

Marshall B. Rosenberg

Les mots sont des fenêtres (ou des murs)

Introduction à la Communication
NonViolente

Préface inédite de Deepak Chopra

Préface d'Arun Gandhi

Préface de Charles Rojzman

Traduit de l'américain
par Annette Cesotti et Christiane Secretan
pour la 1^{re} édition

par Farrah Baut-Carlier
pour les 2^e et 3^e éditions mises à jour

JouVence

Du même auteur aux Éditions Jouvence

Les bases spirituelles de la Communication NonViolente

Être vraiment soi, aimer pleinement l'autre !

Les ressources insoupçonnées de la colère

La Communication NonViolente au quotidien

Parler de paix dans un monde de conflits

Dans la même collection aux Éditions Jouvence

L'art de jeûner, D^r Françoise Wilhelmi de Toledo

Équilibre et méditation par les plantes, Claire Tiberghien

Le Grand manuel des fleurs de Bach, D^r Richard Sprigg

Les recettes sans lait ni gluten, Valérie Cupillard

CATALOGUE GRATUIT SUR SIMPLE DEMANDE

ÉDITIONS JOUVENCE

France : BP 90107 – 74160 Saint-Julien-en-Genevois Cedex

Suisse : Route de Florissant, 97 – 1206 Genève

Site Internet : www.editions-jouvence.com

E-mail : info@editions-jouvence.com

Traduit de l'ouvrage : *NonViolent Communication : A Language of Life, 2nd Edition* (1-892005-03-4),
Marshall B. Rosenberg

© Marshall B. Rosenberg, 1999

© Puddle Dancer Press, Encinitas (CA), USA, 2003.

All rights reserved. Used with permission. For further information about NonViolent CommunicationSM, please visit the Center for NonViolent Communication on the Web at : www.cnvc.org

ISBN : 978-2-88911-774-1

© Traduction française : Éditions Jouvence, 1999, 2005, 2016

Composition : Ici & Ailleurs - Couverture : Stéphanie Roze

Préface

inédite à la troisième édition

Personne ne mérite davantage notre gratitude que Marshall Rosenberg, qui vient de nous quitter. Toute sa vie, Marshall a incarné le titre de l'un de ses ouvrages : *Parler de paix dans un monde de conflits*. Il avait toujours à l'esprit la maxime (ou l'avertissement) qui sert de sous-titre à la version anglaise de ce livre : *Ce que vous allez dire maintenant va changer votre monde*. Notre réalité personnelle contient toujours une histoire et, dans l'histoire que nous vivons dès le plus jeune âge, le langage occupe une place fondamentale. Ce constat a modelé la manière dont Marshall aborde la résolution des conflits, amenant les gens à se parler sans jugements, reproches ni violence. Les visages furieux des manifestants qui nous mettent si mal à l'aise quand nous regardons le journal télévisé ne sont pas que des images. Derrière chaque visage, chaque cri, chaque geste, il y a une histoire. Nous nous cramponnons tous à la nôtre, car elle sert d'ancrage à notre identité. Alors, quand Marshall nous invitait à parler un langage de paix, il nous invitait en même temps à adopter une nouvelle identité. Il s'en rendait parfaitement compte. Comme il le dit à propos de la Communication NonViolente et du rôle du médiateur dans cette troisième édition, « nous essayons de vivre un système de valeurs différent tout en recherchant un changement social ».

Dans ce nouveau système de valeurs tel que Marshall le voit, les conflits se résolvent sans faire appel aux compromis frustrants habituels. À la place, les parties en présence s'abordent l'une l'autre avec respect. Elles s'interrogent sur leurs besoins respectifs et, dans une atmosphère dénuée de passions et de préjugés, elles entrent en connexion. Quand on observe un monde en proie aux guerres et à la violence, dans lequel on pense souvent qu'il y a nous et les autres, et où des États sont capables d'enfreindre toutes les règles de la civilisation pour commettre des atrocités insupportables, un nouveau système de valeurs paraît bien éloigné. Lors d'une conférence européenne de médiateurs, un sceptique a critiqué l'approche de Marshall en la qualifiant de psychothérapie. En langage populaire, Marshall ne nous demande-t-il pas d'oublier simplement le passé et d'être amis – un objectif bien difficile à atteindre non seulement dans une région en guerre, mais dans n'importe quelle affaire de divorce ?

