

FICHE DE LECTURE

Sandrine GUERNINE

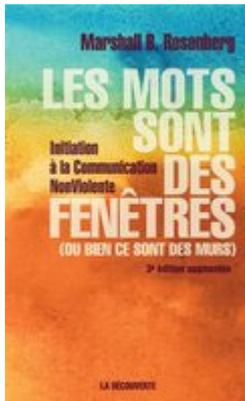
Mail : selarl.guernine@orange.fr

MARSHALL B. ROSENBERG

LES MOTS SONT DES FENÊTRES (ou bien ce sont des murs)

1999

Edition : La Découverte



Partie 1 :

a/ Données significatives sur l'auteur :

Marshall B. ROSENBERG est né le 6 octobre 1934 à Canton dans l'OHIO ; il est mort le 7 février 2015 à Albuquerque. Il est de nationalité américaine.

Il a grandi à Detroit, et ayant été confronté à diverses formes de violence, il a ressenti le besoin d'explorer les causes de celle-ci et de réfléchir à des méthodes pour l'atténuer.

C'est ainsi qu'il s'est orienté vers des études de psychologie clinique et qu'il a obtenu son doctorat en psychologie clinique à l'Université du Wisconsin en 1961.

Il est surtout le créateur d'un processus de communication, appelé « Communication NonViolente » (C.N.V. en France et N.V.C. dans les pays anglophones).

Il est également le fondateur du Centre pour la Communication non violente (CNVC) qui est une organisation mondiale à but non lucratif, laquelle a été créée suite à un travail réalisé en étroite collaboration avec des défenseurs des droits civiques au début des années 1960.

Au cours de cette même période, il a joué un rôle de médiateur entre des étudiants en émeute et des administrateurs de collège et a largement œuvré à sortir son pays de la ségrégation, de façon pacifique, au sein d'écoles situées dans des régions longtemps ségrégationnistes.

Il est souvent intervenu dans des pays ou régions en guerre (RWANDA, Israël-Palestine, Kosovo etc.), ainsi qu'au sein d'établissements scolaires dits « difficiles », dans des entreprises, dans des quartiers déchirés par le communautarisme, au sein de communautés en grand conflit etc....

En 1966, il a obtenu le statut de diplomate en psychologie clinique de l'American Board of Examiners en psychologie professionnelle.

Il était membre du comité de parrainage de la Coopération internationale pour la décennie de la culture de paix et de non-violence.

Il a passé 50 années de sa vie à sillonner de nombreux pays du globe, pour transmettre, élaborer des ateliers et participer à des séminaires pour dispenser et enseigner le processus de la CNV.

Le Dr Rosenberg a dispensé sa formation en communication non violente dans 60 pays. Il a collaboré avec des personnes issues de professions très diversifiées et confrontées à tous types de violence (éducateurs, directeurs d'établissement de soins et de santé mentale, avocats, officiers de l'armée, détenus, responsables de la police et des administrations pénitentiaires, membres de gouvernements, et au sein des familles).

Marshall B.ROSENBERG a reçu le prix Bridge of Peace 2006 pour la non-violence.

Enfin, il s'inspirait de ses expériences en ateliers, conférences ou médiation, pour écrire des poèmes qu'il mettait en musique et interprétait à la guitare.

b/ Données significatives sur l'ouvrage :

Cet ouvrage est une introduction et une initiation à la communication non violente.

