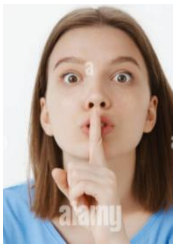
# L'EMPATHIE EN 9 ÉTAPES

## PRÉALABLES

**1 SILENCE**
d'abord se taire



**2 INTENTION :** Connexion, non contrainte, Win-win

**3 S.O.S**
Énergie divine d'amour

**4 PENSÉES** malveillantes à chasser : reproches, « tu as tort » « tu dois.»

## O S B D

**5 (O) OBSERVATION :** Quel est le fait ? (sans interprétation)

**6 (S) SENTIMENT**, sensation, émotion : Souffrance ? Joie ? Tristesse ?

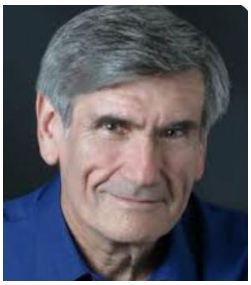
**7 (B) BESOIN**, aspiration, désir, valeur : Respect ? Compréhension ? Justice ? Liberté ?...

**8 (D) DEMANDE** positive : Es-tu d'accord de… ? Peux-tu me redire… ?

## FIN

**9 MERCI** parce que tel besoin a été satisfait : ……

## La Communication NonViolente © (CNV) génère l'empathie



*Marshall Rosenberg*

La Communication NonViolente © (CNV) a été conçue par Marshall Rosenberg, psychologue américain mort en 2015.

La CNV est une méthode de communication « qui marche » : elle a permis la réconciliation entre des familles dont certains membres avaient été tués par des membres des familles adverses : Hutus et Tutsis, Serbes et Croates, Palestiniens et Israéliens.

La CNV soigne la relation dans les deux sens du verbe « soigner » : elle prévient la violence et la guérit.

La CNV génère l'empathie. **L'empathie est une qualité de présence consciente des sentiments et besoins.**

## Le cœur du processus : la conscience des besoins

Voici le cœur du processus de CNV, d'une communication pleine d'empathie :

**Traduire les critiques (les reproches, les accusations) en besoins (aspirations, désirs) insatisfaits**.

Si par exemple à table je renverse le contenu d'un verre et si Gaspard alors me lance à la figure : « Tu es nulle », au lieu de me vexer je traduis intérieurement : « **Gaspard souffre d'un besoin insatisfait.** » Il ne me parle pas de moi, mais de lui. Il exprime très maladroitement son insatisfaction, comme si j'en étais la cause. Or **je ne suis jamais la cause des sentiments d'autrui, j'en suis seulement le facteur déclenchant**. Ma maladresse a réveillé chez Gaspard le souvenir d'une ou plusieurs expériences qui se sont mal passées dans **sa** vie, même peut-être sans qu'il en ait conscience.

Dans une situation semblable André m'aurait dit : « Ce n'est pas grave, ne t'en fais pas. » Et il se serait levé pour aller chercher de quoi nettoyer la table. Ceci montre bien que la cause de l'insatisfaction de Gaspard n'est pas en moi mais en Gaspard.

La tentation est grande de rompre avec les gens comme Gaspard pour ne plus fréquenter que les gens comme André. Le problème c'est qu'en chacun de nous il y a un mélange de Gaspard et d'André.

Dès lors, les questions à me poser sont : « Comment vivre avec des gens comme Gaspard ? Et comment vivre avec la personne en moi qui est comme Gaspard ? » C'est précisément à ces questions que répond la CNV.

*

Voici une situation inverse de la précédente. Ce n'est plus autrui qui me qualifie de nul, mais c'est moi qui qualifie autrui de nul. Cet exemple est rapporté par Marshall Rosenberg. Il rencontre dans une prison un détenu qui se plaint de son directeur.

