

Françoise Keller

Découvrir
la Communication
NonViolente

Maquette intérieure : Yves Tremblay
Couverture : Atelier Didier Thimonier

Le pictogramme qui figure ci-contre mérite une explication. Son objet est d'alerter le lecteur sur la menace que représente pour l'avenir de l'écrit, particulièrement dans le domaine de l'édition technique et universitaire, le développement massif du photocopillage.

Le Code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992 interdit en effet expressément la photocopie à usage collectif sans autorisation des ayants droit. Or, cette pratique s'est généralisée dans les établissements

d'enseignement supérieur, provoquant une baisse brutale des achats de livres et de revues, au point que la possibilité même pour

les auteurs de créer des œuvres nouvelles et de les faire éditer correctement est aujourd'hui menacée. Nous rappelons donc que toute reproduction, partielle ou totale, de la présente publication est interdite sans autorisation de l'auteur, de son éditeur ou du Centre français d'exploitation du

droit de copie (CFC, 20, rue des Grands-Augustins, 75006 Paris).



© InterEditions, 2017

InterEditions est une marque de Dunod

11 rue Paul Bert, 92240 Malakoff

www.dunod.com

ISBN 978-2-7296-1674-8

Le Code de la propriété intellectuelle n'autorisant, aux termes de l'article L. 122-5, 2^e et 3^e a), d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause est illicite » (art. L. 122-4).

Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle.

Préface	V
Introduction	1
1. D'où vient la Communication NonViolente (CNV) ?	3
La quête personnelle de Marshall B. Rosenberg	3
La CNV dans un environnement qui évolue	15
2. Les principes de base de la CNV	19
Quels sont les objectifs de la CNV ?	19
Une qualité de présence	26
Quelles sont mes marges de manœuvre ?	28
Nous avons fait de notre mieux	35
Des graines de violence	36
Observer sans évaluer	52
Les messages du corps : les sentiments	58
Ces besoins qui nous animent	65
La clef de la transformation, les demandes	75
3. Comment utiliser les principes CNV ?	83
Les étapes de l'apprentissage	83
Protéger d'abord la vie	86
S'accueillir avec empathie	88
S'exprimer pour augmenter les chances d'être entendu	108
Écouter avec empathie	119
Contribuer à un dialogue non violent	127

4. Pour quoi et pour qui la CNV ?	133
Être acteur de sa vie	133
Améliorer les relations	141
Des systèmes au service de la vie	151
Comment approfondir ?	167
Comment se former ?	167
Cinq piliers pour changer	170
Conclusion	175
Carnet pratique	177
Glossaire	195
Remerciements	199

La vie sur notre petite planète bleue est si fragile. En même temps, nous avons conscience qu'il y a encore tant à explorer sur le continent de la vie. Pour cela, osons renouer avec ce que savent si bien faire nos cellules : coopérer et créer à partir de notre entièreté affective.

Saurons-nous apprendre à vivre en confiance et en conscience ensemble, à transformer les difficultés en des opportunités, à apprivoiser l'incertitude ? Si nous voulons être pleinement humain et citoyen du peuple de la Terre, que faire ?

La bonne nouvelle aujourd'hui, c'est que nous sommes de plus en plus d'individus dont l'envie est de devenir acteur de notre vie, de nous réaliser nous-même au sein d'une communauté bienveillante et solidaire, de reprendre le pouvoir sur notre destinée. Dans les quartiers populaires, de jeunes générations créent et inventent en mettant leur imagination au service de la vie. À Bondy et à Créteil ou Villeurbanne, des femmes qui ont subi des violences apprennent la puissance de la voix avec la chanteuse lyrique Malika Bellaribi – Le Moal, c'est un chemin puissant vers l'estime de soi. Des actions d'entraide et d'empathie pour l'accueil d'un voisin démuni ou d'une famille exilée se développent car la fraternité est la valeur en hausse, parce que nous le décidons.

Si les puissants ont tous un talon d'Achille, les plus vulnérables ont tous une force de vie qui peut nous interpeler comme ce champion international de basket et de rugby fauteuil, Ryadh Sallem, né sans jambe et sans main quand il nous dit « J'ai juste choisi d'être heureux ! » ou que « La paix est un état, et c'est nous ! »

C'est une invitation pour tous les citoyens à se mettre en mouvement : en particulier ceux qui ont de l'influence aussi bien dirigeants d'entreprise que de médias, ou ceux qui ont une influence

politique, ceux qui ont du charisme et se découvrent une capacité de leadership bienveillant, les responsables spirituels, les éducateurs.

Pouvons-nous choisir la grande transition comme alternative à un risque réel de grande régression ?