Où que l'on soit dans le monde, on adhère à un système de valeurs. Non seulement il est impossible d'échapper à ces systèmes, mais les gens en sont fiers. De tous temps, les guerriers ont été à la fois appréciés et craints dans le monde entier. Les Jungiens nous disent que l'archétype de Mars, le dieu de la guerre, est profondément ancré dans l'inconscient collectif, rendant le conflit et l'agression inévitables, comme un vice inhérent à notre nature. Pourtant, on peut voir la nature humaine autrement, comme le montre avec éloquence ce livre. Il faut s'y intéresser, car c'est notre seul véritable espoir. Cet autre point de vue ne nous identifie pas aux histoires que nous vivons. Ces histoires sont des fictions créées par nous-mêmes, qui restent inchangées sous l'effet de l'habitude, de la pression de groupe, des anciens conditionnements et du manque de conscience de soi. Même les meilleures histoires contribuent à la violence. Si vous voulez utiliser la force pour protéger votre famille, vous prémunir

contre des attaques, lutter contre les méfaits des autres, prévenir la criminalité et vous engager dans une guerre prétendument « bonne », vous avez été séduit par le chant des sirènes de la violence. Si vous décidez de ne pas jouer ce jeu, il y a de grandes chances que la société se retournera contre vous et vous le fera payer. En bref, il n'est pas facile de trouver une issue.

En Inde, il existe un ancien modèle de vie non violente qui s'appelle l'Ahimsa. L'Ahimsa se définit habituellement comme la non-violence, même si son champ sémantique s'étend de la résistance passive du Mahatma Gandhi à la vénération pour la vie d'Albert Schweitzer. Le premier axiome de l'Ahimsa pourrait se traduire par « Ne fais pas de mal ». Ce qui m'a beaucoup impressionné chez Marshall Rosenberg, qui est décédé à l'âge de quatre-vingts ans, à peine six semaines avant que je n'écrive ces quelques lignes, c'est qu'il avait compris les deux niveaux de l'Ahimsa : celui de l'action et celui de la conscience.

Les actions étant bien décrites dans cet ouvrage sous la forme de principes de la Communication NonViolente, je ne les répéterai pas ici.

Être dans la conscience de l'Ahimsa est beaucoup plus puissant, et Marshall possédait cette qualité. Dans un conflit, il ne prenait pas parti et ne s'intéressait même pas fondamentalement à l'histoire des parties en présence. Reconnaisant que toutes les histoires mènent à un conflit, latent ou ouvert, il concentrait son attention sur la connexion entre les gens pour établir entre eux un pont psychologique. On retrouve là un autre axiome de l'Ahimsa : ce n'est pas ce que vous faites qui compte, c'est la qualité de votre attention. Du point de vue juridique, un divorce est terminé quand les deux parties se sont mises d'accord sur la répartition des biens. Sur le plan émotionnel, en revanche, les conséquences sont bien

plus durables : les personnes concernées ont échangé trop de paroles qui, pour reprendre l'expression de Marshall, ont changé leur monde.

L'agression fait partie intégrante du fonctionnement de l'ego, qui est entièrement centré sur « je, moi et le mien » chaque fois qu'un conflit se déclare. La société fait mine de s'inspirer des saints et de leur vœu de servir Dieu plutôt qu'eux-mêmes, mais il y a un grand fossé entre les valeurs que nous embrassons et la manière dont nous vivons réellement. L'Ahimsa comble ce fossé en élargissant le champ de notre conscience. Le seul moyen de mettre fin à toute violence est de renoncer à notre histoire. Il est impossible d'accéder à l'Éveil tant que l'on a un intérêt personnel dans le monde – voilà ce qui pourrait être le troisième axiome de l'Ahimsa. Cependant, cet enseignement peut sembler aussi radical que le Sermon sur la montagne, dans lequel Jésus promet que les débonnaires hériteront la terre. Dans les deux cas, il ne s'agit pas de changer vos actions mais de changer votre conscience. Pour cela, vous devez parcourir un chemin allant de A à B, où A est une vie soumise aux exigences incessantes de l'ego et B une vie marquée par une conscience désintéressée. Pour être franc, personne ne désire vraiment une conscience désintéressée ; il s'agit d'une aspiration qui paraît immédiatement effrayante et impossible à atteindre. Quelle récompense peut-on espérer si l'on débranche l'ego, dont la seule motivation est la recherche de récompenses ? Une fois l'ego hors service, reste-t-on sans rien faire, passif et spirituellement inerte ? La réponse se trouve dans ces moments où le self se met en retrait naturellement et spontanément, par exemple pendant une méditation ou simplement quand on éprouve un profond contentement. La conscience désintéressée est l'état dans lequel nous sommes lorsque la nature, l'art ou la musique suscite notre émerveillement. L'unique différence entre ces moments – auxquels

