

# Quand les mots sont des fenêtres et non des murs

Anne-Marie Claret

Number 806, January–February 2020

La non-violence en action

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/92513ac>

[See table of contents](#)

---

## Publisher(s)

Centre justice et foi

## ISSN

0034-3781 (print)

1929-3097 (digital)

[Explore this journal](#)

---

## Cite this article

Claret, A.-M. (2020). Quand les mots sont des fenêtres et non des murs. *Relations*, (806), 23–23.

## QUAND LES MOTS SONT DES FENÊTRES ET NON DES MURS

Anne-Marie Claret

L'auteure est professeure de philosophie au Cégep du Vieux-Québec et membre du Centre de formation sociale Marie-Gérin-Lajoie

La non-violence interroge nos façons de vivre. Dans la vie de tous les jours, une culture de non-violence permet non seulement de débusquer les rapports de pouvoir incrustés dans les relations interpersonnelles, mais elle redonne également aux personnes un pouvoir d'agir, car, qu'elle soit sur la scène politique ou sur celle du quotidien, la non-violence nécessite toujours un travail sur soi. Contrairement à la violence qui déshumanise, elle est une éthique en action qui nous fait renouer avec notre humanité en nous conviant à mettre davantage de conscience et de bienveillance dans nos interactions quotidiennes, ce qui nous amène à moins appréhender le conflit.

C'est cet aspect de la non-violence qui a conduit le psychologue Marshall Rosenberg à peaufiner un art du dialogue qu'il a nommé communication non-violente (CNV), connue aussi sous le nom de communication consciente. Marshall Rosenberg fut un élève de Carl Rogers et plusieurs des caractéristiques de la CNV découlent de la psychologie rogorienne d'orientation humaniste. Ainsi, basée sur l'écoute empathique, la CNV nous invite à entendre et à écouter la parole de l'autre, tout en étant capables d'exprimer de façon claire et respectueuse ce que l'on vit, surtout lorsque cette parole nous interpelle ou nous heurte. Pour y arriver, la CNV telle que conçue par Rosenberg<sup>1</sup> propose une démarche schématisée en quatre moments : observation, sentiment, besoin et demande – une approche qui n'est pas sans rappeler la « conversation » dans la spiritualité ignatienne.

La première recommandation est d'éviter de commencer une interaction par un jugement (évaluation, critique, interprétation) et de plutôt faire part d'une observation, c'est-à-dire de décrire de la façon la plus neutre possible un événement ou un fait qui est source potentielle de conflit. La deuxième étape réside dans l'identification du sentiment que l'événement en question a fait naître en nous, en veillant à s'exprimer à partir d'un je plutôt que de recourir au tu accusateur qui met l'autre sur la défensive; cette étape permet de clarifier ce qui se passe en soi. Afin d'aller plus loin dans cette voie, la troisième étape nous conduit à aller voir plus profondément au cœur de notre vulnérabilité quel est le besoin à l'origine de ce ressenti. Le mot besoin ne signifie pas ici une lubie ou un désir passager, il reflète plutôt une dimension vitale de notre équilibre, par exemple un besoin de sécurité, de reconnaissance ou de sens. Finalement, plutôt que de se réfugier dans une passivité silencieuse ou de réagir agressivement, la prise de conscience de ce besoin nous ai-



Étienne Prud'homme, *Mur de Berlin*, 2019, aquarelle, fusain, sanguine et encre de Chine, 15 x 23 cm

dera à formuler respectueusement une demande concrète, ce qui est fort distinct d'une exigence ou d'un reproche déguisé en rhétorique douceuse.

Comme pour tout programme visant un mieux-être humain, la CNV n'est pas à l'abri de dérives ou de critiques. Certains pourraient lui reprocher d'être un nouveau cadre normatif de la communication pouvant paradoxalement être ressenti comme une violence symbolique par qui la reçoit sans y avoir pleinement adhéré. Écouter avec empathie, c'est parfois aussi respecter ce qui est inextricablement *autre* dans l'autre. D'aucuns estimeront pour leur part que la CNV n'est pas assez politique. Or, c'est méconnaître le fait que ce type de communication s'est souvent retrouvé au cœur d'importantes négociations et de processus de résolution de conflits dans plusieurs communautés traversées par la guerre ou en situation de crise. En définitive, la connaissance, et surtout la mise en pratique de la communication non-violente, vient contribuer humblement et patiemment à retisser le lien social. Il ne faut jamais sous-estimer le travail de l'ombre ni la force du quotidien.

1. Voir entre autres M. Rosenberg, *Les mots sont des fenêtres (ou des murs)*. Introduction à la Communication NonViolente, Genève, Éd. Jouvence, 1999.