



# Du conflit à la coopération

**Malentendus, conflits, tensions foisonnent dans notre quotidien, au travail ou en famille.**

**Nos relations avec nos enfants, nos proches, sont le plus souvent chaleureuses et pourtant nous vivons parfois des insatisfactions, des frustrations, des conflits petits ou grands.**

## **Pourquoi en arrive-t-on là, alors que nos intentions sont bienveillantes?**

Beaucoup de nos difficultés relationnelles ont lieu car nous n'avons pas clairement conscience de nos besoins fondamentaux.

Il est bien difficile pour l'autre de deviner ce que nous attendons, puisque nous ne le savons pas bien nous-mêmes. Nous sommes alors souvent déçus et nous en attribuons la responsabilité aux autres.

Notre déception s'exprime en termes de jugements, reproches, critiques, etc.

«Tu vois bien que je suis épuisée, tu aurais dû...»

S'exprimer ainsi ne développe pas l'harmonie autour de nous, mais risque au contraire de provoquer une réaction agressive.

«Toujours des reproches, t'es jamais contente, fiche-moi la paix!»

En prenant conscience des freins à la communication et en abordant une autre manière de communiquer, la Communica-

tion non violente (CNV) propose d'instaurer ou restaurer un dialogue fluide avec soi-même, ses enfants, son conjoint, etc. L'intention de la CNV est de développer une qualité relationnelle qui donne envie à l'autre de contribuer à mon bien-être et au sien.

Comment est-ce possible?

– En développant ma capacité d'écouter mes sentiments et mes besoins.

– En mettant de la clarté sur ce qui m'appartient et ce qui appartient à l'autre.

– En accueillant les messages de l'autre de manière empathique.

Marshall Rosenberg, fondateur de la CNV, explique que donner d'abord de l'empathie avant de vouloir éduquer est à la fois plus efficace et plus respectueux de chacun.

Mon expérience de mère de famille et d'enseignante me confirme que lorsqu'un enfant se sent écouté, il est alors capable de s'ouvrir à l'autre.

– Mon enfant se met en colère parce qu'il doit aller se doucher. Volontairement, il traîne et fait comme s'il n'entendait pas. Je lui donne de l'empathie en imaginant ce qu'il vit:

«Est-ce que tu es énervé parce que tu es en train de jouer et que tu voudrais pouvoir choisir le moment pour aller te doucher?»

Un sourire apparaît sur ses lèvres:

«Oui, j'aimerais juste finir ma partie avant.»

– Les enfants ont laissé traîner leur linge sale dans leur chambre, je leur dis:

«J'imagine que mettre votre linge sale dans la poubelle n'est pas très important pour vous? Et moi, je suis ennuyée et fatiguée, j'ai envie que votre chambre soit agréable et en même temps un p'tit coup de main pour faire la lessive et gagner du temps m'aiderait bien.»

«Ben fallait le dire, on va aller l'ranger!»

Ainsi nos malentendus sont surtout des «mal écoutés». Pour être capable d'écouter l'autre, il faut commencer par savoir s'écouter soi-même.

C'est tout un apprentissage!

La CNV nous permet de cheminer, si nous le souhaitons, en apprenant à:

– clarifier et exprimer nos sentiments et nos besoins;

– écouter les sentiments et les besoins de l'autre de façon bienveillante;

– trouver des solutions satisfaisantes pour l'un comme pour l'autre.

Nous ne pouvons pas éviter les conflits entre êtres humains, nous pouvons cependant apprendre à mieux les vivre et les traverser en coopérant afin que chacun se sente rejoint. ●

Publicité

## **Votre publicité dans l'Educateur**



**Susanne Giger**  
Responsable publicité  
pour la Suisse alémanique

susanne.giger@kbmedien.ch  
Direct 071 226 92 69

**künzlerbachmann**  
medien

KünzlerBachmann Medien AG  
Geltenwilenstrasse 8a, 9001 St. Gallen  
info@kbmedien.ch, www.kbmedien.ch

<sup>1</sup> Groupement genevois des associations de parents d'élèves du primaire  
Si vous souhaitez plus d'information sur la Communication non violente et/ou si vous voulez contribuer à ce qu'il y ait plus de compréhension réciproque entre tous, enfants et adultes, vous pouvez:  
– consulter le site de l'association suisse romande [www.cnvsuisse.ch](http://www.cnvsuisse.ch)  
– me contacter personnellement: [fabienne.poscia@gmail.com](mailto:fabienne.poscia@gmail.com)