- Le détenu *: Cela fait trois semaines que j'ai écrit au directeur pour lui demander de suivre une formation, et il ne m'a toujours pas répondu. Ces directeurs sont des bureaucrates froids et anonymes qui se fichent de tout le monde et ne pensent qu'à eux !*
- Marshall *: Quel est votre besoin, votre désir, votre aspiration ?*
- *Mais je vous l'ai dit : j'ai besoin d'une réponse. J'ai besoin qu'on me traite avec respect.*
- *Très bien. Réfléchissez encore : « Quel est votre besoin ? »*

Après un temps de silence le détenu répond :

- *J'ai besoin de cette formation. Si je ne la reçois pas, quelques jours après avoir quitté la prison je serai à nouveau coffré.*
- *Nous y voilà. Réfléchissez, vous avez deux possibilités. Vous allez trouver le directeur et vous lui dites : « C'est scandaleux, cela fait trois semaines que je vous ai écrit et vous ne m'avez toujours pas répondu. Vous, les directeurs, vous êtes des bureaucrates froids et anonymes. Vous vous fichez de tout le monde et ne pensez qu'à vous. » Ou bien vous lui dites : « Monsieur le directeur, j'ai besoin de cette formation. Si je ne la reçois pas, quelques jours après avoir quitté la prison je serai à nouveau coffré. » Comment croyez-vous que vous avez le plus de chances d'obtenir ce que vous souhaitez ?*

Le détenu ne répond pas. En silence il quitte la pièce. Quelques heures plus tard Marshall le rencontre dans un couloir de la prison et lui demande :

- *Eh bien, que s'est-il passé ?*
- *Marshall, si vous m'aviez appris cela plus tôt je n'aurais pas tué mon meilleur ami.*

## Les 9 étapes de l'empathie, en résumé

Voici à nouveau un exemple. Une maman, Éliane, a suivi la formation en CNV. Lorsqu'elle apporte à table le repas qu'elle a cuisiné, Gabriel, son fils de 12 ans, pousse son index dans le plat de légumes et crie : « Bêêêk, j'aime pas. » Éliane se tait. Elle prend une profonde inspiration, ravive son intention de rester connectée à Gabriel et à toute sa famille. Elle appelle à l'aide l'énergie divine d'amour, chasse ses pensées malveillantes (« je tordrais le cou à Gabriel ») et prend conscience que son sentiment de fureur révèle un besoin de justice. Elle dit alors posément : « Je suis ici la seule à cuisiner. Or vous êtes tous en âge de pouvoir le faire. Alors je vous demande si vous seriez d'accord que dorénavant nous nous répartissions les jours de cuisine. »

Ses enfants et son compagnon sont bouche-bée. Ils ne s'attendaient pas à cela. Après un long moment de silence son compagnon dit : « D'accord. J'ai congé le samedi. J'aime les frites. Je veux bien faire des frites le samedi. » Gabriel dit : « J'aime utiliser l'appareil pour

faire des croque-monsieur, je suis d'accord d'en faire le mercredi soir après mon cours de judo. » Louise, 20 ans, dit : « J'aimerais apprendre à cuisiner des plats que tu nous fais, maman, tu veux bien m'apprendre ? » Arthur dit : « Je n'ai pas le don de cuisiner, mais je veux bien mettre les poubelles à la rue. » Éliane remercie ses enfants et son compagnon d'avoir répondu à son besoin de justice.

Reprenons point par point à l'aide du résumé se trouvant à la page n°1 de ce manuel

1. Silence. Éliane commence par se taire. Et elle prend une profonde inspiration.
2. Intention. Elle se rappelle son intention première : la connexion à son fils et à chacun des membres de la famille.
3. S.O.S. Elle demande à l'énergie divine d'amour présente en elle : « Montre-moi que dire et ne pas dire, que faire et ne pas faire. »
4. Pensées. Elle chasse les pensées malveillantes, les critiques, les reproches, les accusations.
5. Observation sans interprétation. Ici les faits sont : « Gabriel a poussé son doigt dans le plat de légumes et a crié : " Bêêêk, j'aime pas" ».
6. Sentiments. Éliane ressent de la fureur.
7. Besoins. Sa fureur lui révèle un besoin de justice. Besoin non satisfait.
8. Demande. Elle demande à son compagnon et ses enfants s'ils seraient d'accord de se répartir dorénavant les jours de cuisine.
9. Merci. Elle précise le motif de son merci : « Merci, vous avez entendu mon besoin de justice. »

## Les 9 étapes de l'empathie, en détail

Reprenons à nouveau, cette fois dans le détail.

Les étapes de 1 à 4 sont préliminaires. De 5 à 8 les étapes sont appelées « O.S.B.D. » (pour Observation, Sentiments, Besoins, Demande). La 9e étape, le merci, clôture la démarche une fois le besoin satisfait.

