



Les mots sont
des fenêtres
(ou bien ce coent)
des murs

Il n'est
pas de
mots
qui ne
soient
pas
des
fenêtres
ou bien
ce coent
des murs

Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)

Par Fusianima Expert

ÉDITIONS FUSIANIMA

[Lire la version interactive sur Fusianima.com](http://Fusianima.com)

Table des matières

Chapitre 1 : Le Pouvoir Invisible : Pourquoi vos mots changent votre réalité	4
Chapitre 2 : L'Art de l'Objectivité : Apprendre à voir sans juger	7
Chapitre 3 : Le Langage du Cœur : Identifier et nommer ses émotions	11
Chapitre 4 : La Boussole des Besoins : Ce qui se cache derrière vos colères	14
Chapitre 5 : L'Art de la Requête : Transformer l'exigence en demande	18
Chapitre 6 : La Paix Intérieure : Pratiquer l'auto-empathie au quotidien	21
Chapitre 7 : L'Écoute Magique : Entendre ce qui n'est pas dit	24
Chapitre 8 : Désamorcer la Bombe : Gérer les conflits avec sérénité	27
Chapitre 9 : L'Honnêteté Radicale : Dire sa vérité sans blesser	30
Chapitre 10 : Dire Non pour dire Oui : La puissance des limites	33
Chapitre 11 : Harmonie au Travail : Communication et leadership bienveillant	36
Chapitre 12 : La Force de la Gratitude : Célébrer la vie par les mots	40

Chapitre 1

Le Pouvoir Invisible : Pourquoi vos mots changent votre réalité

Module : Le Pouvoir Invisible – Pourquoi vos mots changent votre réalité

Bienvenue dans ce premier module dédié à la Communication Non-Violente (CNV), une approche développée par Marshall B. Rosenberg. Avant d'apprendre "comment" parler, il est essentiel de comprendre "pourquoi" nos mots ont un impact si profond sur notre vie quotidienne.

Point Clé 1 : La communication consciente ou l'art des fenêtres

Marshall Rosenberg explique que les mots peuvent être des murs qui nous isolent, ou des fenêtres qui nous ouvrent sur l'autre. La communication consciente consiste à :

- Sortir du mode "pilote automatique" où nous réagissons par habitude.
- Devenir observateur de nos propres mécanismes de pensée.
- Prendre la responsabilité de nos sentiments et de nos besoins.
- Remplacer les reproches par une expression honnête et une écoute empathique.

Point Clé 2 : Le Chacal vs La Girafe (Deux langages symboliques)

Pour illustrer nos façons de communiquer, la CNV utilise deux animaux symboliques

:

- Le Langage Chacal (La déconnexion) :

- Il juge, critique, analyse et étiquette les autres.
- Il utilise la culpabilité, la punition ou l'exigence pour obtenir ce qu'il veut.
- Il crée de la distance et de la résistance chez l'interlocuteur.
- Le Langage Girafe (La connexion) :
 - La girafe est l'animal terrestre avec le plus gros cœur, symbolisant l'empathie.
 - Grâce à son long cou, elle a une vision globale et prend de la hauteur.
 - Elle s'exprime en termes d'observations, de besoins et de demandes claires.

Point Clé 3 : L'impact biologique et psychologique des mots

Nos paroles ne flottent pas dans l'air ; elles déclenchent des réactions physiologiques immédiates :

- Le stress chimique (Cortisol) : Un mot perçu comme une critique active l'amygdale dans le cerveau. Cela libère du cortisol, l'hormone du stress, plaçant l'autre en mode "attaque" ou "fuite".
- La sécurité émotionnelle (Oxytocine) : Une parole empathique ou une écoute sans jugement favorise la sécrétion d'oxytocine, renforçant le sentiment de confiance et de sécurité.
- La réalité subjective : À force d'utiliser un langage de jugement ("Tu es toujours en retard"), notre cerveau finit par croire que cette étiquette est la vérité absolue, figeant ainsi la relation.

Point Clé 4 : Pourquoi changer de langage transforme votre réalité

Adopter une communication consciente modifie durablement votre environnement :

- Moins de conflits inutiles : En évitant les jugements, vous désamorcez l'agressivité naturelle de vos interlocuteurs.
- Une meilleure estime de soi : Vous apprenez à vous parler avec bienveillance, réduisant votre propre auto-critique.
- Des relations plus authentiques : Vous osez exprimer vos besoins réels au lieu d'attendre que les autres les devinent.

LE CONSEIL PRO : Aujourd'hui, jouez au "détecteur de Chacal". Dès que vous vous surprenez à porter un jugement (sur vous-même ou sur quelqu'un d'autre), ne vous blâmez pas. Dites-vous simplement : "Tiens, un petit chacal vient de s'exprimer". Cette simple prise de conscience est le premier pas pour laisser la place à la Girafe.

