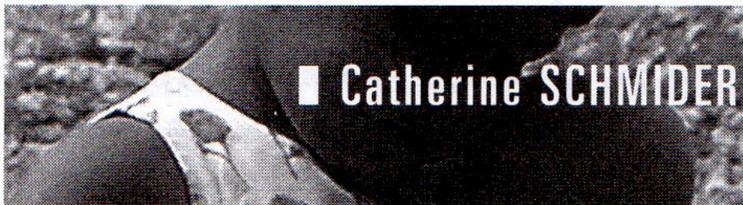


La communication non-violente à l'école

La communication non-violente (CNV) a été mise au point par Marshall Rosenberg, psychologue américain, qui a été un élève de Carl Rogers, le père de l'approche centrée sur la personne. Son livre *Les mots sont des fenêtres*, traduit en français en 1999, et celui de Thomas d'Ansembourg, *Cessez*



d'être gentil, soyez vrai, ont contribué à faire connaître la CNV en France. La CNV propose une compréhension de l'être humain, fondée sur ce qui sert ou dessert la vie. Tout ce qui est vivant sur cette terre, que ce soit les plantes, les animaux ou les êtres humains, a des besoins fondamentaux liés à la vie. Ces besoins, déjà mis en évidence par Maslow¹, comprennent des besoins physiologiques liés à la survie, des besoins de sécurité, de relations aux autres, d'estime et de respect, d'expression de soi, et des grandes aspirations, telles que l'harmonie, la beauté et la paix. S'ils sont bien pris en compte, nous observons une fleur pleinement épanouie, un chien au poil

■ 1 Abraham Maslow (1908-1970), psychologue souvent cité pour ses travaux sur la motivation.

« J'ai découvert la communication non violente (CNV) il y a un peu moins d'un an. Elle a changé ma vision des choses en tant que prof. On peut dire que j'allais quitter le métier et j'y reste. Ca m'a donné l'outil pour communiquer avec des êtres humains dont j'étais complètement coupé », dit un professeur de mathématiques en collège. Une autre enseignante: « Je suis professeur des écoles depuis plus de douze ans. J'ai enseigné dans toutes les classes du CP au CM2. En tant qu'enseignante, j'ai connu des moments très difficiles car j'étais démunie et sans outils pour faire face à certaines situations. La CNV a révolutionné ma manière d'être enseignante, ma façon de voir les élèves et leurs parents. »

brillant, plein d'énergie et affectueux, et un être humain en bonne santé, joyeux, bien dans la relation aux autres, plein d'énergie et performant dans ce qu'il entreprend. S'ils sont mal pris en compte, et nous voilà avec une fleur bien mal en point, un chien abattu ou agressif, et un être humain en souffrance, plus facilement agressif avec les autres, et moins performant dans ce qu'il entreprend. Les sensations et émotions sont donc, pour nous êtres humains, les indicateurs de l'état de la vie en nous, tout comme, dans une voiture, les voyants du tableau de bord nous indiquent l'état de fonctionnement de notre véhicule: le bien-être est l'indicateur de nos besoins satisfaits, et les sensations et émotions désagréables les indicateurs des besoins à prendre en compte, tout comme, dans la voiture, le voyant d'essence signale la nécessité de faire le plein de carburant. L'intensité d'une émotion révèle l'importance du besoin touché par la situation et l'urgence

d'en prendre soin, de la même manière que le voyant rouge des freins nous alerte sur l'importance de nous en occuper. Dans notre voiture, il nous paraît évident que continuer à rouler sans nous occuper de ce qu'indiquent les voyants serait courir à la panne ou à l'accident. Or, dans la vie, nous avons appris très tôt à nous couper de nos émotions, et nous avançons comme si nous mettions la main sur le tableau de bord pour ne pas voir les voyants. Nous continuons à rouler ainsi, en nous étonnant qu'il y ait des dysfonctionnements, des pannes, des explosions ou des sorties de route. Nous continuons à vouloir atteindre nos objectifs sans nous soucier de prendre soin de notre véhicule. C'est ce que nous faisons dans la vie en général et ce que nous reproduisons à l'école en particulier. L'équation est assez simple : sans prise en compte des besoins fondamentaux, pas de bien-être et, sans bien-être, pas de performance. En effet, le bien-être, parce qu'il est l'indicateur du bon état de la vie en chacun, est la base de la performance. S'occuper du bien-être des enseignants, c'est leur permettre d'être plus performants dans leur métier. S'occuper du bien-être des élèves, c'est leur permettre d'être plus performants dans leurs apprentissages.

COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT ?

La CNV propose un processus de communication qui permet d'être en lien avec ce qui est vivant chez chacun : en soi ou chez les autres. Il porte une attention particulière à l'écoute des émotions comme des indicateurs permettant de repérer les besoins et de les prendre en compte, que ce soit chez soi ou chez les autres.

Ce processus comprend quatre points : observation, sentiment, besoin, demande. Utilisé pour parler de soi, il permet de remplacer les habitudes de jugements et de critiques qui engendrent de la fermeture ou de la violence et nuisent à l'estime de soi de l'enfant comme : « Ce travail est illisible, tu écris comme un cochon, je me demande pourquoi je continue

à perdre mon temps avec toi » par une expression honnête et respectueuse : « Quand j'ai lu ton devoir, j'ai eu beaucoup de mal à déchiffrer (*fait*), j'étais embêté et énervé (*sentiment*), parce que j'ai vraiment envie de prendre en compte ton travail et comme j'ai trente copies à lire, je préférerais utiliser mon temps à lire le contenu de ce que tu écris, plutôt qu'à essayer de déchiffrer (*besoin*), est-ce que tu serais d'accord pour ton prochain devoir de porter ton attention à soigner ton écriture pour que ça me soit plus facile de te lire ? (*demande*). »

Utilisé dans l'écoute, il permet de transformer nos habitudes, qui sont de réagir, conseiller, minimiser, critiquer, questionner : « Madame, il est nul ce livre. – D'abord tu ne parles pas comme ça, et là, tu parles sans savoir, tu verras quand tu l'auras ouvert, tu vas le trouver intéressant », en une réelle écoute, centrée sur ce que la personne ressent, c'est l'écoute empathique : « Ça ne te motive pas beaucoup (*sentiment*) le livre que je vous propose (*fait*) ? – Oui, c'est un livre pour les filles. – Tu voudrais lire un livre où tu y trouves ton compte, toi en tant que garçon ? (*besoin*) ». Le plus souvent, après quelques échanges de cette nature, l'enfant se sent accueilli et va être prêt à participer à ce qui lui est proposé.

Ce changement dans la manière d'écouter a un impact considérable. Ne pas être écouté – nous l'avons tous expérimenté – est très douloureux et provoque des réactions de colère ou de repli sur soi, et dans tous les cas, de fermeture dans la relation. Nous, les adultes, sommes donc constamment, sans le savoir et avec les meilleures intentions du monde, des créateurs ou amplificateurs de conflits dans la relation adulte-enfants, avec des conséquences dans les relations entre enfants : car un enfant qui vit un mal-être dans la relation avec un adulte va décharger cette tension dans la relation avec ses pairs. À l'école, cette non-écoute est aussi un facteur de fermeture aux apprentissages, car l'enfant réagit inconsciemment par : « Puisque tu ne m'as pas écouté [dans ce que je ressentais], je ne t'écouterai pas [dans ce que tu veux m'apprendre]. » L'écoute a aussi un impact direct sur l'estime de soi : ne pas être écouté donne l'impression de ne pas avoir de valeur, sentir ses sentiments niés crée une confusion intérieure : « Je n'ai pas le droit de ressentir ce que je ressens, je ne suis pas bien comme je suis ». L'écoute empathique a un impact immédiat sur le bien-être et l'estime de soi, qui sont des clés pour la performance. Dans les conflits, la CNV permet de sortir de nos habitudes de fonctionnement, fondées sur le principe de « Qui

a tort? Qui a raison? », et d'entendre les besoins de chaque personne, puis de trouver un mode de fonctionnement qui permette la prise en compte des besoins de chacun.