Avons-nous besoin qu'on nous y autorise alors qu'il suffit de trouver un arbre pour se mettre en cercle sous son ombre et y lancer des Dialogues en humanité ou des ateliers du sensible et du discernement ? Il n'y a pas d'expert en humanité mais chacun peut, s'il le souhaite, partager son expérience de vie et son vécu.

À tout bien considérer, qu'est-ce qui nous empêche de transformer les moyens consacrés à préparer ou faire la guerre en moyens pour éduquer à la paix, à l'empathie et à la CNV ?

Le plus sérieusement du monde, les exercices pratiques et les exemples de CNV proposés par Françoise Keller vont nous ouvrir des perspectives insoupçonnées car il n'y a pas d'âge pour grandir en humanité. Comme les muscles de notre corps ou les connections de nos neurones, cela s'entretient, se renforce et se propage.

Puissent ces témoignages et ces exercices pratiques de CNV nous encourager à oser agir et grandir en humanité.

Geneviève Ancel-Grotzinger,
co-tisseuse de Dialogues en humanité
(c'est très contagieux)

« Le terme de Communication NonViolente est un terme assez pauvre pour transmettre ce que je veux offrir. »

Marshall B. Rosenberg

Ce qui frappe tout d'abord, quand on découvre la Communication NonViolente, c'est de rencontrer de l'humilité, de la simplicité et une étonnante puissance et profondeur.

D'abord l'**humilité** d'un homme, Marshall B. Rosenberg, et d'un certain nombre de formateurs après lui qui mettent en avant la puissance d'un processus plutôt que leur personnalité. On trouve peu d'écrits sur l'histoire de Marshall B. Rosenberg, le fondateur de la CNV. Cet homme a bouleversé la vie de milliers d'hommes et de femmes, dans plus de soixante pays, en transmettant un processus qu'il avait eu le génie de mettre en lumière. Il disait ne pas avoir inventé ce processus, persuadé que ce processus faisait partie du patrimoine de l'humanité. Les premiers formateurs qui ont travaillé en étroite collaboration avec Marshall B. Rosenberg ont peu parlé d'eux, ont peu écrit. Pourtant ils ont accompagné des transformations exceptionnelles dans le monde entier, dans les pays en conflits, les prisons, les familles, les écoles et les organisations en tout genre. Qu'est-ce qui motive des hommes et des femmes à transmettre la CNV, de diverses manières et avec tant de générosité, partout dans le monde ?

Ensuite **la simplicité** d'un processus, qu'on peut résumer en quatre étapes – observations, sentiments, besoins et demandes –

et qui sonne comme une évidence que toute personne devrait connaître dès son plus jeune âge.

Derrière cette simplicité se dévoile peu à peu une grande **subtilité**, la **profondeur** de la réalité humaine et de ce qui se joue dans nos relations, nos manières de penser et nos choix, et surtout une immense **puissance de transformation**. La pratique de la CNV permet peu à peu des changements profonds et pérennes d'habitudes, des guérisons et des réconciliations que l'on n' imagine pas à la première approche.

Ce livre est illustré de nombreux témoignages, inspirés d'exemples réels et en même temps suffisamment transformés pour respecter la confidentialité de ceux qui m'ont fait partager leurs expériences de vie.

Je souhaite ainsi contribuer à enrichir votre vie et vos relations en cherchant à vivre avec vous ce processus, d'une manière qui prenne soin de ce que je souhaite vous offrir et des besoins que vous pouvez avoir. Je partage avec vous un trésor qui a enrichi ma vie et qui transforme les personnes que j'accompagne. Me former à la CNV est sans doute un des meilleurs investissements que j'ai fait dans ma vie. Je souhaite qu'il en soit de même pour vous. En même temps, c'est vous qui êtes le maître de votre aventure humaine et de votre lecture. Prenez ce qui vous inspire, expérimentez et vérifiez ce que ce processus vous apporte, gardez ce qui vous enrichit. Je vous invite surtout à expérimenter. La CNV est d'abord une expérience. Elle ne transforme que celles et ceux qui acceptent d'essayer, de chercher et de tâtonner, d'avoir des maladresses, d'apprendre des erreurs et d'essayer à nouveau.

Je vous souhaite une belle expérience en compagnie de cet ouvrage et surtout en compagnie de vous-même.

D'où vient la Communication NonViolente (CNV) ?

→ **Les questions auxquelles répond ce chapitre :**

- Qui est Marshall B. Rosenberg ?
- Quelle est sa place dans les mouvements humanistes ?
- Quelles sont les sources de la non-violence ?
- Comment la CNV s'est-elle développée ?