Chapitre 2

L'Art de l'Objectivité : Apprendre à voir sans juger

L'Art de l'Objectivité : Apprendre à voir sans juger

Le premier pilier de la Communication NonViolente (CNV) consiste à séparer l'observation de l'évaluation. C'est le fondement indispensable pour désamorcer les conflits avant même qu'ils ne commencent.

Comprendre la différence : Observation vs Évaluation

Lorsque nous communiquons, nous mélangeons souvent ce que nous voyons avec ce que nous interprétons. Cela crée immédiatement une réaction de défense chez l'interlocuteur.

Étape 1 : Identifier l'observation pure

- Une observation est un fait vérifiable.
- Elle décrit une action ou une situation sans y ajouter de couleur émotionnelle.
- Elle répond à la question : "Que se passe-t-il exactement ?"
- Exemple : "Tu as laissé tes chaussures au milieu du salon."

Étape 2 : Repérer l'évaluation (le piège)

- L'évaluation contient des jugements, des critiques ou des généralisations.
- Elle utilise souvent des mots comme : "toujours", "jamais", "bien", "mal", "paresseux".

- Elle déclenche un sentiment de culpabilité ou d'agression.
- Exemple : "Tu es encore désordonné, tu ne fais jamais attention."

La technique de la "Caméra de Surveillance"

Pour réussir à rester objectif, imaginez que vous êtes une caméra de surveillance fixée au mur. La caméra enregistre les images et les sons, mais elle n'a pas de cerveau pour juger.

Étape 3 : Appliquer le filtre de la caméra

Pour décrire une situation complexe, passez-la au crible de ces trois questions :

- Est-ce que la caméra peut voir ce que je décris ?
- Est-ce que la caméra peut entendre les mots exacts prononcés ?
- Est-ce que ma phrase contient un adjectif qualificatif (ex: méchant, lent, nul) ?

Étape 4 : Transformer le jugement en fait

- Jugement : "Il a été impoli pendant la réunion."
- Observation (Caméra) : "Il a coupé la parole à deux reprises lorsque je parlais."
- Jugement : "Tu travailles trop."
- Observation (Caméra) : "Tu es resté au bureau jusqu'à 21h tous les soirs cette semaine."

Exercices pratiques pour neutraliser les étiquettes

Pratiquez ces exercices pour entraîner votre cerveau à déconstruire ses préjugés automatiques.

Exercice 1 : La chasse aux adverbes

- Prenez une situation qui vous a agacé aujourd'hui.
- Écrivez une phrase pour la décrire.
- Supprimez tous les mots suivants : trop, pas assez, toujours, souvent, jamais.
- Remplacez-les par des chiffres ou des actions précises.

Exercice 2 : Traduire l'étiquette

Si vous pensez quelqu'un de "paresseux" ou "égoïste", listez les comportements factuels qui vous font dire cela :

- Au lieu de "Il est égoïste", dites : "Il n'a pas proposé d'aide alors que j'avais trois sacs lourds."
- Au lieu de "C'est un mauvais manager", dites : "Il n'a pas répondu à mes trois derniers emails de demande de point."

Exercice 3 : Le test de la vidéo

- Mimez la scène dans votre tête.
- Si vous ne pouvez pas dessiner l'action de manière précise, c'est que vous êtes encore dans l'évaluation.
- Exemple : On ne peut pas dessiner "l'impolitesse", mais on peut dessiner "quelqu'un qui regarde son téléphone pendant qu'on lui parle".

LE CONSEIL PRO : L'observation n'est pas une interdiction de juger. Vous avez le droit d'avoir des opinions ! L'astuce consiste simplement à énoncer les faits avant d'exprimer votre sentiment. En commençant par une observation neutre, vous gardez la porte ouverte au dialogue au lieu de la claquer avec un reproche.

Chapitre 3

Le Langage du Cœur : Identifier et nommer ses émotions

Module : Le Langage du Cœur – Identifier et nommer ses émotions

Dans la Communication NonViolente (CNV), les émotions sont considérées comme des signaux lumineux sur un tableau de bord. Elles nous indiquent si nos besoins fondamentaux sont satisfaits ou non.

Étape 1 : Développer un vocabulaire émotionnel riche

Pour sortir du simpliste "ça va" ou "je me sens mal", il est crucial de mettre des mots précis sur ce que nous traversons. Plus le mot est juste, plus la tension interne diminue.