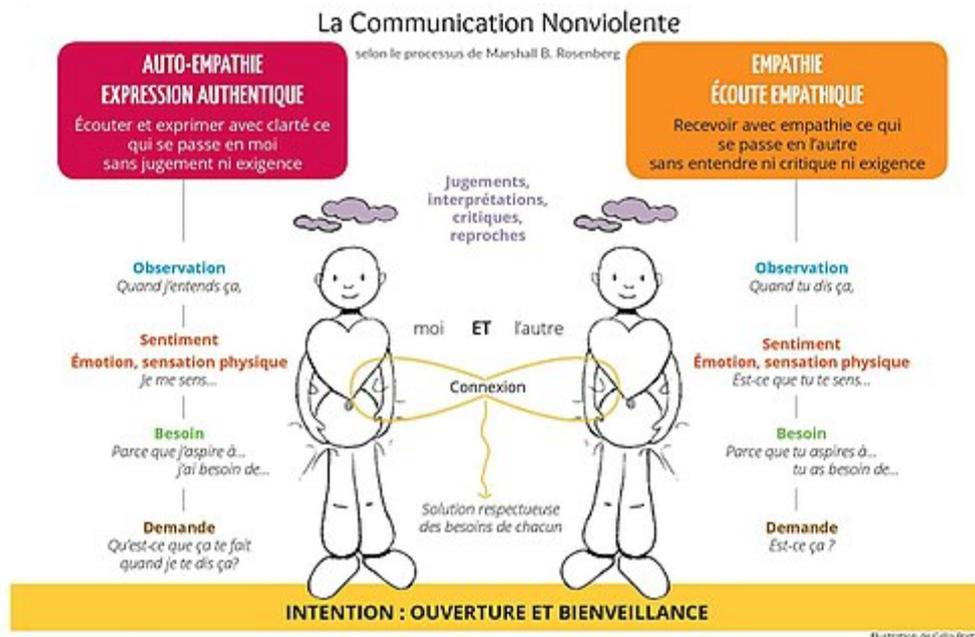
Définition : processus qui permet à chacun d'entrer en contact avec ses besoins profonds pour mieux communiquer, en laissant libre cours à sa bienveillance naturelle.

Son but : transformer les conflits potentiels en dialogues paisibles, et désamorcer les disputes.

Son outil : le langage du cœur (également : langage de compassion et de vie).

Les quatre composantes de la CNV qui constituent les quatre étapes du processus :

- L'observation d'une situation ;
- Les sentiments qu'éveille cette situation ;
- Les besoins qui sont liés à ces sentiments ;
- Les demandes que nous pouvons formuler concrètement pour satisfaire nos besoins.



L'établissement d'une liste des besoins humains fondamentaux qui constituent un socle commun universel, quelle que soit la nationalité, la culture, la religion, le sexe, l'éducation, va permettre de trouver des moyens de satisfaire les besoins de tout le monde.

Définition : les besoins sont les ressources qui sont nécessaires à la vie pour se perpétuer (besoins physiques et psychologiques).

Deux parties de la CNV : s'exprimer avec sincérité et accueillir avec empathie.

Définition : l'empathie est une façon de comprendre avec respect ce que les autres vivent. Elle exige que l'on écoute de tout son être ; d'être pleinement présent à l'autre et à ce qu'il éprouve.

Le pouvoir de l'empathie : être empathique permet de demeurer sincère, vulnérable, de désamorcer les risques de violence, d'entendre un refus sans y voir un rejet, d'entendre les sentiments exprimés par un silence.

La résolution des conflits et médiation en CNV :

- Créer une connexion de cœur à cœur ;
- Cerner les besoins des deux parties que chacune exprime et écoute pleinement ;
- Rechercher des stratégies et faire des propositions concrètes dans un langage d'action positif pour satisfaire les besoins de chacun ;
- Donner de l'empathie, écouter la douleur, axer sur le présent et faire avancer.

L'essentiel est de créer une connexion entre les gens, et lorsqu'ils se relient de cœur à cœur, le problème se résout souvent tout seul.

La CNV favorise une nouvelle relation à soi-même, en nous aidant à traduire nos pensées négatives en sentiments et besoins, pour les appréhender avec empathie et aboutir à un état d'esprit plus serein.

Les trois composantes d'un remerciement pour exprimer sa reconnaissance en CNV :

- Les actes concrets qui contribuent à notre bien-être ;
- Les besoins que ces actes ont satisfaits chez nous ;
- Le sentiment de plaisir né de la satisfaction de ces besoins.

c/ Données significatives sur le contexte (intellectuel, historique...) :

Après avoir été collaborateur de Carl Rogers, et avoir étudié les préceptes de non-violence dont ceux de Gandhi, de Martin Luther King, de Mandela etc..., Marshall B. ROSENBERG met au point, au début des années 1980, le processus de la Communication Non Violente.

