Communication NonViolente

Liste des obstacles à l'empathie

Les habitudes de « sauvetage »

Le mode solution prend la place de la présence.

Conseiller / Chercher une solution : proposer des stratégies ou dicter ce qu'il faudrait faire avant que la personne ne se sente pleinement rejointe.

Rassurer / Consoler : tenter d'effacer l'inconfort émotionnel trop vite, pour soulager notre propre tension face à la détresse.

Amoindrir / « Dédramatiser » : minimiser la souffrance de l'autre (« ce n'est pas si grave »), ce qui invalide son expérience présente.

Analyser / Expliquer / Interroger : mener un interrogatoire intellectuel ou théoriser la situation, ce qui place la personne dans le mental ou sur la défensive, au lieu du ressenti.

Compatir / Plaindre : s'apitoyer sur la personne, ce qui crée un rapport de distance et peut l'enfermer dans un rôle de victime.

Le détournement de l'attention

On fuit l'inconfort de l'instant vers autre chose.

Ramener à soi / Dévier sur des anecdotes : raconter sa propre histoire (« ça me rappelle quand… ») au lieu d'offrir l'espace d'écoute à l'autre.

Surenchérir : minimiser le vécu de l'autre en montrant qu'on a vécu une situation encore pire ou plus intense.

Changer de sujet / Clore la question : éviter la charge émotionnelle en passant rapidement à un autre thème.

Justifier / Anticiper : se défendre, argumenter ou couper la parole pour répondre, au lieu de simplement recevoir ce qui est exprimé.

Empathie au tiers : déplacer l'attention et la compréhension sur une personne absente de l'échange, plutôt que sur celle qui parle.

Les jugements et évaluations

Nos filtres ferment l'espace avant qu'on ait eu le temps d'écouter.

Jugement moral / de valeur : évaluer la situation en termes de bien ou mal, de bon ou mauvais, selon notre propre système de référence.

Étiquettes / Reproches / Culpabilisation : réduire la personne à un adjectif figé, ou la rendre responsable de manière culpabilisante.

Comparaison / Généralisation : nier l'unicité du vécu présent en le banalisant (« c'est toujours pareil avec vous »).

Déresponsabilisation : attribuer toute la situation à des causes extérieures ou à d'autres personnes, ce qui retire à l'autre sa part de choix et peut l'enfermer dans une

Les pièges de posture et de forme

Ici, la mécanique de l'écoute bloque plus que l'intention. Vous pouvez imprimer cette liste avec la fonction d'impression de votre navigateur : la page s'imprime sans le menu du site. Rosenberg résume ce qui se joue dans la plupart de ces réflexes : > « Lorsque nous analysons ses paroles et que nous cherchons à les intégrer à nos théories, nous observons l'autre, mais nous ne sommes pas avec lui. » > — Marshall B. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, chapitre 7, « Recevoir avec empathie » Ce qu'il décrit pour l'analyse vaut pour chacun des obstacles de cette liste : chacun, à sa manière, nous fait quitter l'instant pour aller vers une solution, un souvenir, un jugement ou une technique. Aucun n'est une faute : ce sont des habitudes, et elles se repèrent.

Vouloir donner de l'empathie à tout prix : transformer l'empathie en une technique forcée, sans vérifier notre propre élan sincère ni notre disponibilité.