- Quand nos besoins sont satisfaits : Nous pouvons nous sentir épanouis, sereins, enthousiastes, radieux, soulagés ou stimulés.
- Quand nos besoins ne sont pas satisfaits : Nous pouvons nous sentir accablés, désemparés, frustrés, impatientes, mélancoliques ou tendus.
- L'importance de la nuance : Il existe une grande différence entre être "agacé" et être "furieux". Identifier le bon degré d'intensité permet une meilleure compréhension de soi.

Étape 2 : Différencier les sentiments réels des "sentiments-pensées"

C'est l'un des pièges les plus fréquents. Nous utilisons souvent le verbe "se sentir" pour exprimer une interprétation ou un jugement sur l'autre, plutôt qu'une émotion véritable.

- Le faux sentiment : "Je me sens trahi". Ici, vous décidez que l'autre est un traître. C'est une pensée, pas une émotion.

- L'émotion réelle cachée : Derrière le mot "trahi", vous vous sentez peut-être triste, effrayé ou déçu.

- Mots-pièges à éviter : "Je me sens... abandonné, incompris, rejeté, utilisé, manipulé, ignoré".

- La règle d'or : Si le mot implique l'action d'une autre personne sur vous, c'est une évaluation mentale et non une émotion pure.

Étape 3 : Assumer la responsabilité de ses émotions

Prendre la responsabilité de son état intérieur est un acte de liberté. Cela consiste à réaliser que l'autre n'est pas la cause de notre émotion, mais le déclencheur.

- Éviter le blâme : Au lieu de dire "Tu me mets en colère", préférez "Je me sens en colère parce que j'ai besoin de considération".

- Le mécanisme interne : Nos sentiments découlent de la manière dont nous choisissons de percevoir les propos et les actes d'autrui, ainsi que de nos besoins du moment.

- Le passage au "Je" : En disant "Je me sens...", vous reprenez le pouvoir sur votre vie émotionnelle sans attaquer l'autre.

- Lien Sentiment/Besoin : Un sentiment est toujours le reflet d'un besoin nourri ou affamé. Identifier l'un aide à trouver l'autre.

Étape 4 : Exercice de mise en pratique

Pour intégrer ces notions, essayez de transformer vos jugements en émotions pures lors de vos prochaines interactions.

- Pensée initiale : "Je me sens ignoré par mon collègue."
- Traduction en CNV : "Je me sens triste et frustré parce que j'ai besoin de reconnaissance pour mon travail."
- Résultat : L'interlocuteur ne se sent pas agressé et peut enfin entendre votre vérité intérieure.

LE CONSEIL PRO : Pour savoir si vous exprimez un vrai sentiment, essayez de remplacer "Je me sens [mot]" par "Je suis [mot]". Si la phrase garde son sens (ex: "Je suis triste"), c'est une émotion. Si elle devient étrange (ex: "Je suis trahi"), c'est une pensée déguisée !

Chapitre 4

La Boussole des Besoins : Ce qui se cache derrière vos colères

Comprendre le langage des émotions : Le signal d'alarme

Dans l'approche de la Communication NonViolente (CNV), nos émotions ne sont pas des ennemies, mais des indicateurs précieux. Elles fonctionnent comme les voyants d'un tableau de bord de voiture.

L'émotion comme messagère

- Une émotion agréable (joie, sérénité, excitation) indique qu'un ou plusieurs de vos besoins sont satisfaits.
- Une émotion désagréable (colère, tristesse, peur) indique qu'un ou plusieurs de vos besoins sont insatisfaits.
- La colère est un signal particulièrement puissant : elle agit comme une sonnette d'alarme qui hurle qu'une valeur fondamentale est bafouée.

Sortir du jugement pour écouter le besoin

- Au lieu de dire "Il m'énerve", identifiez la tension interne.
- Le jugement ("Il est irrespectueux") est une expression tragique d'un besoin non comblé.
- L'objectif est de passer du "Tu" qui accuse au "Je" qui exprime un besoin.

La Cartographie des Besoins Universels

Les besoins sont les fondations communes à tous les êtres humains, peu importe leur

culture ou leur âge. Voici les grandes familles de besoins identifiées par Marshall Rosenberg :

1. Autonomie et Intégrité

- Autonomie : Choisir ses propres projets, ses valeurs et ses rêves.
- Liberté : Avoir l'espace nécessaire pour agir selon ses convictions.
- Intégrité : Authenticité, estime de soi et affirmation de son identité.

2. Célébration et Sens

- Célébration : Célébrer la vie, les réussites, mais aussi honorer les pertes (le deuil).
- Sens : Contribuer au bien-être d'autrui, comprendre l'utilité de ses actions.
- Clarté : Comprendre ce qui se passe et vers quoi l'on va.