Interview de M. ROSENBERG relativement à la mise en œuvre de son processus de CNV :

« Je me suis interrogé très tôt sur la nature humaine. Enfant, j'ai vécu à Détroit, dans le Michigan. Le racisme y était très vif. A l'école, mon nom de famille m'a valu insultes et coups. Plus tard, persuadé que la nature profonde de l'homme le conduit à donner et à recevoir dans un esprit de bienveillance, je me suis posé deux questions : pourquoi nous coupons- nous de notre bonté naturelle au point d'adopter des comportements agressifs ? Comment, inversement, certains individus parviennent-ils à rester en contact avec elle-même dans les pires situations ?

J'ai cherché des réponses dans les textes religieux. Puis j'ai étudié la psychologie clinique à l'université. Mais j'ai vite été déçu, entendre mes confrères ne parler qu'en terme de « pathologie » me semblait rétrograde et réducteur.

Après mon doctorat, j'ai décidé d'entreprendre mes propres recherches. A cette époque, j'ai rencontré le professeur Carl Rogers et ses travaux m'ont été précieux. « Pour dépasser la souffrance, disait-il, il est nécessaire d'avoir une écoute empathique et de l'authenticité. »

Le rôle déterminant de l'usage que l'on fait des mots m'a toujours frappé. Notre relation au langage, de par notre éducation, pousse la plupart d'entre nous à étiqueter autrui et à exiger plutôt qu'à prendre conscience de nos sentiments, de nos envies et de nos responsabilités. J'ai donc encouragé les gens à dépasser cette communication aliénante pour qu'ils apprennent à exprimer leurs véritables désirs, à entendre la demande derrière le message exprimé et essayer d'y répondre. »

Partie 2 :

a/ Plan de l'ouvrage :

Avant-propos par Deepak Chopra : les leçons de mon grand-père

Préface à la deuxième édition par Arun Gandhi

Préface de Charles Rojzman

Remerciements

1. L'élan du cœur
2. Quand la communication entrave la bienveillance
3. Observer sans évaluer
4. Identifier et exprimer les sentiments
5. Assumer la responsabilité de ses sentiments
6. Demander ce qui contribuerait à notre bien-être
7. Recevoir avec empathie
8. Le pouvoir de l'empathie
9. Relions-nous à nous-même avec bienveillance
10. Exprimer pleinement la colère
11. Résolution des conflits et médiation
12. L'usage de la force dans un but de protection
13. Se libérer et accompagner les autres
14. Exprimer sa reconnaissance en communication Non Violente

Epilogue

Annexes

b/ Thèses majeures et nouveaux concepts :

Interview de M. ROSENBERG sur son processus de CNV :

« Il y a **quatre points** simples mais essentiels à suivre.

D'abord, j'observe ce qui se passe réellement dans une situation donnée : qu'est-ce qui, dans les paroles ou les actes de mon interlocuteur, contribue à mon bien (mal)-être?

Ensuite, j'exprime ce que je ressens en présence de ces faits : suis-je triste, joyeux, inquiet, fâché ?

Puis, je précise les besoins à l'origine de ces sentiments.

Dernière composante : une demande précise et concrète.

En utilisant ces quatre points et en aidant l'autre à faire de même, nous établissons un courant de communication qui débouche naturellement sur la bienveillance. Et cela, aussi bien dans son couple ou avec ses enfants qu'au travail. Chaque année, nous formons des policiers, des enseignants, des infirmières. Mais aussi des militants pour la paix, dans des régions touchées par la guerre comme le Rwanda, l'Irlande, la Palestine ou Israël. »

c/ Nouvelles définitions originales et intéressantes :

La CNV est basée sur les principes de la non-violence, à savoir notamment, l'état naturel de compassion quand aucune violence n'est présente dans le cœur.

