

La communication non violente ou communication constructive

Une approche appropriée à la profession d'avocat

Monique Veilleux

Il n'est pas évident de négocier avec des personnes envahies par leurs émotions et fermées à la discussion. Pourtant, les avocats affrontent ce genre de situation régulièrement. Mais ça pourrait changer !

La communication non violente, appelée aussi communication constructive, propose des outils concrets pour transformer les conflits potentiels en dialogue plus raisonné. Une approche plutôt intéressante pour les avocats, surtout dans le contexte d'une certaine crise de confiance envers le système judiciaire.

» Ce type de communication est reconnu sur le plan international depuis plus de 30 ans. Bien qu'il se donne des formations dans 65 pays, il s'agit d'un phénomène relativement nouveau chez nous. Cette méthode, tendance aux États-Unis, a été introduite au Québec il y a seulement une quinzaine d'années.

Plus d'un terme pour une même approche

Que l'on parle de communication non violente, constructive ou consciente, on parle du même type d'approche. M^e Céline Vallières, médiatrice et formatrice, explique : « Le terme communication non violente est le terme officiel qu'utilise Marshall B. Rosenberg, psychologue américain et créateur du processus de la communication non violente. » Bien que cette appellation soit une référence au mouvement de Gandhi, elle fait souvent réagir. En entendant communication non violente, les gens y perçoivent une attaque et se croient accusés d'être violents.

« En communication, la violence ne passe pas nécessairement par les insultes ou la colère. Elle peut prendre la forme de reproches, de questions insistantes, de moralisation et de jugement. Ultimement, elle peut même passer par le silence », précise M^e Vallières, qui préfère de loin le terme communication consciente. « Cette formulation élimine la notion de violence qui dérange, et nous amène à prendre conscience de nos types de communication. Mais là encore, certains considèrent que le terme fait un peu trop thérapie ou ésotérique. » M^e Vallières a donc choisi de parler de communication constructive orientée vers les solutions.

Peu connu au Québec

Ce type de communication est reconnu sur le plan international depuis plus de 30 ans. Bien qu'il se donne des formations dans 65 pays, il s'agit d'un phénomène relativement nouveau chez nous. Cette méthode, tendance aux États-Unis, a été introduite au Québec il y a seulement une quinzaine d'années.

« Évidemment, comme cette technique a été lancée aux États-Unis, il est normal qu'elle soit plus populaire chez nos voisins du Sud. Cependant, j'ai remarqué que le désir de suivre ce genre de formation grandit et devient de plus en plus populaire dans le milieu professionnel. Il n'y a malheureusement pas encore beaucoup de formateurs certifiés au Québec, mais le nombre augmente d'année en année. Je suis moi-même en voie de certification. » résume M^e Vallières.

Mieux communiquer

La communication constructive orientée vers les solutions est une méthode qui nous apprend à mieux communiquer en nous permettant d'identifier ce qui favorise la communication, et ce qui, au contraire, provoque la fermeture, les tensions, la résistance, voire la violence.

Il s'agit d'un outil simple, concret et surtout fort utile dans la résolution des différends entre deux personnes ou au sein d'un groupe. « Ce processus en quatre étapes vise à transformer les incompréhensions, les frustrations, les peurs et les interprétations en dialogue ouvert et constructif. » Cette méthode, qui repose sur l'attitude empathique et l'intention de créer une relation de qualité, permet de rompre avec nos vieilles habitudes et de remplacer nos schémas de défense, de résistance et de pouvoir sur les autres par une meilleure compréhension de l'autre et de soi-même. « On évite ainsi les situations qui dégénèrent, on prévient la violence et les rapports de pouvoir, ce qui, en fin de compte, favorise la coopération et permet de créer un climat de confiance. »

En route vers une communication réussie

D'abord, ce cheminement en quatre étapes commence avec la supposition que, par nature, l'être humain est profondément bon et bienveillant et que les stratégies malveillantes de communication font partie des conditionnements appris et intégrés depuis des millénaires. Comme l'explique M^e Vallières : « Il n'est pas évident de défaire ces conditionnements. Mais en suivant correctement les étapes, on peut voir poindre la lumière au bout du tunnel et en sortir enrichi, car la qualité du lien qui en résulte attire le respect mutuel et la coopération. »

La première étape consiste à observer et décrire la situation en mettant de côté toute forme de jugement. C'est l'identification neutre des faits qui est un réflexe souvent retrouvé chez les avocats. La deuxième met l'accent sur l'identification des sentiments qu'éveille ladite situation. La troisième permet d'exprimer et clarifier ses besoins, appelés aussi valeurs ou aspirations profondes. La dernière étape nous amène à formuler une demande concrète, et surtout réalisable, qui pourrait satisfaire les besoins exprimés.

« Cette méthode nous permet vraiment de sortir du cercle vicieux dans lequel nous plonge toute situation irritante, et même conflictuelle afin d'arriver à une solution où les besoins de tous sont pris en compte. C'est une approche complémentaire à mon travail de médiatrice qui pourrait l'être également dans tous les domaines de la pratique du droit. Aussitôt que l'on doit gérer des différends, cette méthode simple s'avère utile et puissante. »



M^e Céline Vallières

Une méthode tout indiquée pour les avocats

Dans la pratique du droit, un avocat doit régulièrement faire face à des personnes qui, envahies par leurs émotions, perdent le recul nécessaire pour négocier une quelconque entente. L'objectif de la communication constructive est justement de désamorcer des différends et de créer, avec l'autre, une relation de meilleure qualité dans laquelle chacun se sentirait entendu et compris.

