lorsque la logique et la bonne foi s'en mêlent, elle doivent nous aider à établir un équilibre qui occasionne, sur le plan physique, moral et environnemental, le moins de nuisances possible à la communauté.

*(...) Parfois, notre société, comme une personne atteinte de toxicomanie, semble fuir en avant vers une mécanisation accrue, avec l'espoir qu'un surcroît de technologie résoudra les conflits qui en résultent (!) Nous agissons comme l'alcoolique qui, pour échapper à la gueule de bois, se lance dans une nouvelle bordée.*

Bruno Bettelheim

#### 4- OBSERVATION ET EVALUATION

La communication aliénante est le produit *et* le support des sociétés hiérarchisées dont le bon fonctionnement repose sur une majorité de citoyens dociles. Nous utilisons le jugement moralisant, qui implique que ceux dont le comportement ne correspond pas à nos valeurs ont tort ou sont « mauvais ». Notre point de vue peut être général ou spécifique. Dans le cas, dit *accordeur*, nous aurons une vue d'ensemble, essentielle, synthétique, globale. Dans l'autre cas, dit *désaccordeur*, notre vue sera celle du détail, du concret, de l'analyse, de la définition, de la complexité. Il va de soi que tous nous évoluons d'un style à l'autre au cours d'une même relation, suivant nos besoins du moment. Les possibilités de conflit à partir d'une position accordeuse s'avère des plus réduites. Plus nous plaçons haut nos valeurs, plus nous devenons exigeants et plus les risques de conflits croissent.

Ce qui ne revient pas à dire qu'il faille s'abstenir de tout développement. Tout est question de congruence. En ne séparant pas observations et évaluations, notre interlocuteur va se fermer ou s'engager dans une procédure agressive. Si nous nous contentons d'observer, d'entendre, sans y mêler d'intention de jugement ou d'évaluation, nous aurons plus de chance d'être nous-même entendu.

L'effet d'une étiquette négative telle que « paresseux » ou « stupide » saute aux yeux. Positive ou neutre, l'étiquette « cuisinier » limite notre perception d'un individu dans son intégrité. Complimenter, comparer, revient *aussi* à porter aussi un jugement de valeur... mais jamais ne qualifie ce *qu'est réellement* la personne. Un cuisinier est une personne qui, professionnellement, s'occupe de faire de la cuisine durant son temps de prestations salarié et qui n'agit plus, ne fonctionne plus en tant que tel, une fois son service terminé.

Il ne saurait être question de ne voir en cette personne qu'un « cuisinier », quelqu'un né dans une casserole, ne pouvant s'exprimer, s'épanouir qu'en termes de sauces, condiments, degrés de cuisson. *Les comparaisons entravent la bienveillance*. Elles empêchent de prendre conscience que chacun est responsable de ses pensées, de ses sentiments, de ses actes.

Le décalage entre le monde, ses différences, ses relations, ses adaptations et notre langage truffé de stratégies de prises de pouvoir, nous empêche d'user de ses richesses spirituelles comme d'un terreau pourtant à notre entière disposition. Nous ne sommes pas capables de recevoir, d'accepter, sans nous sentir mal à l'aise. Donner, recevoir, seraient des facilités si peu de ce monde ? Dans la culture judéo-chrétienne, le plaisir est tenu pour suspect et, conditionnés que nous sommes à une culture dans laquelle acheter, gagner et mériter sont les modes d'échanges classiques, nous sommes souvent mal à l'aise lorsque nous donnons ou recevons.

Cependant, il suffit d'être en empathie lorsqu'il s'agit de recevoir un compliment ou d'en donner. A l'atelier, celui qui reçoit des compliments travaille davantage, mais uniquement dans un premier temps. Dès qu'il s'aperçoit de l'intention manipulatrice du compliment, il diminue la productivité. Plus gênant encore : la reconnaissance perd tout son charme lorsque les destinataires commencent à comprendre qu'elle vise à leur extorquer quelque chose.

Les compliments *aussi* sont des jugements portés sur autrui ! Considérer félicitations et compliments comme autant de jugements de valeur coupés de la vie surprend. Force est de constater qu'ils ne renseignent guère sur le vécu de la personne qui s'exprime mais la présentent exactement comme quelqu'un qui juge.

Or les jugements, qu'ils soient favorables ou non, relèvent tous de la communication aliénante. En estimant que telle personne est « gentille » ou « experte » nous prétendons connaître ce qu'*est* cette personne. Alors qu'il n'en est rien. Nous nous fions aux sentiments qui naissent de nos émotions. D'où notre interprétation sur la personne en question. Souvent, les compliments prennent la forme de jugements, aussi favorables soient-ils, parfois même prononcés dans un but manipulateur destiné à influencer le comportement d'autrui. Pourquoi ne pas faire part de ce que nous apprécions, juste pour le plaisir, en nous abstenant de toute évaluation ? Exprimons ce qui nous fait éprouver un sentiment de bien-être et le contentement que nous en avons éprouvé. Sachons nous réjouir d'un remerciement. Accueillons-le sans éprouver d'indifférence, de gêne, supériorité ou fausse modestie avec la personne qui nous offre sa reconnaissance. Ceux qui sont convaincus du contraire croient à leur devoir, à leur mission d'éduquer les autres, de leur enseigner ce qui est juste ou bon. À cet effet, sont largement utilisés punitions, récompenses, chantages, critiques et reproches. Les gens gentils à ce point sont dangereux.

Il n'y a pas plus grand péril à fréquenter une gentille personne qui croit savoir ce qui est juste pour les autres. L'éducateur qui classifie, juge, use des termes « devoir », « falloir », « être obligé de », révèle inconsciemment le danger qu'il constitue pour autrui. L'approche intellectuelle de l'autre exclut la qualité de notre présence, qui doit être servie par l'empathie. Lorsque nous analysons les paroles de notre interlocuteur et que nous cherchons à les intégrer à nos théories, effectivement nous l'observons. Nous ne sommes pourtant pas *avec* elle, car l'empathie vraie est fondée sur la *présence totale* à l'autre.

## LES JUGEMENTS

Nous ne pouvons voir le monde qu'à travers la lentille déformante de notre passé. Opinions et convictions naissent de ce que nous entendons, voyons, vivons et interprétons. Dans notre peau il n'y a qu'un seul être, seul à penser, à ressentir comme il le fait, d'une manière absolument unique. À titre d'expérience, demandez à quelqu'un de raconter une courte histoire à une autre personne, qui devra à son tour la raconter à une autre, etc. Il ne faudra pas longtemps pour que l'anecdote initiale finisse par correspondre peu à la version originale...

Même si nous usons de mots semblables, d'une langue similaire, notre interprétation colore inmanquablement ce qui est perçu par nos sens. Notre potentiel inné emmagasine nos expériences, acquisitions diverses qui étayaient notre personnalité, notre manière d'appréhender le monde, les contextes différents que nous traversons. Nous éprouvons des difficultés à accepter des événements trop éloignés de ce qui fonde nos valeurs.

L'inconnu, ce qui est étranger, perturbe peu ou prou nos références selon que nous nous sommes *privés d'expérimenter la différence*, d'où le danger d'en être affecté. Il arrive qu'au cours d'une discussion la situation se dégrade. Explosion de colère, refus sec et définitif, mutisme froid, attitude distante. S'installe alors la panoplie qui émaille les conflits. Ces changements sont précédés de messages exprimés par le corps, les silences, les regards différents, les modifications de gestes, de voix qu'il est utile de décrypter à temps.

10% seulement de ce qui est dit est retenu. Ce qui relève de la voix entre en compte pour 25% tandis que 65% sont dévolus au langage du corps. Cette estimation explique qu'il est plus facile de travestir des faits exprimés avec des mots qu'avec des émotions traduites par des signaux corporels qu'il est important de reconnaître.

Observons, chez autrui, son attitude, demandons-nous quelle sensation nous procure ce que nous voyons, entendons. Apprendre à lire et écouter le langage non verbal développe l'acuité des sens. Cette faculté nous familiarisera avec une autre approche de la relation, durant laquelle nous vérifions en permanence comment notre interlocuteur reçoit et perçoit nos interventions. À nous d'adapter nos messages, afin d'éviter de basculer dans un climat mal interprété.

*Combien de temps faudra-t-il encore avant de ne plus résister au changement ?*

Deux types de contraintes entravent la relation. Ce sont les facteurs objectifs et les facteurs subjectifs. Un des moyens de résoudre un conflit réside non dans l'intention de modifier quelque chose chez autrui, mais dans celle de s'approprier tous les types de contraintes afin de montrer que l'on ne se pose plus en accusateur. Autrement dit, nous prenons la responsabilité de nous changer nous-même. C'est une des réponses possibles qui permet de travailler sur les facteurs externes (« Que vais-je faire pour l'autre, non pour moi ? »)

Mais qu'entend-on exactement par *responsabilité* ? Ce terme équivoque passe dans le langage courant pour signifier « Quoi qu'il arrive, j'assumerai la culpabilité du fait. » Or, une autre signification tient plus à la réponse que l'on donnera, vis-à-vis d'un fait (*respons*). Oui ou non ai-je choisi délibérément, en connaissance de cause, d'agir de telle manière ? On donnera la réponse en fonction de l'attitude que l'on adopte. La responsabilisation implique que l'on varie le type de réponse en fonction des contextes, intervenants, etc.

Il faut parfois prendre la parole en public : « Je constate que l'on n'a pas confiance en moi... ». Ma responsabilité (ma réponse), face à ce problème sera de me poser la question : « Que suis-je à même de faire pour que l'on ait confiance en moi ? » Nous nous trouvons devant une personne inconnue. Au premier abord, elle nous induit un préjugé, du

genre : « Cette personne est comme ça, ou comme ça, donc elle ne peut ou ne voudra probablement rien y changer. » En agissant ainsi, nous coupons une bonne part de la communication possible, car les valeurs sont différentes.

Écouter l'autre, c'est l'approcher dans son vécu *sans y intervenir, sans faire référence à notre propre expérience*. C'est donner de notre temps, c'est nous destiner à l'autre authentiquement, pour le reconnaître, accepter qu'il ne désire simplement que se vider, qu'il n'attend pas forcément nos réflexions, du genre : « A ta place, j'aurais fait/dit ça ... ».

Remisons au placard tout paternalisme, tout conseil, sans nous emparer de ce qui est dit pour critiquer, agresser.

C'est aussi savoir que l'autre y trouvera un bénéfice certain de s'être confié sans que nous nous soyons cru obligé de l'interrompre tous les cinq mots.

*L'important n'est pas de dire des choses nouvelles mais des choses vraies.*

Goethe

## 5-ECOUTE ACTIVE

Savoir bien écouter relève de l'exploit lorsqu'on n'y est pas préparé sérieusement, tant il nous est peu coutumier d'être en état de vigilance pour autrui. L'esprit s'impose et réagit aux informations avec une vitesse qui dépasse celle de la parole. Voilà pourquoi, éprouvons-nous le sentiment d'avoir déjà compris où veut en venir l'autre alors qu'il a à peine émit quelques mots. Pourtant, le moindre vocable fait instantanément référence à une variété considérable d'images, de situations personnelles (de part et d'autres) par notre cerveau parfaitement apte à gérer quantité d'autres informations tandis que nous nous *contentons*, avec plus ou moins de patience, ou de diplomatie, d'écouter. C'est omettre qu'en deçà des mots prononcés existe une masse d'intentions informulables faute de temps, de confiance, de préjugés, de susceptibilité, de manque de vocabulaire.

Que comprenons-nous réellement et que retenons-nous de ce qui nous est dit ? Qu'entendons-nous précisément, comment interprétons-nous ce que l'on nous communique ? Quoi que notre interlocuteur fasse ou dise, tout ce qui émane de lui, jusqu'au ton, à la force employée et à son attitude, tout est « décodé » et passe dans le filtre de nos observations et jugements, si nous ne savons simplement *observer*. Dès la naissance, tout est conçu afin que l'enfant apprenne vite à parler. L'enseignement fondamental vise le développement de l'expression orale, tandis que la faculté d'écoute est reléguée aux oubliettes. Que de dégâts ultérieurs seront commis lorsque nous userons sans discernement de la parole...

C'est dire qu'avant même d'apprendre à bien parler, au sens où l'entend la scolarité actuelle, il conviendrait d'exploiter l'art qui consiste plus à écouter qu'à entendre. Comment une personne qui s'écoute trop (tellement convaincue qu'elle a raison) peut-elle espérer être à son tour écoutée ? Quel partage de communication peut attendre celui qui accapare l'attention par un verbiage envahissant ? Communiquer quoi d'abord, tant il est vrai que beaucoup de nos pensées sont alourdies par les effets d'une autre lacune : l'incapacité à la concision, à la synthèse. Qui n'a pas rencontré de ces personnes qui vous narrent leurs faits et gestes des deux jours derniers avant d'en arriver à commenter le détail essentiel ? Cette manie du verbiage peut même se muer en logorrhée. La relation souffre de notre manque réel d'éveil à l'autre, de notre perception du temps, nous qui en sommes si friands et estimons en manquer tellement ! Bien écouter ne s'apprend que si l'on souhaite *vraiment* améliorer le dialogue. Le but de l'écoute est de refuser de répondre à ce que la narration révèle, pour se centrer sur l'expression. Écouter attentivement peut passer pour de la passivité, voire du désintéret, dans certains cas. S'il n'en est rien, cette apparence ne doit pas être maintenue.

Au cours d'une réunion, si vous laissez volontiers la parole à vos collègues, si vous n'intervenez pas sans cesse pour couper la parole d'untel, vous risquez de passer pour une personne distante, froide, peu participative alors qu'il n'en est rien. Souvent aussi, en laissant les bavards s'époumoner, si on leur en laisse le temps, l'un ou l'autre finit par exprimer ce que vous auriez pu dire, ce qui vous incite à ne pas intervenir inutilement. Finalement, ajouter votre grain de sel dans la diatribe n'aurait sans doute rien apporté d'extraordinaire, exception faite d'une possible idée originale digne d'être entendue de tous.

*Après avoir écouté et entendu ce que l'autre observe, ressent, désire et demande pour rendre sa vie plus conforme à ses vœux, demandons-lui de reformuler nos propres paroles afin de nous assurer qu'elles correspondent à ce que nous voulions exprimer.*

Il est des cas rebelles à tout : malgré notre bonne volonté, notre savoir-être et savoir-faire, les chances d'insuccès sont grandes vis-à-vis d'une personne décidée à nous ignorer, à nous combattre jusqu'au bout. En d'autres cas, la tentation peut être forte de nous sentir supérieur, de nous isoler dans un sentiment d'appartenance à une élite. Afin d'éviter l'isolement prétentieux, soyons attentifs à nous observer : comment s'assurer que nous avons bien écouté l'autre avec empathie ? Le premier signe est celui d'un apaisement, d'un soulagement. Si nous sommes dans le doute, n'hésitons pas à demander s'il y avait encore quelque chose qui devait être ajouté. Quand nous prétendons dialoguer avec quelqu'un, nous devons quitter notre univers personnel, *oublier* qui nous sommes, nos convictions, *nos solutions prêtes à l'emploi*. Le cas échéant, la prise de notes peut être utile si l'on craint de ne pas tout retenir ou si l'on pense à certaines questions que l'on pourrait oublier et que l'on posera plus tard.

En coupant la parole, en scindant le propos par nos interventions, nous montrons que *nous ne sommes pas disposé à tout écouter, ni à réfléchir à ce qui est dit*. Un premier propos n'est souvent que l'infime partie de l'iceberg et peut être suivi de sentiments non exprimés. En maintenant l'attention et en *réprimant* le désir d'intervenir sans cesse, parce que nous croyons détenir la bonne réponse, nous donnons à l'autre le sentiment d'être vraiment écouté, respecté parce que nous lui accordons notre plein intérêt, à lui-même et à ses demandes. Savoir écouter est la première qualité du médiateur. Pour bien entendre, il faut cesser de *croire...* et de parler en même temps que l'autre ! L'écoute est autre chose qu'une simple attitude apparemment passive, elle consiste à soumettre notre compréhension du message au plus sévère examen (mettre dans nos mots le contenu du message entendu.) qui exige que le récepteur interrompe ses propres pensées, sentiments, évaluations et jugements de manière à se consacrer exclusivement au message de l'émetteur. Quelle plus riche aptitude pouvons-nous développer que celle qui nous permet de faire abstraction de nos certitudes, idées et valeurs personnelles ?

Dans le processus qui nous occupe, celles-ci ne doivent en aucun cas peser dans la procédure de médiation, puisqu'un médiateur *n'exerce pas afin de donner des conseils*. Une habitude exécrationnelle constatée en toutes circonstances : la plupart des gens se coupent la parole, parlent quasiment en même temps. La convivialité ce n'est pas cela !

Cessons d'interrompre l'autre à tout bout de champ. En lui donnant le temps pour s'exprimer, nous nous remettons devant notre propre agitation, notre impatience et, finalement, notre style de vie. Apprenons à *prendre le temps* là où nous sommes et *dans* ce que nous faisons. C'est une question d'organisation et d'autodiscipline, jamais de temps (il n'y a pas de gens pressés, il n'y a que des gens inorganisés). On ne peut vraiment écouter l'autre si on l'interrompt sans cesse, si on parle en même temps que lui. Mieux vaut se mettre à sa place (empathie) afin de bien percevoir ce à quoi il tente de parvenir. Plutôt que de poser des questions, il convient de préciser que si l'on en pose, *on n'exige pas pour autant une réponse instantanée*.

Or, la plupart du temps, notre interlocuteur ne réfléchit pas avant de donner sa réponse : il la tenait déjà prête avant même que nous ayons terminé notre phrase ! Autrement dit il ne nous écoutait plus depuis un moment... et impossible d'achever une phrase puisque l'on tient, aussi, à répondre à la nouvelle réponse, etc. En finir avec cette exécrationnelle manière de non dialogue implique de laisser mûrir les propos, de savoir les reprendre *après réflexion*, jusqu'à postposer la réponse.

Qui d'entre-nous n'a pas rencontré de ces personnes qui assèment, sans même attendre que nous ayons terminé d'exposer une idée, leur propre vision des choses, leur solution, leur vérité définitive ? Nous avons la sensation qu'elles pensent et répondent à notre place. Évitions de rétorquer instantanément, sans réfléchir à la réponse que nous donnerons. Ne lui prêtons pas des intentions qui n'existent, souvent, que dans nos préjugés, notre méfiance, notre manque d'informations, de patience.

*Une personne qui n'écoute pas est sur la défensive : elle ne désire pas voir ses idées exposées à la remise en question. Car bien écouter l'obligerait à se concentrer sur ce que dit son interlocuteur, la contraindrait à lui faire sentir qu'il est vraiment écouté.*

Cela dit, il faut s'entraîner à retenir les idées principales, sans laisser paraître de quelconques émotions (elles peuvent empêcher de bien écouter.) Le cas échéant, il faut maîtriser une éventuelle colère pour se concentrer sur l'objet du litige, non sur la personne. Le respect de celle-ci nécessite la capacité et la volonté de l'écouter, donc de s'abstenir de lui imposer nos propres convictions.