nous pouvons ajouter toutes les expériences de créativité, d'amour et de jeu – et l'Ahimsa tient au fait que les premiers vont et viennent, tandis que la seconde est un état stable. L'Ahimsa révèle que les histoires vécues et les égos qui les alimentent sont des illusions, des modèles que nous créons nous-mêmes pour des raisons de survie et d'égoïsme. La récompense que nous apporte l'Ahimsa ne consiste pas à renforcer l'illusion, ce que l'égo cherche toujours à faire en aspirant à plus d'argent, de possessions et de pouvoir. La récompense, c'est d'arriver à devenir qui nous sommes vraiment. Il est exagéré d'évoquer une conscience supérieure pour décrire l'Ahimsa. Il serait plus exact de parler de conscience normale dans un monde où la norme est si anormale qu'elle relève de la psychopathologie. Vivre dans un monde où des milliers d'ogives nucléaires sont dirigées vers l'ennemi et où le terrorisme est un acte religieux acceptable, c'est devenu la norme, mais ce n'est pas normal pour autant.

À mes yeux, l'héritage que Marshall nous a laissé par le travail de toute sa vie ne réside pas dans la manière dont il a révolutionné le rôle de médiateur, aussi précieux que cela soit. Cet héritage, c'est le nouveau système de valeurs selon lequel Marshall vivait, qui est en réalité très ancien. L'Ahimsa doit être ravivé avec chaque génération, parce que la nature humaine est déchirée entre paix et violence. Marshall Rosenberg a prouvé que l'on pouvait réellement entrer dans cet état de conscience élargie et que celui-ci pouvait donner des résultats très concrets pour la résolution de conflits. Il ne nous reste qu'à marcher sur ses traces. Si notre véritable intérêt personnel nous tient à cœur, nous le suivrons. C'est la seule solution dans un monde désespérément en quête de sagesse et de paix.

DEEPAK CHOPRA, MD

Fondateur du Chopra Center for Wellbeing
et auteur de plus de quatre-vingts livres traduits dans plus de quarante-trois langues, dont vingt-deux best-sellers du *New York Times*

Préface

à la deuxième édition

Grandir en Afrique du Sud dans les années 1940, au moment de l'apartheid, n'avait rien d'agréable pour une personne de couleur, surtout lorsqu'on vous le rappelait brutalement à tout moment. Se faire passer à tabac à l'âge de dix ans par de jeunes Blancs parce qu'ils vous trouvent trop noir, puis par de jeunes Noirs parce qu'ils vous trouvent trop blanc est une expérience humiliante qui pourrait conduire n'importe qui à se venger avec violence.

J'étais tellement indigné par tout ce qui m'était arrivé que mes parents décidèrent de m'emmener en Inde pour que je puisse passer un peu de temps avec mon grand-père, le légendaire Mahatma Gandhi, et apprendre à ses côtés comment gérer la colère, la frustration, la discrimination et l'humiliation que peuvent susciter des préjugés raciaux violents. Pendant les dix-huit mois passés auprès de lui, j'en ai appris bien plus que je ne l'avais prévu. Mon seul regret, à présent, est que je n'avais alors que treize ans et que j'étais de surcroît un élève médiocre. Si seulement j'avais été plus âgé, un peu plus sage et un peu plus réfléchi, j'aurais pu en apprendre bien davantage encore. Mais il faut être heureux de ce que l'on a reçu et ne pas en vouloir trop – voilà un enseignement fondamental de l'art de vivre dans la non-violence. Comment pourrais-je l'oublier ?