« Comme avocat, nous ne recevons pas de formation en psychologie et c'est bien dommage, car, surtout en début de carrière, nous ne sommes pas bien outillés pour comprendre nos clients et communiquer avec eux. Pourtant, nous arrivons dans leur vie à un moment crucial où ils se retrouvent soudainement en situation de crise à cause d'un divorce, d'une faillite, d'une poursuite, d'un conflit familial dans les cas de succession, bref une situation où le stress est à son paroxysme », déclare M^e Vallières, qui a trouvé en cette méthode un moyen de pallier ce manque du point de vue psychosocial.

« Des cours de négociation raisonnée et de communication constructive devraient être au programme de toutes les universités. On apprend aux avocats à obtenir le maximum de gains selon un système basé sur l'argumentaire, mais il y a des coûts énormes à ce mode: les délais, les stress financiers et psychologiques et la rupture des relations. Il faut apprendre à identifier avec nos clients si l'argumentation correspond réellement à leurs aspirations profondes. Sinon, identifions avec eux leurs besoins réels pour ainsi modifier une dynamique de communication difficile en une interaction positive où il sera possible de trouver des solutions équitables et raisonnables. »

J'ai étudié le droit, pas la psychologie !

Évidemment, l'avocat n'est pas un psychologue. Mais quel avocat ne souhaite pas traiter efficacement les négociations difficiles? Quand son client pleure, se met en colère, s'emporte violemment ou se ferme complètement, comment doit-il agir? « On ne demandera pas à tous ceux qui pratiquent le droit d'obtenir un diplôme en psychologie ou en travail social. Par contre, l'utilisation de la communication constructive leur donnerait de nouveaux outils. Ils pourraient, dans un premier temps, apprendre comment offrir une qualité de présence, une écoute sans jugement pouvant faciliter l'accès à la partie rationnelle du cerveau. Quand les émotions sont trop intenses, les mots ne sont pas entendus. Oui, l'avocat est un expert et on le consulte à ce titre, mais rien ne l'empêche de développer une plus grande intelligence dans la gestion des émotions. Bien au contraire! »

Selon M^e Vallières, l'avocat doit faire preuve d'empathie envers son client, car dans tout conflit, il y a une dimension affective, émotionnelle et irrationnelle. « Il ne s'agit pas de faire une thérapie, mais disons que la communication constructive peut quand même avoir des retombées dites thérapeutiques. Il faut savoir être à l'écoute et focaliser toute

son attention sur les sentiments, les besoins et les demandes de son client. Plus une personne se sentira accueillie et entendue, plus vite elle tombera dans de meilleures dispositions pour négocier. Il est même possible de dépasser le refus de négocier. »

Cette méthode n'est pas seulement intéressante pour la relation avocat/client. Elle peut également s'avérer profitable à tous les acteurs du monde judiciaire. « Cette méthode est particulièrement utile dans les situations où il y a continuité dans la relation. Ne travaillant jamais seul, l'avocat doit maintenir de bonnes relations avec ses collègues de travail, ses associés et employés. Il est donc important d'apprendre à se parler, et surtout, à se parler des vraies choses. Partir des besoins profonds de chacun aide à trouver des solutions durables. Mieux encore, cette compétence transférable peut permettre de meilleures relations au sein de sa propre famille et communauté », ajoute-t-elle.

Formatrice en matière de communication constructive depuis quelques années, M^e Vallières mentionne qu'il existe des écoles primaires, trop peu selon elle, qui offrent des programmes en résolution de conflits et en communication. « On nous apprend à lire, à écrire, mais on ne nous apprend pas à communiquer. À l'ère des communications instantanées, on n'a jamais aussi mal communiqué! »

Une avenue porteuse de solutions en matière de justice participative

La communication constructive orientée vers les solutions est indispensable quand on parle de justice participative. « Dans le cadre de la justice participative, on nous demande de tenir compte des besoins de nos clients et des autres acteurs pour arriver à déterminer, ensemble, le meilleur moyen de prévenir ou de résoudre leurs différends. Et de toute évidence, avec le projet de loi sur le *Code de procédure civile*, les avocats seront appelés à développer d'autres habiletés. Avec la communication constructive, les avocats pourront apprendre des techniques et développer des stratégies qui les aideront, dans leur pratique quotidienne, à établir un rapport de confiance avec leurs clients. Ce processus de résolution de conflits est sans contredit une clé intéressante pour l'avenir de la profession, car, soyons francs, les justiciables ont perdu confiance dans notre système de justice. Il faut donc regagner leur confiance et selon moi, la création de ce lien de confiance, entre l'avocat et son client, passe par la communication plus constructive », conclut M^e Vallières. ■

Faites-vous
une loi de
DÉMARRER
du bon pied!

Vous venez d'être
assermenté?

Vous voulez réorienter
votre carrière en
pratique privée?

Démarrer votre propre
cabinet vous semble
la solution?

SERVICE DE DÉMARRAGE **GRATUIT**

POUR INFORMATION

514 954-3400 ou 1 800 361-8495 poste 3246

Télécopieur : 514 954-3470

Courriel : inspection.professionnelle@barreau.qc.ca

En collaboration avec
 **RESSOURCES
ENTREPRISES**
Votre allié stratégique

Barreau
du Québec 