Quant au respect de la vérité, il correspond à l'ouverture à d'autres convictions que la nôtre, ainsi que l'acceptation de faits qui ne nous sont pas favorables.

Écouter, c'est donner de son temps ; montrer par une attitude corporelle qu'on est tout ouïe, c'est demander de plus amples informations, *sur un ton neutre, sans insinuations*, axées sur l'histoire de l'écouté, telles que : A quoi sens-tu cela ? Comment sais-tu que c'est ça qu'il pense ? Est-ce que c'est toujours ainsi ? Comment sais-tu qu'il va réagir de la sorte ? Que pourrais-tu faire dans ce cas-là ? Comment pourrais-tu imaginer autre chose ? Qu'est-ce que tu désires exactement ? Et après, comment cela ira-t-il pour toi ?

Ce genre de questions est véritablement dirigé *vers* l'écouté, qui se sent aidé à faire une introspection, à chercher ce qui lui convient, à vérifier si c'est vraiment de cela dont il a besoin. L'écouté n'a besoin que d'une oreille attentive qui ne juge pas, n'interprète pas, n'évalue pas, ne conseille pas ni ne coupe la parole. L'écoutant renvoie simplement le reflet des mots et émotions vécues par l'écouté.

*Bien écouter et bien répondre est une des plus grandes perfections qu'on puisse avoir dans la conversation.*

La Rochefoucauld

Écouter c'est rejoindre l'autre dans son expérience et non celle qui nous est propre. C'est également reprendre certaines paroles pour montrer que l'on suit et que l'on comprend et que l'on veut échapper au jugement moral qui *tranche le fil*. Face au jugement, l'écouté s'évertue à se justifier pour éviter la culpabilisation. Son angoisse est renforcée par sa crainte du jugement, tout comme est ébranlée sa confiance vis-à-vis de l'écoutant. Ainsi l'agressivité risque de surgir si des allusions, des mises en garde sont suggérées par l'écoutant.

L'écoutant doit encore éviter les interprétations. Il ne surenchérit pas en amenant sur le terrain ses propres ennuis, ses expériences personnelles, ses considérations et exemples dont n'a que faire l'écouté. Ce dernier ne se sentant pas écouté, risque de se transformer en... écoutant !

L'écoutant évitera d'exprimer une éventuelle pitié qui n'aidera en rien l'écouté, car alors il y aura deux personnes en train de souffrir. Il doit aussi échapper au piège qui consiste à jouer au détective : « Et ensuite, qu'as-tu fait ?... L'autre, comment a-t-il réagi ?... ». Ce genre d'inquisition met l'écouté à mal, le perturbe et fait dévier son propos.

Tout aussi agaçant pour l'écouté est de s'entendre conseiller une panoplie de recommandations, prodiguées pour notre bien et *de bon cœur* par un écoutant qui fait tout sauf écouter. Nous le savons, écouter l'autre sans s'emparer de sa parole est vraiment difficile. Nous n'avons pas été éduqués à cela, nous n'en avons pas fait une saine habitude de vie. Écouter suppose que nous soyons capables de prendre du recul par rapport à nos propres valeurs et que nous sachions taire nos jugements. Ce genre d'écoute permet à notre interpellant d'en dire plus que de coutume.

Si nos questions sont ouvertes, sans jugements, sans « pourquoi » ni « comment », elles ramènent les intervenants l'un vers l'autre. Apprenons à accepter de nous taire et à ne pas induire les réponses par nos interventions intempestives qui court-circuitent le dialogue. Nous proposons trop des réponses toutes faites qui font de nos dialogues des espèces de luttes pour obtenir ou imposer notre raisonnement.

Enfin, il faut encore savoir que lorsque nous prétendons écouter, c'est souvent en interprète que nous fonctionnons. Pour écouter vraiment, il faut *cesser de vouloir gagner du terrain sur l'autre* en nous imaginant avoir compris où il voulait en venir et que notre propos sera plus important, plus pertinent, et qu'ainsi nous pouvons gagner du temps.

*On peut, si on veut, ramener tout l'art de vivre à un bon usage du langage.*

Simone Weil

## LA REFORMULATION

Reformuler est tout simplement renvoyer à la personne qui vient de nous communiquer quelque chose, son propos, le plus fidèlement possible. Ce faisant nous lui exprimons que nous avons saisi ou que nous tenons à comprendre. Cela implique que l'on gomme toute interrogation. C'est certain, en reformulant nous interrompons le cours du propos, non pour interrompre la personne qui nous parle mais pour énoncer platement ce que l'on a entendu. L'important est que cette personne soit rassurée quant à notre compréhension, du fait que nous n'interprétons pas les termes entendus mais les restituons tels qu'ils nous sont parvenus. Au sein d'un groupe, par exemple, lorsque chacun peut reformuler, tout le monde trouve « sa » place.

Mise en situation :

- Lorsque cette voiture a freiné à quelques centimètres de ma jambe, j'en tremblais de frayeur et j'étais furieuse contre le chauffeur, vous pensez bien !

(Vous, dans le mode interrogatif ) - Avez-vous ressenti de la colère à l'égard du chauffeur ?

(Vous, dans le mode de la reformulation) - Vous avez ressenti de la colère, contre ce chauffeur.

La reformulation n'a pas à être ornée d'un point d'interrogation, puisque nous nous contentons d'*énoncer simplement un fait*. Nous donnons l'occasion à l'écouté de manifester ses sentiments et d'en tirer ses propres conclusions. Bien écouter implique une approche authentique de l'autre, l'obligation de le considérer positivement. Nous sommes là aux portes de l'empathie.

Pour parvenir à être un écoutant « sûr » il faut effectuer un retour sur soi, tester nos intentions, nous mettre à l'épreuve face à une éventuelle position narcissique. Il faut être très présent pour établir une relation d'égalité, sans aucun désir de posséder l'autre. Si l'écouté se sent en confiance, il pourra se confier, dire sa difficulté. La personne qui veut qu'on l'écoute ne souhaite pas faire les frais d'une quelconque domination mais désire échapper à toute critique, au paternalisme, aux allusions, à l'apitoiement, aux préjugés, panoplie largement utilisée par la plupart d'entre-nous.

On ne reformulera que si l'on n'a pas saisi l'un ou l'autre élément de la conversation ou pour donner la sensation que l'on écoute vraiment. Lorsque nous percevons un silence plus long que de coutume et un relâchement physique notable, nous pouvons supposer que la personne a effectivement terminé de parler. Pour en être certain, il suffit tout simplement de lui demander si elle a quelque chose à ajouter.

Avant que naisse un conflit il y a des actes mais aussi des mots, destructeurs aveugles de nos frustrations, de nos besoins inassouvis, de nos interprétations, de ce que nous aurions aimé obtenir et que nous formulons en termes d'attaques, de reproches, de vengeance. Ceci dit, ne nous leurrions pas : reformuler ne suffira pas entièrement à une meilleure compréhension de ce qui est dit, mais c'est certainement l'attitude de départ qui fera tomber certains obstacles à l'expression car, même fugace, l'inattention peut suffire à induire chez l'écouté le sentiment qu'on ne lui porte pas toute l'authenticité d'écoute dont il a besoin.

*Il n'y a qu'une chose qui puisse rendre un rêve impossible : c'est la peur d'échouer.*

Paulo Coelho

## 6- ASSERTIVITE ET EMPATHIE

Se départir de toute angoisse, de toute intention de jugement et accepter l'autre dans sa différence, ce qu'il exprime, même si nous ne sommes pas d'accord, revient à être en état d'assertivité. Etre assertif c'est parvenir à s'exprimer, à revendiquer un statut, une faveur *en s'abstenant de porter un jugement*, en exprimant simplement la requête et les sentiments ressentis. Le langage assertif clarifie la situation, désamorce le malentendu.

La technique assertive et empathique a pour elle de nous donner les moyens d'exprimer clairement nos besoins, à partir de quoi il faudra peut-être entamer une négociation. Ce type de langage clarifie les besoins de l'autre, de même qu'il permet de s'apercevoir de l'inadéquation de nos espoirs ou la possible mise en commun de projets.

L'assertivité et l'empathie procurent à l'autre le sentiment que nous ne cherchons pas à le flouer et que la confiance est réelle, qu'il peut exprimer en toute franchise ses émotions. Qui dit assertivité dit respect des valeurs humaines. Assertivité égale meilleure communication. Comment mieux communiquer en étant assertif : grâce aux objectifs clairement énoncés et acceptés, grâce à une formulation limpide des opinions qui évitent la critique implicite, grâce à la recherche permanente de solutions aux problèmes abordés de front et avec la volonté de les résoudre pacifiquement, en refusant la dualité perdant-gagnant.

Avec de l'entraînement, il nous sera possible de dire non ou oui aussi bien que de l'accepter pour nous. Nous pourrons mieux exprimer nos besoins, nos sentiments, émettre de manière juste les compliments ou les critiques. Nous perdons pas de vue que c'est d'empathie (identification psychologique à l'autre) dont nous avons le plus besoin dans la communication. Nous avons plus de chance d'en obtenir en exprimant nos besoins, nos sentiments du moment, plutôt qu'en ressasant injustices et difficultés du passé.

L'empathie est une compréhension empreinte de respect de ce que l'autre nous dit, de ce qu'il vit et dans ce qu'il tente de nous impliquer. Hélas, la plupart du temps, au lieu d'être en empathie nous coupons la parole, nous intervenons, nous haussons le ton pour imposer silence à l'autre et lui intimer de nous écouter. Nous donnons la plupart du temps des conseils, imbus que nous sommes de nos expériences universellement utiles et recommandables...

Donnons plutôt la chance à l'autre de pleinement s'exprimer avant de prétendre porter notre attention sur la recherche de solutions. L'empathie est une qualité de présence qui suppose que l'on offre toute son écoute. Il n'y a jamais que des individus en recherche de confort et dont les besoins ne sont pas tous satisfaits. En cela, nous sommes bien tous identiques.

Une personne qui nous fait part de ses ressentiments ou difficultés a besoin de se sentir écoutée. Inutile de l'interrompre à tout bout de champ, d'intervenir *fut-ce dans son sens*, de faire des remarques déplacées, des raccourcis qui risquent de faire bifurquer la relation ou de lui faire comprendre qu'elle monologue plus qu'autre chose.

En écoute active, en communication non-violente, quels que soient les mots choisis par l'autre pour s'exprimer, écoutons ses observations, ses sentiments, ses besoins et ce qu'il demande. Nous pouvons alors, et alors seulement, choisir de paraphraser ses propos, en disant ce que nous avons compris.

Le ton de la voix que nous utilisons est très important. Beaucoup de personnes sont « chatouilleuses » sur certaines intonations, elles peuvent interpréter mal à propos un ton banal ou normal comme étant tendancieux. D'autres risquent d'être hypersensibles, de se méfier lorsqu'elles entendent répéter leurs paroles lors de la reformulation, parce qu'elles imagineront qu'il s'agit d'une stratégie de psychologue ou dissimule une moquerie. Notre ton devra indiquer que nous voulons nous assurer d'avoir compris, non que nous croyons ou prétendons avoir compris. Si nous prenons le refus de l'autre comme un rejet, nous aurons à réagir avec empathie à ce type de message. En le prenant contre nous, les propos explicitant le refus peuvent nous blesser.

Important à savoir : *Les actes d'autrui ne sont jamais la cause de nos sentiments, ce sont nos besoins non assouvis qui en sont responsables.* Au cœur de toute colère, il n'y a jamais qu'un besoin insatisfait. Nous ne manquons pas de tournures pour nous convaincre que ce sont les actes des autres qui sont à l'origine de nos sentiments :

- « Tu m'énerves », « Je suis déçu que tu ne sois pas venu à mon anniversaire », « Je n'aime pas que tu fasses cela ».

Quelle est donc la cause réelle de la colère ressentie ? Avec Guy Finley<sup>(1)</sup>, reconnaissons que nous ne manquons jamais de prétendre que quelqu'un ou quelque chose est responsable de nos soucis. Chaque fois que nous nous mettons en colère c'est parce que nous croyons dur comme fer que l'autre a tort. Nous choisissons de le blâmer, de décider qu'il mérite d'être sanctionné. Lorsque nous nous sentons frustré, énervé par une personne ou une situation, disons-nous bien, une fois pour toutes, que nous ne réagissons pas à la personne ou à la situation mais *aux sentiments* que *font surgir en nous* cette personne ou cette situation. Ce sont *nos* sentiments. Ils ne proviennent pas d'une autre personne !

(1) *Lâcher prise, la clef de la transformation intérieure*, éd. Le Jour, Québec.

Toute colère est le fruit d'une pensée coupée d'humanité qui engendre la violence. Si la colère peut être utile, ce ne sera jamais qu'en tant que signal d'alarme : nous prendrons alors conscience qu'il y a chez nous (ou autrui) un besoin inassouvi, et que nos pensées du moment diminuent fortement les chances de le satisfaire. Souvenons-nous toujours que nos jugements portés sur autrui sont des expressions détournées *de nos besoins* inassouvis. Entraînons-nous à démasquer nos jugements.

La violence naît de la croyance que l'autre est la cause de notre douleur et mérite par conséquent d'être puni. Retenons que si nous voulons vraiment devenir assertif, il importe de savoir reconnaître en l'autre son intention positive, qui existe toujours, à des degrés divers et en fonction de sa logique, de ses moyens. Même réduite à sa plus simple expression, elle existe.

Pour pratiquer la communication non-violente il faut procéder lentement. Il convient de *réfléchir posément avant* de parler et souvent simplement prendre une profonde respiration, ne rien dire. Souvenons-nous du proverbe : « Tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler... » Lorsque nous exprimons directement nos besoins en passant par des jugements, des interprétations ou des « images », l'interlocuteur risque d'entendre une critique. Il aura tendance à mettre son énergie au service de l'autodéfense et de la riposte.

Nous pouvons remédier à l'agressivité dont nous sommes victime, ou auteur, en usant de l'humour, de la répartie, en imaginant cette personne dans une toute autre attitude, nettement moins puissante ou impressionnante. Nous pouvons inspirer profondément et expirer calmement, plusieurs fois, puis demander que l'on nous répète ce qui vient d'être dit et reformuler ces mêmes propos. Disons-nous qu'il ne s'agit que des mots de l'autre, qu'*ils n'engagent que lui* et que *nous n'avons pas à supporter la responsabilité de ses sentiments à notre égard*. Si cela ne suffit pas à faire tomber la tension, nous pouvons proposer de discuter de cela plus tard.

Si nous sentons monter en nous la colère, reconnaissons-la au plus vite et désamorçons-la en prenant nos distances et, le cas échéant, en laissant l'autre exploser tout seul. *Ne marquons pas d'émotion sur notre visage, n'esquissions aucun geste équivoque* qui pourrait relancer l'agressivité, voire la décupler. Nous nous plaignons souvent de notre mémoire, pas assez de nos jugements. Le comportement qui semble le plus performant face à une situation conflictuelle est celui de la collaboration, car tenter de résoudre un conflit en gardant les bonnes relations demande d'écouter l'autre, de prendre du temps, de s'exprimer profondément. Cette démarche nécessite de l'ouverture, de la disponibilité. Si nous voulons résoudre nos conflits en maintenant de bonnes relations nous devons nous distancier de nos intérêts immédiats, de nos émotions, de notre façon de voir le monde pour entrer dans l'expérience de l'autre. Lorsqu'il y a conflit, il y a au moins deux personnes impliquées. Or, nous avons la fâcheuse attitude de n'en ressentir qu'une seule : nous-même. Si nous ne quittons pas cet univers du « moi », il est impossible de trouver des solutions puisqu'*il faut partager* avec l'autre, être à son écoute.

Pensées négatives, hasard et destin.

Les pensées négatives évoquent les émotions qui font mal et génèrent les vrais mauvais souvenirs : le ressentiment, la haine, la dépression, la colère, l'égoïsme, le doute, l'orgueil, la timidité. Ces pensées polluent le moi. Répétées, elles signent notre lente déstabilisation, agissent sur le système nerveux et suscitent des troubles psychosomatiques. La pensée négative est liée à ce que nous considérons comme nos échecs, que nous ne nous pardonnons pas. *Mais à quoi sert un échec sinon à apprendre ?* Ce n'est pas ainsi que l'on raisonne et l'habitude pernicieuse s'installe facilement. Le hasard n'existe peut-être pas autant que nous le supposons, car *nous préparons beaucoup de nos ennuis en semant les prémices*. Le destin est l'effet d'une loi que nous pouvons maîtriser si nous avons la conscience suffisamment éveillée. Nous sommes souvent les artisans de notre malheur ou de no-

tre bonheur. Nous ne sommes souvent que des râleurs qui rejetons sur les autres l'entière responsabilité de nos ennuis. D'où l'*inexplicable* répétition de certains comportements nocifs, de certaines situations et nuisances relationnelles qui surgissent régulièrement pour nous enfoncer chaque fois un peu plus dans la notion d'échec. Jusqu'à ce que la leçon en soit, peut-être, enfin tirée.

Il faut prendre conscience de cette loi, garder à l'esprit que, en grande partie, nous sommes les artisans de notre devenir, de notre destinée. Si des pensées dirigées vers les autres influencent positivement notre système nerveux, cela n'a rien d'une recette-miracle mais d'une invitation à une mise au point sur soi, à un art de vivre, un style de vie choisi plutôt que subi.

La vie nous impose parfois d'expérimenter des comportements différents de ceux qui constituent notre mode de fonctionnement habituel, confortable et sécurisant. Il ne faut pas hésiter à adopter des personnalités secondaires, ranger au placard les vieux comportements. Si nous voulons trouver des solutions positives aux conflits, cela suppose que nous trouvions d'autres attitudes dans lesquelles chacun peut y gagner.

Toutefois, quoi qu'il en soit de nos bonnes intentions, si une personne ne veut pas nous entendre ou risque de ne pas nous laisser en paix, il vaut mieux se retirer momentanément de l'espace de discussion afin de réfléchir posément au problème et aux moyens d'acquérir l'empathie dont nous avons besoin pour faire face à une entrevue ultérieure.

Dans certaines situations de danger imminent, il n'y a évidemment guère de place pour la communication. Dans ce cas nous avons intérêt à employer la force *dans un but protecteur* (éviter des dommages matériels ou corporels), mais *non pour* amener le ou les individus à la souffrance, au repentir ou au changement.