Auprès de Grand-père, j'ai appris, entre autres nombreuses leçons, à comprendre la non-violence dans tous ses aspects, à reconnaître que nous sommes tous habités par la violence et qu'il est nécessaire de changer la manière dont nous nous comportons. Souvent, nous ne reconnaissons pas notre propre violence parce que nous la méconnaissons. Nous présumons que nous ne sommes pas violents parce que notre vision de la violence est faite de combats, de meurtres, de coups et de guerres, c'est-à-dire le genre de choses que les personnes ordinaires ne vivent pas. Pour que je puisse intégrer ce concept, Grand-père m'a fait dessiner un arbre généalogique de la violence en appliquant les mêmes principes que pour un arbre généalogique classique. Il affirmait que je me ferais une meilleure idée de la non-violence si je pouvais comprendre et reconnaître la violence qui existe dans le monde. Chaque soir, il m'aidait à analyser les événements de la journée – tout ce que j'avais vécu, lu, vu ou fait aux autres – et à les placer sur l'arbre, soit sous la branche « physique » (s'il s'agissait de violence faisant appel à la force physique), soit sous la branche « passive » (si la violence aboutissait à une souffrance plutôt émotionnelle).

En l'espace de quelques mois, j'avais recouvert tout un pan de mur de ma chambre avec des actes de violence « passive » que Grand-père décrivait comme étant plus insidieux que les actes de violence « physique ». Il m'expliqua alors que la violence passive finissait par susciter la colère de la victime qui, individuellement ou en tant que membre d'un groupe, réagissait avec violence. En d'autres termes, c'est la violence passive qui alimente le feu de la violence physique. C'est parce que nous ne comprenons ni n'intégrons ce principe que tous nos efforts en faveur de la paix n'aboutissent pas, ou bien que la paix que nous obtenons n'est que temporaire. Comment pouvons-nous

éteindre un incendie si nous ne coupons pas d'abord la source qui alimente la flamme ?

Grand-père insistait toujours avec véhémence sur le besoin d'intégrer la non-violence dans notre communication, comme le fait admirablement Marshall Rosenberg depuis de longues années à travers ses écrits et ses séminaires. J'ai lu avec un immense intérêt le livre de M. Rosenberg intitulé *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*. *Introduction à la Communication NonViolente* ; j'ai été impressionné par la profondeur de son travail et par la simplicité des solutions qu'il préconise. À moins, comme le disait Grand-père, que nous ne devenions le « changement que nous souhaitons voir dans le monde », aucun changement n'aura jamais lieu. Malheureusement, nous attendons tous que l'autre change d'abord.

La non-violence n'est pas une stratégie que nous pouvons utiliser un jour et laisser de côté le lendemain, pas plus qu'elle ne fait de nous des agneaux ou des mauviettes. La non-violence consiste à inculquer des attitudes positives pour remplacer les attitudes négatives qui nous dominent. Tout ce que nous faisons est conditionné par des motivations égoïstes – ce que nous avons à gagner – et plus encore dans une société à dominante matérialiste qui tire sa force d'un individualisme à toute épreuve. Aucun de ces concepts négatifs ne contribue à créer des familles, des communautés, des sociétés ou des nations homogènes.

Peu importe que nous nous rassemblions dans les moments de crise et que nous prouvions notre patriotisme en brandissant notre drapeau ; il ne suffit pas de devenir une super-puissance en construisant un arsenal capable de détruire plusieurs fois la Terre ; ni d'assujettir le reste du monde par notre puissance militaire, car la paix ne peut se fonder sur la peur.

La non-violence consiste à faire émerger ce qu'il y a de positif en nous. Laissons-nous envahir par l'amour, le respect, la compréhension, l'appréciation, la bienveillance et l'attention envers les autres, plutôt que par les comportements égocentriques, égoïstes, avides, haineux, pleins de préjugés, de suspicion et d'agressivité qui dominent la plupart du temps notre pensée. Nous entendons souvent les gens dire : « Ce monde est sans pitié et si l'on veut survivre, il faut devenir impitoyable aussi. » Permettez-moi d'être en désaccord avec cette affirmation. Ce monde est ce que nous en avons fait. S'il est sans pitié aujourd'hui, c'est parce que nous l'avons rendu impitoyable par nos comportements. Nous ne pouvons changer le monde que si nous changeons nous-mêmes, et cela commence par notre langage et notre façon de communiquer. Je recommande vivement la lecture de ce livre et l'application des principes de la Communication NonViolente dont il traite. Il s'agit d'un premier pas important vers une nouvelle façon de communiquer et vers la création d'un monde de compassion.