### 1. Silence.

Me calmer. Prendre une profonde inspiration. Avant de réagir, prendre mon temps : quelques secondes, une minute, une heure, un jour, un mois... Attendre le moment favorable pour que ma prise de parole ait moins de chances d'être prise comme une critique, ce qui mettrait mon interlocuteur sur la défensive et l'empêcherait d'entendre ma demande.

### 2. Intention.

L'intention première c'est la connexion entre nous, la communion. Que tous soient un. Le win-win. Que tous soient gagnants. Qu'il n'y ait pas de perdant.

Si Gaspard avait traduit en CNV – en langage empathique – sa demande au directeur, non seulement son ami ne serait pas mort, mais Gaspard aurait obtenu la formation qu'il souhaitait, et le directeur de la prison aurait été heureux d'avoir un détenu en moins dans ses murs. Tous auraient été gagnants.

Lorsqu'on réfléchit en termes de *pouvoir*, on constate qu'Éliane n'a pas monopolisé le pouvoir de faire la cuisine. Elle l'a partagé avec chacun des membres de sa famille. Elle leur a offert le pouvoir et la satisfaction de contribuer à embellir leur vie familiale. **Éliane a exercé le pouvoir *avec* les siens** et non *sur* les siens.

### 3. S.O.S. Énergie divine d'amour

**Il existe une *énergie divine d'amour* qui nous unit les uns aux autres.** Elle est en chacun de nous mais ne provient pas de nous. C'est comme l'énergie électrique : elle est présente dans l'ampoule allumée, mais ne provient ni de l'ampoule, ni des câbles électriques, ni de l'interrupteur. L'énergie vient d'ailleurs.

Il s'agit de m'accrocher à cette énergie divine comme un skieur s'accroche au câble du remonte-pente. On s'y accroche en lui demandant : « Énergie divine d'amour, montre-moi quel est mon besoin et quel est le besoin de l'autre. Inspire-moi que dire et ne pas dire, que faire et ne pas faire. Merci. »

Puisque l'énergie divine d'amour est en chacun de nous, mon interlocuteur n'est ni un monstre, ni un ennemi. C'est un être humain, comme moi, unique, important, sacré, ni supérieur (maître) ni inférieur (esclave).

### 4. Pensées malveillantes : les chasser

Penser « il est nul » ou « je suis nul » coupe la connexion avec autrui.

De même, penser « j'ai raison, il a tort » veut dire que je me crois supérieur à l'autre, que nous ne sommes pas égaux en humanité. Voyant un élève écrire : 4 + 3 = 6, Marshall lui dit : « Tiens, c'est étrange, dis-moi comment tu aboutis à cela. » Il ne lui dit pas : « C'est faux. »

**Une critique, un reproche, une accusation sont l'expression tragique d'un *besoin* non-satisfait.**

### 5. Observation sans interprétation.

Il est important de formuler les faits observés en les nettoyant de toute interprétation, aussi objectivement que le fait une caméra produisant une photo. Personne ne sait exactement pourquoi Gabriel a poussé son doigt dans le plat de légumes en criant : « Bêêêk, je n'aime pas. » Il était peut-être fâché contre son ami Pierre. Pousser le doigt dans le plat de légumes était sa manière de faire savoir sa mauvaise humeur.

### 6. Sentiments.

En CNV le mot *sentiment* regroupe tous les ressentis : sentiments, émotions et sensations corporelles.

Les sentiments révèlent quels besoins sont satisfaits ou insatisfaits. Ils agissent comme les voyants lumineux sur un tableau de bord d'une voiture : ils attirent l'attention sur ce qui se passe. La colère d'Éliane lui a révélé que ses besoins de respect, de justice et de collaboration n'étaient pas satisfaits.

Avant de poursuivre la lecture, voyez la liste de sentiments à l'avant-dernière page du manuel.

## 7. Besoins.

En CNV le mot *besoin* englobe : besoin, aspiration, désir, souhait, attente, valeur, ce qui est important…

Il s'agit des besoins humains fondamentaux que nous partageons tous. S'y référer est donc source d'union entre nous.

Tout ce que nous faisons est motivé par un besoin, une aspiration, un désir etc… Ce besoin peut être satisfait ou insatisfait.