La CNV commence par supposer que nous sommes tous compatissants par nature et que les stratégies violentes –verbales ou physiques- sont des comportements appris, enseignés et soutenus par la culture dominante.

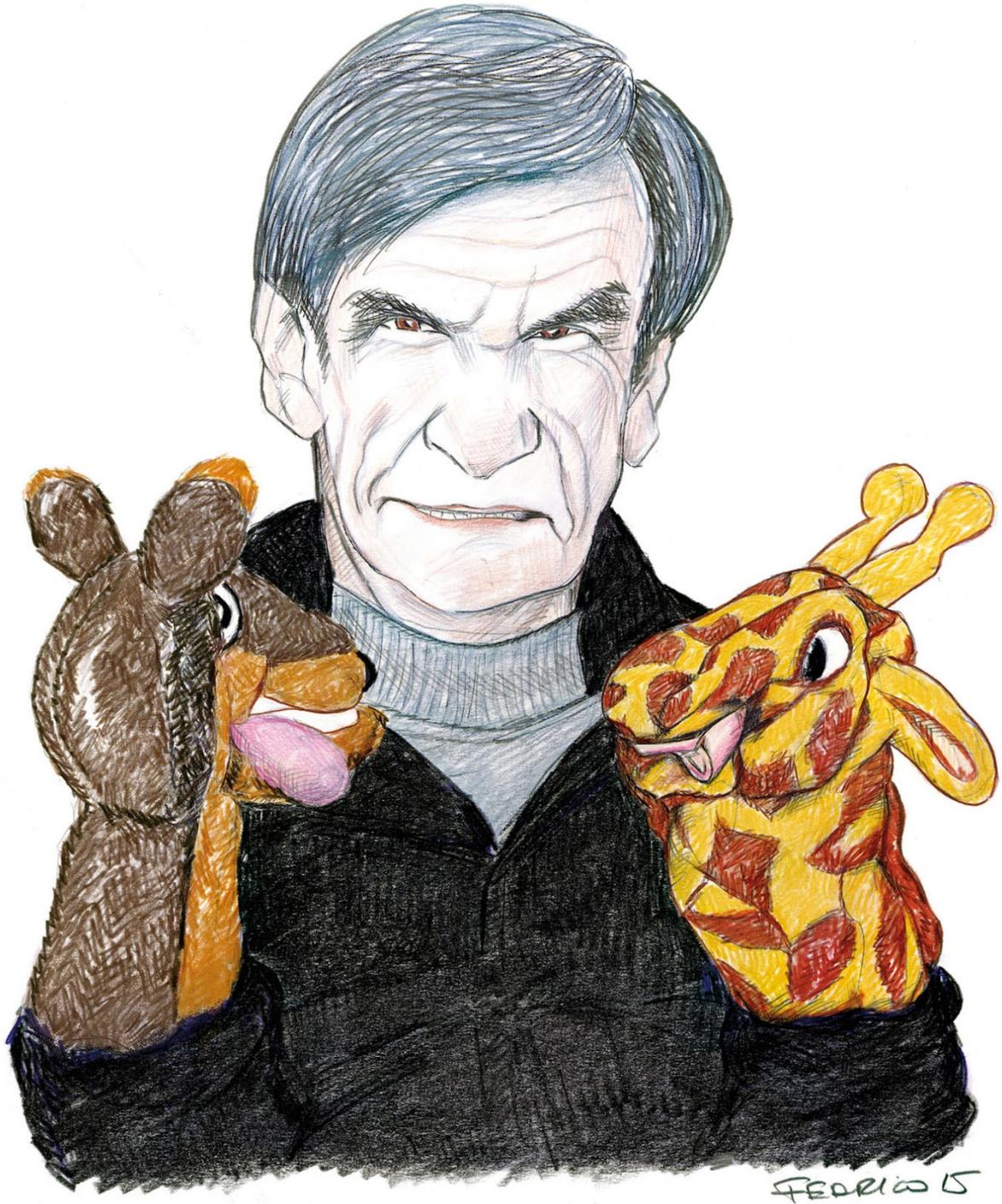
La non-violence consiste à faire émerger ce qu'il y a de positif en chaque être humain, en adoptant des attitudes positives et en commençant par changer notre langage et notre façon de communiquer.