ARUN GANDHI

Fondateur et président
du *M.K. Gandhi Institute for Nonviolence*

Préface

Un peu partout dans le monde, la violence est manifeste. Que ce soit sous les formes très visibles du nettoyage social ou ethnique, de la criminalité, des violences urbaines ou sous des formes plus secrètes dans les familles ou les entreprises, elle prolifère, semant à son tour les graines de la peur et de la haine dans le cœur des individus, réintroduisant parfois le cycle fatal de la vengeance. En France, depuis quelques années, dans un grand nombre de quartiers populaires, des violences, des incivilités rendent la vie des habitants et des professionnels qui y travaillent très difficile et parfois dangereuse.

Le sentiment d'insécurité se généralise. Découragés, désorientés, dévalorisés même par leur propre impuissance, les agents des services publics, les travailleurs sociaux risquent d'abandonner à leur sort les habitants de ces cités, aggravant ainsi leur exclusion. Pis encore, les ruptures de la communication et du dialogue entraînent l'agressivité, la montée aux extrêmes, l'incompréhension et les malentendus, pour ne pas dire la haine et la paranoïa entre les uns et les autres. Certains policiers, et même des pompiers accueillis à coups de pierres dans les cités, parfois menacés de mort, en viennent à considérer ces « autres » comme des ennemis qu'il faudra, disent certains, un jour ou l'autre exterminer. Un racisme se répand, qui hésite à s'exprimer en public, mais qui, portes fermées, n'hésite plus à se dire avec des mots qui ont la couleur du meurtre

et du massacre. « Un jour, ça sera pire qu'au Kosovo, ici, monsieur », ai-je entendu dire il n'y a pas longtemps.

Dans ce livre, Marshall Rosenberg propose son remède, la « Communication NonViolente ». Inspiré par les comportements et les paroles de tous ceux qui la pratiquent spontanément, il a mis au point un art du dialogue fondé sur l'empathie et l'authenticité.

Travaillant au quotidien dans ces villes, ces quartiers avec des personnes de toutes origines et de tout niveau hiérarchique, j'ai pu constater à quel point la vision et les méthodes de Marshall Rosenberg pouvaient être utiles, d'une part, à ceux qui faisaient face à des agressions, physiques ou verbales, d'autre part, à ceux qui sans s'en rendre vraiment compte engendraient par leurs comportements ou leurs paroles des réponses violentes. Les travailleurs sociaux, les enseignants, les policiers, les personnels chargés de l'accueil dans les mairies ou les organismes de logement social ont besoin de comprendre ce qui, concrètement, déclenche la violence, au-delà des explications purement sociologiques ou économiques qui les laissent, à leur niveau, complètement impuissants. Ils ont aussi besoin d'outils, de méthodes pour affronter des situations nouvelles auxquelles ils ne sont en général pas préparés. Cette compréhension, ces méthodes et ces outils, ils les trouveront dans le livre de Marshall Rosenberg. Ils trouveront les mots, les attitudes qui permettent d'écouter l'autre et de se faire entendre par lui dans les situations les plus tendues, ce « langage du cœur », comme dit Marshall Rosenberg, qui est enfoui en nous et que nous pouvons apprendre à réveiller.

Les sceptiques et les cyniques souriront peut-être à l'évocation des mots utilisés dans ce livre : comment l'« empathie », la « bienveillance », la « langue du cœur », toutes

ces notions expliquées ici, pourraient-elles nous aider à résoudre des problèmes complexes liés à la mondialisation de l'économie, au développement de la criminalité et aux sursauts identitaires ? N'y aurait-il pas naïveté ou hypocrisie – défauts typiquement américains pour certains – à croire que le salut pourrait nous venir d'une meilleure communication ?

En fait, il ne s'agit pas ici de communication au sens habituel du terme ; il ne s'agit pas d'apprendre à utiliser des procédés qui permettraient la manipulation de l'autre. Il s'agit du langage qui traduit nos convictions profondes d'individu. À l'opposé, le langage qui juge est le résultat d'un conditionnement, il n'est pas naturel. La thèse de Marshall Rosenberg, suivant en cela des prédécesseurs comme Carl Rogers ou Paulo Freire, consiste à montrer que ce langage est à la fois celui de la domination et celui de la soumission. Ce n'est pas le langage de la liberté et de l'égalité. Que Rosenberg se trompe en croyant en la bienveillance naturelle de l'être humain n'est pas important : ce qui compte, c'est que la malveillance, la violence, la tyrannie, elles, ont fait l'objet d'un apprentissage avec lequel on peut rompre.