*Notre premier et plus proche ennemi : le moi qui se prend au sérieux et est incapable de rire de lui-même.*

## 7-PETIT DICTIONNAIRE DE LA RELATION

**DIALOGUE** : C'est une communication qui se veut bilatérale. S'il est effectif, le dialogue permet une forme de communication... car il est on ne peut pas ne pas communiquer. Même le silence ou le refus du dialogue constitue une forme de communication.

**ÉCOUTE** : L'écoute dénuée de jugement permet de comprendre l'autre, ses besoins et sa fonction dans le conflit, en refusant le jugement par respect pour la personne.

**JUGEMENT** : Le jugement est une décision prise par la justice pour trancher un différend selon les lois, règles ou coutumes en vigueur.

**DIPLOMATIE** : Au travers d'une communication, la diplomatie vise à harmoniser les intérêts des parties en évitant le conflit ouvert.

**ARBITRAGE** : L'arbitrage est un processus volontaire dans lequel les parties en conflit demandent à une autre personne neutre et impartiale de prendre une décision à leur place en vue de régler un différend.

**NEGOCIATION** : confrontation entre deux parties en conflit, sans intermédiaire. Chaque partie peut être assistée par un avocat pour préciser l'objet de la discussion ou préparer un protocole d'accord. La négociation peut mener au compromis.

**VIOLENCE** : processus visant l'élimination de celui qui contrarie nos besoins et est considéré comme sans valeur, ainsi que ses besoins ou désirs. Dès lors, il est facile de légitimer son élimination.

**COMPETITION** : la relation à l'autre n'a aucune importance, seul le but à atteindre retient l'attention et nourrit le différend. Il faut gagner à tout prix.

**REPLI** : ni le but ni la relation à l'autre n'ont d'importance. « Que l'autre perde et moi aussi importe peu. »

**COOPERATION** : la relation à l'autre et les buts visés sont importants. Les parties vont y gagner chacune quelque chose.

**ACCOMMODATION** : la relation à l'autre est très importante, celle des buts est minime. « Je veux bien perdre si l'autre, en gagnant, me laisse sa considération. »

**COMPROMISSION** : Il s'agit d'une situation qui répond temporairement aux demandes des parties en conflit. Il est possible d'en sortir parfois gagnant, parfois perdant. C'est le domaine des concessions mutuelles.

**RECONCILIATION** : résoudre un conflit de manière non-violente consiste à s'en tenir à l'objet du litige pour y apporter une solution créative qui satisfasse les parties, en respectant celles-ci et en visant la réparation de la communication.

Lorsqu'on est enfermé dans un conflit, il peut être utile de se positionner selon cette grille de situations afin de déterminer ce que l'on privilégie. Le sujet du conflit pourra n'en paraître que plus dérisoire.

C'est à rebours que nous nous rendons compte - et l'admettons enfin - que naguère « c'était le bon temps ». Donc, le bon temps c'est en réalité maintenant et... jamais à un autre moment ! Si nous avons à l'esprit que nous pouvons vivre serein dès cet instant présent, notre état d'esprit va s'en ressentir positivement. Nous allons être plus disponible à autrui et à nous-même.

Méfions-nous des systèmes de pensées figés dans des certitudes. Eh oui : *croire en l'infaillibilité de quelque chose, en une quelconque vérité c'est, d'une certaine manière, nourrir un préjugé.*

Nous entendons souvent qu'il est fait référence à la logique. Mais il n'y en a pas qu'une seule. On peut en déterminer plusieurs niveaux : l'inconscient collectif, la spiritualité universelle, l'altruisme, est ce qui nous dépasse. En principe, on ne peut influencer sur ces paramètres.

*Ce qui donne un sens, ce qui motive, (pureté, honnêteté, savoir, amour, sécurité), ce qui, au-delà de nos croyances, a vraiment de l'importance, ce sont nos valeurs. Les représentations de la réalité, ce que l'on croit être vrai ou possible et qui permet ou empêche les apprentissages, ce sont nos croyances.*

*Les réponses émotionnelles apprises pour réagir à différentes situations, la manière de s'enthousiasmer, d'avoir peur, d'exprimer sa joie, sa colère, sont du domaine de nos capacités. Croyance, valeur, capacité, sont les trois clefs du changement... ou le verrou du non-changement.*

Tout ce qui relève de nos actions, de nos gestes, paroles, déplacements, sourires, dialogues, ce sont nos comportements. Le contexte, le lieu, notre entourage, notre culture, notre époque, tout ce qui nous est cher constitue à nos yeux une valeur.

Ainsi, consciemment ou non, nous organisons et évaluons toutes nos expériences en fonction de nos principes, de nos besoins, de nos idéaux.

Lorsque nous pouvons situer notre niveau de logique, *il faut encore cesser de croire, une fois pour toutes, que nous détenons une supériorité, un pouvoir ou un droit sur quiconque. Tous nos comportements, quels qu'ils soient, servent à nourrir, à entretenir nos valeurs, à embellir et à rendre plus confortable notre existence.*

Dans *Les sept lois spirituelles du succès*, Deepak Chopra nous dit que notre vrai moi, notre esprit, notre conscience ne veut aucune des chaînes qui font références à l'objet. Le vrai moi ne craint pas les critiques ni les défis. Il ne se sent inférieur à personne. Pourtant il est humble et ne se juge pas non plus supérieur à qui que ce soit. Ceci parce qu'il reconnaît que *tous les autres sont le même Soi*. Il est le même esprit sous différentes apparences, il vit le respect pour chacun, tout en ne se sentant inférieur à personne.

La plupart des êtres humains s'accordent sur des valeurs identiques mais s'opposent quant à la manière de les traduire... et donc s'opposent sur leurs croyances.

Nos valeurs sont des états émotionnels censés nous procurer le plus de plaisir ou de satisfaction. Si tous nos actes sont sous-tendus par la satisfaction d'une valeur, nous pouvons les découvrir par la question : en quoi est-ce important pour nous ?

## Quand les facteurs limitants s'en mêlent...

### Dévalorisation de soi

Notre relation à autrui n'est que le reflet de notre relation à nous-même. C'est un facteur limitant appris (non inné), autodestructif. Il s'agit toujours d'une image disproportionnée par rapport à la réalité. La dévalorisation de soi entraîne le retrait, la circonspection. Ce mécanisme bloque le potentiel créatif. Dans le même ordre d'idée, l'autodérision peut être néfaste dans le sens où elle risque, à la longue, de fixer définitivement une image de soi négative. L'autodérision ne doit être qu'un moyen et non un but en soi, à utiliser avec prudence. L'immobilisme est une constante remarquable dans nos sociétés occidentales. Or, la vie est mouvement, changement, elle tend de manière flagrante vers la complexité, la richesse, non vers la complication. La vie n'est pas statisme. Le changement est normal. Le rythme, tantôt vif, tantôt lent, prévisible ou non, est normal. *L'imprévu est normal. La nouveauté est normale. Rien ne saurait demeurer intact dans le temps, ni les performances, ni les malheurs, ni les bonheurs.* Quant aux problèmes, ils ne deviennent tels que lorsque nous voulons résister brutalement à ce que nous considérons comme une entrave...

### Quelques pistes :

Vaincre l'immobilisme en agissant. Entamer la journée par l'induction d'une idée positive, constructive, en élaborant des projets de faibles amplitudes. Cumuler, de manière consciente et attentive les résultats positifs enregistrés. Devenir conscient des points forts, à en dresser un inventaire. Idem pour les réalisations effectives. Évitions de dire : *Je suis comme ça, il faut me prendre comme je suis, je ne peux rien y changer* (sous-entendu : « *Je n'ai pas à changer* ».) Remplaçons cette phrase par : « *J'étais comme ça* ». Mieux vaut analyser notre compor-

tement à la lumière des excès, des plaintes. Apprenons à nous aimer sans nous combattre. Ayons le courage, la ressource, d'annoncer le désir de changer quelque chose dans la situation, même si nous ne savons pas encore exactement quoi, ni mettre les mots que nous souhaitons sur cette intention, sur l'objectif. Ne posons pas de limites dans notre image. Affirmons que nous détenons, comme quiconque, un potentiel non exploité et demandons à l'entourage d'attirer notre attention lorsque nous retombons dans les erreurs passées. Constituons une liste de projets. Définissons les objectifs. Notifions et commentons ceux qui ont abouti (pourquoi, comment, en combien de temps, avec quelles difficultés,...). Sachons accepter les compliments ou les remarques valorisantes. Organisons-nous en élargissant les limites de notre tolérance.

#### Manque d'ambition

Ce facteur limitant entrave le potentiel créatif et découle du manque de confiance en soi. Cherchons un modèle qui inspire une réaction constructive. Revoyons les objectifs sur base des connaissances et expériences nouvellement acquises. Brisons volontairement la routine de manière régulière. Fixons un temps limite raisonnable (en années, pour les grands projets) qui permette de découvrir de nouveaux horizons, capacités et possibilités. Informons-nous, formons-nous, par le biais de la lecture, des formations et des stages.

#### Excuses

Les excuses sont un autre comportement appris qui découlent de la peur des représailles, de la punition, notamment durant l'enfance. L'usage des excuses peut finir par induire la passivité. En se faisant excuser, on tente d'échapper à une problématique dans laquelle on ne peut être que partie prenante. En désignant du doigt un coupable potentiel, n'oublions pas que nos trois autres doigts demeurent pointés

vers nous (ce qui rejoint la parabole de la paille et la poutre.) Pour chaque raison d'attirer l'attention sur autrui, trouvez-en trois d'attirer l'attention sur vous. Souvenez-vous de la nature de votre objectif (par exemple, pour un professeur) : « Qu'y a-t-il de plus important, que je donne cours ou que mes élèves aient compris ce que j'enseigne ? » Considérez une faute, un échec comme *un autre résultat que celui qui était attendu*. Tirez les enseignements des tenants et aboutissants, relativisez la notion d'échec : échouer c'est surtout apprendre, c'est une voie ouverte au changement. Exprimez, rendez-le public ce stade de votre expérience. Ne regardez pas trop en arrière, préparez le futur.

#### Passivité

L'inertie est un comportement qui résulte à la fois des excuses et du manque de confiance en soi. Être passif, c'est se contenter d'être effet plutôt que cause. Lorsqu'on se contente de la passivité, on se laisse mener par sa vie. Face à une problématique il FAUT réagir au quart de tour, ne pas laisser la porte ouverte à un quelconque abus/abcès qui éclatera tôt ou tard. L'aptitude à la répartie est importante à développer. Dès l'apparition d'un litige, il faut publier instantanément vos peurs, vos malaises, définir vos limites de fonctionnement afin d'enrayer le processus d'humiliation. Dites : « Attention, voici mes limites. Je n'accepte pas ceci ou cela. Dès lors, comment va-t-on fonctionner autrement ensemble ? »

La passivité est l'abandon de réaction devant un problème, en le niant d'une certaine manière. Elle s'exprime aussi à partir de la crainte, de l'impossibilité d'installer un espace de dialogue, d'une trop grande circonspection due aux pré-jugés. *Il faut être relationnel. Exprimez-vous, même sur ce qui vous paraît anodin*. Il ne faut pas attendre d'avoir atteint ses limites pour réagir. En « mettant de côté », que ce soit pour éviter des histoires, par lassitude ou toute autre raison du genre : *Je peux encaisser et laisser venir*, on ouvre grande la porte à l'abcès et à un futur conflit déclaré.

### Dispersion

Le facteur des « rendez-vous manqués » est le cas typique qui regroupe ceux qui ne parviennent pas à gérer leur temps, à tenir leur parole, à arriver à l'heure. La cause peut être l'excès d'objectifs différents ou l'incapacité à conclure (incapacité d'action ou retard de l'action). Osez écourter une entrevue afin d'en respecter une autre.

Définissez des limites quant au nombre de rendez-vous à donner. Sachez dire non. Offrez-vous plus de temps pour être ponctuel. Devenez plus conscient de vos valeurs, de vos normes.

### Préjugés

C'est un facteur limitant spontané, suscité la plupart du temps par l'absence totale ou partielle de connaissance du sujet et du contexte. Une réflexion digne de ce nom permet de prendre de la distance par rapport aux préjugés. Restez attentif aux valeurs et convictions de l'autre, documentez-vous. Laissez-vous aller, acceptez tout d'abord le préjugé, ensuite resituez-le dans la norme de vos valeurs, revues et augmentées.

Mettez un bémol à vos valeurs. Exprimez vos peurs, soyez ouvert à de nouvelles idées, adoptez un comportement secondaire, occasionnel, qui protège votre intégrité. Ne soyez pas blessé par la différence.

### Peur

Excepté la peur logique du vide, par exemple, la peur de l'inconnu, du noir, de l'autre, la peur est un facteur limitant APPRIS. On distingue divers types de peurs apprises. Par exemple, celle née de conditions extrêmes ayant entraîné une modification du comportement (suite à une situation de guerre), d'où la peur de tout perdre, on s'accommode du tout venant, on acquiesce toujours devant une autorité, on accepte

de faire n'importe quel travail, pourvu que l'on sache garder sa place, on craint le changement, l'inconnu, la difficulté. De la peur peut aussi naître le phénomène d'identification (sentiment d'être totalement incompétent, inefficace) qui est une dévalorisation destructive. Un autre type de peur consiste à élever la valeur d'une peur suscitée par exemple d'un contexte sportif extrême, plus haut que la valeur de la vie et permettant ainsi de poser des actes hors normes mettant en péril la vie de celui qui adhère à cette valeur.

Quelques pistes :

Faites preuve d'audace réfléchie, en vous imposant des limites que vous ne dépasserez à aucun prix (fut-ce au prix d'un plaisir supposé décuplé.) Sachez vous adjoindre la complicité d'une personne de confiance qui vous rassurera. Revoyez vos notions du ridicule. Désapprenez les phobies, elles ne sont que comportements APPRIS. Cessez de vous poser en victime impuissante, testez vos capacités, tentez des expériences en mettant toutes les chances de réussite de votre côté (ne rien laisser au hasard, ni exagérer les risques réels).

Osez faire de petites choses folles que vous n'auriez jamais songé entreprendre auparavant. Observez-vous dans les situations de peur. Sachez en rire de manière ludique. Faites l'inventaire des peurs et des situations qui s'y rattachent, et cherchez des situations comparables que vous êtes capable de mieux gérer.

*Transformez l'énergie de la peur en apprenant un nouveau comportement, en augmentant délibérément vos connaissances.*

*Apprendre ne tourmente jamais l'esprit et ne fatigue jamais le cerveau. La connaissance est l'unique chose qui puisse l'apaiser.*

## Rancune

Le facteur limitant de la rancune entrave tout d'abord celui qui la rumine. La rancune est révélatrice d'un malaise savamment entretenu et peut traduire un désir inconscient de se venger, associé au regret de n'y être pas parvenu en temps utile. Le poids que l'on porte alourdit l'esprit au présent, empêche d'accéder à la sérénité. Autrement dit, *le deuil du problème n'a pas été fait*. Dans cette partie cachée de l'iceberg qu'est l'inconscient, le phénomène de la rancune est attisé soit par des états d'âme suscités par un rappel insidieux de l'événement (proximité, couleurs, odeurs, mots, gestes, attitudes, objets,...) qui peut entraîner à ne plus voir que les mauvaises choses alors que les bonnes sont bel et bien toujours là, mais la rancune occulte la résolution du conflit.

Il faut savoir pardonner, extirper de la relation ce qui la gâche. Le passé est mort, seul le présent existe. Il est inutile de s'épuiser en vaine rancune qui génère chez l'autre une souffrance que nous-même ne supporterions pas mieux ! Ne laissons pas le temps pourrir la relation. Plus le conflit sera entretenu, plus nous aurons de difficultés à le résoudre. Un vieux conflit est souvent nourrit de nouveaux éléments négatifs, on le peaufine, on s'y accroche.

*Ne considérons jamais qu'un problème est bénin. Si nous taisons ce que nous ressentons, l'autre ne peut rien deviner de nos souffrances, de notre malaise. La vie en commun confronte deux réalités différentes. Nul n'ignore que l'état amoureux occulte en partie, voire nie carrément les aspects relationnels indésirables, car le désir d'atteindre l'objectif (l'amour) est immensément puissant. Cela met en évidence la nécessité de s'outiller en conséquence et de veiller à ce que l'objectif soit réellement commun... et non personnel.*

La rancune nie les aspects positifs qui demeurent, mais sont gommés de la conscience. On braque l'attention sur les aspects considérés comme étant négatifs, qui ne peuvent être résolus en leur temps. C'est

perdre de vue que se tromper soi-même c'est aussi apprendre. Apprendre non pas pour abandonner ou refuser, mais pour changer de vie et atteindre ensemble le but. L'aspect relationnel d'une vie de couple est nourri, tout comme le relationnel non affectif (professionnel et autre), des facteurs limitants, de la mémoire des événements passés, des objectifs présents et des valeurs, qui seront soit associées soit mises en compétition. Garder rancune ne résoudra évidemment plus jamais rien, outre le fait que cet état d'esprit malsain *entretient une violence rentrée dont celui qui l'instigue souffre en premier.*

Rancune égale violence toujours prête à s'extérioriser, tout comme on arborerait ostensiblement une arme, toujours prête à l'emploi, contre l'autre.

Les rancuniers souffrent d'une douleur qu'ils estiment ne devoir qu'à celui ou ceux qu'ils jugent seuls coupables. Cette douleur relève d'une tendance masochiste (« Tu vois ce que tu m'as fais... »). Le rancunier s'affiche en victime sur laquelle il serait scandaleux de ne pas s'apitoyer. Il fait songer à ce voyageur qui vient de rater son train et qui, bien que prenant le suivant, peste toujours contre le premier. Comme on va le voir, cette énergie négative peut être exploitée de manière radicalement opposée.

Quelques pistes :

- 1) Choisir un nouvel objectif à la mesure de ses moyens.
- 2) Prendre une décision, puis agir.
- 3) Repérer les points forts et faibles.
- 4) S'observer, se corriger, plutôt que de vouloir à tout prix changer quelque chose chez l'autre. C'est en fonction de l'objectif commun que le changement s'opérera inmanquablement, parce qu'on aura cessé de faire référence au passé, à propos de faits estimés, injustes ou blessants.