Nous n'avons pas les mêmes besoins au même moment. Par exemple un papa souhaite faire une sieste au salon alors que son fils de six ans veut y jouer du tambour. Il est donc nécessaire de dialoguer, de faire connaître nos besoins respectifs en étant sûr qu'ils peuvent être satisfaits, mais peut-être pas comme nous l'aurions imaginé. Nos besoins peuvent même être satisfaits mieux que nous l'imaginions, car l'énergie divine d'amour présente en autrui et en nous est porteuse d'une créativité surprenante.

**Un besoin a plus besoin d'être écouté que satisfait.** Être écouté nous tire de la solitude et établit la connexion avec autrui. Or c'est d'abord de connexion que nous avons tous besoin. Si la connexion est réalisée, des solutions se présenteront aux problèmes qui se posent.

En voici un exemple. Dans la section gériatrique d'une clinique, une dame âgée refuse de prendre les médicaments prescrits. Elle crie sans cesse : « Je veux mourir, je veux mourir. » Les infirmières et les médecins lui répètent : « Mais vous ne mourrez pas, Madame, rassurez-vous, nous avons trouvé le remède qui vous rétablira. » Une jeune stagiaire infirmière arrive dans la clinique et on lui demande d'aller au chevet de cette patiente. Elle s'y rend, s'assied au bord du lit, écoute la dame dire : « Je veux mourir, je veux mourir. » Et la stagiaire dit à la patiente : « Alors vous voulez mourir… » La dame est ahurie d'avoir enfin été entendue, et, après un silence, dit : « Oui je veux mourir parce que ma vie est trop douloureuse. » Et la conversation se poursuit calmement avec la stagiaire. Le soir, la patiente accepte de prendre ses médicaments. Cette jeune stagiaire a fait preuve d'empathie envers la dame âgée. Elle s'est rendue présente aux sentiments et besoins de cette patiente.

Il est nécessaire de **distinguer *besoin* et *stratégie***. Par exemple pour satisfaire le *besoin* de mobilité, plusieurs *stratégies* sont possibles : utiliser une voiture, un vélo, une moto, une paire de baskets, un fauteuil roulant, un bus, un tram, un avion, une fusée…

Pour éviter qu'on me dise : « Oh, toi, avec ta CNV, tu me tapes sur les nerfs », je puis parler d'empathie plutôt que de CNV, car l'empathie est un *besoin* universel, tandis que la CNV est une *stratégie*, une école particulière d'empathie. Je puis dire par exemple : « En langage empathique je reformulerais tes propos ainsi : …….. »

Voyez la liste de besoins humains à l'avant dernière page de ce manuel.

### 8. Demande.

Il y a deux types de demandes :

(a) « Serais-tu d'accord de…… »

- Cette demande sera positive : je dirai « Serais-tu d'accord de faire ceci… » plutôt que « Veux-tu bien ne pas faire cela… ».
- Cette demande sera précise et concrète. Je dirai par exemple : « Serais-tu d'accord que nous allions au restaurant vendredi soir pour nous parler à l'aise » plutôt que « Serais-tu d'accord de me consoler lorsque je suis triste ? »

(b) « Veux-tu bien me dire ce que tu as entendu dans ce que je viens de dire » afin de vérifier que nous parlons de la même chose, et que nous sommes bien connectés l'un à l'autre.

Il est important, **après avoir exprimé un sentiment, d'exprimer *immédiatement* un besoin et une demande**. Imaginez qu'Éliane en voyant le doigt de son fils dans le plat de légumes ait seulement dit : « Je suis furieuse », les siens se seraient préparés au pire. Si elle avait dit uniquement : « Je suis furieuse, j'ai besoin de justice », ses enfants et son compagnon auraient pu se sentir culpabilisés et se seraient probablement mis sur la défensive. Éliane a immédiatement ajouté une demande de participation de tous à l'effort culinaire. Cela a ouvert une nouvelle perspective et a donné à tous de l'élan. Tous se sentaient ensemble concernés et connectés à l'énergie divine d'amour.

Pour oser faire une demande qui nous coûte, nous pouvons penser : « Parmi les milliards d'êtres humains sur cette planète, je choisis telle personne pour qu'elle ait le plaisir d'embellir ma vie. Je lui offre un cadeau. »

### 9. Merci.

Éliane précise le motif de son merci : « Merci, vous avez entendu mes besoins de respect, de justice, de collaboration. » Elle n'a pas dit : « Merci vous êtes gentils » ce qui est une formule passe-partout. Elle a explicité en quoi les siens avaient contribué à son bien-être.et en quoi ils s'étaient montrés co-responsables du bien-être de tous.

