

"Les mots sont des fenêtres" par Marshall Rosenberg

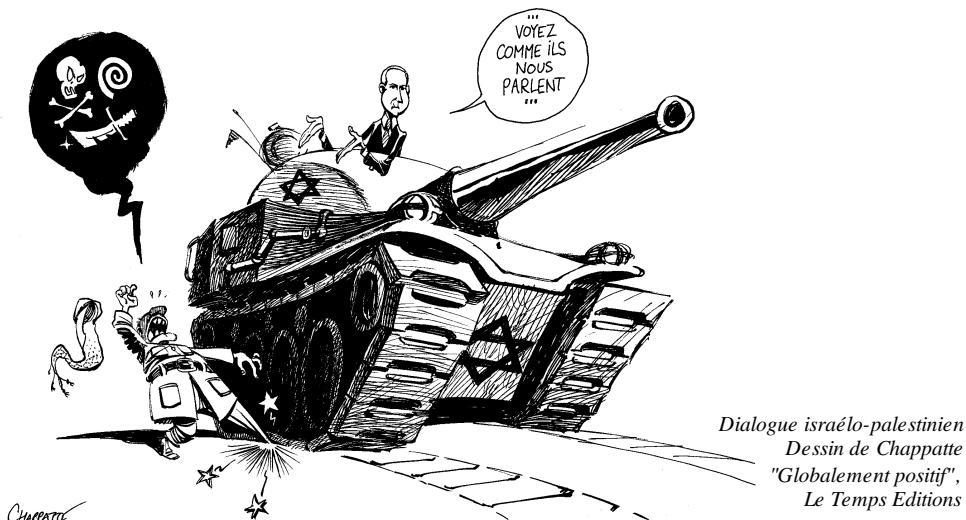
Événement éditorial dans la galaxie non-violence : les éditions Jouvence, à Genève, viennent de publier la traduction française d'un livre majeur du psychologue étatsunien Marshall B. Rosenberg, introduction à sa méthode de communication non-violente. "Les mots sont des fenêtres (ou des murs)" décrit les étapes d'un processus de communication qui constitue un puissant outil pour résoudre les différends de façon pacifique, donnant notamment des exemples d'interventions dans des pays en guerre. Morceaux choisis.

Au fil de cet ouvrage, des encadrés intitulés "La CNV en pratique" présentent des dialogues inspirés de situations réelles. Chacun donne une idée de ce que peut être un échange lorsque l'un des protagonistes applique les principes de la Communication non violente. La CNV nesauroit pour autant se limiter à un langage ou à une technique de verbalisation. Elle repose sur une prise de conscience et sur une intention qui peuvent être exprimées par des silences, par une qualité de présence, par l'expression du visage ou la gestuelle. Les dialogues retranscrits ici ne peuvent malheureusement pas rendre compte de la dimension extralinguistique des échanges réels, où silences empathiques, anecdotes, plaisanteries et gestes contribuent à établir un rapport plus spontané entre les interlocuteurs.

A Bethléem: le vilain Américain

Alors que je présentais la Communication non violente dans une mosquée du camp de réfugiés de Deheisha, à Bethléem, devant quelque cent soixante-dix musulmans palestiniens, j'entendis soudain une rumeur parcourir l'assistance et enfler. "Ils murmurent que vous êtes Américain!" m'expliqua mon interprète. À cet instant, un homme se leva d'un bond et, me regardant droit dans les yeux, hurla : "Assassin !" Un chœur de voix renchérit aussitôt : "Meurtrier !" "Tueur d'enfants !" "Assassin !"

Par chance, je parvins à diriger mon attention sur ce que l'homme ressentait et sur le besoin que son message exprimait. Dans ce cas précis, j'avais eu quelques indices : ce matin-là, en arrivant au camp de réfugiés, j'avais vu les grenades de gaz lacrymogène qui avaient été lancées sur le camp la veille au soir. Sur chacune d'elles apparaissait clairement la mention "Made in USA". Je savais que les réfugiés en voulaient énormément aux Américains qui fournissaient à Israël des gaz lacrymogènes et d'autres armes.