5)

Trouver plusieurs raisons d'être coupable d'avoir laissé les choses dégénérer sans avoir vraiment tenté d'apporter des solutions créatives permettant de sauvegarder l'objectif. Ensuite, en tirer la leçon, non pas en se disant : « De toute façon j'avais raison, et on ne m'y reprendra plus », mais : « Que vais-je apporter, maintenant, dans mon contexte et en accord avec ses acteurs, pour parvenir au but que je me fixe. »

Le but n'est pas de devenir plus *malin* que l'autre afin de le rouler une prochaine fois dans la farine, mais de travailler sur soi pour établir un nouveau contexte de vie commune dans lequel les chances, les pouvoirs et les devoirs, soient égaux et partagés volontairement. Il faut s'accepter tel que l'on est devenu, non comme un être rancunier mais comme une personne vivant *au présent une nouvelle réalité, dans un nouveau contexte et avec de nouveaux objectifs.*

Assimiler que la notion d'échec doit être associée non à la méfiance ou au rejet, mais à un nouvel apprentissage de soi ET de l'autre, donc à un progrès potentiel. Laissons s'exprimer en nous la fantaisie, soyons imaginatif, n'hésitons pas à « déménager » de vos vieux fonctionnements. Faisons croître notre confiance envers d'autres normes, envers la différence. Appuyons-nous sur l'estime de nous, observons la quantité d'événements, de mots, de gestes positifs et créatifs dont nous sommes entouré et revoyons nos valeurs. *Pour être réel et durablement efficace, le changement doit s'opérer à la minute où l'on a compris son utilité, son importance.*

Demeurer inébranlablement rancunier est nocif, pour soi et pour les autres. Car on ne vit pas au passé, on lui survit. Ne mettons pas vainement en balance des choses incomparables, tel que la rancune et le présent. Lorsque nous nous regardons au passé, faisons-le comme une personne différente. Sortons de nous-même (en terme de dédoublement), sans complaisance ni pitié déplacée, analysons l'attitude de celui ou celle qui vivait avec nous la situation difficile. Contemplons ce que cette personne ressentait, ce que son vis-à-vis devait éprouver.

Cherchez les moyens relationnels qui faisaient défaut de part et d'autre. Une fois ces moyens cernés, ramenez-vous au présent. La conclusion qui s'impose est : « Forcément, je suis différent, je m'en suis sorti, parce que j'ai acquis de nouveaux outils relationnels, j'ai de l'expérience et je me suis approprié d'autres valeurs, de nouveaux objectifs. »

#### Regrets

Tout regret est inutile : c'est une énergie gaspillée, une vaine souffrance. Regretter quoi que ce soit ne sert qu'à s'apitoyer sur soi, victimiser, avec une certaine complaisance. On imagine qu'à l'époque, on aurait pu, « si on l'avait voulu, si on avait su » agir autrement. Pourtant, si réellement nous avons été capable de poser d'autres actes, nous l'aurions fait. Le regret est une cellule dans laquelle nous tournons en rond et où nous nous torturons, nous culpabilisons inutilement. Le passé est révolu. Il ne doit pas entraver le présent.

#### Auto-conditionnement

L'auto-conditionnement est une allusion abusive, parfois destructrice. L'erreur consiste à se dire, lorsque l'on suppose (et même s'il s'agit d'une réalité) "ça va être dur...". C'est le plus sûr moyen d'augmenter les effets redoutés en les vivant à l'avance, d'om double souffrance !

Comment ne pas être démotivé avec une telle attitude d'esprit ? On connaît d'autres cas, du genre : *Je me sens moche, incapable de faire plus que cela, je vais encore devoir subir untel, ce sera sans intérêt, je vais perdre mon temps.*

Qui pense de cette manière est co-responsable de la difficulté réelle qu'il va vivre. Bien sûr, on peut être en méforme, et la difficulté à affronter inévitable. Néanmoins, se le répéter ne fait qu'ajouter à la difficulté. Qui se morfond ainsi croit ne plus posséder assez d'énergie, de courage pour affronter ce qu'il redoute et dont il décuple l'import-

tance ou les effets. Ce sentiment peut découler d'une difficulté non encore perçue alors que l'on est plongé dans une période transitoire, un creux de vague. Quoi que l'on pense, de nos jours il existe quantité de moyens permettant à une personne de changer un tant soi peu sa tenue, son allure, son aspect général... et surtout de retrouver de l'énergie. On repérera les périodes déchargées de tonus ou chargées en craintes et l'on s'emploiera à se consacrer un temps de détente, de solitude, afin d'évacuer les idées encombrantes. Il sera bon de focaliser sur les préjugés développés vis-à-vis d'un contexte ou d'un tiers. Chercher une nouvelle réponse à donner aux attitudes sera intéressant. On clarifiera les objectifs. Et puis, pourquoi ne pas oser être soi-même, faire une chose « folle » qui brise la routine ? Inutile de se braquer sur le temps qui reste, qu'il faudra, qui manquera. Inutile de s'attarder sur une douleur physique éventuelle à subir. Inutile de la vivre doublement et par avance : une fois suffit en son temps !

Amenons des projets, une nouvelle manière de nous accomplir, de nous exprimer. Confortez-nous dans l'idée que sera découvert quelque chose de neuf, d'intéressant, que nous pourrons nous montrer sous un jour différent et que nous sommes tout à fait capable d'entreprendre quelque chose d'inhabituel. Ayons recours à une « image-ressource » qui permette de relancer l'afflux d'énergie. Cette image, ce peut être l'un ou l'autre objet que nous aurons, disons, « magnétisé », quelque chose qui nous inspire force et courage, qui nous montre ce que nous aimeriez faire, un endroit où nous aimeriez être, en présence d'une personne qui nous est chère, etc.

La finalité de cette image-ressource est de nous ramener instantanément à un état d'esprit positif et créatif, en tout cas plus serein par rapport à la difficulté ou au malaise que nous vivons. Evadons-vous en pensée au moyen de cette image. À défaut d'image-ressource, ayons recours aux boutons d'arrêt, ces petites balises d'indépendance qui nous octroient la liberté de nous dire : *stop, je ne ressens plus rien, je m'en vais ailleurs.*

Concentrons-nous sur l'objectif qui nous tient le plus à cœur. Efforçons-nous de chercher ce que nous pourrions modifier dans la situation ou chez nous-même. Demandons autour de nous ce que l'on pense de nous, parlons de ce que nous croyons être, chez nous, des défauts. Cherchons en nous ce qui nous plaît le plus, mettons-le en évidence (aptitude artistique ou autre). À partir de cette idée, ne disons plus : *Je suis sans intérêt, je ne sais pas rendre quelqu'un heureux*. Faisons taire cette voix qui nous dit que nous ne pouvons pas plaire, etc. Cherchons dans nos expériences une situation qui nous a prouvé le contraire. Ne vivons pas en reclus, apprenons de nouvelles choses.

La constante par rapport aux conseils prodigués concernant TOUS les facteurs limitant est : lorsqu'on effectue spontanément une démarche dans le but d'améliorer sa façon d'être, de fonctionner, *on a déjà fait le travail le plus important*.

### Énergie

Qui l'eut cru ? La plupart d'entre-nous investi 80% d'énergie pour n'obtenir que 20% de résultats ! Le manque d'énergie peut aussi être un puissant facteur de démotivation, tout comme la passivité ou n'importe quel autre source limitante. Dans une telle situation, le cerveau va trouver la solution du moindre effort, en acceptant les faits. Lorsqu'on décèle en soi les signes d'un manque évident d'énergie, il faut tout d'abord commencer par chercher les erreurs que l'on a commises, que ce soit par rapport à sa santé (manque de sommeil, excès de nourriture, etc.) ou par rapport à l'objectif que l'on s'est fixé (défaut de préparation, ambition mal placée, coopération mal étudiée, etc.). Pour réduire le gaspillage d'énergie et augmenter l'efficacité, il faut inverser les valeurs : atteindre 20% d'investissement d'énergie et 80% de résultats. En ne commettant plus les mêmes erreurs, tout projet doit nécessairement devenir moins coûteux en énergie. Quant à ce qu'il convient de faire pour « faire le plein », tout le monde peut avoir accès à un nombre important d'astuces. Inutile de porter « tout le

poinds du monde » sur vos épaules, à chaque jour suffit sa peine. Dormez un nombre d'heures suffisant. Oxygénez-vous plus. La claus-tration, le sédentarisme sont fatigants pour le cerveau. Tentez la méditation, sortez vous balader dans un milieu calme, purgez-vous de toutes les pensées encombrantes. Reprenez des décisions dans le sens d'un plus grand respect de vous. Cessez de croire que vous perdez votre temps si vous vous délassiez. Organisez-vous. Oubliez une fois pour toutes l'idée qui veut que, plus on s'agite, plus on fait du bruit, se hâte ou parle haut, plus on est efficace.

Apprenez à vous contrôler. Évitez les abus de toute sorte. Ne consi-dérez pas votre ouvrage comme une punition. Cessez de vouloir prouver que vous pouvez faire encore et mieux, que vous êtes indispensable. Faites de votre fonction professionnelle un art de vivre, un accomplissement, plus un « travail ». Soyez en accord avec le temps imparti pour exécuter toute tâche. Si vous n'y parvenez pas, changez d'employeur ou de secteur professionnel. *Tout est difficile, vivre est difficile. Nous faisons erreur sur erreur, mais par ce biais nous apprenons, pour enfin parvenir à utiliser moins d'énergie pour parvenir à plus de résultats.*

#### Irritabilité

Nos limites, en matière d'énerverment, sont ce qu'est notre personnalité... ou sont ce que nous donnons comme moyens pour ne pas être irritable. L'état d'esprit, le moral, l'humeur ont une incidence certaine sur le facteur « irritabilité ». Notre seuil de tolérance nous fait percevoir la réalité que nous vivons d'une manière quelque peu déformée. Notre interprétation nous dépeint le contexte selon les sentiments que nous éprouvons. Sentiments qui seront conditionnés par notre humeur...

Ce qui peut donc devenir une violence stérile doit être détecté au plus vite. Veillons toutefois à ne pas faire la confusion entre irritabilité et révolte. Cette dernière est une réaction que nous légitimons, soit à partir de nos conceptions personnelles, soit en vertu de règles édictées

et qui seraient enfreintes. La révolte n'est pas forcément synonyme de violence. Nous pouvons nous révolter en sublimant notre colère par un acte écrit, une création artistique, le silence, etc.

### Media

Les *mass medias* ont une incidence dans nos comportements et raisonnements. Mais qui s'en rend compte, qui adopte les résolutions visant à lui faire opter pour d'autres choix afin de ne plus subir la tyrannie de la violence ? Une violence que tout un chacun trouve « normale » dans tous les films, comédies, pièces, jeux, livres. Voilà avec quoi nous sommes censés nous « distraire », voilà la teneur de nos loisirs. Tandis que nous nous prétendons écœurés à l'audition ou la vision des journaux, nous acceptons sans broncher des spectacles véristes, plus réalistes et dramatiques que les catastrophes disséquées journalièrement par les journalistes. Vous êtes en mal de sensations fortes, avides et fascinés par le morbide ?

Conditionné, vous l'êtes devenu certainement : à ne plus réagir, car il faudrait oser se différencier, se faire montrer du doigt... Nous jugeons intolérables les conflits qui ensanglantent notre globe... et offrons de jolis petits fusil-lasers, de réalistes petites horreurs à nos chers bambins. Pour imiter les « grands », probablement. Est-ce bien utile de se faire les complices d'industriels qui jouent avec nos faiblesses pour leur plus grand profit ? Gageons qu'il est possible d'inculquer à nos enfants d'autres modèles, d'autres manières d'aborder le monde mature qui les attend. Nous jugeons intolérable la violence dont il est fait minutieusement état dans nos quotidiens et magazines (qui coûtent tant à nos forêts), et nous offrons sans rougir, à qui veut l'entendre et le voir, nos misérables exemples de trahisons, de revanches, de calomnies, de moqueries, de rancunes. Il n'y a, décidément, aucune raison d'accepter une violence fictive, d'une autre qui nous concernerait « autrement », parce que nous l'estimerions réelle.

Ce serait faire preuve de mauvaise foi que de nier l'influence négative du cinéma, de la télévision, de certains magazines, journaux, bandes dessinées, sketches humoristiques. Tous les moyens sont bons pour nous initier à des comportements imités, répétés à l'infini. En regard de la production cinématographique, les feuilletons, l'opéra, la littérature sont truffés de situations conflictuelles, dramatiques, d'agressivité gratuite à tous les degrés. Ces comportements nous sont proposés en guise de divertissements. Qu'on l'ignore ostensiblement ou non, notre cerveau enregistre ces messages. Rien ne lui échappe. Ces messages sont majoritairement exaltés par la mécanique du héros, dont le dialogue et les actes agressifs, violents, sont légitimés pour une bonne cause des plus discutables. Dans un souci de réalisme exploité à outrance, nous ne faisons plus de différence entre un journal télévisé et une fiction. Même les humoristes, en apparence si « innocents », sont très agressifs.

Cette violence mise à toutes les sauces constitue l'ingrédient numéro un des productions artistiques et devient en quelque sorte une manière d'être « normale », puisque nous la voyons répandue partout. Ainsi, la violence devient-elle LE langage censé nous assurer le respect et la compréhension. Pour s'en sortir, c'est une affaire de vigilance, d'exigence, et donc de choix, auquel il faut avoir recours. Pour échapper à l'opresseur, au colonisateur, Ghandi mettait en œuvre la tactique du boycott. Si nous ne voulons plus répéter des situations personnelles dont nous voyons parfois la similarité sur les écrans dans la plupart des fictions, si nous désirons nous laver les yeux et les oreilles, ainsi que l'entendement, de tout ce qui les souillent journalièrement, il suffit de faire de nouveaux choix, mettre de nouvelles conditions à notre confort, à nos plaisirs... et nous investir dans projets solidaires, créatifs, au bénéfice de la collectivité.

#### Attachement

Nous n'en avons absolument pas conscience : notre attachement se construit sur la peur et l'insécurité. Nous sommes persuadés que notre

société, qui prodigue tant de sécurités, est celle qui nous convient le plus, et qui peut nous mener vers le bonheur. Nous aurions une peur atroce de songer seulement un instant au détachement, matériel, pour commencer. Nous serions convaincus de sombrer dans le néant, dans une espèce d'absence de tout, où la vie n'aurait aucun sens. Or, quel sens donnons-nous à celle que nous truffons de malheurs, de comportements répétitifs, d'angoisses, de vanité et de dépendances de toutes sortes ? L'attachement est une forme de servitude, une assuétude au principe de sécurité et du bonheur... à venir (?) Mais ce bonheur ne vient jamais - jamais - tel que nous l'imaginions, tels que nous le souhaitions !

Se « détacher » (désencombrer l'esprit de l'inutile) nous enrichit, d'abord par la conscience d'un déploiement du temps, puis de l'espace dans lesquels nous nous insérons mieux, plus librement, en état de relativité permanente. Si nous ne brisons pas nos chaînes, nous demeurons prisonniers de la vanité et du désespoir. Plus nous recherchons la notoriété, la puissance, la richesse et le pouvoir, plus nous devenons vulnérables. Nous craignons l'inconnu, l'incertain. Nous avons peur de ne pouvoir tout maîtriser, de manquer de quelque chose. Si nous passons notre vie à chercher la sécurité, nous découvrirons un jour qu'elle est inaccessible... parce qu'inexistante.

Les peurs nous dominent à chaque instant et dirigent nos actes, nos pensées, en des zones où nous nous enlisons dans l'autoconditionnement. Nous nous enfermons dans le passé, dans le maîtrisé. Nous croyons que le bonheur dépend du connu. Rien n'est plus erroné. La Terre regorgerait de gens heureux depuis longtemps ! Si l'inconnu, le danger, l'incertitude n'existaient pas, quelle morosité notre vie n'engendrerait-elle pas ! Comment pourrions-nous espérer évoluer, nous sortir de la stagnation ? Nous souffrons sans cesse des séquelles de notre passé. De nos actes, de nos pensées. Nous projetons tout cela dans un futur que, paradoxalement, nous voudrions différent, libéré. Or, de cette manière, cela est impossible.

La joie de vivre ne peut naître que de son aspect incertain, aventureux, problématique, risqué. Lorsque nous nous obstinons à dresser un plan strict de notre futur, à long ou court terme, nous occultons notre potentiel créatif à toutes sortes d'autres lumières possibles.

Songeons au chaos de l'univers d'où nous sommes tous issus. Toutes les peurs, toutes les sécurités illusoire du monde, ne nous protégeront pas du programme d'incertitude de l'univers. C'est ainsi. Il nous dépasse de manière cosmique.

Sachant cela, à nous de donner le sens le plus merveilleux qui se puisse à notre présence momentanée sur cette planète, qui n'aura qu'un temps elle aussi. Pas de sécurité non plus pour ce que l'univers engendre dans le cosmos ! Pas d'« élus » ni de « protégés ». Rien que la vie.

Nous sommes visiteurs momentanés, occasionnels, furtifs. Que ce soit vous ou moi, ceux-là ou d'autres, la vie ne fait pas de tri. Elle donne, elle prend, elle crée, elle détruit, modifie. Nous n'avons droit à aucune exigence par rapports aux forces qui nous gouvernent magistralement ! Il n'y a qu'une forme de bonheur : celle du détachement qui nous pousse vers l'évolution, le mystère de la créativité et de l'inconnu. Rien n'est terrifiant dans l'univers. Les étoiles et leurs planètes ne sont pas là pour rendre « heureux » leurs éventuels habitants. Ils seront là, c'est tout. Le reste devant être imaginé par les créatures elles-mêmes.

Avec notre présence sur Terre, nous aimons à penser que l'univers s'est donné des yeux et une conscience pour se voir, se comprendre. Qu'importe donc ce que nous pouvons imaginer. Si la vie disparaît de notre galaxie, elle naîtra ailleurs, si ce n'est déjà fait. Les mêmes questions fuseront, les mêmes angoisses, les mêmes dépravations, les mêmes certitudes.

Mais, quelque part, siège peut-être la réponse à toutes nos questions. Voilà qui devrait survolter notre imagination et notre soif de vivre.

*Le malheur des hommes est de se demander quoi tirer de l'existence, au lieu de donner quelque chose à la vie.*

Louis Pauwels

## 8-PUNITION ET PARDON

De la punition allons vers le pardon. C'est un chemin de guérison pour l'autre et pour nous. L'objectif du pardon est de guérir une fois pour toutes la relation douloureuse. Il se pratique par l'acceptation, le non jugement, l'éveil à la créativité en nous libérant ainsi du ressentiment nous nettoyons son esprit des pollutions de la rancune. Apprenons à utiliser la blessure pour grandir. Nous prendrons sur nous autant de part de responsabilité que celle imputée à l'autre. Nous apprendrons à reconnaître l'autre dans ses valeurs, ses attentes. Nous ne nous poserons plus en victime systématique et entamerons l'apprentissage d'une juste valorisation en mettant une sourdine à notre honneur, à notre orgueil, à notre importance et à nos valeurs. Pardonner n'est pas oublier (on n'oublie rien), mais *se réadapter à un présent différent*. Tout ce qui vient du passé doit être utilisé comme ferment productif. Préparer le futur en tenant compte du passé ne reviendra plus à se dire : j'avais raison et l'autre tort, maintenant je ferai en sorte d'être le gagnant (sous-entendu en abandonnant éventuellement mes scrupules...).