Éliane a manifesté de la gratitude, de la reconnaissance.

Nous pouvons célébrer le fait que notre besoin est satisfait.

Nous avons constamment de multiples besoins satisfaits : l'air que nous respirons, la nourriture, la nature, les personnes qui nous font du bien… Il est possible d'en prendre de plus en plus conscience et de vivre dans une gratitude et une joie grandissantes.

## Le besoin fondamental : se donner librement à autrui

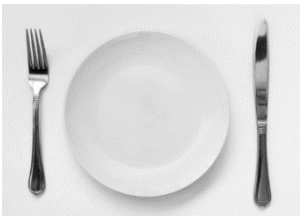
Marshall Rosenberg a demandé à de multiples publics : « Connaissez-vous quelque chose qui nous fasse plus plaisir que de contribuer au bien d'autrui ? » Réponse habituellement unanime : « Non, mais à une condition : que l'on se donne à autrui librement, **sans y être contraint, qu'on le fasse avec élan du cœur**. » Il s'agit de trouver un vrai plaisir à faire plaisir, gratuitement, sans chercher à être accepté, félicité, récompensé, rétribué.

La contrainte coupe la communion, elle sous-entend que l'un est supérieur à l'autre, que l'un est le maître et que l'autre n'a qu'à obéir : « Je suis ta mère, ton prof, ton directeur, ton

chef, ta supérieure, obéis. » Éliane demande : « Seriez-vous d'accord ? » Elle est prête à entendre : « Non », et à dialoguer, à négocier. Peut-être que les membres de sa famille ne sont prêts à contribuer à la cuisine qu'une fois tous les quinze jours…

Un fils de Marshall Rosenberg prenait l'initiative d'ôter la neige devant le garage d'une voisine porteuse d'un handicap sans que quelqu'un le lui ait demandé, sans dire que c'est lui qui l'avait fait et sans demander à se faire payer. Il le faisait avec tout l'élan de son cœur. Par contre il fallait lui rappeler toutes les semaines sa tâche dans la maison : mettre les poubelles à la rue. Il finissait par le faire, mais à contrecœur, car il y est contraint.

Lors d'une session de CNV Marshall a formulé sa conviction : « **nous ne sommes jamais obligés de faire quoi que ce soit** ». Immédiatement une dame s'est écriée : « C'est faux. Lorsque je rentrerai à la maison ce soir, je serai bien obligée de faire la cuisine. Or j'ai horreur de cuisiner. » Marshall lui a dit : « J'espère qu'au terme des trois jours de session vous serez convaincue. » Mais, dit-il, cette dame apprenait vite. Lorsqu'elle est rentrée ce soir-là chez elle, elle a appelé sa famille pour le repas, et il n'y avait rien à table ni dans les assiettes. Elle leur a dit : « Désormais je ne ferai plus la cuisine. » Trois semaines plus tard, Marshall revenait dans cette ville, et deux enfants de cette dame l'ont rencontré. Il leur a demandé ce qu'ils avaient ressenti lorsque leur maman avait fait cette déclaration. L'aîné a dit : « J'ai pensé : "Ouf elle ne se plaindra plus à chaque repas". »



Cette maman faisait la cuisine par obligation, pas avec l'énergie divine d'amour mais avec l'énergie d'une esclave. Elle *pensait* « qu'une bonne mère *doit* faire la cuisine pour sa progéniture. » C'était sa croyance. En fait, **tous les « il faut », « tu aurais dû » sont des pensées malveillantes, toxiques.**

Je mets la table sans qu'on me l'ait demandé, et je me dis : « Ils pourraient bien me remercier. » Non, c'est à moi à les remercier. Ils m'offrent le cadeau de contribuer à leur bien-être.

Marshall a travaillé dans une clinique qui l'obligeait à faire un rapport détaillé après chaque consultation. Or il constatait que ce type de rapport n'apportait à personne un 'plus'. Il s'est posé la question : « Quelle est mon *intention* en travaillant dans cette clinique ? » Le jour où il a pris conscience qu'il n'y restait plus que pour être payé à la fin du mois, il a démissionné.