3. Interdépendance et Connexion

- Empathie : Être entendu et compris sans jugement.
- Appartenance : Se sentir intégré à un groupe ou une communauté.
- Amour et Chaleur : Recevoir et donner de l'affection.
- Soutien : Pouvoir compter sur les autres en cas de besoin.

4. Besoins Physiques et Récréation

- Besoins physiologiques : Nourriture, sommeil, abri, mouvement.
- Sécurité : Protection physique et psychologique.
- Jeu : Amusement, rire, détente et légèreté.

- Repos : Récupération physique et mentale.

La Boussole : Transformer la colère en clarté

Pour utiliser vos besoins comme une boussole au quotidien, suivez cette méthode structurée lorsque vous sentez la tension monter.

Étape 1 : Identifier l'émotion brute

- Nommez ce que vous ressentez sans interpréter les intentions de l'autre.
- Exemple : "Je me sens frustré et découragé" (au lieu de "Je me sens trahi").

Étape 2 : Relier l'émotion au besoin racine

- Utilisez la liste des besoins pour trouver celui qui manque à l'appel.
- Posez-vous la question : "Qu'est-ce qui est si important pour moi en ce moment ?".
- Exemple : "Je suis frustré parce que j'ai un grand besoin de reconnaissance pour mon travail".

Étape 3 : Distinguer le Besoin de la Stratégie

- Le Besoin est universel (ex: Soutien).
- La Stratégie est l'action spécifique pour remplir le besoin (ex: Demander à mon conjoint de faire la vaisselle).
- Ne confondez pas les deux : il existe mille façons de nourrir un seul besoin.

LE CONSEIL PRO : Face à une colère intense, ne cherchez pas tout de suite une solution. Prenez 60 secondes pour respirer et répétez-vous : "Ma colère n'est pas causée par l'autre, elle est causée par mon besoin de [Nommez le besoin] qui n'est pas nourri." Cette simple phrase redonne le pouvoir sur vos émotions et désamorce l'agressivité.

Chapitre 5

L'Art de la Requête : Transformer l'exigence en demande

Module : L'Art de la Requête – Transformer l'exigence en demande

Après avoir identifié vos sentiments et vos besoins, la dernière étape de la Communication Non-Violente (CNV) consiste à passer à l'action. Une requête bien formulée est la clé pour obtenir ce dont vous avez réellement besoin tout en préservant la relation.

Pourquoi les demandes floues échouent-elles ?

Le plus souvent, nos demandes restent sans réponse ou créent des malentendus pour deux raisons principales :

- Le langage vague : Utiliser des expressions comme "J'aimerais que tu me respectes" ou "Fais un effort". L'autre ne sait pas concrètement quoi faire.
- L'exigence déguisée : Si l'autre sent qu'il n'a pas le droit de dire "non" sans être puni ou culpabilisé, il percevra votre demande comme un ordre, ce qui génère de la résistance.
- La devinette : Espérer que l'autre "devine" nos besoins sans que nous ayons à les exprimer clairement.

Les 4 piliers d'une demande efficace

Pour maximiser vos chances d'être entendu, votre requête doit répondre à quatre critères fondamentaux :

Étape 1 : Formuler une demande POSITIVE

- Dites ce que vous voulez, et non ce que vous ne voulez plus.
- Le cerveau humain traite difficilement les négations (ex: "Ne fais pas de bruit" est moins clair que "Peux-tu porter ton casque ?").

- Exemple : Remplacez "Ne sois pas en retard" par "Peux-tu arriver à 19h précises ?".

Étape 2 : Être CONCRET et précis

- Utilisez un langage d'action observable.
- Évitez les concepts abstraits comme "être investi" ou "être responsable".
- Exemple : Remplacez "Aide-moi un peu plus" par "Peux-tu sortir les poubelles tous les mardis soir ?".

Étape 3 : S'assurer que la demande est RÉALISABLE

- Vérifiez que la personne a les moyens, le temps et les capacités de répondre à votre demande ici et maintenant.
- Une demande impossible crée de la frustration et un sentiment d'échec chez l'autre.

Étape 4 : Rester NÉGOCIABLE

- C'est ce qui différencie la demande de l'exigence.
- Soyez prêt à entendre un "non". Si vous n'acceptez pas le refus, vous êtes dans le pouvoir et non dans la connexion.
- Si l'autre dit non, cherchez quel est son besoin insatisfait derrière ce refus pour trouver une solution commune.

Méthode pratique : Formuler une action précise

Pour transformer une plainte en action, suivez ce protocole simple :

- Identifiez le besoin : "J'ai besoin d'ordre."
- Traduisez en action : "Peux-tu ranger tes chaussures dans le placard ?"
- Ajoutez un délai : "... avant que nous passions à table ?"
- Vérifiez l'accord : "Est-ce que c'est possible pour toi ?"