La CNV présume également que nous partageons tous les mêmes besoins humains fondamentaux et que toutes les actions constituent une stratégie permettant de répondre à un ou plusieurs besoins.

Les personnes pratiquant la CNV ont trouvé une plus grande authenticité dans leur communication, une compréhension accrue, un approfondissement des liens et la résolution des conflits.

La méthode parle d'amour, de cœur, de liens, de paix.

Marshall B. ROSENBERG se sert de marionnettes pour illustrer ses propos pendant ses ateliers et ses conférences : la girafe qui est la métaphore de la communication non violente (-car elle est l'animal terrestre qui a le plus gros cœur proportionnellement) et le chacal qui est la métaphore, du mal, de la violence.



« L'Homme qui écoutait les besoins »

Partie 3 : Citations

Ce que je recherche dans la vie, c'est la bienveillance, un échange avec les autres, motivé par un élan du cœur (page 23).

La CNV nous aide à renouer avec nous-même comme avec les autres en laissant libre cours à notre bienveillance naturelle (page 35).

Certaines façons de communiquer nous coupent de notre bienveillance naturelle. Je parle alors de communication qui coupe de la vie ou communication aliénante (page 39).

Nous sommes dangereux quand nous ne sommes pas conscients que nous sommes responsables de nos actes, de nos pensées et de nos sentiments (page 47).

Quand nous mélangeons observation et évaluation, notre interlocuteur risque d'entendre une critique et de résister à ce que nous disons (page 58).

Exprimer notre vulnérabilité peut aider à résoudre des conflits (page 68).

L'objectif de la CNV n'est pas de changer les autres et leurs comportements afin d'obtenir ce que nous voulons. Il est d'établir des relations fondées sur la sincérité et l'empathie qui satisferont les besoins de chacun (page 126).

Plus nous sommes capables d'associer nos sentiments à nos besoins, plus il est facile pour les autres d'y répondre avec empathie (page 81).

L'empathie : faire le vide dans notre esprit et écouter de tout notre être ; être pleinement présent à l'autre et à ce qu'il éprouve (pages 134 et 136).

Derrière les messages intimidants, il y a simplement des individus qui nous prient de satisfaire leurs besoins (page 144).

En restant dans une attitude empathique, nous permettons à notre interlocuteur de plonger plus profondément en lui-même (page 146).

L'empathie est une compréhension empreinte de respect de ce que les autres vivent (p 130).

Le fait de créer une telle qualité de lien ne relève pas de la psychothérapie mais touche à l'essence même de la médiation, car lorsque les gens se relient de cœur à cœur, le problème se résout le plus souvent tout seul (page 223).

Les analyses qui impliquent que l'autre a tort sont fondamentalement des expressions tragiques de besoins insatisfaits (page 227).

Le travail de médiateur sera d'apprendre à reconnaître le besoin dans des paroles qui n'en expriment explicitement aucun (page 229).

La préservation du respect est essentielle pour résoudre un conflit avec succès (page 237).

La crainte de la punition compromet l'estime de soi et la bonne volonté (page 257).

Les compliments sont souvent des jugements d'autrui, tout positifs soient-ils (page 281).

Hommage de M. ROSENBERG à sa grand-mère qui disait : « Ne marche pas si tu peux danser » (page 294).

Partie 4 :

Réflexion sur la citation :

« Le fait de créer une telle qualité de lien ne relève pas de la psychothérapie mais touche à l'essence même de la médiation, car lorsque les gens se relient de cœur à cœur, le problème se résout le plus souvent tout seul »

Cette réflexion de M. ROSENBERG se situe dans le contexte d'une réunion au cours de laquelle un des participants lui objecta que la connexion de cœur à cœur relevait de la psychothérapie.

L'on ne peut qu'abonder dans le sens de M.ROSENBERG puisque le premier objectif de la médiation est de recréer un lien entre les parties, de leur permettre de reconstruire entre elles, le pont qui s'est effondré.