Par contre, Marshall conduisait ses enfants en voiture deux fois par semaine dans une école de son choix et cela lui coûtait beaucoup de « perdre » ainsi son temps. Mais chaque fois qu'il ravivait consciemment le motif judicieux de son choix, il se sentait joyeux et plein d'énergie divine d'amour.

**Si quelqu'un fait quelque chose sous la contrainte, nous finissons tous par le payer cher** : il trouvera une manière de se venger.

# Les trois stades de la communication

Marshall distingue trois stades de communication

1. Le stade « paillasson ». Je suis un paillasson sur lequel tout le monde s'essuie les pieds. Je fais plaisir à autrui sans que cela me fasse plaisir à moi. J'agis uniquement pour ne pas perdre l'affection ou l'estime d'autrui.
2. Le stade « exécrable ». Je fais ce qui me fait plaisir à moi sans me demander si cela fait plaisir à autrui.
   Marshall raconte qu'il avait souvent dit à sa fille adolescente qu'elle faisait plaisir aux autres pour garder leur affection mais sans se faire plaisir à elle-même. Un jour

   le directeur de l'école de sa fille a téléphoné à Marshall en disant : « Monsieur Rosenberg, qu'est-ce qu'elle a votre fille ? Elle est arrivée à l'école dans un accoutrement que je ne puis tolérer. Je le lui ai dit et elle m'a répondu : « Je vous emm…. » D'un côté Marshall se réjouissait car enfin sa fille avait quitté le stade « paillasson », mais il était triste qu'elle n'ait pas encore atteint le 3e stade, le stade empathique.
   Notez que la maman qui a dit à sa famille : « Désormais je ne cuisinerai plus » était aussi arrivée au stade exécrable. Elle a utilisé son pouvoir *sans* les autres. Tandis qu'Éliane, la maman qui avait demandé aux siens de se partager la tâche de cuisiner était au stade empathique.
3. Le stade « empathique ». **L'empathie est une qualité de présence (à l'autre et à soi-même), *consciente* des *sentiments* et des *besoins* (de l'autre et de soi-même), en particulier de la souffrance**. Dans ce 3e stade **j'ai plaisir à faire plaisir**, même si cela me coûte. Je suis en harmonie avec l'énergie divine d'amour présente en autrui ET présente en moi.
   Un fils de Marshall Rosenberg avait été en classe dans une école Montessori jusqu'au jour où il a changé d'établissement. Lorsqu'il est revenu de sa première journée dans cette nouvelle école Marshal lui a demandé :
   - *Comment cela s'est-il passé ?*
   - *Fort bien.*
   - *Mais encore ?*
   - *Quand je suis arrivé dans la cour de récréation un professeur m'a vu et a dit : « Oh, la jolie petite fille. »*
     (NB Les cheveux du fils de Marshall lui arrivaient aux épaules)

   - *Comment as-tu réagi ?*
   - *Je me suis rappelé ce que tu nous avais appris : **« Si quelqu'un t'injurie ou se moque de toi, ne le prends pas pour toi. Traduis : « Il souffre. »***
   - *Il souffrait ?*
   - *Il était chauve.*

## Exercer le pouvoir sans violence

Édith Tavernier est l'auteur du livre *La communication NonViolente avec les enfants*. Formatrice en CNV elle a, avec son mair Pierre, éduqué leurs deux enfants, Agathe et Matthieu, en pratiquant la CNV.

Agathe avait 2 ans et elle était malade. Édith veut lui donner du paracétamol avec l'aide d'une pipette. Agathe refuse d'ouvrir la bouche. Sa maman lui explique qu'elle lui donne ce médicament pour qu'elle ne soit plus malade. Rien n'y fait. Édith se demande si vouloir le bien de son enfant justifie qu'elle passe en force. Lui vient alors à l'esprit sa formation à l'empathie. Elle se met à la place d'une petite fille de 2 ans dans cette situation et elle dit à Agathe : « Tu en as marre que maman te dise "fais ceci, fais pas ça", tu aimerais bien choisir par toi-même, hein ? » Agathe fait oui de la tête et elle ouvre la bouche !