LE CONSEIL PRO : Pour savoir si votre demande a été bien comprise, n'hésitez pas à demander une "reformulation" avec empathie. Vous pouvez dire : "Pour être sûr d'avoir été clair, pourrais-tu me dire ce que tu as entendu de ma demande ?". Cela évite bien des conflits basés sur des malentendus techniques !

Chapitre 6

La Paix Intérieure : Pratiquer l'auto-empathie au quotidien

Module : La Paix Intérieure - Pratiquer l'auto-empathie au quotidien

L'auto-empathie est le socle de la Communication Non-Violente (CNV). Avant de vouloir communiquer avec les autres, il est essentiel de savoir écouter ce qui se passe en nous. Ce module vous apprend à transformer votre dialogue interne pour passer du jugement à la bienveillance.

I. Calmer son critique intérieur

Le "critique intérieur" est cette petite voix qui utilise des mots comme "je devrais", "je suis nul" ou "c'est de ma faute". Voici comment le désarmer :

Étape 1 : Identifier les jugements

- Prenez conscience des étiquettes que vous vous collez (ex: "je suis trop lent", "je manque de courage").
- Reconnaissez que ces jugements sont des expressions tragiques de besoins non satisfaits.
- Notez les phrases qui tournent en boucle dans votre esprit sans les censurer.

Étape 2 : Traduire le jugement en besoin

- Derrière chaque reproche se cache une valeur importante pour vous.
- Si vous vous dites "Je suis égoïste", demandez-vous : "Quel besoin n'est pas nourri ?" (Peut-être un besoin de contribution ou de partage).

- Remplacez le "Je suis..." par "Je me sens... parce que j'ai besoin de..."

II. Clarifier ses blocages par le dialogue interne

Lorsque vous vous sentez "coincé" ou tendu, utilisez la méthode OSBD (Observation, Sentiment, Besoin, Demande) tournée vers vous-même :

Étape 1 : L'Observation neutre

- Décrivez la situation sans juger : "J'ai passé deux heures sur ce dossier sans avancer".
- Évitez les interprétations : ne dites pas "J'ai procrastiné", restez sur les faits factuels.

Étape 2 : Identifier le Sentiment et le Besoin

- Identifiez l'émotion exacte : Est-ce de la frustration, de la peur ou de la fatigue ?
- Reliez ce sentiment à un besoin : "Je me sens découragé parce que j'ai besoin de clarté et de soutien".

Étape 3 : La Demande à soi-même

- Formulez une action concrète, positive et immédiate pour vous aider.
- Exemple : "Est-ce que je serais d'accord pour faire une pause de 10 minutes maintenant ?"
- La demande doit être réalisable et ne pas ressembler à un ordre.

III. Se reconnecter à soi avant de réagir à une agression

Face à une critique ou une agression extérieure, le réflexe est souvent l'attaque ou la fuite. L'auto-empathie permet de retrouver son espace de liberté.

Étape 1 : Pratiquer l'arrêt d'urgence

- Dès que vous sentez une tension physique (gorge serrée, mains moites), stoppez tout.
- Prenez trois respirations profondes pour ramener votre attention à l'intérieur de votre corps.
- Dites-vous intérieurement : "Je prends un instant pour moi avant de répondre".

Étape 2 : Écouter sa propre réaction

- Accueillez ce que l'autre a déclenché en vous : "Je me sens blessé car j'ai besoin de respect et de reconnaissance".
- Donnez-vous de l'empathie en premier : validez votre propre douleur sans chercher qui a tort ou raison.

Étape 3 : Choisir sa réponse

- Une fois calme, demandez-vous : "Qu'est-ce que je veux vraiment privilégier ? La relation ou avoir raison ?"
- Parlez seulement quand vous êtes capable d'exprimer vos besoins sans attaquer ceux de l'autre.

LE CONSEIL PRO : Pratiquez l'auto-empathie "préventive". Chaque soir, notez un moment de la journée où vous avez été dur avec vous-même et réécrivez la scène en utilisant le langage des besoins. Plus vous vous entraînez à froid, plus l'auto-empathie deviendra un réflexe naturel dans les moments de stress.

Chapitre 7

L'Écoute Magique : Entendre ce qui n'est pas dit

L'Écoute Magique : Entendre ce qui n'est pas dit

Dans la Communication NonViolente (CNV), l'écoute n'est pas une simple attente passive. C'est un acte généreux qui consiste à offrir son attention pleine et entière pour permettre à l'autre de s'exprimer jusqu'au bout.