La sérénité du cœur et de l'esprit, la confiance en soi et le respect de l'autre sont des outils qui exigent d'être affûtés chaque matin. Créons le futur plutôt que de regretter le passé, en nous fiant à nos sens plutôt qu'à nos préjugés. *Les reproches et les punitions ne suscitent pas les motivations que nous aimerions inspirer à autrui*. Tout le monde l'a constaté au cours de sa vie : l'usage répressif de la force tend à générer l'hostilité, et contribue à renforcer la résistance au comporte-

ment que l'on souhaite instaurer. La punition entame la confiance, ronge la sincérité des rapports et mine l'estime de soi que l'on cherche à susciter. Elle concentre notre attention sur les conséquences de l'acte, en faisant oublier l'intention première... et aussi que nous pouvons être perfectible ! Pourquoi avons-nous si peu de chances d'obtenir ce que nous voulons en usant de la punition ? Posons-nous une première question : *En quoi voudrais-je que cette personne change de comportement ?* Si nous en restons là, la punition peut sembler efficace, car la menace ou l'exercice de la force répressive peut fort bien influencer le comportement de la personne concernée.

La seconde question fait apparaître que la punition a peu de chances de procurer un résultat positif : *Quelle motivation voudrais-je que cette personne ait pour faire ce que je lui demande ?* Cette question, nous ne nous la posons jamais ! Elle nous permettrait pourtant de comprendre que les motivations que nous espérons à l'origine des actes d'autrui sont souvent faussées par la crainte d'une punition ou, à l'inverse, l'espoir d'une récompense. *Il est essentiel de mesurer à quel point la motivation des gens est importante.*

La motivation peut nous amener à nous faire croire que nous pouvons apprendre quelque chose à quelqu'un. *Il est illusoire de songer à instruire quiconque contre sa volonté.* Lorsque quelqu'un soupçonne que l'on tente une manœuvre pour le manipuler, le séduire, le contraindre indirectement, il se cabre, se ferme à toute possibilité d'ouverture ultérieure. Il faudra un certain temps pour que la confiance se réinstalle, si elle se réinstalle jamais. La décision de changer quoi que ce soit dans notre fonctionnement ne peut qu'émerger de sa propre volonté.

Autre processus d'éducation : celui dans lequel l'éducateur n'imagine pas un instant qu'il puisse apprendre quoi que ce soit à quiconque (nous décidons d'apprendre par nous-mêmes !) mais qu'il sert à *éveiller, à donner, à proposer des occasions, des moyens d'apprendre.* La nuance est subtile et difficile à appliquer sur le terrain, lorsqu'on est englué dans de vieilles habitudes coercitives, paternalistes. Plus in-

téressant consiste le refus de tout pouvoir sur quiconque et tenter de s'attarder sur ce qui représente une valeur, un intérêt pour ceux qui veulent apprendre quelque chose. Inutile de sanctionner, ni même récompenser, à partir du moment où l'on ne sert que d'intermédiaire destiné à motiver, partager des valeurs, à susciter l'envie de gérer soi-même son apprentissage. S'il faut procéder à des évaluations, sachons le faire sans critiquer, sans amoindrir, sans ridiculiser ou blesser.

Plus la critique et la sanction apparaissent dans le langage d'une culture, plus l'agressivité et la violence apparaissent dans cette culture et dans la société. En classifiant, nous nous imaginons mieux comprendre les gens, alors que la classification nous en éloigne.

Punir, sanctionner, menacer, ne fait qu'entretenir le cercle vicieux de la violence, qui peut prendre toutes sortes de facettes. Tous les jugements ne sont que tragiques expressions de sentiments et de besoins inassouvis. Essayons de percevoir ce que ressent l'autre lorsqu'il nous juge, nous critique. Que ressent-il, lorsqu'il est en colère ? Si nous percevons cela et que nous reformulons les propos entendus avec une dose d'empathie, il y a de fortes chances pour que la communication se rétablisse de manière gérable.

Face à une personne que nous n'aimons pas il peut être très difficile de trouver en nous assez d'empathie pour lui parler. Il faut alors savoir attendre le bon moment, dire que nous ne pouvons actuellement pas l'écouter.

Rapidement, il faudra éliminer de notre esprit cette souffrance, car garder une souffrance en soi fait souffrir aussi les autres. Il est aussi bon de réunir autour de soi des soutiens. Repérons dans votre entourage la personne qui nous écoute, avec laquelle nous nous sentons en confiance et à qui nous pouvons nous confier le plus souvent possible.

Cette qualité d'écoute, de complicité est importante parce que *plus nous recevons d'empathie, plus nous pouvons en donner autour de nous.*

*On dit que je me répète. Je cesserai de me répéter lorsque je constaterai un changement.*

Voltaire

## 9-POUR UNE PHILOSOPHIE DU CHANGEMENT

Souvent, ce sont nos blocages émotionnels, relationnels et psychologiques qui sont en cause dans la réalité de nos souffrances. Celles-ci nous empêchent de fonder une vie joyeuse. Certains individus développent un « manque à vivre », des frustrations relationnelles qu'il importe de prendre activement en considération. L'interprétation du passé, de son influence sur le présent, sert à se distancier des conséquences négatives de l'histoire de l'individu, pour utiliser positivement les forces vives.

Penser son existence c'est délivrer le futur de son passé. Au niveau de notre conscience nous sommes souvent dans la myopie, quand ce n'est pas la cécité, tant vis-à-vis des causes véritables de nos souffrances que de nos possibilités, de nos richesses. Pour développer de nouvelles zones d'intervention dans nos idées, notre existence et notre vie sociale, la conscience nécessite l'amélioration du dialogue avec les différents processus qui la nourrissent.

Plus le sujet assumera sa complexité, plus il disposera de ressources inventives pour lutter contre ce qui tend à l'aliéner. Son ouverture au bonheur dépendra beaucoup de l'usage qu'il fera de sa liberté. Les êtres humains ont commencé par vivre dans un bain d'affects et la vie affective reste une part essentielle de la communication, y compris entre adultes intelligents et raisonnables. Si les pires aspects de la personnalité humaine ne seront jamais abolis, on peut chercher à mieux les contenir et les dépasser.

*Il est utile que chacun comprenne ses « travers », quels qu'ils soient, qu'il les assume psychiquement et les maîtrise.*

## LE BONHEUR

La porte du changement s'ouvre de l'intérieur : les processus d'émergence et de déploiement trouvent leur point de départ dans notre être intime. Le bonheur est à créer à chaque instant non à attendre pour demain. Le bonheur n'est certainement pas un droit car il n'est dû à quiconque. Il se mérite puisque c'est un ouvrage dont la décision de mise en œuvre et le projet d'aboutissement sont régulièrement à repenser et à fortifier. La rationalité est une puissance critique, tant vis-à-vis des peurs que des faux espoirs. Si le bonheur se trouve parfois là où nous le plaçons, alors il faut le placer le plus possible là où nous nous trouvons, quel que soit le lieu, et ne pas attendre encore et encore un autre lieu, un autre temps.

Le véritable risque de la vie est le refus de l'aventure. Le résultat est l'inauthenticité du mode d'être, la banalité, la passivité dans laquelle on se conforte pour échapper à la liberté impressionnante d'avoir à choisir...

*L'individu qui se veut heureux sait que les expériences malheureuses sont réductibles, à condition de n'en être pas complice.*

En nous distanciant des événements tragiques, en nous détachant intérieurement de ceux qui nous ont blessés, nous œuvrons à notre libération. Si chacun, par sa présence et son attitude empathique affirme la valeur de la différence de l'autre, le confirme dans son existence ; si chacun reconnaît et affirme la spécificité de l'autre, s'en réjouit, il peut alors construire avec l'autre une relation créative et évolutive.

Le bonheur repose sur le déploiement de la joie. Il résulte d'une réflexion permettant de ne plus être fasciné par le tragique. La philosophie revient à vivre sa pensée et à penser sa vie. Elle est aussi recherche de la joie et de la liberté.

La connaissance est un moyen d'y parvenir. Que nous l'admettions ou non, nous avons souvent le choix. Seulement nous éprouvons des difficultés à le reconnaître. Disposer de plusieurs possibilités parce que l'on est attentif, créatif, c'est déjà acquérir une forme de liberté. N'avoir plus qu'une alternative relève, elle, du cas de conscience.

Aucune des grandes interprétations - que ce soit à propos de nos méthodes, de nos certitudes et prétendues vérités - ne sauraient saisir l'entièreté de la réalité. Une réalité qui n'est qu'une interprétation. Au cours de notre vie, des événements majeurs se succéderont, qui modifieront notre personnalité en fonction des réponses que nous apporteront à ces événements.

Chaque instant de vie peut nous enrichir ou nous appauvrir.

*La seule liberté dont nous puissions nous prévaloir est celle qui consiste à nous remettre en question, à nous faire évoluer, depuis l'inné jusqu'à l'acquis.*

*Les esprits sont comme les parachutes : ils ne fonctionnent que lorsqu'ils sont ouverts.*

Louis Pauwels

## 10-LA MEDIATION, UNE FONCTION CIVIQUE

Le conflit constitue la faille où peut se passer quelque chose de constructif. En faisant valoir le respect mutuel, la médiation développe une justice compatible avec la solidarité et la réconciliation dans laquelle il sera question de progrès. Le processus de médiation permet de tenter - de la manière la plus créative et équitable possible - de rétablir l'espace de communication, de développer la reconnaissance mutuelle, afin que chacune des parties soit reconnue, et par le médiateur et par l'autre partie. Tout est mis en œuvre pour tenter d'annihiler la confusion. La médiation est un ensemble de techniques de créations de liens relationnels, de prévention et de résolution de conflits mettant en place une justice impartiale. Celle-ci étant destinée à responsabiliser les parties incriminées. *Utilisée à l'échelon familial, scolaire, social, pénal et international, sa pratique renforce la paix puisqu'elle est complémentaire de l'action directe non-violente, facteur de progrès et d'enrichissement.*

La médiation, situation binaire ou triangulaire ?

Binaire : chaque partie exprime et défend sa position, par exemple d'avocat à client, d'avocat à avocat. Les clients n'étant jamais en contact. L'intervenant n'a pour objectif que la sauvegarde des intérêts de son client. La restauration de la communication, le rétablissement de la paix n'est pas le souci des intervenants qui sont « défenseurs ». Il faut qu'une des parties perde ou gagne.

Triangulaire : dans ce cas, la résolution du conflit sera facilitée par l'intervention d'un tiers, indépendant des parties en présence. Nous avons affaire ici à une conciliation. Il est possible que des personnes ne désirent pas changer, ni parvenir à la résolution du conflit.

Malgré toutes les tentatives du médiateur, en dépit de sa bonne volonté, de son empathie, ces personnes ne feront rien pour améliorer leur cas. Dans ce cas il est évidemment inutile d'insister dans la tentative de résolution.

Le médiateur fait en quelque sorte office de « passerelle », posée entre deux parties afin qu'elles cessent de se cantonner sur des positions fermées de lutte sans merci. Donc, son rôle est de faire le lien entre deux parties en conflit, de tenter de rétablir entre elles la communication, *sans pour autant se sentir obligé d'amener la parfaite résolution du litige, ni induire sa propre solution, ses jugements ou conseils*. Le médiateur doit agir en demeurant d'une indéfectible impartialité, quoi qu'il advienne. Il n'a aucun pouvoir de contrainte, n'est ni arbitre, ni juge, ni conseiller. *Il ne prend pas parti, et demeure neutre. Sa tâche essentielle se résume à inviter les parties à trouver elles-mêmes des solutions créatives conformes à leurs intérêts.*

Comme toute personne qui, dans son contexte, professionnel ou associatif, œuvre à réduire les inégalités, les souffrances, le médiateur sait que les transformations en profondeur - réfléchies et durables, ne se réalisent que si les personnes sont vraiment actrices et souhaitent de changer.

Pour parvenir au but fixé et commun, il importe que le médiateur abandonne l'illusion de sa toute puissance sur les gens, de son statut d'exemple. Il faut admettre que seules les personnes concernées peuvent trouver une solution à leur conflit.

Ce sont les oppositions minimales qui, à la longue, sapent les motivations, bloquent les énergies et freinent l'évolution d'une société.

## LE CONTRAT INTRODUCTIF

*Il peut être utile d'établir un contrat écrit de médiation. Celui-ci spécifiera que :*

- La violence physique ou verbale sera interdite.
- On ne haussera pas le ton.
- On n'interrompra pas l'autre partie et respectera le temps de parole.
- On assistera à toutes les séances prévues.
- On acceptera l'éventualité d'un échec.
- On n'évaluera pas, on définira les faits et enfin on s'engagera à proposer des solutions, sans faire de commentaires blessants.

Une fois le contrat introductif accepté et signé...

1 - *Exploration du problème* : rassembler le plus d'informations objectives et subjectives possible, faits, chiffres, sensations, intuitions, affirmations, hypothèses sur le problème.

2 - *Analyse créative* : restructurer le problème afin d'identifier l'objectif à atteindre. Indiquer les zones critiques et les priorités. Comment chacun voit le conflit, l'objectif.

3 - *Production d'idées* : générer un maximum d'idées "extra" ordinaires dont les plus prometteuses seront traduites en idées créatives.

4 - *Sélection et décision* : choisir la meilleure idée en tenant compte des propositions les plus dérangeantes.

## LE CONTRAT CONCLUSIF

Lors de la résolution du conflit, on rédigera un autre contrat établissant les règles du maintien de l'accord de convivialité. Peu de temps après on se mettra en rapport avec les parties en vue de vérifier si les termes du contrat sont respectés. Quels seront les objectifs essentiels à sauvegarder pour chacun ? Quelles seront les réponses possibles pouvant être sélectionnées en fonction des objectifs ? Il sera précisé que tout changement souhaité *devra s'insérer dans un objectif commun*. Valoriser le quotidien permettra d'éliminer les petites tracasseries par le fait que les uns et les autres seront reconnus dans leurs besoins et personnalités. On mettra en évidence que les petits ennuis sur lesquels on s'imagine pouvoir passer constituent le terreau des désillusions politiques et de la montée de l'exclusion. Les causes sous-jacentes du problème seront dégagées : *retenir que le problème apparent, celui autour duquel on se dispute est rarement le problème réel...* On reformulera les propos, de manière à ce que chacun ait la conviction d'être parfaitement compris par l'autre. Les interventions du médiateur se feront de manière distanciée. Il encouragera le dialogue, la coopération, résumera les faits en cherchant des bases de négociation. Si besoin est, il s'entretiendra individuellement avec chaque partie afin de chercher des compromis satisfaisants chacune d'elles.

Méthode de base :

Désirer rétablir rapidement les liens perturbés est sans doute le moyen le plus sûr d'aboutir à une impasse. Il faut demander aux participants ce qu'ils attendent exactement de la médiation et s'ils ont sincèrement envie de se confronter dans cet espace. De plus, *en début de séance, les questions : « Qui ? », « Pourquoi ? », « Quand ? » sont à éviter, puisqu'il s'agit d'installer un climat de confiance et d'écoute. Inutile de tenter d'opérer immédiatement la liaison entre les parties.* Il faudra

faire en sorte que chacune se raconte et se révèle à la partie adverse. Après s'être présenté, le médiateur explique comment la séance va se dérouler. Il mettra l'accent sur son absolue neutralité et sa déontologie. Ce qui sera dit en séance n'en devra pas sortir. Désormais, personne ne sera pris au dépourvu, puisque les règles de bases seront établies. Il sera annoncé que tout ce qui pourrait se dire avant ou après la séance sera ramené en séance. Il ne faudra accepter aucune confidence unilatérale. Le médiateur devra être le garant des règles.

Ensuite il sera expliqué qu'une séance de médiation doit s'effectuer dans le calme et la détermination. Les parties seront dirigées sur une voie de réflexion constructive, réductrice de la tension agressive initiale. Il faudra restaurer les individus dans leur dignité, leur rôle de citoyens responsables, de manière à créer une véritable démocratie active, partagée. Les honoraires seront réglés, s'il y a lieu. En aucun cas ceux-ci ne seront susceptibles d'être déterminés en fonction du résultat escompté.

En situation de médiation, chacune des parties pourra demander une pause ou demander à quitter les lieux de la médiation. Les interlocuteurs seront encouragés à être précis, corrects, respectueux. Le médiateur facilitera à chacun l'expression de son vécu, il relèvera les points communs aux deux parties, les axes d'entente possibles et remerciera les parties pour leur sens social et leurs efforts.

De même, il soulignera les points positifs, la volonté de justice, de garder de bons rapports, etc.

*Si cette méthode peut porter ses fruits, c'est surtout grâce à l'investissement de chacun, convaincu qu'il doit être de devenir davantage humain, davantage créateur de sa vie plutôt que de la subir en répétant des mécanismes limitants.*

## EXEMPLE DE MEDIATION

*Nous sommes dans une école, où il a été spécifié qu'il était interdit de fumer à l'intérieur des bâtiments. La direction fait savoir aux élèves qu'il leur est interdit de fumer dans les bâtiments mis à leur disposition, pour d'évidentes raisons d'hygiène, de santé, de sécurité et de salubrité. Il est clair que, même et surtout dans des endroits publics, il est spécifié que l'on ne peut fumer. Or, des élèves fument dans les toilettes, dont on devine l'état au bout de quelque temps. À tel point que remettre en état ce lieu entraînerait des frais qui eussent pu être évités. La direction refuse d'engager des sommes pour rafraîchir les toilettes et les remettre en état, privant ainsi les autres élèves de commodités salubres.*

## REACTION :

Des élèves fumeurs, ainsi que certains éducateurs, fumeurs également, constituent un groupe de médiation, là où, au départ, aucun problème ne serait survenu si chacun s'était conformé au règlement... Le groupe propose à la direction de nettoyer les toilettes en échange de la permission de fumer dans un endroit (quant à l'odeur et l'aspect sanitaire...). La direction accepte le compromis, à condition que nul ne fume plus dans les toilettes. Ce qui est accepté.

Avec cet exemple, l'attention est attirée sur un phénomène alarmant. Nous devons reconnaître que certains d'entre-nous ont beaucoup de mal à respecter une directive, à supporter la plus petite contrainte. Au départ, dans notre exemple, il est clair qu'il était nettement plus simple de se conformer aux souhaits de la direction. Or, les parties incriminées estimèrent bon de faire valoir leur besoin de fumer. Et voilà notre conflit qui apparaît. La logique voudrait que tout un chacun respecte l'état de bâtiments dont il n'est que l'utilisateur occasionnel. Pourtant, comme si tout devait nous être acquis, nous dé-

cidons que nous avons un maximum de droits et qu'il est désormais hors de questions de songer encore au moindre de nos devoirs. Dès le moment où nous ne pouvons pas nous adonner à nos manies, parce qu'une autorité estime que nous avons à respecter les lieux publics où, censément nul n'a à se conduire comme chez soi, nous nous opposons, contournons les règlements, traficotons et imposons finalement par des moyens détournés une ou des directives réfléchies. Nous estimons que « je » passe avant les autres, que « je » est plus important que quiconque.