Agathe ne fermait pas la bouche parce qu'elle refusait d'être soignée. Elle fermait la bouche pour un autre motif. Elle avait besoin que sa maman comprenne que dépendre de quelqu'un est douloureux. Agathe souhaitait que sa maman réalise qu'ouvrir la bouche serait un cadeau que lui offrirait sa fille. Ouvrir la bouche était une victoire sur tous les « il faut », un triomphe de la liberté. Cette leçon a été apprise par une maman et par sa fille de 2 ans dans une relation de compréhension réciproque. Le pouvoir de chacune d'elles ne s'est pas exercé *sur* l'autre, mais *avec* l'autre. Quant à Édith, ne peut-on penser que ce jour-là l'énergie divine d'amour l'a particulièrement inspirée ?

Autre exemple de la vie quotidienne à cette époque dans cette famille : Agathe avait 2 ans, Matthieu avait 3 ans et demi, et Édith leur donnait le bain ensemble. Habituellement elle commençait par mettre Agathe dans le bain, puis Matthieu. Ce jour-là il voulait absolument aller dans le bain le premier. Il criait : « *C'est moi qui vais en premier !* » Édith n'a pas essayé de le raisonner. Elle s'est sincèrement mise à son écoute, cela l'intéressait de l'entendre. Elle lui a demandé : « Pourquoi est-ce si important pour toi d'aller dans le bain le premier ? » Il a répondu du haut de ses 3 ans : « Maman, quand Agathe elle est née, j'ai peur qu'elle prend ma place » (sic). Cela « m'a bouleversée, écrit Édith, ainsi que le fait qu'il ait pu le dire, que j'aie pu l'accueillir, l'écouter, reformuler, prendre la mesure de cela avec lui. Cela nous a pris cinq minutes en tout et après, c'était terminé. Il n'y a plus eu aucun problème avec le bain, la compétition, le fait d'être le premier. Il était rassuré, parce que ça avait pu être dit, et entendu. »

## La relation entre la CNV et la tradition chrétienne

Au tout début de son best-seller *Les mots sont des fenêtres ou des murs*, Marshall Rosenberg montre que dans une relation harmonieuse il y a réciprocité entre le *donner* et le *recevoir*. Celui qui reçoit fait à l'autre le cadeau de recevoir ce qui est offert. Au moment où ce qui est offert est accueilli avec gratitude, l'offrande devient don.

Cette réciprocité du donner et du recevoir est magnifiquement illustrée dans la sculpture d'un artiste rwandais de l'atelier d'art de Nyondo ci-contre. Qui donne et qui reçoit ? Impossible de le savoir. De plus, les personnages sont tous deux en position basse. L'un n'écrase pas l'autre du haut de sa grandeur. Ils se regardent les yeux dans les yeux, tête haute, avec une égale dignité.

Dans le petit livre *Les bases spirituelles de la Communication Non-Violente,* Marshall Rosenberg révèle le fonds de son expérience : « **Il existe un énergie divine d'amour présente en chacun de nous.** » Lorsque, dans le dialogue, je parviens à me relier à cette énergie divine présente en moi et à aider l'autre à s'y relier en lui, nous sommes connectés l'un à l'autre.

Dans la tradition chrétienne on peut identifier cette énergie divine d'amour à l'Esprit Saint qui unit le Père au Fils dans la réciprocité du *donner* et du *recevoir*. Plein d'amour, le Père engendre le Fils, il lui donne d'exister, il *se* donne à son Fils. Avec un amour infini, le Fils dit *oui* au cadeau de l'existence. Le Fils donne ainsi au Père d'être Père. Cet échange divin du *donner* et du *recevoir* se fait en un acte éternel d'amour qui embrasse toute l'histoire de l'Univers et de l'Humanité. Tous les humains sont conçus au sein de cette divine relation d'amour mutuel. Chacun de nous est à l'image du Fils, dans une attitude de réceptivité pleine de gratitude, et à l'image du Père dans le don de soi plein de générosité. Personne n'est nul. Tout être vivant est un *oui* à l'existence offerte, un *oui* qui aspire à son tour à transmettre l'existence reçue. Pistils et étamines de la moindre des fleurs nous le rappellent.

On pourrait imaginer que l'image de l'atelier de Nyondo représente le Père et le Fils. L'Esprit Saint serait l'atmosphère de respect qui se dégage de cette image.