Cette gestion positive des conflits s'applique à toutes les relations: les adultes avec les enfants, la gestion des conflits entre enfants et la gestion des conflits entre adultes. C'est un mode de relation entre êtres humains, au-delà des étiquettes d'âge et de statut hiérarchique. Elle apporte un autre regard sur la violence et est d'une grande efficacité pour désamorcer des situations de violence. Être dans une écoute empathique, face à des propos ou des comportements violents, permet de ne plus prendre les mots contre soi et d'entendre la souffrance derrière la violence. L'écoute empathique protège celui qui écoute, car il ne se blesse plus avec les mots, et a un effet apaisant très rapide pour celui qui est écouté, car il est entendu dans sa souffrance. « On ne nous apprend pas ça dans notre formation; si on apprenait ça, il y aurait beaucoup moins de dépression chez les profs », disait une enseignante lors d'une formation. Cette compréhension de la violence permet de sortir du cercle vicieux et sans fin de la violence, inhérente à notre système: souffrance, violence, punition, augmentation de la souffrance, augmentation de la violence, augmentation de la punition.

La CNV met aussi l'accent sur l'importance de nommer ce qui va bien. Nous l'expérimentons tous au quotidien: recevoir une appréciation, un remerciement sont des sources de bien-être, de confiance en soi, d'ouverture aux autres, d'énergie et de motivation, or nous en recevons et en donnons peu. Une appréciation avec la CNV a d'autant plus de puissance, qu'elle ne s'exprime pas en terme de jugement, comme dans nos habitudes – « Toi au moins tu es gentil et raisonnable, tu ne cours pas au bord de la piscine » –, elle s'exprime à partir de nos besoins satisfaits: « Quand je te vois faire l'effort de marcher au lieu de courir au bord de la piscine (fait), ça me rassure (senti-

ment), car j'aime vous voir jouer et vous savoir en sécurité en même temps (besoin). Merci pour ton attention à respecter ma demande de se déplacer en marchant. »

L'UTILISATION DE LA CNV À L'ÉCOLE

Pour les enseignants, l'application est à trois niveaux. D'abord, ils modifient leur manière d'être dans les relations aux élèves, parents, collègues, puis ils font évoluer leur pédagogie et développent des manières de transmettre, qui rendent l'élève beaucoup plus acteur dans ses apprentissages, et enfin ils mettent en place des moyens pour transmettre ces outils aux élèves et leur permettre de développer des compétences de savoir être.

Les enseignants de maternelle et de primaire, qui sont avec les élèves dans une continuité de relation tout au long de la semaine et pour qui l'éducation au vivre ensemble est plus présente, déploient beaucoup plus facilement toutes ces facettes en même temps. L'enseignant change sa manière d'être dans les relations: il remplace les jugements, les ordres, les généralités, par une expression authentique de ses sentiments et de ses besoins, avec des demandes; il offre une écoute empathique, là où avant il questionnait, conseillait, critiquait, jugeait ou punissait. Pour les conflits entre enfants, il utilise la médiation avec une écoute mutuelle des besoins de chacun et une recherche de solution en commun. Et les enfants apprennent, en la vivant, une autre manière d'être en relation. Il devient attentif au bien-être et à la prise en compte des besoins de chacun. Nommer ses émotions et ses besoins et écouter ceux des autres devient une évidence du quotidien pour les enfants.

Une enseignante en moyenne section de maternelle témoigne: « Tous les matins, en regroupement, chaque enfant s'exprime sur "comment il se sent": il vient coller une pastille sur une affiche qui représente ce sentiment. Il n'y a pas d'obligation de s'exprimer, l'enfant qui s'exprime essaie de dire à quel besoin ça correspond, s'il n'y arrive pas, le groupe peut l'aider. Autre temps fort, les "réunions de classes": dans un espace de parole codifié et repéré, une fois par semaine, nous réfléchissons tous ensemble (avec les petites sections qui ne dorment pas), à la question: "Comment faire pour être bien ensemble à l'école? Cette question se décline sous d'autres questions amenées par les enfants, qui deviennent au fur et à mesure les ordres du jour des réunions suivantes. Je reformule les idées des enfants en terme de "besoins" et nous cherchons les moyens les plus démocratiques et agréa-

bles de les satisfaire. Cette réflexion donne jour à un document, *Du bien-être ensemble*, et non pas à un règlement de vie, dans lequel les paroles des enfants sont organisées en terme de "Nous avons besoin de... – Pour ça on peut..." »