« Toute violence émane d'un mode de pensée, explique l'auteur, qui attribue la cause du conflit aux torts de l'adversaire et à l'incapacité de reconnaître sa propre vulnérabilité ou celle de l'autre. » Un tel mode de pensée permet en effet d'accuser, de culpabiliser et de... faire la guerre.

« À l'entrée des grands palais de Mésopotamie et d'Égypte se dressaient de gigantesques statues de lions et de taureaux dont l'objectif principal était de remplir ceux qui s'approchaient de la royale présence d'un sentiment paralysant de leur propre petitesse et de leur propre impuissance. » C'est ainsi que Lewis Mumford décrit la mégamachine mise en

place à Babylone et dans l'Égypte ancienne et qui selon lui a été recréée par l'Occident moderne, et établie désormais sur l'ensemble de la planète. Le moyen d'assurer le pouvoir des uns et l'obéissance des autres a toujours été le langage, un langage qui humilie, violente, assujettit et qui, intériorisé, empêche le développement d'une âme libre et fière.

La question est posée : comment sortir de la violence ou, à tout le moins, vivre ensemble avec un peu moins de violence et plus de sociabilité ? La réponse de ce livre est simple : commençons déjà par nous sentir nous-mêmes responsables. À travers la relation à l'autre, travaillons à sortir du carcan des habitudes apprises.

Ainsi, ce livre nous permet de prendre conscience que, face aux dangers qui nous menacent, une nouvelle éthique est nécessaire : l'éthique du souci de soi, des autres, de tous les êtres vivants qui demandent à être protégés et soignés. D'une éthique de la responsabilité, de la sollicitude et de la compassion. Il nous faut comprendre que les changements institutionnels, politiques, économiques, si nécessaires, ne seront possibles que dans la mesure où les êtres humains accéderont à l'autonomie et à la responsabilité.

Encore une fois, de tels mots peuvent paraître aujourd'hui dévalués et dérisoires. Dans le modèle de comportement que nous avons assimilé sans le vouloir et sans le savoir, nous ne parlons pas le langage du cœur. Mais rappelons-nous que ce langage a été utilisé en leur temps par Gandhi et Martin Luther King pour dire à la fois leurs refus, leur révolte devant l'injustice et la haine, et leur compassion pour leurs adversaires pétris de la même humanité. Rappelons-nous aussi que dans un monde rempli de souffrances parfois visibles, parfois cachées, mais toujours présentes dans les couples, les familles, les entreprises, les institutions, le mépris, la haine et la peur minent toutes les

relations et contribuent à élever un mur d'incompréhension entre les uns et les autres...

Ces murs que nous avons bâtis ou accepté de voir bâtir, que nous continuons à maintenir sans toujours nous en rendre compte, Marshall Rosenberg nous apprend à les reconnaître et nous donne quelques outils pour les abattre. Ensemble.

CHARLES ROJZMAN

Remerciements

Je suis reconnaissant d'avoir pu étudier et travailler avec le Pr Carl Rogers à l'époque où il effectuait des recherches sur les divers aspects de la relation d'aide. Les résultats de ces travaux de recherche ont été déterminants dans l'élaboration du processus de communication que je décris dans cet ouvrage.

Je serai toujours reconnaissant au Pr Michael Hakeem, qui m'a aidé à voir les limites scientifiques et les dangers sociaux et politiques de la pratique de la psychologie à laquelle j'avais été formé et qui se résumait à une approche pathologique de l'être humain. Prendre conscience des limites de ce modèle m'a encouragé à chercher des façons de pratiquer une psychologie différente, fondée sur une perception de plus en plus claire de ce à quoi la vie nous invite en tant qu'êtres humains.

Ma gratitude va également à George Miller et George Albee, qui ont contribué à attirer l'attention des psychologues sur la nécessité de trouver de meilleurs moyens de rendre la psychologie accessible. Ils m'ont aidé à comprendre que l'énormité des souffrances sur notre planète requiert des méthodes plus efficaces que l'approche clinique pour diffuser un savoir-faire indispensable.