Dialogue israélo-palestinien
Dessin de Chappatte
"Globalement positif",
Le Temps Editions

Je m'adressai donc à l'homme qui m'avait traité d'assassin :

- Vous êtes en colère car vous aimeriez que mon pays utilise ses ressources autrement ? (Je n'étais pas certain de viser juste, mais l'essentiel était que je m'efforce en toute sincérité d'identifier ses sentiments et ses besoins.)

- Un peu que je suis en colère ! Vous croyez qu'on a besoin de gaz lacrymogènes ? Nous avons besoin de fosses septiques, mais pas de vos gaz lacrymogènes ! Nous avons besoin de logements ! Nous avons besoin d'un pays à nous.

- Vous êtes donc furieux et vous aimeriez que l'on vous aide à améliorer vos conditions de vie et à accéder à l'indépendance politique ?

- Vous savez ce que c'est que de vivre ici ? Moi, ça fait vingt-sept ans que j'y suis avec ma famille, mes enfants... Est-ce que vous avez la moindre idée de ce que nous endurons ?

- Vous semblez désespéré et on dirait que vous vous demandez si quiconque peut réellement comprendre ce que c'est que de vivre dans ces conditions.

- Ah, vous voulez comprendre ? Dites-moi, avez-vous des enfants ? Ils vont à l'école ?

Ils ont des terrains de jeux ? Eh bien moi, mon fils est malade. Il joue dehors, dans les égouts. Dans sa classe, ils n'ont pas de livres ! Vous avez déjà vu une école où il n'y a pas de livres, vous ?

- Je constate qu'il vous est très pénible d'élever vos enfants ici. Vous aimeriez que je sache que ce que vous voulez, c'est ce que tous les parents souhaitent pour leurs enfants : une bonne éducation, la possibilité de jouer et de grandir dans un environnement sain...

- Exactement ! Ce sont des droits fondamentaux ! C'est le b.a.-ba des droits de l'homme - c'est comme ça que vous appelez cela en Amérique, non ? Pourquoi ne venez-vous pas plus nombreux pour voir à quoi ils ressemblent, les droits de l'homme que vous nous apportez ?

- Vous voudriez que davantage d'Américains prennent conscience de l'ampleur de vos souffrances, et qu'ils s'interrogent plus sérieusement sur les conséquences de nos actes politiques ?

Notre dialogue se poursuivit, et mon interlocuteur exprima sa souffrance pendant une bonne vingtaine de minutes. Je l'écoutai, cherchant à repérer les sentiments et les besoins implicites dans chacune de ses dé-

clarations. Jen'approuvais ni ne désapprouvais ses propos. Jemec contentais de recevoir ses paroles, non comme des attaques, mais comme un don de l'un de mes semblables qui cherchait à me faire partager ses rancœurs et son profond sentiment de vulnérabilité.

Une fois qu'il se sentit compris, il fut à même de m'écouter tandis que j'exposai les raisons de ma visite au camp. Une heure plus tard, celui qui m'avait traité d'assassin m'invitait chez lui à partager son dîner de Ramadan. (...)

De Jérusalem à Belgrade

Lors d'un atelier organisé à Jérusalem, des Israéliens de diverses sensibilités politiques ont utilisé la CNV pour s'exprimer sur la question épineuse des territoires occupés. La plupart des colons établis sur la rive gauche du Jourdain sont persuadés d'agir pour accomplir une volonté divine ; cette conviction les oppose non seulement aux Palestiniens, mais aussi à d'autres Israéliens qui, eux, reconnaissent la légitimité des revendications palestiniennes sur ces territoires. Au cours d'une séance, je présentai avec l'un de mes formateurs un modèle concret d'écoute empathique par la CNV, puis conviai les participants à un jeu de rôles, en les invitant à se mettre dans la peau de leurs antagonistes. Au bout d'une vingtaine de minutes, une femme installée en Cisjordanie déclara qu'elle serait prête à renoncer à ses revendications et à quitter sa colonie pour retourner vivre sur un territoire israélien reconnu par la communauté internationale si ses adversaires politiques pouvaient l'écouter comme on venait de l'écouter.