Le rétablissement du lien entre les parties représente une phase incontournable et primordiale dans le processus de médiation, en l'absence duquel elles ne seront pas en capacité de commencer à s'écouter.

Il s'agira de s'exprimer de part et d'autre avec respect et sollicitude, dans un langage du cœur, en toute sincérité et en toute authenticité, tout en évitant toute parole insinuant que l'autre a tort.

Cet exercice est bien évidemment difficile à mettre en œuvre car il sollicite des qualités d'écoute, demande de se mettre en empathie avec l'autre, et de refondre en profondeur ses réflexes d'auto-défense, d'agressivité, de positionnements culturels, de prise de pouvoir ou d'ascendant sur l'autre.

D'ailleurs, M.ROSENBERG précise bien que c'est l'étape la plus ardue, qu'il considère comme « le seul outil de résolution des conflits qui ait jamais fonctionné à sa connaissance ».

A ce propos, il oppose la résolution de conflit en CNV à la médiation traditionnelle, en indiquant que cette dernière examine d'abord les enjeux (-au lieu de s'attacher à créer une connexion-), pour ensuite mettre tout le monde d'accord en trouvant des compromis qui impliquent des concessions ou des renoncements de part et d'autre.

Tandis qu'avec la CNV, l'objectif est de satisfaire pleinement les besoins de chacun.

A ce jour, je pense que l'on ne pourrait plus opposer de façon aussi catégorique, la médiation en CNV et la médiation « traditionnelle », sauf en ce qui concerne la technique des « apartés » ou de la navette.

En effet, dans le processus de médiation actuel, il m'a semblé que le médiateur n'était plus « la troisième tête réfléchissant à un moyen de mettre tout le monde d'accord » (sic).

Au contraire, il m'est apparu que comme dans la méthode de M.ROSENBERG, il consacre toute son énergie à accueillir les médiés avec empathie et également à les mettre de nouveau en lien et également en empathie mutuelle.

De telle sorte que les parties soient de nouveau prêtes à identifier, oser exprimer leurs besoins, les clarifier et les accueillir de part et d'autre, sans jugement de valeur ni critiques.

Il est clair que la phase des besoins est extrêmement importante, en ce sens qu'elle va permettre de regarder l'autre d'une façon différente, en comprenant ce qui se cachait derrière ses mots, ses maux et ses positions.

Une fois de plus, c'est en étant toujours en connexion que les parties pourront se relier aux besoins de l'autre, car elles savent au fond d'elles-mêmes que chacun a les mêmes besoins et qu'ils sont donc universels (besoins physiques, physiologiques, psychologiques).

Chacun ayant clairement exprimé ses besoins et compris ceux de l'autre, il sera plus aisé d'envisager des solutions pour trouver les moyens de satisfaire les besoins de tout le monde.