C'est à partir des années 1960 que le psychologue Marshall B. Rosenberg met au point le processus CNV en croisant son expérience, ses convictions personnelles, ses observations, ses lectures et la rencontre de personnes qui l'ont inspiré. La naissance de la CNV est l'histoire d'une puissante synchronicité et d'un homme qui a réalisé sa mission de vie avec une constance inspirante.

La quête personnelle de Marshall B. Rosenberg

Marshall B. Rosenberg naît dans l'Ohio en 1934 puis grandit dans la banlieue de Détroit. Dès son enfance, il observe deux réalités qui l'interpellent et vont orienter toute sa vie. D'un côté, il est témoin de disputes à l'école, de violences urbaines, d'émeutes qui font une trentaine de victimes dans son quartier en 1943, et

de propos antisémites. Il observe combien ces fonctionnements n'apportent de satisfaction à personne, stimulent de la réactivité et engendrent des fonctionnements de même nature, eux-mêmes insatisfaisants. D'un autre côté, il observe son oncle qui semble heureux de prendre soin de sa grand-mère malade et qui rayonne d'une grande joie. Ce qui l'intrigue alors, c'est de constater que les personnes peuvent vivre de manière répétée des situations insatisfaisantes, ce qu'un animal ne choisirait pas de faire.

Pour lui, la **bienveillance**, qu'il définira comme « un échange avec autrui motivé par un élan du cœur réciproque », est à la fois une conviction et un but :

1. Il a la **conviction** que la bienveillance est naturelle, que notre nature est de vouloir contribuer au bien-être d'autrui :
2. Il se donne le **but** d'aider les êtres humains à adopter un comportement de bienveillance auquel il aspire.

Marshall B. Rosenberg va alors consacrer sa vie à tenter de répondre à ces deux questions :

- Qu'est-ce qui permet à des personnes de cultiver la bienveillance ou de s'en éloigner ?
- Comment aider le plus grand nombre de personnes à cultiver la bienveillance, à vivre ce qu'elles aspirent à vivre ?

La rencontre avec la psychologie humaniste

Marshall B. Rosenberg se tourne d'abord vers la psychologie. En 1961 il obtient son doctorat en psychologie clinique à l'Université du Wisconsin-Madison. Mais un de ses enseignants en sociologie, le Professeur Michael Hakeem, lui fait prendre conscience des limites scientifiques de la psychiatrie et des dangers sociaux et politiques de donner trop de pouvoir à une approche pathologique de l'être humain. Il mesure combien la psychologie clinique et la psychiatrie contribuent à une norme sociale, posent des étiquettes sur les personnes qui sortent de la norme, ne contribuent ni à leur inclusion dans la société ni à leur guérison.

Il décide alors quelques années plus tard d'arrêter d'écrire des rapports sur ses patients et, après avoir consulté sa femme et ses enfants, choisit de cesser la pratique de son métier de psychologue clinicien. Un moment chauffeur de taxi pour assurer sa sécurité financière, il profite de cette période pour observer les personnes et affiner ses recherches. Avec son humour habituel, il dira avoir donné ses meilleures séances d'accompagnement en tant que chauffeur de taxi, du fait même de n'avoir pas eu le cadre thérapeutique habituel.

Durant ses études, il rencontre le psychologue **Carl Rogers**, qui attire son attention sur l'aptitude et la valeur de **l'empathie** et sur la manière dont les relations peuvent aider à guérir. Thomas Gordon, psychologue qui créera la Méthode Gordon et sera un pionnier de la résolution des conflits par une approche gagnant-gagnant, fait partie de cette équipe. Une première réponse émerge : l'empathie est une compétence clef qui favorise la bienveillance et la transformation ! Avec Carl Rogers, une nouvelle approche thérapeutique est en train de naître. Le thérapeute s'investit dans la relation avec le patient pour mieux l'accompagner. Il part du principe que le patient possède les ressources pour se développer lui-même pour peu qu'il bénéficie d'un contexte favorable. La relation entre le thérapeute et le patient, l'écoute empathique et l'expression authentique permettent de relancer ce processus spontané qui a été entravé. Marshall B. Rosenberg s'inspire également des travaux d'**Abraham Maslow** sur les besoins fondamentaux. Il rencontre à la même époque **Eugène T. Gendlin** qui met en évidence la sagesse des **sens corporels**, l'importance d'écouter les signaux du corps, le fait que le corps et les sensations corporelles ont une connaissance qui échappe au mental. Marshall B. Rosenberg, Carl Rogers, Thomas Gordon et Eugène T. Gendlin contribuent à développer un accueil de ce qui est, une présence au corps et à l'énergie de la personne, une qualité de présence et d'empathie auxquels le mental n'a pas accès, une mobilisation des ressources de la personne écoutée. Si Marshall B. Rosenberg a formalisé le processus CNV en axant

son attention sur le langage, il est évident que sa qualité d'empathie était profondément ancrée dans un niveau plus subtil et sensible de présence au corps. Cette dimension corporelle et sensible reste indispensable à la pratique de la CNV et constitue un défi dans la transmission. Voici un extrait d'une conférence de Marshall B. Rosenberg qui illustre cela :

« L'empathie, c'est une qualité de présence, une présence pleine à ce qui est vivant dans la personne à ce moment précis, en ne ramenant rien du passé.