Dans les nombreux pays où elle est enseignée à travers le monde, la CNV se révèle être un outil précieux pour les communautés déchirées par des conflits violents ou de graves tensions ethniques, religieuses ou politiques. La diffusion de la CNV par ceux qui s'y sont formés et son utilisation pour la médiation entre les peuples en guerre, que ce soit en Israël, en Palestine, au Nigeria, au Rwanda, en Sierra Leone ou ailleurs, m'ont confirmé le potentiel de ce processus. Je me suis récemment rendu avec des collègues formateurs en CNV à Belgrade, où nous avons passé trois jours à former des citoyens œuvrant pour la paix. À notre arrivée, les stagiaires avaient le visage fermé et em-

preint de désespoir, car leur pays s'enlisait dans une guerre barbare en Bosnie et en Croatie. Pendant ce stage, ils retrouvèrent peu à peu des intonations plus joyeuses, car ils éprouvaient un grand bonheur et une grande reconnaissance d'avoir enfin trouvé l'efficacité qui leur manquait. Pendant les deux semaines suivantes, nous avons animé d'autres stages en Croatie, en Israël et en

Palestine, où, une fois de plus, nous avons vu des citoyens désespérés par la guerre retrouver leur élan vital et leur confiance après avoir découvert la CNV.

Disponible en librairie, le livre "Les mots sont des fenêtres" coûte 28 frs. Il peut aussi être commandé auprès de l'Association des formateurs en communication non-violente, p.a. Jean-Philippe Faure, rue Hoffmann 3, 1202 Genève.

Exercice: observation ou évaluation?

La CNV entraîne à une certaine rigueur. Voici l'un des tests présentés dans le livre.

Cet exercice vous aidera à évaluer votre capacité à séparer les observations des évaluations. Cochez les phrases qui sont de simples observations sans trace d'évaluation.

1. Hier, Jean était en colère contre moi sans aucune raison.
2. Hier soir, Éliane s'est rongé les ongles en regardant la télévision.
3. Olivier ne m'a pas demandé mon avis pendant la réunion.
4. Mon père est un homme généreux.
5. Claire travaille trop.
6. Henri est agressif.
7. Catherine est arrivée la première tous les jours cette semaine.
8. Il arrive souvent que mon fils ne se brosse pas les dents.
9. Luc m'a dit que le jaune ne m'allait pas.
10. Ma tante se plaint chaque fois que je parle avec elle.

Voici mes réponses.

1. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. J'estime que "sans aucune raison" est une évaluation. En outre, "Jean était en colère" contient aussi, à mon sens, une évaluation. Peut-être se sentait-il plutôt blessé, triste, effrayé ou autre chose. Pour faire une observation exempte de toute évaluation on aurait pu dire : "Jean m'a dit qu'il était en colère" ou "Jean a tapé du poing sur la table".
2. Si vous avez coché cette phrase, nous sommes d'accord pour considérer qu'il s'agit bien d'une observation sans évaluation.
3. Si vous avez coché cette phrase, nous sommes d'accord pour considérer qu'il s'agit bien d'une observation sans évaluation.
4. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. "Un homme géné-

reux" exprime, à mon sens, une évaluation. Pour faire une observation sans porter de jugement, on aurait pu dire : "Depuis vingt-cinq ans, mon père a donné un dixième de son salaire à des œuvres charitables."

5. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. "Trop" est à mon sens une opinion. Pour faire une observation sans évaluer on aurait pu dire : "Cette semaine, Claire a passé plus de soixante heures au bureau."

6. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. Je considère qu'"agressif" est une évaluation. Pour faire une observation sans évaluer, on aurait pu dire : "Henri a frappé sa sœur lorsqu'elle a éteint la télévision."

7. Si vous avez coché cette phrase, nous sommes d'accord pour considérer qu'il s'agit bien d'une observation sans évaluation.

8. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. "Souvent" est à mon sens une évaluation. Pour faire une observation sans évaluation, on aurait pu dire : "Cette semaine, mon fils a omis deux fois de se brosser les dents avant d'aller au lit."

9. Si vous avez coché cette phrase, nous sommes d'accord pour considérer qu'il s'agit bien d'une observation sans évaluation.

10. Si vous avez coché cette phrase, nous ne sommes pas d'accord. "Se plaint" contient à mon sens une évaluation. Pour faire une observation sans porter de jugement on aurait pu dire : "Ma tante m'a appelé trois fois cette semaine et chaque fois elle m'a parlé de gens qui la traitaient d'une façon qui lui déplaisait."