Cette approche d'une réalité si personnelle, sinon égocentriste, est à l'origine de la multitude de micros conflits générés chaque jour, inlassablement. La moindre contrainte, la plus petite autorité est de plus en plus mal vécue dans une société qui nous a « bassiné » de droits, en occultant délibérément leurs pendants : les devoirs. Histoire de caresser le consommateur dans le sens du poil, autrement dit celui de son porte-monnaie et l'électeur dans le sens électoraliste souhaité ?

La moindre réglementation nous devient contrainte à partir du moment où nous devons respecter - avec ou sans directives - du matériel mis à la disposition de la communauté (voyons l'état lamentable des rames de métro, tramways, abribus, abords d'école, etc.) L'exemple de cette école est significatif de cet esprit de contestation à fleur de peau. Plus personne ne fait autorité, puisque les médias nous ont appris que, désormais, pour être dans le coup on peut se moquer de tout. Même si vous pensez que c'est faux, le quotidien, la réalité de terrain vous démontre le contraire. Face à la négligence, à la désinvolture, l'ouverture, la coopération et, surtout, la tolérance ne suffisent pas, car *la tolérance laisse toujours une partie lésée*, qui, pour ne pas contrer l'obstination de la partie adverse, choisit de ne pas envenimer la situation en supportant (ce qui ne veut pas dire accepter) une situation inconfortable. Pourquoi avons-nous tant de peines à respecter autrui, sa propriété, son (celui de tous) environnement, ses règlements ? *Tel qui ne se respecte pas ne sait en faire autant pour la collectivité.*

*Notre société doit installer des garde-fous, des règles de vie communes à tout un chacun, sans dérogations.*

QUE FAIRE AU TERME D'UNE MEDIATION, EN L'ABSENCE DE RÉSULTAT ?

Il faudra inviter les parties à effectuer un retour en arrière, ce sera le plus sage. Cette démarche obligera toutes les parties à la réflexion sur les questions du sens de la médiation. Ainsi on réactualisera :

*Pourquoi les parties en conflit étaient-elles mises en présence ?*

*A-t-on redéfini où l'on désirait parvenir ensemble ?*

*Quel sens a-t-on donné à cette démarche ? Quels moyens ont été apportés ?*

*L'écoute, la valorisation étaient-elles effectives ?*

*La capacité à s'exprimer s'est-elle réellement établie pour tous ?*

*Le contexte était-il propice à une médiation ?*

*L'une ou l'autre des parties a-t-elle saboté la médiation ?*

Naturellement, les parties conserveront toute liberté de recourir à d'autres moyens de résolution, tels l'arbitrage ou le recours aux tribunaux.

*Ceux qui étouffent, s'ennuient, se désespèrent au sein de tant d'étrangetés sublimes et d'énigmes rayonnantes : que leur cœur est ignorant, que leur intelligence manque d'amour.*

## 11-LA VIOLENCE

C'est nous-mêmes qui créons nos propres situations limitantes. Entre « gens intelligents » la colère ne devrait, en toute logique, jamais apparaître dans ses extrêmes puisque, de prime abord, nous ne désirons faire de mal à personne. Pourtant, dès qu'une frustration naît, nous souffrons. Commence alors la mécanique de la vengeance, du préjudice censé réparer.

Quoi que nous vivions – ou estimions vivre, nos sentiments ne sont pas les maîtres de notre vie. Ils n'ont pas à l'être. Ils ne sont que des instants. Nous ne leur appartenons pas plus. Désormais, il devrait être très facile de se libérer, d'éviter une foule de conflits. Autant au volant, bon nombre d'accidents de la route sont, à juste titre, estimés évitables, autant il en est de même dans l'univers relationnel.

Nous l'avons vu, nos sentiments sont des réactions subjectives à certaines situations matérielles et morales, à des intentions, des actes psychiques qui s'adressent autant à l'autre qu'à nous-même.

*Le secret de l'âme humaine, c'est le besoin de se faire valoir, et cela par tous les moyens possibles - la puissance et la domination ne constituant que le plus manifeste et le plus achevé de ces moyens.* Nous nous faisons violence en accédant à la colère. Notre position est en contradiction avec notre vrai moi, qui souhaite la paix.

Nous nous mettons en colère parce que nous nous identifions à la peur que nous éprouvons lorsque les autres ne se rangent pas à notre avis. Ce combat est incessant. Nous le limiterons en prenant de la distance, en mettant un bémol à nos valeurs, en relativisant, etc.

#### NOTRE COLERE NE CHANGERA PAS L'AUTRE

La colère est une réaction primaire, génétiquement programmée en nous. *Sa gestion dépend ensuite de notre éducation.* Une de nos valeurs est bafouée, niée, frustrée ? Notre conscience se rétrécit aussitôt, nous montrons les dents, le ton monte, le cœur pulse le sang vivement, nos extrémités tremblent, il nous semble urgent de réagir... Et nous voilà en colère, nous ne pouvons plus penser à autre chose, car la colère devient maître de notre comportement et nous dicte des attitudes extrêmes, estimées légitimes. Nous sommes convaincus que seule cette solution est la bonne et qu'elle seule peut faire changer quelque chose à la situation jugée intenable.

Nos sentiments sont le point de départ de nos actes, soulignés éventuellement par des paroles. Qu'ils soient d'infériorité ou de supériorité, ces sentiments influencent notre manière d'être. Nous pouvons être amenés à rechercher la compagnie de ceux qui nous semblent dotés des capacités qui nous font défauts, comme nous pouvons fuir ceux que nous estimons nocifs à nos ambitions ou qui correspondent trop aux tares dont nous nous estimons porteurs. *Lorsque nous venons au monde, nous sommes loin d'être achevés.* Au gré de l'éducation que nous recevons durant près de vingt ans, rien ni personne ne nous apprend à relativiser des notions telles que l'échec ou la réussite. Nul ne nous apprend à devenir parents, à nous poser des questions sur nos agissements, sur le fondement de notre personnalité et l'origine de ce que nous percevons comme des malheurs ou des bonheurs. Beaucoup d'entre-nous naissent et meurent sans jamais avoir été le moins du monde interpellé par ces quelques notions. Mais les dégâts causés seront innombrables et laissent des traces...

Quand apprenons-nous à faire la distinction entre amour et narcissisme, entre infériorité et supériorité, entre malheur et bonheur, vanité et mesquinerie, entre affectivité et égoïsme, l'origine et la signification de nos sentiments ? À l'aune de nos innombrables conflits, les gouffres qui criblent notre éducation nous apparaissent comme une fatalité inhérente à ces « autres », sur qui nous rejetons immanquablement la responsabilité de tous nos ennuis, petits ou grands.

D'où l'importance remarquable de poursuivre cette éducation vraiment minimale qui nous est prodiguée, par des formations complémentaires et continues.

*L'exercice de la curiosité change la vie en aventure poétique*

Cependant, même nantis des meilleures intentions et connaissances du monde, nous serons dans l'impossibilité de maîtriser une situation à cent pour cent. Minime ou non, la présence de l'autre nous en empêchera dans une certaine mesure.

L'autre pourra toujours interpréter dans un autre sens les intentions qui sous-tendent nos actes et nos paroles. Néanmoins, avec ce que nous avons assimilé, il devrait désormais être un peu plus aisé de maîtriser la plupart des situations de la vie courante, et rester en état de sérénité là où quelques temps auparavant nous explosions.

Se mettre en colère, c'est commencer à se détacher de notre humanité. Nous ne sommes pas des gorilles ! Inutile de montrer combien nous sommes capables de fracasser une porte, d'ouvrir des yeux démesurés ou que nous sommes passés maîtres dans l'art du hurlement de coyote. Sortons nous balader, faisons un peu de sport qui exige une grande dépense d'énergie. Vidons-nous de notre trop-plein. Plus tard, l'esprit revenu à une bonne température, nous pourrions aborder « froid » le problème avec un esprit libéré, plus sain.

Avec Marie Borrel « *Ne plus se mettre en colère* » (Guy Trédaniel éditeur), souvenons-nous que la colère nous empêche de voir, de ressentir, d'entendre de manière normale. Elle nous porte à exagérer

les événements. Méfions-nous grandement des décisions prises sous l'emprise de la colère. Ce faisant, nous risquons beaucoup de projeter nos ressentiments, et nous fonctionnons alors uniquement dans la sphère émotionnelle.

Acceptons notre colère comme un état « légitime », soit, mais toutefois avec de sérieuses réserves. Gardons intacte notre dignité, ne nous abandonnons pas à la facilité des accusations à l'emporte-pièce, aux insultes, aux sous-entendus, à l'ironie. N'aggravons pas, par la mauvaise foi, le mensonge ou le mépris une situation qui n'en a nul besoin.

Cessons de croire que nous détenons la vérité. Songeons à notre vrai moi, étouffé par notre colère. Et si celle-ci survient trop fréquemment, c'est le signe d'un trouble profond avec nous-même auquel il faut remédier. Dites-vous : *Je suis en colère, bon. Que j'aie ou non raison, elle n'a pas beaucoup de chance de transformer en profondeur la situation, et encore moins l'autre.*

Plus positivement, apprenons à préserver notre énergie pour la destiner à la créativité, car si la colère peut grever lourdement notre potentiel relationnel, elle peut aussi entamer grandement notre moral. Aussi, devenons capables de regarder cette colère *de l'extérieur afin de* rapidement revenir à la raison. L'idéal est de tout faire pour éviter les situations conflictuelles.

Rien de tel que la prophylaxie. Refuser la colère n'a rien de pathologique ni de lâche. Personne ne nous invite à nous laisser faire.

Cependant, notre défense peut être présentée comme une sorte de mur impénétrable. Plutôt que d'être en quête de « recettes » qui n'ont fonctionné la plupart du temps qu'une fois, avec de la chance, aussi, sans doute (il en faut un peu malgré tout !), restons humain, quoi qu'il arrive.

Admettons qu'untel ait été reconnu coupable de vous avoir causé un dommage moral ou matériel. A quoi bon ajouter au drame de sa vie et à la vôtre ? Lorsque le mal est fait, vous ne pouvez jamais revenir en arrière pour changer le cours de la destinée. Idem si vous avez perdu quelque chose ou quelqu'un de cher. Ne vous mentez pas, ne vivez pas comme si vous alliez tout conserver intact jusqu'à la fin des temps.

En matière d'emportements coléreux, exprimons nos sentiments, sans honte, mais sans éclats, sans leur ajouter critiques et jugements. Exprimons-nous en terme de "Je". Il est un fait qu'un délit doit être sanctionné, c'est incontournable et il n'a jamais été ici question d'un laxisme aussi aveugle que périlleux. Mais là encore, nous pouvons procéder de manière digne, sans ajouter notre colère à celle d'autrui, éventuellement. Tentons plutôt d'apaiser les peines, de reconstruire quelque chose. Lorsque la colère nous guette nous n'avons plus confiance, nous ne croyons plus qu'en nous et en ceux de notre bord ou nous cherchons alors désespérément des alliés qui nous donneront raison. Cessons de croire que nous sommes obligés de toujours réagir par une colère montante, qui n'attend que le « bon » prétexte pour se justifier. Remplaçons cette perte d'énergie par la proclamation lente, claire de notre besoin en ayant conscience de nos droits mais aussi de nos devoirs, des limites qu'impose la loi. Ne répondons pas aux provocations, gardons la tête froide. Nous mettre en colère peut nourrir la réaction de notre adversaire. Différons notre emportement, si possible même restons de marbre, du moins tant que nous décidons de ne pas être plus « concerné » par l'altercation.

Il ne faut pas s'étonner que, même en adoptant pareille attitude, nous trouverons toujours des personnes estimant que nous sommes arrogants. L'essentiel est de garder le contact verbal normal, de faire comprendre à l'autre que nous avons le souci de comprendre son besoin et comment lui et nous pouvons trouver une solution équitable qui respecte les besoins de chacun et, éventuellement, le projet commun.

Une petite astuce qui peut venir à point, mais dont il ne faut pas abuser, consiste à répondre « c'est un fait » ou « c'est votre opinion » durant un certain temps, lorsque votre vis-à-vis s'obstine à vous prouver qu'il a raison... en toute mauvaise foi. Ne poussez pas trop loin cependant, car votre interlocuteur pourrait en nourrir son animosité à votre égard et redoubler de violence, croyant que vous vous moquez de lui. Usez de ces répliques avec tact. Regardez la personne, écoutez-là, essayez de comprendre ses besoins. Posez-lui des questions désarçonnantes. *Faites tout plutôt que lui ressembler !*

*Utilisez votre colère pour vous-même, pour vous transformer et revoir votre propre comportement.*

#### À QUI APPARTIENT LE PROBLEME ?

Faisons un petit parallèle entre le conflit et le Code de la route.

Si l'on vous dit « rouge », le Code, conditionnant vos réflexes, vous enjoint de répondre : rien ne va plus, pour cause de danger : vous ne passez plus. Il faut attendre, choisir de reporter son impatience sans entrer dans un rapport de force.

Si l'on vous dit « orange » : il ne faut pas insister. Vous ne passez pas, le terrain n'est plus - ou pas encore - propice pour continuer à progresser.

Si l'on vous dit « vert » vous n'avez plus qu'à user du code de rappel FSBP, et la communication à toute les chances de passer :

- F** : Comme décrire les *faits*.
- S** : Comme *sentiments*.
- B** : Comme énoncer les *besoins*.
- P** : Comme suggérer une *proposition*.

Que l'on use des termes « CNV » ou « FSBP », il convient de faire preuve d'un grand courage pour parvenir à faire taire notre colère et d'enclencher la mécanique non violente en précisant calmement - et sans attitudes qui pourraient laisser supposer le contraire - les objectifs, sans vous défendre ni vous justifier, en acceptant l'idée d'un compromis. Traitez avec la personne sans la considérer comme un ennemi, sans ironie, mépris ou sous-entendus, en soulignant ce qui, chez elle, est positif. Manipulation ? Sans aucun doute ! Mais nul d'entre-nous n'y échappe totalement. Ce mot a pour nous une connotation positive qui ne peut que nous inciter à en faire bon usage. Autre possibilité, lorsque l'agresseur passe aux faits : soyez inattendu, manifestez de l'étonnement, jouez au fou. Par exemple annoncez-lui l'heure que vous supposez qu'il est, demandez-lui s'il s'appelle Pierre ou Ahmed, annoncez-lui que vous pouvez l'aider autrement, que vous l'aimez : sortez du contexte logique, désarçonnez l'agresseur en lui offrant une attitude aux antipodes de ce qu'il attend, lui qui espère votre terreur, votre soumission ou votre provocation. Le voilà interloqué, il y a une brèche dans son raisonnement. Son projet n'a plus le même sens.

Loin de prôner cette manière d'agir comme étant la parade imparable, vous ne risquez rien de plus que si vous tentiez de raisonner aimablement l'agresseur : cela n'a jamais fonctionné (cela se saurait !) L'inverse si, aussi incroyable que cela paraisse. Vous pouvez désamorcer la violence, mais il faut réagir *promptement et jamais comme l'espère* votre agresseur. Une fois le choc émotionnel établi, il est alors possible d'embrayer sur d'autres moyens, tels que la fuite, l'humour, le dialogue,... Changeons de contexte. Cette gaspilleuse d'énergie qu'est la colère vous fait voir l'autre comme il n'est pas. Automatiquement vous avez tendance à le dévaloriser puisqu'il n'est pas capable de comprendre que c'est vous qui détenez la vérité... Un agressé n'est pas enclin à écouter. Comme nous venons de le voir ci-dessus, nous pouvons faire évoluer la situation d'une manière inattendue, parce que l'autre attend peut-être que nous passions à l'attaque afin que nous jus-

tifiions sa riposte. La guerre commence ainsi au deuxième coup rendu pour le premier... Mais si l'autre avait raison ? Et si notre colère n'était pas du tout légitime ? Sommes-nous à ce point si sûr de nous pour monter au quart de tour sur nos grands chevaux ?

Quoi qu'il en soit, nos convictions ne doivent pas devenir des entêtements. Nous avons vu que rien n'est pire que de figer nos pensées sur des certitudes. Faisons du temps notre allié. Reportons à plus tard notre stratégie, libérons-nous de la pesanteur, de l'oppression dans notre poitrine, posons des actes sereins. À tête reposée, avec le recul, nous trouverons les solutions adéquates.

#### DU BIEN ET DU MAL

Tout ce qui précède ne pouvait que nous amener à nous pencher sur les notions de bien et de mal. Prétendre que ni l'un ni l'autre n'ont des torts, qu'il ne faut accuser personne est aussi stupide que de prétendre que nous ne sommes pas capables de distinguer ce qui nous procure une agréable sensation de ce qui nous cause un tort manifeste. Quel être sensé ignore ce qui lui fait du bien ?

Qui peut, sinon celui qui ferme les yeux, occulter sa conscience ou se croit au-dessus de tout soupçon, ignorer les dégâts visibles, les méfaits dont il est l'auteur et qui l'accusent ? Lequel d'entre-nous n'a jamais connu - ou provoqué - la blessure de l'insulte, de la moquerie, de l'ironie injuste ?

Qui n'a jamais reçu de caresses, de sourires, de soins ? Prétendre que nous ignorons ce qu'est le bien ou le mal est grotesque et signe un grave manque de courage. Frapper quelqu'un au visage vous remplit-il de joie ? Les mensonges, la mauvaise foi, les projets infamants que l'on vous destine, les coups que l'on vous porte, tout cela vous comble-t-il de félicité ? Même si nos valeurs peuvent différer, nous savons ce que tout être humain désire et ne désire pas, quand il souffre ou ne souffre pas. Voilà la différence faite. Nous la connaissons tous.

Dans notre société régie par un ensemble de lois aussi considérables que nécessaires, nous savons parfaitement ce qu'est le bien et le mal, ce qui nous procure du plaisir et ce qui nous peine. Mais nous relativisons ces notions parce que nous savons que la morale restreint nos débordements. Sachons que quiconque pourrait perpétrer un forfait en violation de la loi mais sans en être inquiété... le fait. Nous espérons passer au travers des mailles du filet de la conscience et des lois et excuser, légitimer nos propres travers dont la société ou notre entourage direct peuvent souffrir. Vivre sans notion de bien ou de mal entraîne aux pires dérives et récidives dont notre siècle n'est pas le premier témoin. Face aux mères qui perdent leurs enfants lors des génocides, oserions-nous prétendre benoîtement, hypocritement, que nous ne savons rien du mal ? Si le mot n'est pas la chose, les faits, eux, se passent de mots ! Lorsqu'une personne vient à votre secours et vous tire d'un danger, d'un embarras périlleux, et ce de manière absolument désintéressée (peut importe le sens que l'on attribue à ce terme, que certains estiment équivoque), affirmerez-vous que vous ne savez pas vous prononcer sur ce qu'est le bien, *ce qui vous fait du bien*, ce que vous ressentez indubitablement comme tel ?