La CNV permet de vivre un bien-être au quotidien et forme à la responsabilité individuelle, à la conscience de l'autre et à un respect des règles parce qu'elles ont du sens pour la vie. Les enfants parlent à la maison de ce qu'ils vivent à l'école et les parents, intrigués, demandent parfois d'en savoir plus. Une enseignante de maternelle animait ainsi, à la demande des parents, un échange mensuel sur le thème de l'autorité, où elle leur permettait de découvrir, eux aussi, la CNV.

Aux collège et lycée, le temps de contact avec les élèves est fractionné et sur des temps courts. Les enseignants ont essentiellement des objectifs de transmission et ils partagent la responsabilité de la classe avec d'autres collègues, avec qui il y a peu de temps de concertation. L'utilisation de la CNV se fait de manière plus progressive. Ils transforment d'abord leur manière d'être dans la relation avec les élèves. Ils deviennent plus attentifs à la manière dont ils leur parlent: « J'ai commencé par être attentive à mes paroles et j'ai cherché à éviter de prononcer des jugements sur l'élève ou des généralités comme "Vous ne travaillez pas", "Vous n'avez pas appris"... J'ai changé la manière dont je remplis les bulletins. »

Ils sont plus à l'écoute des élèves, de leur rythme: « Je les ai écoutés s'exprimer par rapport à mes cours et cela m'a permis de mieux m'adapter à eux au niveau de mon enseignement. » « J'y ai pensé le matin de la rentrée des vacances de février, je n'avais pas envie de reprendre, je me suis dit qu'eux sûrement non plus. Je leur ai demandé comment ils allaient, on a parlé cinq minutes des vacances et de la reprise. Quand j'ai démarré mon cours, ils étaient présents et, finalement, je n'ai pas l'impression d'avoir perdu du temps. » Ils deviennent plus à l'aise avec les situations

conflictuelles, vivent moins de stress, moins de peur: « Au lieu de me dire: "Qu'est ce qu'ils vont encore me faire aujourd'hui? j'arrive beaucoup plus sereine en cours. Je sens que j'ai plus d'autorité, car je me sens plus en sécurité. » « Maintenant les conflits... presque, je pourrais dire que j'adore. Un élève qui piétine son travail de rage, parce qu'il n'a pas eu la moyenne, et c'est le début d'une relation. » Avec ce changement de qualité dans les relations avec les élèves, ils retrouvent le plaisir d'enseigner et de la motivation pour leur métier: « Il n'y a pas un jour où je ne me réjouis pas d'un événement qui arrive, qui est lié à cette manière de communiquer avec eux. » « J'ai l'immense privilège d'être prof et de ne vivre presque que du bonheur. » Ils s'en servent aussi dans la relation avec les parents: « Entre les écouter, leur dire ce qui va bien, et ce qui est amélioré, je n'ai pas vu le temps passer, et c'était un vrai plaisir. »

Dans un deuxième temps, ils font évoluer leur pédagogie: « Maintenant à chaque rentrée, je prépare différemment ma première séance de cours avec une classe. J'ai commencé par abandonner les traditionnelles fiches de renseignement, puis j'ai cherché à découvrir l'élève "être humain ayant sa spécificité" en lui posant des questions sur ce qu'il aimait, comment il entrevoyait ses apprentissages, ses difficultés. » « Je laisse davantage de place à la parole des élèves et je cherche à partir de cette parole pour amener le contenu de mon cours et répondre à leur besoin de compréhension. »