Étape 1 : Offrir une présence silencieuse et totale

Avant même de prononcer un mot, votre posture et votre silence sont vos meilleurs outils. Il s'agit de "donner de l'espace" à l'autre.

- Faire le vide mental : Mettez de côté vos propres jugements, vos analyses et vos souvenirs personnels.
- Maintenir un contact visuel doux : Montrez que vous êtes là, ici et maintenant, sans être intrusif.
- Respecter les pauses : Ne comblez pas le silence dès que l'autre s'arrête de parler. Souvent, c'est dans ces instants que les choses les plus profondes émergent.
- Adopter une attitude corporelle ouverte : Décroisez les bras et orientez votre corps vers votre interlocuteur.

Étape 2 : Reformuler les sentiments et les besoins

L'écoute active en CNV ne consiste pas à répéter comme un perroquet, mais à refléter l'essence de ce que l'autre vit.

- Identifier le sentiment : Cherchez l'émotion derrière les mots (tristesse, colère, peur, joie).
- Identifier le besoin : Reliez ce sentiment à un besoin universel (respect, soutien, autonomie, clarté).
- Utiliser des hypothèses : Posez des questions au lieu d'affirmer. Utilisez des formules comme : "Est-ce que tu te sens... parce que tu as besoin de... ?"
- Exemple concret : Si un ami dit "On ne m'écoute jamais dans cette équipe !", reformulez par : "Te sens-tu découragé parce que tu as besoin de considération pour ton travail ?"

Étape 3 : Éviter les pièges classiques (les "bloqueurs" d'empathie)

Par réflexe ou par envie d'aider, nous utilisons souvent des réactions qui coupent la connexion émotionnelle. Apprenez à les repérer pour les éviter :

- Conseiller : "À ta place, je ferais..." (Cela dépossède l'autre de sa capacité à trouver sa solution).
- Rassurer ou minimiser : "Ne t'inquiète pas, ce n'est rien, ça va passer." (Cela nie la douleur de l'autre).
- Surenchérir (Moi aussi) : "Oh, c'est comme moi quand j'ai..." (L'attention est détournée de l'interlocuteur vers vous).
- Interroger (L'interrogatoire) : "Et il a dit quoi ? Et tu étais où ?" (On se focalise sur les faits plutôt que sur le ressenti).
- Expliquer ou se justifier : "J'aurais bien voulu, mais j'avais trop de travail." (Cela ferme la porte à l'empathie).

LE CONSEIL PRO : L'écoute magique commence quand vous arrêtez de vouloir "réparer" la situation ou la personne. Contentez-vous d'être le miroir bienveillant de ses émotions. Si vous ne savez pas quoi dire, une simple phrase comme "Je suis là, je t'écoute" est souvent plus puissante que n'importe quel conseil technique.

Chapitre 8

Désamorcer la Bombe : Gérer les conflits avec sérénité

Module : Désamorcer la Bombe : Gérer les conflits avec sérénité

Dans l'approche de la Communication NonViolente (CNV), un conflit n'est pas une guerre à gagner, mais un signal d'alarme indiquant que des besoins fondamentaux ne sont pas satisfaits. Ce module vous apprend à transformer une explosion imminente en une opportunité de dialogue.

Étape 1 : Interrompre l'escalade (Le bouton "Pause")

Quand le ton monte, la biologie prend le dessus : notre cerveau bascule en mode "survie" (attaque ou fuite). Il est alors impossible de réfléchir de manière constructive.

- Repérez les signaux physiques : Rythme cardiaque qui s'accélère, mâchoires contractées ou sensation de chaleur.
- Déclarez un "Time-out" : N'essayez pas de résoudre le problème à chaud. Dites : « Je me sens trop tendu pour continuer sereinement, je propose qu'on s'arrête 15 minutes pour se calmer. »
- Ne partez pas sans explication : Le silence soudain est perçu comme une agression. Précisez toujours que vous revenez pour préserver la relation.
- Pratiquez la respiration consciente : Pendant la pause, concentrez-vous sur votre souffle pour faire redescendre votre système nerveux.

Étape 2 : Passer de l'opposition à la coopération

L'opposition naît souvent d'un langage de jugement (critiques, étiquettes). La coopération naît du partage de ce qui est vivant en nous.

- Traduisez les reproches : Derrière chaque "Tu es toujours en retard", entendez un besoin de considération ou d'organisation.

- Utilisez le "JE" : Remplacez le "Tu m'énerves" par « Je me sens frustré parce que j'ai besoin de clarté ».

- Cherchez l'intention positive : Partez du principe que l'autre cherche à satisfaire un besoin, même s'il s'y prend très mal.