Nous manquons de courage. Nous avons peur du jugement et voulons l'éviter. Mais il est des situations où nous ne pouvons - si nous tenons à conserver intègre notre dignité - nous départir de nos sens, de nos besoins, d'une justice, de lois. Sinon, quel sens pouvons-nous encore donner à l'existence des enfants que les femmes mettent au monde... ?

Si nous admettons que nous sommes effectivement responsables de tout ce que nous exprimons, de tous nos actes, si nous admettons que nous le sommes autant de nos apprentissages et que nous forgeons à chaque instant la société dans laquelle nous vivons, nous pouvons en dire autant de ceux qui n'aborderont jamais la communication non violente : *ils sont, eux aussi, responsables, quelles que soient leurs valeurs, de la société qui développe ses aspects positifs et négatifs, avec les tendances que nous ne pouvons ignorer.*

Lorsque nous décidons de modifier un tant soit peu notre société, n'oublions pas que nos exigences vis-à-vis d'autrui seront excessives par rapport à la « haute estime » dans laquelle nous nous installons volontiers. Observons-nous mieux et plus souvent : mêmes entre gens du « même monde », entre convertis, nous parvenons encore à nous manger le nez.

Quoi qu'il résulte de notre état d'esprit suite à la lecture de tout ce qui précède, nous aurons tout à gagner en changeant de vie, en découvrant notre vraie identité, en sachant définir ce que nous voulons exactement, ce dont nous avons besoin et ce que nous préférons éviter. *Jamais ailleurs qu'en nous-même nous ne trouverons les solutions à nos problèmes.*

En décidant fermement de modifier nos comportements, notre approche de la vie, de ses contextes nous refusons déjà de stagner. Cessons de copier, d'imiter, de nous laisser conditionner. Déménageons et abandonnons nos stratégies éculées qui nous entraînent à répéter sans cesse les mêmes conflits, les mêmes mésaventures sociales, affectives, professionnelles. Misons sur l'authenticité. Le monde peut changer. *Nous détenons les moyens de prendre une part active à cette transformation en posant de nouveaux modèles de conduite, en réaffirmant les valeurs fondamentales qui se résument à : de la paix avant toute chose.*

S'il y a une chose qui puisse être qualifiée de sacrée, sans que nous sombrions aussitôt dans le délire pathologique, c'est bien la vie. Aucun d'entre-nous ne peut vivre comme s'il était seul au monde, égoïstement, en s'imaginant qu'il vaut plus que ses contemporains, qu'il a plus d'importance que quiconque. Ce type de comportement est pervers, faux. Acceptons la vie, tous ses éléments confondus, mais ne luttons pas contre elle, ne nous en vengeons pas à travers autrui.

Cultivons notre mémoire par la curiosité, par le biais de la culture. Retenons les leçons et l'expérience dont nous font bénéficier ceux qui nous ont précédés.

A chaque instant nous sommes responsables du destin de l'Humanité. Si nous sommes las de son contenu chargé en guerres, de saccages, de génocides à répétition et haines de toutes sortes, soyons les premiers à ne plus nous contenter d'assister à ces sinistres jeux du cirque en spectateurs, préoccupés par la technologie, dépendants de ses gadgets dévolus aux faux besoins que les industriels nous proposent comme bonheur suprême.

*La publicité nous rend mécontents de ce que nous possédons et nous fait désirer ce que nous n'avons pas* (dixit Serge Latouche). La modernité, dont nous sommes les rouages à des degrés divers, mais aussi à la fois victimes et responsables, contribue à tout banaliser, par faire de nous des copies conformes d'un unique modèle de pensées et d'actions. Or, tout ou n'importe quoi ne se valent pas.

Plutôt devenir acteurs de notre vie ! Une fois la nouvelle année venue, ne nous souhaitons plus artificiellement de ces « bonnes pensées », de ces mots creux et autres intentions de paix qui ne sortent pas de la sphère des beaux songes et de la routine. Agissons. Posons des actes de paix chaque jour.

Incarnons nos meilleures pensées, nos désirs. Posons-les de manière humainement et totalement désintéressée, en commençant par des idées de paix. Notre sincérité sera notre meilleur appui.

## TESTEZ-VOUS

Quelle était, est et sera votre attitude face au conflit ? Prenez assez de recul par rapport à vous-même ? Faites-vous de fréquents bilans ? Votre connaissance de vous-même est-elle suffisante pour que vous sachiez ce qu'il convient de changer dans votre comportement ? Comment réagissez-vous au moment du conflit ? Imaginons quelques situations au cours desquelles vous sont suggérés divers comportements et retrouvez ceux qui vous correspondent le plus, en accolant à la fin de chaque test l'un des symboles ci-dessous...

□ ● ■ □

*Vous êtes professeur en heure de cours. Le téléphone de l'un de vos élèves sonne. L'élève cesse de prêter attention au cours et, sans plus se soucier d'autre chose, se met à converser avec son interlocuteur invisible...*

Vous poursuivez le cours, comme si de rien n'était.

Vous improvisez avec humour un commentaire relatif aux perturbations engendrées par le chahut des élèves à travers les âges.

Vous faites une remarque qui laisse sous-entendre votre irritation et le souhait d'une excuse.

Le cours terminé, vous allez trouver l'élève pour lui exprimer votre embarras d'être interrompu d'une manière aussi abrupte qu'incongrue.

*Une désagréable surprise : votre patron ne peut accéder à votre demande d'augmentation...*

Sans attendre, vous demandez un rendez-vous, histoire de débattre de ce refus et lui présenter vos arguments tout en écoutant les siens.

Vous prenez la décision d'aller avertir votre patron que vous n'hésitez pas à faire appel à votre syndicat.

En votre for intérieur vous vous promettez de ne plus hésiter à vous faire porter pâle au premier petit tousotement.

Votre motivation tombe au plus bas. Vous effectuez votre travail, certes, mais l'esprit ailleurs, rêvant aux prochaines vacances.

*Votre fiancé arrive, une fois de plus, en retard à votre rendez-vous...*

Cette fois, ça suffit. Excédée, vous lui dites ses quatre vérités, en lui précisant que cela ne peut durer ainsi; que s'il avait un peu plus de respect pour vous, etc. Et vous aller jusqu'à lâcher que vous êtes prête à le quitter.

Triste, vous lui exprimez combien vous ne parvenez pas à comprendre comment il procède pour ne pas tenir plus compte que cela de votre attente. Vous aimeriez savoir comment cela va pouvoir continuer si chaque fois...

Vous ravalez votre colère et vous dites que, de toute façon, vous ne pourrez rien y changer.

Cela ne vous incommode pas plus que cela. D'ailleurs, vous emportez de la lecture, pour parer aux "longs stationnements"...

*Vous avez une amie qui a pour habitude de vous téléphoner très régulièrement, plusieurs fois par semaine. Un rituel au cours duquel elle vous abreuve de ses soucis, de ses projets...*

Puisqu'il est tard et que vous avez eu une journée épuisante, vous ne pouvez vous empêcher, cette fois, d'éclater en lui signifiant que vous avez autre chose à faire que d'entendre ses jérémiades.

Votre repas est en train de cuire. Qu'à cela ne tienne, vous ne craignez rien, puisque vous possédez un téléphone cellulaire.

Par précaution, dès que vous lui avez dit bonjour, vous lui précisez le temps exact que vous pouvez lui consacrer, étant donné que vous ne vous sentez pas assez en forme pour bien l'écouter.

Pour mettre fin le plus rapidement possible au torrent de paroles qui vous attend, vous prétextez un départ imminent ou que l'on vient de sonner à votre porte

*Le jardin du voisin est garni d'arbres fruitiers attenants à votre haie. Il refuse de tailler ses arbres qui, peu à peu, étendent une ombre de plus en plus envahissante...*

Sans hésiter, vous allez le trouver pour vous plaindre du désagrément causé par ses arbres non entretenus, des fruits qui tombent dans votre jardin.

Vous n'en prenez pas ombrage, vous disant que le ciel est bien assez vaste pour vous offrir toute la lumière dont vous avez besoin.

Vous vous êtes déjà plaint, sans succès. Vous allez en référer au juge de paix afin d'entamer une médiation.

Profitant de l'absence de votre voisin, vous n'hésitez pas à couper les branches qui s'étendent dans votre zone.

*Votre fille a projeté de se rendre à une soirée. Elle vous demande de lui prêter votre véhicule...*

C'est d'accord. Pourtant, jusqu'à ce qu'elle rentre (aux petites heures) vous ne parvenez pas à dormir.

Vous lui donnez la voiture mais en lui faisant promettre de rentrer à une heure précise, de ne pas se faire accompagner et d'assumer elle-même les frais de carburant.

Hélas, votre budget est serré, en ce moment. Vous lui expliquez que si vous n'aviez plus de voiture, vous seriez ennuyé pour vous rendre au bureau. Le risque de perdre votre emploi ne serait d'ailleurs pas minime.

Pas question cette fois-ci, mais une autre fois peut-être, lorsque vous n'en aurez pas un urgent besoin.

*Vous avez loué une maison pour y passer vos vacances. Lorsque vous arrivez sur place, vous constatez que les photos que vous a montré l'agence ne correspondent pas du tout avec ce que vous voyez...*

Sans perdre une minute, vous téléphonez à l'agence pour lui signaler les différences et exiger que le montant de la location soit revu à la baisse.

Lorsque l'occasion se présentera, vous enverrez à l'agence une carte postale humoristique, histoire de faire allusion à votre désagrément.

Vous vous rabattez sur les avantages du logis et de ses environs.

En colère, vous avertissez immédiatement l'agence pour lui déclarer que vous renoncez à la location et que vous ferez un scandale.

*Un ami vous annonce qu'il est dans l'embarras. Un peu d'argent le sortirait de sa mauvaise passe. Mais ce n'est pas la première fois que cela lui arrive de vous demander cela, et jamais il ne s'est acquitté de ses dettes...*

Vous laissez tomber un « non » désolé, car vous venez d'avoir de gros frais et votre budget s'en ressent.

Excédé, vous décidez de le sermonner et de critiquer la façon dont il gère ses ressources.

Vous n'êtes pas insensible à sa difficulté, néanmoins vous ne pourrez pas l'aider cette fois-ci, car cela arrive trop fréquemment. Vous le lui dites et lui proposez de passer ensemble une soirée à trouver des solutions à son problème de gestion.

Vous décidez de l'aider, mais en lui octroyant la moitié de ce qu'il vous demande.

*Le parrain de votre fils n'a pas donné signe de vie depuis très longtemps. C'est aussi votre beau-frère...*

Vous ne tenez guère plus que cela à le voir et prétextez une réunion. Vous chargez votre fils de lui téléphoner.

Cela vous est passé par-dessus tête depuis belle lurette. Votre fils ne semble pas en souffrir, alors vous ne cherchez pas à le revoir.

Vous lui demandez si le choix d'une autre personne - que voit plus souvent votre fils - le dérangerait, étant donné que vous comprenez que le travail et la distance aidant, les contacts s'avèrent difficiles pour lui.

Invariablement, vous lui envoyez chaque année une carte postale et une photo de votre fils.

*Chaque matin, aux abords de l'école, vous rencontrez le père de la meilleure amie de votre fille. Il ne vous salue jamais...*

Depuis longtemps vous adoptez la même attitude, tout en vous arrangeant pour ne pas le croiser.

Vous dites à votre fille que ce comportement vous agace et lui refusez toute autorisation d'inviter son amie à la maison pour son anniversaire.

Vous abordez les autres parents tout en scrutant mine de rien si le père fait mine de s'intéresser à vous.

Vous vous sentez de taille à aller trouver le personnage. Vous vous présentez et lui expliquez que sa fille et la vôtre sont amies et qu'il devrait être possible d'en parler en bons pères de familles.

	A	B	C	D
1	□	●	■	□
2	□	■	●	□
3	■	□	□	●
4	■	□	●	□
5	●	□	□	■
6	□	□	■	●
7	□	●	□	■
8	●	■	□	□
9	■	□	□	●
10	□	■	●	□

Inscrivez le total de chaque symbole dans le tableau ci-dessous, puis regardez la solution pour découvrir quelle est votre attitude (relative, bien sûr) face aux conflits.

## TOTAUX

□	
●	
■	
□	

## Types de réactions aux situations conflictuelles

1) Vous recensez une majorité de ■  
Stratégie de fuite

*Votre tendance (et, pour chaque type de réaction, il ne peut s'agir que d'une tendance, étant donné que personne n'entre à 100% dans une seule définition) va à l'évitement des situations conflictuelles. Il semble que vous faites ce qu'il faut pour éviter la confrontation. Vous évitez d'aborder des sujets litigieux et êtes attentif à ne pas vous immiscer dans des propos ou des actes "à risques". Au pire, vous seriez capable de fuir une situation que vous estimeriez intenable.*

Sachez que les réactions dites "de fuite" ne sont pas forcément inadaptées, puisqu'elles peuvent, dans certains cas extrêmes, vous sauver la vie. Elles peuvent donc être nécessaires et s'avérer l'unique solution, à condition qu'elle soit momentanée.

Ce genre de réaction n'apprend rien à la personne qui vous agresse, pas plus qu'à vous, qui auriez bien voulu que les mots de conciliation, de négociation, de médiation soient entendus.

Cette réaction peut vous mener à douter de vos moyens de résoudre la plupart des conflits et à perpétuer un comportement d'évitement pas toujours constructif. N'oublions pas que le conflit est un tremplin vers autre chose, vers une évolution qui n'est pas forcément négative...

2) Vous recensez une majorité de □  
Stratégie d'adoucissement

*Votre tendance privilégie l'immédiat, le momentané, les arrangements "à l'amiable". Vous souhaitez apaiser les esprits, quitte à occulter le point sensible en proposant des solutions d'urgence provisoires, histoire de ne pas mettre le feu aux poudres.*

Cette fois encore, ce type de réaction peut, à la longue, générer le sentiment d'être inapte à faire face aux problèmes, de ne pas pouvoir lutter à armes égales. Ce qui peut parfois être réellement le cas. C'est pourquoi, une fois de plus, il faut savoir qu'il n'y a pas de "mauvaise" réaction à un conflit ni de solution-recette. Personne n'aime les conflits. Les redouter ne les empêche pourtant pas de survenir. Souvenons-nous encore que la relation humaine est, par essence, conflictuelle.

3) Vous recensez une majorité de □  
Stratégie d'affrontement violent

*Vous croyez au pouvoir de la force, de l'opposition dure, voire brutale et sans détours. Toutes les manœuvres sont bonnes pour parvenir à vos fins.*

La violence n'est efficace qu'à court terme. La violence installe le ressentiment chez votre vis-à-vis. Pour atteindre votre but, vous générez par le biais de la violence une situation instable, potentiellement à risques. Vous n'ignorez pas que l'humiliation, la rancune, les blessures morales et physiques ne restent pas sans lendemains.

Il faudra donc envisager de toujours lutter ainsi, de nourrir la haine, la rancune, de rendre coup pour coup... pour ce qui ne sera jamais qu'une illusoire résolution.

4) Vous recensez une majorité de ☐  
Stratégie de médiation

*Selon vous, le conflit peut trouver des moyens de résolution pacifistes et constructifs. Avoir à penser au confort de l'autre ne vous gêne nullement puisque vous préférez que chacun gagne quelque chose à partir du différend. Vous écoutez, vous percevez les besoins, les sentiments de votre "adversaire". Vous êtes favorable à une concertation, à un partage des devoirs. Pour cela, vous ferez appel à un médiateur extérieur si besoin est.*

Cette méthode est plus un état d'esprit qu'une technique. Elle coûte beaucoup en efforts et en courage (beaucoup plus que le recours à la violence, qui a très peu à voir avec l'héroïsme au sens où l'entend habituellement le commun des mortels). Cela n'a donc vraiment rien à voir avec une lâcheté quelconque, que du contraire !

Cette réaction implique aussi une remise en question de soi, l'usage de la patience, la référence à l'imagination et une volonté de conserver un climat favorable à la poursuite des projets de chacun. Vous croyez en votre potentiel autant qu'en celui de la personne, que vous ne jugez ni ne critiquez.

☐

## EN GUISE DE CONCLUSION

Sur le terrain de la communication non violente les déceptions sont grandes : la théorie apparaît tellement décontextualisée... Pour aller à l'essentiel et cibler un idéal vraiment utopique, il est sans doute vrai que tout le monde devrait suivre des formations continuées afin d'améliorer ses aptitudes à la médiation, à la gestion des conflits.

Les adeptes de la paix ont fort à faire pour tenir leur frêle esquif à flots, face à la routine verbale, face au mépris affiché, à l'ironie, à l'agressivité banalisée devenue une manière de vivre, d'être, pour une multitude consumériste qui ne se pose plus aucune question. Or, se poser des questions fait de nous des *sapiens* lucides, soucieux d'un futur à construire aujourd'hui.

L'Humanité accomplit des prouesses techniques époustouflantes. Peu de choses semblent aujourd'hui impossibles à créer. Sauf la vie. Aussi extraordinaire que cette force qui nous anime et nous dépasse incommensurablement, la paix espérée - et apparemment impossible - depuis des millénaires par bon nombre d'entre-nous peut paraître une sorte d'erreur de la nature.

Nous pourrions imaginer que la violence doit être et s'exprimer telle quelle nous apparaît depuis toujours, ne fut-ce que pour réguler le rythme de croissance de la population terrestre. Les guerres n'ont jamais suffi à endiguer une démographie galopante, la soif perpétuelle de domination par des malades que nous hissons aveuglément au pouvoir. Voir en la violence un système de sélection dévolu à l'humain par la vie pour l'éradiquer un jour ou l'autre de la planète est une tentation. Ainsi, à jouer au sorcier, l'apprenti s'en mordrait cruellement les doigts. Nous n'y croyons toujours pas mais, peu importe : d'ici quelques siècles, voire moins, nous serons probablement en voie de

disparition si nous persistons à ne songer qu'à notre productivité, notre confort, nos emplois, nos droits, nos facilités, nos réjouissances. Il faut songer d'abord à notre survie dans un contexte hyperexploité, appauvri, dénaturé, souillé à outrance. Par ailleurs, nous pouvons opposer nos croyances au pessimisme ambiant induit par des siècles d'horreurs et d'inepties. Croyance ne fait pas bon ménage avec connaissance. L'empirisme, l'inculture, le truquage, l'obscurantisme, la manipulation, la mauvaise foi, le fanatisme ont toujours court. Ce que nous ne comprenons pas nous le rangeons dans le tiroir aux illusions, au merveilleux.