Plus on connaît la personne, plus il peut être difficile d'être en empathie. Plus vous aurez étudié la psychologie, plus il va être difficile de vraiment témoigner de l'empathie, parce qu'il ne faut vraiment amener aucune pensée du passé ni analyser celle ou celui qu'on écoute.

Si vous avez pratiqué le surf, vous allez probablement être meilleur dans l'écoute empathique, parce que vous aurez vraiment inscrit dans votre corps ce dont il s'agit concernant l'empathie : il s'agit d'être présent et de suivre l'énergie qui vient de la personne, de la même façon que le surfer suit la vague qui le porte.

Ce n'est ni une compréhension mentale, ni une classification dont il s'agit.

Dans l'empathie, vous ne parlez pas du tout. Vous parlez avec les yeux, avec votre corps. Si vous prononcez quelques mots, c'est parce que vous n'êtes pas totalement sûr d'être avec l'autre ; alors peut-être que vous allez prononcer quelques mots. Mais les mots eux-mêmes ne sont pas l'empathie. L'écoute empathique permet à la personne écoutée de ressentir la connexion avec ce qui est vivant en elle. »

D'où vient la Communication NonViolente (CNV) ?

L'émergence de la psychologie humaniste

<i>Fondateur</i>	<i>Courant</i>
Marshall B. Rosenberg Psychologue (1934-2015)	Communication NonViolente
Carl Rogers Psychologue (1902-1987)	Approche centrée sur la personne
Thomas Gordon Psychologue (1918-2002)	Méthode Gordon Résolution des conflits sans perdants
Eugene T. Gendling Philosophe (1926 -)	<i>Focusing</i> Écoute du sens corporel

Aux sources de la non-violence

Marshall B. Rosenberg hésite beaucoup sur l'appellation du processus qu'il est en train de mettre au point. Il l'appelle d'abord « à partir de maintenant... » (sous-entendu, « ... je change »). Il choisit finalement le terme de **Communication NonViolente** en constatant, lors d'une conférence aux États Unis, que le terme de « communication non-violente » attire les personnes, engagées à faire évoluer la société : c'est précisément le type de public à qui il souhaite s'adresser.

De fait, les années d'expérimentation et de transmission ont démontré que la CNV apporte un plus significatif en terme d'apprentissage concret de la non-violence et cela sous toutes les latitudes et dans toutes les cultures. C'est la raison pour laquelle, malgré les frustrations liées à cette appellation (qui dit ce que qui n'est pas plutôt que ce qui est), Marshall B. Rosenberg a choisi de garder ce terme de « communication non-violente », pour s'inscrire dans l'histoire de la non-violence à la suite de Gandhi.

Gandhi et la non-violence

C'est Mohandas Karamchand Gandhi qui a offert à l'Occident le mot « non-violence » en traduisant en anglais le terme sanscrit « *ahimsa* », qui est usuel dans les textes de la littérature hindouiste, jainiste et bouddhiste. Il est formé du préfixe privatif « a » et du substantif « himsa » qui signifie le désir de nuire, de faire violence à un être vivant. L'*ahimsa* est la reconnaissance, l'approvisionnement, la maîtrise et la **transmutation du désir de violence** qui est en l'homme et qui le conduit à vouloir écarter, exclure, éliminer, meurtrir autrui. Le terme « *ahimsa* » ne signifie pas la négation de la violence mais sa transformation. Il n'y a pas de terme en français ou en anglais qui permette d'introduire cette notion sans y mettre une négation, ce qui ne reflète pas complètement le sens originel de ce mot.

Gandhi introduit cette notion d'« *ahimsa* » en lien avec celle de « *satyagraha* », la définition d'une cause juste, d'une intention qui sert la vie de tous. Pour Gandhi, la non-violence est à la fois un travail intérieur individuel et une action collective pour transformer les structures économiques et politiques de la société.