Je voudrais remercier Lucy Leu, qui a révisé cet ouvrage et mis la dernière main au manuscrit ; Rita Herzog et Kathy Smith, qui ont participé à la relecture ; et Darold Milligan, Sonia Nordensen, Melanie Sears, Bridget Belgrave, Marian Moore, Kittrell McCord, Virginia Hoyte et Peter Weismiller pour leurs contributions.

Pour l'édition française, je tiens à remercier les formateurs qui ont donné de leur temps et de leur énergie pour réviser la traduction, en particulier Laurence Bruschweiler et Anne Bourrit, et tout spécialement Christiane Secretan, qui s'est dévouée sans compter.

Qu'il me soit enfin permis de dire ma gratitude à mon amie Annie Muller, qui, en m'encourageant à préciser les fondements spirituels de mon travail, a renforcé celui-ci et lui a donné une vigueur nouvelle.

MARSHALL B. ROSENBERG

*Les mots sont des fenêtres
(ou bien ce sont des murs)*

*Je me sens si condamnée par tes mots
Je me sens tellement jugée et repoussée,
Avant de partir, j'aimerais savoir,
Est-ce cela que tu voulais dire ?
Avant que je ne me lève pour ma défense,
Avant que je ne parle poussée par ma souffrance
ou par la peur
Avant que je ne construisse un mur de mots,
Dis-moi, ai-je bien entendu ?
Les mots sont des fenêtres, ou bien ils sont des murs.
Ils nous condamnent ou nous libèrent.
Lorsque je parle et lorsque j'écoute,
Puisse la lumière de l'amour rayonner à travers moi.
Il y a des choses que j'ai besoin de dire,
Des choses qui signifient tant pour moi,
Si mes mots ne rendent pas mon message limpide,
M'aideras-tu à me sentir libre ?
Si j'ai paru te rabaisser,
Si tu m'as crue indifférente,
Essaie d'écouter par-delà mes mots
Les sentiments que nous partageons.*

RUTH BEBERMEYER

CHAPITRE 1 *L'élan du cœur*

Aux sources de la Communication NonViolente

« Ce que je recherche dans la vie, c'est la bienveillance, un échange avec les autres motivé par un élan du cœur réciproque. »

MARSHALL B. ROSENBERG

Introduction

Partant de la conviction que notre nature profonde nous porte à aimer donner et recevoir dans un esprit de bienveillance, j'ai passé ma vie à m'intéresser à deux questions. Comment se fait-il que nous puissions nous couper de notre bonté naturelle au point d'adopter des comportements violents et agressifs ? Et inversement, comment certains individus parviennent-ils à rester en contact avec cette bonté naturelle même dans les pires circonstances ?

Mon intérêt pour ces questions s'est éveillé dans mon enfance, au cours de l'été 1943, lorsque ma famille s'est établie à Detroit, dans le Michigan. Les tensions raciales étaient très vives et nous n'étions pas arrivés depuis deux semaines qu'un incident dans un jardin public mit le feu aux poudres. En quelques jours, les émeutes firent plus d'une quarantaine de victimes. Notre quartier était au centre du foyer de violence et nous sommes restés barricadés chez nous pendant trois jours.

À la rentrée des classes, le calme était rétabli. Ce fut à l'école que je découvris qu'un patronyme pouvait être aussi préjudiciable qu'une couleur de peau. L'instituteur fit l'appel et, lorsqu'il prononça mon nom, deux garçons me jetèrent des regards noirs et sifflèrent : « Sale youpin ! » Je n'avais jamais entendu le mot et j'ignorais qu'il était employé comme un terme de mépris envers les Juifs. Les deux compères m'attendirent à la sortie et, après m'avoir jeté à terre, ils me rouèrent de coups.