Ce que nous ne pouvons dominer, nous approprier, nous le brisons tel un jouet. La liberté des peuples premiers nous a gêné à un point tel que nous ne voulons plus de témoins de cette liberté à laquelle nous avons tourné le dos, par recherche excessive de confort, de salubrité, d'aisances de toutes sortes. Trop, beaucoup trop.

Restent les animaux, seuls encore à pouvoir jouir d'une mode de vie totalement étranger à l'homme moderne. Ainsi avons-nous perdus de précieux repères vitaux. Si nous voulons mener une vie de "bon apôtre", nous avons le choix entre une multitude de cultes (2000 recensés à ce jour !) et l'imbroglio des philosophies pour rêver à une vie ultérieure, par peur et refus de la mort alors que le plus absurde est de contester son sens, son utilité. Beaucoup de nos convictions naïves ont été ébranlées, voire réduites à néant grâce à la recherche scientifique qui a pu nous faire sortir des âges primitifs. Ce qui n'empêche nullement les sectes d'avoir pignon sur rue, ni les trafiquants de drogues de se vouer corps et âme au système de dépendance qu'ils génèrent partout dans le monde.

Le rêve, encore et toujours, pour échapper à notre civilisation, pour fuir la morosité du quotidien, les devoirs, l'effort L'humain, pétri de son extraordinaire capacité cérébrale, en vient à refuser le statut de petit homme et brigue des paradis inexistant, s'intronise nouveau Dieu.

Dieu des créations à venir. L'homme, se prétend, se veut centre du monde alors qu'il n'est que poussière dérisoire, instant d'agitation éphémère voué à la volatilisation cosmique. Nous savons que notre planète disparaîtra tôt ou tard, le plus naturellement du monde. Nous savons qu'au ciel ne nous attendent aucuns anges, que rien, absolument rien n'est éternel. Autour, il n'y a que l'espace immense duquel nous sommes issus et dans lequel nous nous résumons à des particules pour ainsi dire invisibles.

À sa naissance (où l'une de ses naissances), l'Univers contenait peut-être déjà tout de ce que nous croyons imaginer, créer. Nous devons tout à ce gouffre dont nous ne percevons ni le fond, ni le haut ni le bas ni le sens. Que sommes-nous pour prétendre régenter le monde avec nos névroses, nos dieux, nos volontés de domination, de puissance, nos soucis de lucre facile et de confort à outrance ? Que sommes-nous pour prétendre copier la vie, la singer dans ses grandes œuvres et nous imaginer avoir presque fait le tour de ce qui peut être connu ?

Ces prétentions typiquement humaines ne peuvent faire oublier nos origines, ce que nous devons au passé, au cycle de l'évolution, au pouvoir colossal de la chimie, de la physique nucléaire, de la biologie pour lesquels nous ne sommes rien de plus importants que les arbres, les fourmis ou les nuages. Les animaux que nous éliminons les uns après les autres en sont restés au stade de victimes de l'homme. Tous « à notre service ».

Domestiqués, anéantis, tout comme les dernières peuplades vivant libres sur cette planète de puis des siècles, sans notre luxe ni nos moyens matériels modernes. Les animaux, que nous avons asservis et parqués, en sont restés durant des dizaines de milliers d'années à un niveau vulnérable de perpétuation de leurs espèces. Dans un équilibre uniquement perturbé par les bouleversements géologiques. Le foisonnement de ces espèces animales démontre la complexité vers laquelle tend la vie.

Les peuplades les plus proches de la nature ont su capter l'importance vitale de l'économie dans la chasse, de la préservation du contexte de vie et du statut dérisoire de l'homme. Ces peuples ont tous intensément souffert de la colonisation. Tous ont subi les affres d'une civilisation qui leur était imposée de force... *pour leur bien*. Ces « sauvages » nous ont paru violents, brutaux (le sommes-nous moins ?). Ils avaient pourtant un respect inconditionnel de la nature - que nous n'avons plus - et n'avaient nul besoin de s'entretuer pour survivre. À l'instar des animaux et à quelques exceptions près, ils connaissaient les risques que faisait courir la violence aux tribus. Les comportements violents sont le mode de vie, de communication de beaucoup d'entre-nous, aujourd'hui.

Nous sommes devenus les prédateurs de la nature, des autres humains, de la vie tout court. Parce que toujours plus frustrés, toujours plus esclaves des besoins superflus dont on nous gave à seule fin de continuer à faire tourner l'engrenage industriel, mercantile dans lequel nous jetons et laissons se broyer toutes nos énergies.

Éminemment imbus de notre intelligence, nous tendons vers la conformité mondiale. Nous nous faisons ainsi grande violence en refusant de reconnaître que nous faisons fausse route depuis la nuit des temps. Fascinés par l'espace, tels des enfants pas très sages, nous ambitionnons déjà de le conquérir. Comme si l'on pouvait conquérir son berceau ! Les montagnes ont été réduites par les alpinistes à des terrains de jeux. Le cosmos doit être réduit à un zoning industriel ?

Ce faisant, nous répéterons à l'envi les mêmes fonctionnements, les mêmes troubles, les mêmes guerres toujours recommencées, jamais gagnées (et pour cause !) pour les mêmes motifs. Avec les mêmes conséquences. Colonisateur maladif, d'explorateur l'homme se muera vite en conquérant, puis en marchand et enfin en dictateur. Il imposera autant que possible ses dieux. Voyez la première chose que les cosmonautes font lorsqu'ils débarquent sur un satellite naturel... ils plantent

un drapeau ! Ce geste est significatif d'un potentiel inouï de violence. Dans ce contexte, comment encore croire qu'il faille consacrer nos efforts à ce qui paraît de toute manière être un jeu fait ? Parce que l'instinct de vie est plus fort que la pulsion de mort. Parce que notre cerveau n'a pas encore exploité ses zones occultées par nos consciences faussées, par nos conditionnements traumatisants, par nos soucis ravageurs pour l'environnement.

Oui, nous scions bel et bien la branche sur laquelle nous nous trouvons. Ce n'est pas nouveau. Mais, qu'on veuille le reconnaître ou non, viendra un moment où la scie aura accompli son funeste travail. Dans ce cas, pour quelle raison continuerions-nous à lutter contre la violence, le terrorisme, le fanatisme, les problèmes sociaux, politiques ? Parce que les femmes ne feront pas la grève des enfants pour nous faire réaliser à nous, hommes, vecteurs principaux des champignons atomiques, que nous sommes déments et qu'il est temps d'user de nos cerveaux d'une manière plus saine, plus pacifique.

Parce que nous avons le choix de proliférer dans la bêtise, de baisser les bras et de verser dans l'à quoi-bontisme ou de lutter intelligemment avec de nouveaux moyens pour réinstaller un mode éducationnel et familial, basé sur les quelques principes fondamentaux dont nous avons pu prendre connaissance dans les pages précédent.

Vivre n'est peut-être qu'une infime étape dans un inconnu mystérieux, incompréhensible à notre entendement actuel. Les théories sur l'Univers sont intéressantes, passionnantes, mais n'en demeurent pas moins des vues de l'esprit, des projections de notre imaginaire, de nos conventions, de nos secrets espoirs. Dans l'immensité qui nous entoure, la vie semble une goutte d'eau dans l'océan. Mais l'océan n'est-il pas fait de gouttes d'eau ? Et l'océan n'a-t-il pas été source de toute vie ? N'avons-nous pas là un formidable thème à étudier et à protéger ?

Lorsque nos enfants quittent l'école pour entrer dans la vie professionnelle, qu'ils œuvrent en parallèle à poursuivre des études, des formations à la paix. Notre planète a un urgent besoin d'êtres intelligents, raisonnables, respectueux et pacifistes.

L'école ne doit jamais finir. L'Humanité doit se donner une chance d'essaimer vers les étoiles une génération de sages, non une copie conforme des hommes que la Terre a subis jusqu'ici.

## Manifeste de Séville

Par rapport à la question :

« La violence est-elle inhérente à la nature humaine ? »

La réponse est négative. Le bilan effectué par les experts internationaux, en 1986, à la suite des travaux proposés par l'UNESCO à l'occasion de l'année internationale pour la paix, fut conclu en ces termes :

*Croyant qu'il relève de notre responsabilité en tant que chercheurs dans diverses disciplines, d'attirer l'attention sur les activités les plus dangereuses et les plus destructrices de notre espèce, à savoir la violence et la guerre ;*

*Reconnaissant que la science est un produit de la culture qui ne peut avoir un caractère définitif englobant l'ensemble des activités humaines ;*

*Exprimant notre gratitude pour le soutien que nous avons reçu des autorités de Séville et des représentants espagnols de l'UNESCO ;*

*Nous, les universitaires soussignés, originaires du monde entier et appartenant à des disciplines particulièrement concernées, nous nous sommes réunis et sommes parvenus au manifeste suivant sur la violence. Dans ce manifeste, nous constatons un certain nombre de soi-disant découvertes biologiques qui ont été utilisées par des personnes, y compris dans nos domaines respectifs, pour justifier la violence et la guerre. Parce que l'utilisation de ces « découvertes » a créé un climat de pessimisme dans nos sociétés, nous proclamons que la dénonciation publique et réfléchie de telles manipulations constitue une contribution importante à l'Année internationale de la Paix.*

*Le mauvais usage des faits et théories scientifiques dans le but de légitimer la violence, sans être un phénomène nouveau, est étroitement associé à l'avènement de la science moderne. Par exemple, la théorie de l'évolution a ainsi été « utilisée » pour justifier non seulement la guerre, mais aussi le génocide, le colonialisme et l'élimination du plus faible. Nous exprimons notre point de vue sous la forme de cinq propositions. Nous sommes parfaitement conscients que bien d'autres questions touchant à la violence et la guerre pourraient être également discutées dans le cadre de nos disciplines, mais nous en restons volontairement à ce que nous considérons être une première étape essentielle.*

I- Il est scientifiquement incorrect d'avancer que nous ayons hérité de nos ancêtres les animaux d'une propension à faire la guerre.

Bien que le combat soit un phénomène largement répandu au sein des espèces animales, on ne connaît que quelques cas de luttes destructrices intra-espèces entre les groupes organisés. En aucun cas, elles n'impliquent le recours à des outils utilisés comme armes. Le comportement prédateur - normal, naturel - s'exerçant à l'égard d'autres espèces ne peut être considéré comme équivalent de la violence intra-espèces.

La guerre est un phénomène spécifiquement humain qui ne se rencontre pas chez les autres animaux (ce qui est peu flatteur pour notre *intelligence*, s'il fallait encore le souligner. n.d.l.a.). Le fait que la guerre, dans ses modes, dans ses durées et ses ravages, ait changé de manière aussi radicale au cours des temps, prouve qu'il s'agit d'un produit de la culture.

C'est principalement au travers du langage, qui rend possible la coordination entre les groupes, la transmission technologique et l'utilisation d'outils, que s'établit la filiation biologique de la guerre. Celle-ci, d'un point de vue biologique, est possible mais n'a pas un caractère inéluctable comme en témoignent les variations de lieu et de

nature qu'elle a subie dans le temps. Il existe des cultures qui, depuis des siècles, n'ont pas fait la guerre, et d'autres qui depuis des siècles l'ont faite fréquemment.

II- Il est scientifiquement incorrect d'affirmer que la guerre ou toute forme de comportement violent, soit génétiquement programmée dans la nature humaine.

Si des gènes sont impliqués dans à tous les niveaux du fonctionnement du système nerveux, ils sont à la base d'un potentiel de développement qui ne se réalise que dans le cadre de l'environnement social et écologique. Si, incontestablement, les individus sont différemment prédisposés à subir l'empreinte de leur expérience, leurs responsabilités sont néanmoins la résultante de l'interaction entre leur dotation génétique et les conditions de leur éducation.

En dehors de quelques rares états pathologiques, les gènes ne prédisposent pas les individus à la violence. Mais le contraire est également vrai. Si les gènes sont impliqués dans nos comportements, ils ne peuvent à eux seuls les déterminer.

III- Il est scientifiquement incorrect de prétendre qu'au cours de l'évolution humaine, une sélection s'est opérée en faveur du comportement agressif par rapport à d'autres types de comportements.

Chez toutes les espèces étudiées, la capacité à coopérer et à accomplir des fonctions sociales adaptées à la structure d'un groupe détermine la position sociale de ses membres. Le phénomène de « dominance » implique des liens sociaux de filiation. Il ne résulte pas de la seule possession et utilisation d'une force physique supérieure, bien qu'il mette en jeu des comportements agressifs. Lorsque, par sélection génétique, de tels comportements ont été artificiellement créés chez des animaux, il a été constaté l'apparition rapide d'individus hyper-agressifs. Ceci permet de penser que dans des conditions naturelles, sans interventions humaines, la pression en faveur de l'agressivité n'a-

ne peut pas naturellement atteindre son niveau maximal. Lorsque des animaux hyper agressifs sont présents dans le groupe, soit ils détruisent la structure sociale, soit ils sont éliminés. La violence n'est inscrite ni dans notre héritage évolutif ni dans nos gènes.

IV- Il est scientifiquement incorrect de défendre l'idée que les hommes détiennent un cerveau violent, bien que nous possédions l'appareil neuronal nous permettant d'agir avec violence.

Toutefois, ce dernier n'est pas activé de manière automatique par des stimuli internes ou externes. Ainsi que chez les primates supérieurs, et contrairement aux autres animaux, les fonctions supérieures neuronales filtrent de tels stimuli avant d'y répondre. La raison la plus évidente étant que si la réponse violente était systématique, la pérennité de l'espèce serait rapidement compromise.

Nos comportements sont modélés par nos types de conditionnement et nos modes de socialisation.

Il n'y a rien, dans la physiologie neuronale, qui nous contraigne à agir violemment.

V- Il est scientifiquement incorrect de dire que la guerre est un phénomène instinctif ou qui répond à un mobile unique.

L'émergence de la guerre moderne est le point final d'un parcours qui, débutant avec des facteurs émotionnels, parfois qualifiés d'instincts, a abouti à des facteurs cognitifs. La guerre met en jeu l'usage institutionnalisé d'une part des caractéristiques personnelles telles que l'obéissance aveugle ou l'idéalisme, et d'autre part des aptitudes sociales telles que le langage. La guerre implique également des approches rationnelles telles que l'évaluation des coûts, la planification des stratégies, le traitement de l'information. De la violence, les technologies modernes ont accentué les effets anticipatifs (préparation, conditionnement des populations) et postérieurs (trauma-

tismes, hécatombes, destructions écologiques et sociales). Cette amplification tend à générer une confusion, un amalgame entre causes et effets.

Il en résulte que :

*Nous proclamons que la biologie ne condamne pas l'humanité à la fausse fatalité de la guerre. L'humanité peut se libérer de cette vision pessimiste et entreprendre les transformations nécessaires de nos sociétés. Cette mise en œuvre relève principalement de la responsabilité et la conscience des individus dont l'optimisme est un facteur essentiel de la personnalité. Les guerres commencent dans les esprits. La paix y trouve également son origine. La même espèce qui a inventé la guerre est également capable d'inventer la paix.*

Signataires du Manifeste de Séville

**Davis Adams**

*Psychologue, Wesleyan University, Middleton (CT) USA.*

**Bonnie Franck Carter**

*Psychologue, Centre Médical Albert Einstein, Philadelphie, USA*

**José Rodriguez Delgado**

*Neurophysiologue, Centre d'Etudes Neurobiologiques, Madrid, Espagne.*

**José Luis Diaz**

*Ethologue, Institut Mexicain de Psychiatrie, Mexico.*

**Andrzej Elias**

*Individual Differences Psychology, Polish Academy of Science, Varsovie.*

**Santiago Genoves**

*Biologiste, anthropologue, Institut d'Etudes Anthropologiques, Mexico.*

**Beson E. Ginsburg**

*Behavior Genetics, University of Connecticut Storrs, USA.*

**Jo Groebel**

*Socio-psychologue, Erziehungswissenschaftliche Hochschule, Deutschland.*

**Samir-Kumar Ghos**

*Sociologue, Institut des Sciences Humaines, Calcutta, Inde.*

**Robert Hinde**

*Animal behavior, Cambridge University, United Kingdom.*

**Ashis Nandy**

*Psychologue politique, Centre d'Etudes du Développement Social.*

**J. Martin Ramirez**

*Psychologue, Université de Séville, Espagne.*

**Frederico Mayor Zaragoza**

*Biochimiste, Université Autonome, Madrid, Espagne.*

**Diana L. Mendoza**

*Ethologue, Université de Séville, Espagne.*

**Yaha H. Malasi**

*Psychiatre, Université de Koweït, Koweït.*

**John Paul Scott**

*Animal behavior, Bowling Green University, Bowling Green USA.*

**Ritta Wahlstrom**

*Psychologue, Université de Jyväskylä, Finlande.*

## Bibliographie

*Moi et les autres - Petit traité de l'agressivité au quotidien*  
L. Moulin, Labor, 1996

*Faites la paix*  
P. Peeters, D. Charlier, M. Bollu, A. Virag, Humania asbl,  
Bxl, 1997

*La psychologie des relations humaines*  
"Que sais-je", R. Chapuis, PUF, 2000

*Moi et les autres*  
Albert Jacquard, éd. Point-Virgule, 1983

*Lâcher prise-La clef de la transformation intérieure*  
G. Finley, Le jour éd., Canada, 2000

*Stratégie de l'action non-violente*  
J-M. Muller, éd. du Seuil, 1981

*La violence de l'un est-elle la violence de l'autre ?*  
Centre culturel Omar Khayam, Bxl, 2001

*Pratique de la communication non-violente*  
W. Myers, éd. Jouvence, 2000

*Cultivons la paix !*  
A. Pérez Esquivel, Passerelles, Desclée de Brouwer, Paris, 2000

*Psychologie de la vie quotidienne*  
J. Van Rillaer, Odile Jacob, 2004

## **Se changer Soi pour changer... le Monde**



Il n'est pas certain que nous en finirons un jour avec la violence, pour la simple et bonne raison que nous devrions tous être passés, dès la prime enfance, par une éducation à la paix, à la résolution non violente de nos différends, ce qui est très loin, hélas, d'être le cas. Notre « progrès », nos audaces technologiques prouvent combien nous pouvons être imaginatifs, mais ne nous permettent pas d'incarner les plus belles, les plus humanistes de nos intentions.

Le développement personnel est une affaire qui concerne l'étalement entier d'une vie. Il faut le savoir, s'en défaire et néanmoins persévérer, afin de conserver intact le bel espoir du sens merveilleux que nous pouvons accorder à la vie.

Toute personne désireuse de vivre la paix comprendra les intentions, les enjeux de ce petit aide-mémoire pour une meilleure relation humaine, pour une manière plus constructive de gérer nos conflits interpersonnels.