Marshall B.
ROSENBERG

ENSEIGNER AVEC BIENVEILLANCE

Instaurer une entente mutuelle entre élèves et enseignants

les Clés de la CNV

JouVence

Sommaire

Avertissement de l'éditeur 7

1. Le langage du cœur 9
Introduction 10
Des chacals et des girafes 14
Observation ou évaluation 25
Le « pouvoir avec » 38
La punition et la violence 40
Le vocabulaire des sentiments .. 50
Les besoins 58
Les demandes et les exigences... 63
Entendre les sentiments et les besoins : le lien empathique 69
Les questionnements et la gelée verte. 72
Chanson de la gelée verte..... 74
Résumé..... 77

2. Une conversation de cœur à cœur .. 80
Introduction..... 81
Ne pas émettre de critique 83
Notre objectif : nouer un lien empathique, pour satisfaire les besoins de chacun 87

Entendre les sentiments
et les besoins 89
Le cadeau de la présence 93
Formuler des demandes claires
dans l'instant présent 94
Vérifier que le message a été reçu 99
Comment la reconnaissance peut être
ressentie comme un jugement..... 112
Résumé..... 116

Pour en savoir plus 119

Avertissement de l'éditeur

Enseigner avec bienveillance, ce petit livre que vous tenez entre les mains est la transcription assez fidèle d'une conférence donnée par Marshall B. Rosenberg lors d'un Congrès national des enseignants Montessori en Californie.

Pour certains, la mise par écrit du discours oral est considérée comme un genre mineur et, de ce fait, moins digne d'intérêt.

C'est effectivement souvent le cas. Il y a cependant des exceptions qui confirment la règle. Et je pense que c'est le cas présent.

En effet, dans cette conférence, Marshall B. Rosenberg explique le message théorique de la Communication NonViolente en posant souvent aux participants des questions ou en leur proposant des petits tests. Leurs réponses nous montrent à l'évidence la difficulté que nous avons tous à parler avec

le « langage girafe » (même pour les enseignants Montessori !). Et les réponses de Marshall, constamment en « langage girafe », nous donnent un très bel exemple de l'intégration du concept de la Communication NonViolente dans une interaction avec des partenaires.

C'est donc à un triple enseignement que ce livre vous convie, dû justement à la transcription de la forme orale, à la richesse des dialogues et des échanges.

Il y manque cependant les rires complices et libératoires de l'auditoire lorsque Marshall raconte ses anecdotes si pertinentes basées sur des cas réels, avec un humour si pur et si rafraîchissant.

Et bien entendu l'émotion intense lorsqu'il prend sa guitare et nous chante, sur des notes certes pas toujours bien accordées et d'une voix bien particulière, des poèmes de sa propre composition qui sonnent si justes : la voie du cœur.

Merci Marshall !

Jacques Maire

Chapitre 1

Le langage du cœur

Introduction

Ce livret a été tiré de la transcription d'une présentation que Marshall B. Rosenberg a donnée en 1999 à San Diego, en Californie, lors de la Conférence nationale des éducateurs Montessori. Marshall y expose les principes fondamentaux de la Communication NonViolente (CNV) et en propose des exemples d'application dans les écoles, sur le lieu de travail et dans la vie quotidienne. Il aborde en particulier les langages « girafe » et « chacal », le vocabulaire des sentiments et des besoins, la différence entre observation et évaluation ainsi qu'entre demande et exigence, le rôle du pouvoir, de la punition, et cet outil vital qu'est le lien empathique. Dans de nombreux pays, la Communication NonViolente est connue sous le terme de « langage girafe ». Marshall a choisi la girafe, l'animal terrestre qui possède le cœur le plus gros, pour symboliser la CNV, un langage qui invite à la bienveillance et à des relations épanouissantes, dans tous les domaines de notre vie. En privilégiant l'expression des sentiments et des

besoins, la CNV nous invite à montrer notre vulnérabilité et fait de celle-ci une force.

Marshall utilise souvent une marionnette de chacal pour représenter la partie de nous-même qui pense, parle ou agit de manière telle que nous perdons conscience de nos sentiments et besoins, ainsi que des sentiments et besoins des autres. Le langage « chacal » permet très difficilement à la personne qui l'utilise de se mettre en lien comme elle le souhaiterait avec les autres, et lui rend ainsi la vie beaucoup moins belle qu'elle ne pourrait l'être. La pratique de la CNV consiste à reconnaître et à apprivoiser les « chacals », en accueillant ces pensées et habitudes peu enrichissantes avec compassion et sans jugements moraux, tout en nous réapprenant à vivre notre vie de manière toujours plus merveilleuse. Dans ce livret, le mot « girafe » est interchangeable avec le terme « CNV » et peut aussi se référer à une personne qui pratique la CNV, tandis que « chacal » se rapporte aux manières de penser et d'agir qui ne reflètent pas la pratique de la CNV.