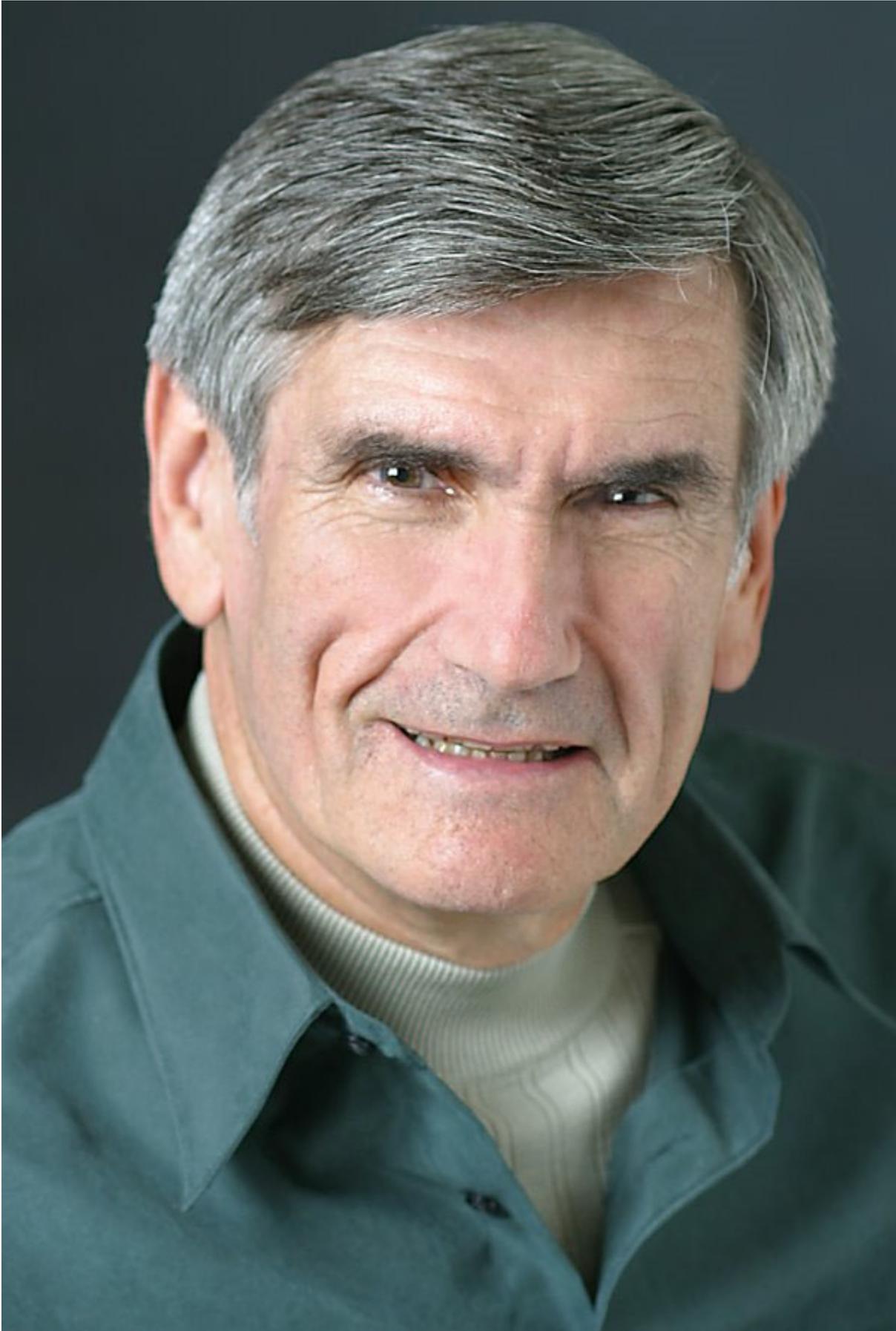
Pour permettre aux parties de se maintenir dans la connexion de cœur à cœur, le médiateur se devra de donner de l'empathie sans relâche, et encore plus dans les moments de douleur et de souffrance exprimées par les parties, pour qu'elles sachent qu'elles ont été entendues par tous; de même que chaque partie se devra d'être capable d'être en empathie avec l'autre.

Après la phase de connexion de cœur à cœur et l'expression des besoins, le travail restera pour les parties de faire émerger leurs solutions pour se satisfaire l'une l'autre et mettre fin à leur conflit, tout en ayant réussi à maintenir un lien également pour l'avenir.

Epilogue :

« Lorsque vous vous dites Indien, Musulman, Chrétien, Européen, ou autre chose, vous êtes violents. Savez-vous pourquoi? C'est parce que vous vous séparez du reste de l'humanité, et cette séparation due à vos croyances, à votre nationalité, à vos traditions, engendre la violence. Celui qui cherche à comprendre la violence n'appartient à aucun pays, à aucune religion, à aucun parti politique, à aucun système particulier. Ce qui lui importe c'est la compréhension totale de l'humanité ».

Krishnamurti





*C'est dangereux d'enseigner
à un enfant qu'il n'a
pas d'autre **CHOIX**
que de faire ce qu'on
lui dit.*

Marshall Rosenberg