Depuis ce jour, je n'ai cessé de m'interroger. Comment une femme comme Etty Hillesum, par exemple, a-t-elle pu rester fidèle à sa nature profondément bienveillante, alors même qu'elle était plongée dans l'atrocité d'un camp de concentration nazi ? Voici ce qu'elle confia à l'époque à son journal :

Je ne suis pas particulièrement impressionnable. Non que je sois courageuse, mais je sais que j'ai en face de moi des êtres humains et que je dois faire de mon mieux pour comprendre chacun des actes d'un individu. Et c'est précisément là ce qui était important ce matin : non qu'un jeune officier bougon de la Gestapo ait hurlé contre moi, mais le fait qu'au lieu de m'indigner j'aie eu envie d'aller vers lui et de lui demander s'il avait eu une enfance très malheureuse ou si sa fiancée venait de le quitter. Car il semblait surmené et épuisé, maussade et affaibli. J'aurais aimé commencer à m'occuper de lui sur-le-champ, car je sais que des jeunes gens aussi pitoyables deviennent dangereux dès qu'on leur donne le moindre pouvoir sur leurs semblables.

ETTY HILLESUM, *Une vie bouleversée*¹

1. Une vie bouleversée : 1941-1943, Le Seuil, coll. « Points », Paris, 1995.

En étudiant les facteurs susceptibles de nous couper de cette bienveillance, j'ai été frappé par le rôle déterminant

**La CNV :
un moyen de
communiquer
qui favorise
l'élan du cœur.**

du langage et de l'usage que l'on fait des mots. J'ai depuis lors défini un mode de communication – d'expression et d'écoute – qui favorise l'élan du cœur et nous relie à nous-mêmes et aux autres, laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. C'est ce que j'appelle la « Communication NonViolente » (abrégée en CNV), et que l'on retrouve parfois sous le nom de « Communication créative » ou de « Communication empathique ». J'utilise le terme de *non-violence* au sens où l'entendait Gandhi, pour désigner notre état naturel de bienveillance lorsqu'il ne reste plus en nous la moindre trace de violence. Car bien que nous puissions avoir l'impression que notre façon de parler n'a rien de « violent », il arrive souvent que nos paroles soient source de souffrance pour autrui ou pour nous-mêmes.

Apprendre à diriger son attention

La CNV repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes. Elle n'innove pas, et tous ses principes sont connus depuis des siècles. Son objectif est de nous rappeler ce qui fait la valeur profonde des interactions humaines, et de nous aider à les vivre avec cette conscience.

La CNV nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et dont nous entendons l'autre. Les mots ne sont plus des réactions routinières et automatiques, mais deviennent des réponses réfléchies, émanant d'une prise de conscience de nos perceptions, de nos émotions et de nos désirs. Nous nous exprimons alors sincèrement et clairement, en portant sur l'autre un regard empreint de respect et d'empathie. Dans tout échange, nous sommes à l'écoute de nos besoins les plus profonds et de ceux de

l'autre. La CNV aiguisé notre sens de l'observation et nous incite à identifier les comportements et les situations qui nous touchent. Nous apprenons aussi à définir et à formuler clairement ce que nous souhaitons dans une situation donnée. Pour élémentaire qu'elle paraisse, cette démarche est un puissant moyen de transformation.

**Nous
percevons
nos relations
sous un jour
nouveau
lorsque nous
utilisons la
CNV pour
entendre
nos besoins
profonds
et ceux
des autres.**

En déjouant nos vieux schémas de défense, de retraite ou d'attaque, la CNV nous amène à une perception neuve de nous-mêmes et des autres, mais aussi de nos intentions et de nos relations. Elle modère les réactions de résistance, de défense ou d'agressivité. En effet, lorsque au lieu de critiquer et de juger nous sommes attentifs à ce que nous observons, ressentons et désirons, nous découvrons l'ampleur de notre propre bonté naturelle. Parce qu'elle privilégie la qualité de l'écoute de soi et de l'autre, la CNV suscite le respect, l'attention et l'empathie, et engendre un désir mutuel de donner spontanément dans l'élan du cœur.

Bien que je la présente comme un « processus de communication » ou un « langage de la bienveillance », la CNV est plus qu'un processus ou un langage : c'est une invitation permanente à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous recherchons.

Je raconte volontiers l'histoire de cet homme un rien éméché, qui cherchait quelque chose à quatre pattes au pied d'un lampadaire. Un policier passant par là lui demanda ce qu'il fabriquait. « Je cherche mes clés de voiture », répondit-il. « Vous les avez perdues par ici ? » demanda le policier. « Non, répliqua-t-il. Elles sont tombées dans l'allée. » Puis, voyant l'air déconcerté de l'agent, il s'empessa d'ajouter : « Mais c'est beaucoup mieux éclairé ici. »