Je suis ravi d'être ici aujourd'hui pour partager certaines de mes idées avec vous. Si je suis heureux de le faire, c'est que cela me permet, en quelque sorte, de vous rendre quelque chose : je suis en effet très reconnaissant de ce que l'enseignement Montessori a apporté à mes enfants. Ils en ont reçu de nombreux bienfaits. L'un d'eux fut d'être mis en contact avec d'autres langues très jeunes. Je ne pense pas que ce soit un hasard si mon fils aîné dirige aujourd'hui un programme d'enseignement de l'anglais comme deuxième langue à Sao Paulo, au Brésil, ou si mon fils cadet est sur le point d'obtenir son doctorat en espagnol ; il m'accompagnera en tant que traducteur, le mois prochain, pour la mise sur pied d'un nouveau projet en Colombie. C'est donc une grande joie pour moi de partager avec vous certaines choses qui, je l'espère, vous seront utiles dans votre enseignement comme dans vos vies personnelles.

Je trouve l'apprentissage intéressant lorsqu'il rend hommage à la vie, qu'il est motivé par le désir d'acquérir de nouvelles compétences, de nouvelles connaissances qui nous aideront à contribuer davantage à notre propre bien-être et à celui des autres.

En revanche, je suis profondément attristé lorsque je constate des formes d'apprentissage par la contrainte. À mes yeux, il est question de contrainte dès qu'un élève étudie par peur d'être puni, par désir de recevoir une récompense sous forme de points ou de notes, pour échapper à la culpabilité ou à la honte, ou encore parce qu'il a vaguement l'impression de « devoir » le faire, d'y être « obligé ». Pour moi, le fait d'apprendre est trop précieux pour être motivé par l'une ou l'autre de ces tactiques contraignantes.

C'est pour cela que je me suis mis à observer les personnes qui ont la capacité d'inciter les autres à apprendre – à apprendre, oui, mais avec l'élan de servir la vie et non parce qu'ils y sont contraints.

L'une des choses que j'ai apprises en observant ces personnes, c'est que le langage qu'elles parlent contribue à motiver les autres à apprendre par amour de la vie.

Des chacals et des girafes

À mesure que j'observais les personnes qui avaient cette capacité, j'ai découvert qu'elles parlaient un langage différent de celui que l'on m'avait appris. Ce langage qui aide à apprendre par amour de la vie, je l'ai intitulé, officiellement, la Communication NonViolente. Mais pour m'amuser, et aussi pour en faciliter l'enseignement, j'aime l'appeler le « langage girafe ».

Malheureusement, le langage girafe n'est pas celui que l'on m'a appris à parler. Je n'ai pas fréquenté les écoles Montessori. J'ai été dans des écoles « chacal ». Et dans les écoles chacal, vous l'aurez deviné, les enseignants parlaient le langage du chacal, et non celui de la girafe. J'espère qu'aucun d'entre vous n'a

jamais entendu le langage du chacal. J'aimerais bien qu'il soit banni de toutes les écoles à travers le monde, mais, dans les écoles que j'ai fréquentées, les enseignants parlaient chacal.

Permettez-moi de vous donner une idée de ce à quoi ressemble le langage chacal d'un enseignant. Imaginons que vous êtes mes élèves et moi votre enseignant. J'observe l'un d'entre vous en train de faire quelque chose qui n'est pas en accord avec mes valeurs. Je vous vois assis sur votre chaise et, au lieu de travailler comme je l'ai demandé à la classe, vous êtes en train de me dessiner, avec un couteau planté dans le dos et du sang giclant partout.

Comment vais-je vous évaluer si je suis un enseignant parlant le langage chacal ? C'est évident : vous êtes perturbé sur le plan émotionnel. C'est ainsi qu'une personne parlant chacal est entraînée à penser. Lorsqu'elle vit un conflit, son esprit cherche à déterminer ce qui ne va pas chez celui dont le comportement est en antagonisme avec ses valeurs. Ou encore, imaginons que vous ne comprenez