- Validez le ressenti de l'autre : Avant de donner votre version, reformulez ce que vous avez entendu : « Si je comprends bien, tu te sens découragé parce que tu aurais besoin de soutien ? »

Étape 3 : Rester centré face à l'agressivité

Faire face à une personne en colère demande une posture intérieure solide. Il s'agit de ne pas prendre l'attaque personnellement.

- Pratiquez l'auto-empathie : Identifiez en silence ce que vous ressentez (peur, colère, tristesse) pour ne pas vous laisser submerger par l'émotion de l'autre.

- Visualisez un bouclier d'empathie : Imaginez que les mots agressifs ne sont que des expressions tragi-ques de besoins non satisfaits. Ils ne vous définissent pas.

- Évitez de vous justifier : Se justifier face à quelqu'un en colère est perçu comme une dénégation de son émotion. Écoutez d'abord, parlez ensuite.

- Utilisez des phrases de "maintien" :

- « Je vois que c'est vraiment important pour toi. »

- « Je veux vraiment comprendre ce qui se passe pour toi en ce moment. »
- « Est-ce que tu peux m'aider à comprendre quel est ton besoin prioritaire là tout de suite ? »

LE CONSEIL PRO : Ne cherchez jamais à avoir raison pendant une dispute. Rappelez-vous cette question de Marshall Rosenberg : « Préférez-vous avoir raison ou être heureux ? ». Le but du désamorçage est de rétablir la connexion humaine avant de chercher une solution technique au problème.

Chapitre 9

L'Honnêteté Radicale : Dire sa vérité sans blesser

L'Honnêteté Radicale : Dire sa vérité sans blesser

L'honnêteté radicale, telle que définie par Marshall Rosenberg, n'est pas une autorisation à être brutal ou cassant. C'est l'art d'exprimer ce qui se passe en nous avec une transparence totale, tout en préservant la qualité de la relation.

Étape 1 : Remplacer le "Tu qui tue" par le "Je qui relie"

L'une des plus grandes sources de conflit est l'utilisation du "Tu" accusateur. Lorsque nous disons "Tu es toujours en retard", l'autre se sent attaqué et se ferme instantanément.

- Le problème du "Tu" : Il porte un jugement, une étiquette ou une critique. Il déclenche les mécanismes de défense (attaque ou fuite).
- La force du "Je" : Il permet de parler de votre expérience interne sans pointer du doigt. Vous reprenez la responsabilité de vos émotions.
- Exemple concret : Remplacez "Tu ne m'écoutes jamais !" par "Je me sens frustré car j'ai besoin d'être entendu quand je partage mes difficultés."

Étape 2 : La structure pour exprimer un mécontentement

Pour dire une vérité difficile sans blesser, suivez la structure rigoureuse de la Communication Non-Violente (CNV) en quatre points clés :

- L'Observation neutre : Décrivez les faits comme une caméra le ferait. Évitez les mots comme "toujours", "jamais" ou "trop".

- Le Sentiment : Nommez l'émotion précise (tristesse, agacement, inquiétude) en évitant les faux sentiments comme "je me sens trahi" (qui est une interprétation du comportement de l'autre).

- Le Besoin : Identifiez le besoin universel non satisfait (respect, clarté, soutien, repos).

- La Demande : Formulez une action concrète, positive et réalisable immédiatement.

Étape 3 : Poser des limites fermes sans rompre le lien

Savoir dire "non" est essentiel pour maintenir son intégrité. Une limite ferme n'est pas un mur de glace, mais une protection de votre espace personnel.

- Valider la relation : Commencez par affirmer l'importance de l'autre ("Je tiens beaucoup à notre collaboration...").

- Énoncer la limite clairement : Soyez direct sans vous justifier de manière excessive. La justification affaiblit souvent la limite.

- Proposer une alternative : Si possible, offrez une option qui respecte votre besoin ("Je ne peux pas t'aider sur ce dossier ce soir, mais nous pouvons en parler demain matin à 9h").

- Maintenir l'empathie : Écoutez comment l'autre reçoit votre limite, sans pour autant céder.

Étape 4 : Pratiquer l'auto-empathie avant de parler

Avant d'entamer une conversation "radicale", assurez-vous d'être au clair avec vous-même pour éviter que votre colère ne déborde.

- Identifiez votre météo intérieure : Suis-je calme ou en mode "réaction" ?

- Clarifiez votre intention : Est-ce que je veux avoir raison, ou est-ce que je veux

enrichir la relation ?

- Préparez vos mots : Notez mentalement ou sur papier votre structure Observation-Sentiment-Besoin-Demande.