Ils vivent souvent ces transformations dans une grande solitude dans leur établissement, préférant se donner du temps pour expérimenter dans leur classe, avant d'oser en parler, ne sachant souvent pas comment témoigner, et vivant de plus en plus mal les fonctionnements classiques qui étaient pourtant les leurs peu de temps auparavant. Dans les établissements où la violence est très prégnante, certains se lancent dans des expériences de transmission de la CNV aux élèves. Ils mettent en suspens, momentanément, leurs objectifs de transmission pour, d'abord, instaurer dans la classe une qualité de relation favorable aux apprentissages. Ils en voient les effets dans leur cours, et aussi les limites, tant qu'ils sont les seuls dans l'équipe pédagogique à fonctionner avec ces outils. C'est souvent la rencontre avec une autre personne de l'établissement ayant la même recherche, qui donne la confiance pour en parler plus largement et la motivation pour lancer des projets. Dans un lycée, une enseignante, voyant les élèves de seconde arriver tous fringants en

septembre et être complètement démoralisés trois mois après, a lancé avec une infirmière, un atelier nommé « Des outils pour réussir » où, en partant de la conscience de ce qui leur est nécessaire pour réussir, elles leur font découvrir la notion de besoin et le processus de la CNV pour passer de la plainte à la responsabilité. Et les élèves témoignent du bien-être que ça leur apporte : « Madame, ce que vous nous apprenez là ce n'est pas que pour l'école, ça sert pour toute la vie ! » Dans les établissements où de la formation a pu être proposée en interne aux personnels, on en voit les effets à tous les niveaux : des personnels de vie scolaire, qui ont beaucoup moins recours aux sanctions, et beaucoup plus à l'écoute et l'accompagnement, des réunions plus agréables et plus efficaces – « Pour la première fois de ma carrière, j'ai vécu une réunion où tout le monde s'écoutait » –, de meilleures relations avec les collègues, une envie de travailler en équipe, de faire évoluer les pratiques. Plusieurs établissements expérimentent des formes d'accompagnement des élèves en difficulté scolaire ou difficulté de comportement, fondées sur ces outils, pour prévenir le décrochage scolaire et les exclusions.

Les personnes formées à la CNV témoignent qu'elles s'en servent aussi dans les relations familiales et le mieux-être à la maison influe sur la qualité de disponibilité au travail et vice versa.

ÊTRE BIEN POUR BIEN APPRENDRE

Voilà la conclusion d'une institutrice de CP qui a découvert la CNV deux ans avant la retraite : « Maintenant c'est une évidence pour moi : la disponibilité aux apprentissages passe par un bien-être sur le plan émotionnel. Et c'est devenu mon objectif essentiel : que tous les enfants soient bien. On réussit ça, on réussit

tout. En résumé c'est "être bien, pour bien apprendre". Au début j'avais l'impression de perdre du temps, mais en fait pas du tout, j'en gagne beaucoup. C'est du temps de gagné, car, après, quand on est en phase d'apprentissage, ils sont vraiment présents dans leur tête : si on apporte un contenu et qu'ils ne sont pas prêts, ça ne sert à rien. Ça ne fait pas partie de ce qu'on apprend quand on apprend le métier. C'est dommage. »

Tous les participants aux formations sont unanimes : ces connaissances et compétences devraient faire partie de la formation initiale de toute personne en charge d'éducation. Ils y voient un impact immédiat pour le bien-être des élèves et des adultes de la communauté éducative, et un potentiel pour une société avec des modes de fonctionnement respectueux de soi-même et des autres. ■

■ CATHERINE SCHMIDER

Formatrice en relations humaines, transmetteur en CNV, Saint-André-les-Alpes (04)

cath.schmider@infonie.fr

Association pour la communication non-violente : acnvfrance@wanadoo.fr

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- d'ANSEMBOURG T. (2004) *Cessez d'être gentil, soyez vrai*, De l'Homme.
- COSTETTI V. (À paraître en traduction en 2010) *À l'école, comme des êtres humains*, Reggio Emilia, Éditions Esserci.
- FAURE J.-P. (2005) *Éduquer sans punitions ni récompenses*, Saint-Julien-en-Genevois, Jouvence.
- ROSENBERG M. (1999) *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, Saint-Julien-en-Genevois, Jouvence; (2004) *La Découverte*.
- ROSENBERG M. (2006) *Enseigner avec bienveillance*, Saint-Julien-en-Genevois, Jouvence.
- ROSENBERG M. (2007) *Vers une éducation au service de la vie*, Montréal, Éditions de l'Homme.