Nous retrouvons dans la CNV quatre piliers de la pratique gandhienne : reconnaître et transformer la violence humaine, viser l'intention de servir la vie de tous, associer au travail individuel une dimension culturelle et sociale, ancrer l'action dans une démarche intérieure.

L'après-guerre

Marshall B. Rosenberg est d'origine juive. Il est profondément affecté par la violence de la Shoah. Il fait partie des chercheurs qui ont voulu comprendre comment des hommes et des femmes ordinaires, bienveillants avec leurs proches, ont accepté de contribuer à la Shoah. Comment un homme comme Rudolf

Höss¹ peut-il dire « J'ai passé à Auschwitz les plus belles années de ma vie, je m'entendais bien avec ma femme, j'avais quatre enfants que j'aimais beaucoup » et ajouter « En même temps j'avais un métier bien difficile, vous savez, il fallait que je fasse disparaître, que je brûle 10 000 corps par jour et ça c'était difficile, vous savez » ?

Marshall lit tous les ouvrages parus en anglais sur la Seconde Guerre mondiale, explore la manière dont la CNV peut permettre un dialogue de réconciliation et de guérison avec un homme comme Hitler. Il est profondément influencé par les travaux d'**Hannah Arendt**, les écrits d'**Etty Hillesum**, les analyses du **procès d'Eichman**. Tous ces travaux l'aident à identifier les formes de langage et de pensée qui favorisent la violence. Il s'inspire également des travaux de **Victor Frankl**. Après avoir survécu à trois années en camp de concentration et avoir vu d'autres personnes mourir, ce dernier constate que le fait de donner du sens à sa vie, même dans des circonstances terribles, augmente la capacité de résilience des personnes. Victor Frankl expérimente que tout peut être pris à un homme sauf une chose, l'ultime liberté des hommes, celle de choisir son attitude quelle que soit la situation. C'est également l'expérience d'Hannah Arendt. Victor Frankl crée la logothérapie, la thérapie par le sens, après avoir expérimenté la puissance de vie qui émerge quand la personne est capable de se relier au sens de sa vie.

Victor Frankl et Marshall B. Rosenberg se rejoignent dans la conviction et l'expérience que le fait de consacrer sa vie à « donner », à « contribuer au bien-être d'autrui » plutôt qu'à « prendre » augmente notre humanité, donne un sens à notre vie plus essentiel que la recherche du bien-être et du bonheur.

Une vision sociétale

Marshall B. Rosenberg ne souhaite pas s'arrêter à une démarche thérapeutique. Pour lui, l'être humain est un être de relation qui a

1. Je tiens cette anecdote de Boris Cyrulnik. Je la reprends ici car elle me semble illustrer tout à fait le questionnement de Marshall B. Rosenberg.

en lui les compétences pour vivre les relations. Il souhaite que ces compétences deviennent conscientes et accessibles à tous, sans nécessiter des études poussées de psychologie.

Il s'inspire très tôt des travaux du pédagogue brésilien **Paulo Freire**. Ce dernier travaille à l'alphabétisation des plus pauvres et lutte contre une forme de pédagogie qui contribue à des relations de domination et de soumission.

Il s'informe aussi, bien plus tard, sur les travaux de **Max Neef**, politicien et économiste chilien, lauréat du prix Nobel alternatif. Max Neef met en évidence le fait que le développement humain, dans toutes les cultures, repose sur neuf besoins fondamentaux : la subsistance, la protection, l'affection, la compréhension, la participation, l'oisiveté au sens de loisirs, la créativité, l'identité et la liberté. Il montre comment chaque communauté humaine crée une culture qui privilégie certains besoins humains et certaines stratégies pour les satisfaire.

Tout en mettant au point ce processus de CNV, il parcourt le monde entier et transmet ce processus dans une soixantaine de pays de tous les continents pour en vérifier le caractère universel. Il observe que partout ce processus est particulièrement pertinent et utile.

Pour Marshall B. Rosenberg, il devient également de plus en plus clair que la dépression est la conséquence d'un système, d'une manière de penser, d'une incapacité à prendre en compte les différences, d'un fonctionnement sociétal très développé dans le monde depuis des millénaires qui cherche à définir une norme, à contrôler les personnes pour qu'elles soient conformes à cette norme, et qui punit ou exclut de diverses manières celles et ceux qui ne sont pas conformes. Ce fonctionnement systémique n'aide pas les personnes à se relier à leurs motivations profondes et peut les amener à la dépression.

Il a conscience que la CNV vise à modifier notre culture qui est imprégnée de violence. Il s'inspire par exemple des travaux de l'auteur et théologien **Walter Wink** qui fait observer dans son livre, *The Powers That Be, théologie d'un nouveau millénaire*, et