*L'empathie nous connecte les uns aux autres*

*et fait de notre une union une offrande au monde*

## Tableau de sentiments (+ émotions, sensations)

| « Sentiments » qui révèlent un besoin **satisfait** | « Sentiments » qui révèlent un besoin **insatisfait** |
|---|---|
| **Joie**, contentement, plaisir, allégresse, élan du cœur, entrain, énergie, enthousiasme, émerveillement, ravissement, encouragement, espérance, confiance, soulagement, détente, sérénité, calme… | **Souffrance**, douleur, détresse, plainte, tristesse, malaise, préoccupation, obscurité (on ne voit pas clair), absurdité, déception, découragement, désespoir, impuissance, peur, colère, culpabilité, honte, dépression, contrainte, solitude, fatigue, lassitude, ennui, stress, tension… |

## « Ressentis » à bannir car parasités par un jugement moral

Exemple de formulation à bannir : « Je me "sens" méprisé ». Cela sous-entend : « méprisé par autrui. » Ce qui revient à accuser autrui de me mépriser. Se « sentir » méprisé n'est pas un sentiment mais une *pensée* malveillante à chasser, car cette pensée sera perçue par autrui qui se mettra sur la défensive. Cette pensée empêche le win-win.
Voici une meilleure formulation : « Je me *sens* mal à l'aise. J'ai *besoin* de soutien ».
Autres « ressentis » parasités à bannir :

jugé, accusé, condamné, culpabilisé, blâmé
humilié, méprisé, dénigré, déconsidéré, dévalorisé, rabaissé, ridiculisé, insulté,
pas écouté, incompris, pas cru,
importuné,
rejeté, écarté, largué, abandonné, isolé, ignoré, négligé, pas accepté, pas aimé…
manipulé, violé, sali, utilisé…
attaqué, harcelé, intimidé…
dupé, trompé, floué, piégé, trahi…

## Tableau de besoins humains fondamentaux

(Besoins, aspirations, désirs, souhaits, attentes, soifs, valeurs, ce qui importe…)

Connexion avec l'énergie divine d'amour présente en chacun. Win-win. Appartenance…
Liberté, ne pas être obligé. Prendre plaisir à contribuer au mieux-être de tous. Utilité…
Don de soi. Générosité. Gratuité. Bonté. Bienveillance. Empathie. Compassion…
Partage. Participation. Collaboration. Justice. Responsabilité…
Être écouté, entendu, compris. Gratitude, reconnaissance…
Sens. Comprendre. Être conscient de ce qui se passe en moi, en l'autre. Cohérence…
Respect. Beauté. Vérité. Ordre. Paix. Célébration. Rite. Réconciliation…
Transmission. Enseignement. Fécondité. Apprentissage. Formation….
Assurance. Sécurité. Protection. Fiabilité. Confiance. Loyauté. Soutien. Aide. Soin…
Vitalité. Lumière. Temps. Espace. Air. Nourriture. Boisson. Repos. Mouvement. Évacuation….

# L'EMPATHIE EN 9 ÉTAPES

**Par Michel Bacq – le 08/07/2025**

## Table des matières


La Communication NonViolente © (CNV) génère l'empathie ..... 3
Le cœur du processus : la conscience des besoins ..... 3
Les 9 étapes de l'empathie, en résumé ..... 4
Les 9 étapes de l'empathie, en détail ..... 5
Le besoin fondamental : se donner librement à autrui ..... 8
Les trois stades de la communication ..... 10
Exercer le pouvoir sans violence ..... 11
La relation entre la CNV et la tradition chrétienne ..... 11
Tableau de sentiments (+ émotions, sensations) ..... 13
« Ressentis » à bannir car parasités par un jugement moral ..... 13
Tableau de besoins humains fondamentaux ..... 13


## Bibliographie


Marshall Rosenberg, Les mots sont des fenêtres ou des murs, La Découverte, 2016

Marshall Rosenberg, Les bases spirituelles de la CNV, Jouvence, 2016

Marshall Rosenberg, Dénouer les conflits par la CNV, Jouvence, 2006

Michel Bacq, L'empathie fait des miracles, Éditions Jésuites, 2020


## Copies


Ce document peut être copié librement.
Pour en faire un usage commercial l'autorisation de l'auteur est requise : Michel Bacq, michel.bacq43@gmail.com.
Le document peut être téléchargé sur : partageons-la-vie.com sous la rubrique CNV.