LE CONSEIL PRO : Ne confondez pas "honnêteté" et "opinion". Dire "Je trouve que tu es égoïste" est une opinion (et une attaque). Dire "Je me sens démunie car j'ai besoin de partage dans les tâches ménagères" est une honnêteté radicale. L'honnêteté parle de VOUS, jamais du caractère de l'autre.

Chapitre 10

Dire Non pour dire Oui : La puissance des limites

Pourquoi dire « Non » est un acte de respect envers soi et l'autre

Dans l'approche de la Communication Non-Violente (CNV), un « non » n'est jamais une fin en soi. C'est l'expression d'un besoin précieux qui demande à être entendu à ce moment précis.

- Le respect de soi : Dire non, c'est dire « oui » à l'un de vos besoins fondamentaux (repos, intégrité, temps, clarté).
- L'honnêteté dans la relation : En refusant ce que vous ne pouvez pas donner de bon cœur, vous évitez de nourrir de la rancœur ou de l'amertume envers l'autre.
- La confiance mutuelle : Quand vous savez dire non, votre « oui » prend une valeur immense car l'autre sait qu'il est authentique.

Comment refuser une demande sans culpabilité

La culpabilité naît souvent de la peur de blesser ou de décevoir. Pour la dépasser, il faut déplacer son attention de l'action (le refus) vers la motivation profonde (le besoin).

Étape 1 : Identifier le « Oui » derrière votre « Non »

- Demandez-vous : « À quoi suis-je en train de dire OUI quand je dis non à cette demande ? »
- Exemple : Je dis non à cette soirée (l'action) car je dis oui à mon besoin de repos (le besoin).

Étape 2 : Communiquer avec le processus OSBD

Utilisez la structure de Marshall Rosenberg pour clarifier votre position :

- Observation : Énoncez les faits neutres (ex: « Tu me demandes de t'aider sur ce dossier pour demain »).
- Sentiment : Partagez ce que vous ressentez (ex: « Je me sens inquiet et fatigué »).
- Besoin : Nommez le besoin qui motive le refus (ex: « J'ai besoin de préserver mon énergie et de calme »).
- Demande (ou proposition) : Restez ouvert au lien (ex: « Serais-tu d'accord pour qu'on en reparle après-demain ? »).

Étape 3 : Sortir du piège de la justification

- Ne vous perdez pas dans de longues excuses qui sonnent faux.
- Restez ancré dans la sincérité de votre limite actuelle.
- Rappelez-vous : Vous refusez une demande, pas une personne.

Transformer un refus en une opportunité de dialogue

Le but de la CNV est que les besoins de chacun soient satisfaits. Un « non » est le début d'une recherche créative de solutions.

Étape 1 : Accueillir la réaction de l'autre avec empathie

- Écoutez le besoin de l'autre qui se cache derrière sa déception.
- Utilisez des phrases comme : « Est-ce que tu te sens déçu parce que tu avais vraiment besoin de soutien pour ce projet ? »
- Valider son ressenti ne signifie pas céder, mais maintenir le lien de cœur à cœur.

Étape 2 : Explorer des stratégies alternatives

- Une fois que les deux besoins sont identifiés (ex: son besoin de soutien vs votre besoin de repos), cherchez une troisième voie.
- Posez la question : « Comment pourrions-nous faire pour que ton besoin de soutien soit nourri sans que je sacrifie mon repos ? »
- Envisagez de déléguer, de différer ou de modifier la forme de l'aide demandée.

LE CONSEIL PRO : Ne dites jamais un « non » sec. Terminez toujours votre refus par une question ouverte qui montre que vous tenez à la relation. Par exemple : « Je ne peux pas t'aider ce soir car j'ai besoin de temps pour ma famille, mais comment pourrais-je contribuer à ton projet d'une autre manière qui respecterait cet équilibre ? »

Chapitre 11

Harmonie au Travail : Communication et leadership bienveillant

Module : Harmonie au Travail – Communication et leadership bienveillant

Ce module vous apprend à transformer vos interactions professionnelles en utilisant les principes de la Communication Non-Violente (CNV). L'objectif est de passer d'un modèle de pouvoir "sur" les autres à un modèle de pouvoir "avec" les autres.

I. Donner des feedbacks constructifs avec la méthode OSBD

Le feedback est un outil de croissance, pas une critique. Pour qu'il soit bien reçu, il doit s'appuyer sur des faits précis et des besoins clairs.

Étape 1 : Observer sans évaluer

- Décrivez les faits objectifs comme si vous étiez une caméra.
- Évitez les généralisations comme "Tu es toujours en retard" ou "Ton travail est bâclé".
- Exemple : "J'ai remarqué que le rapport a été envoyé avec deux jours de retard par rapport à l'échéance."

Étape 2 : Exprimer son sentiment

- Partagez votre ressenti professionnel sans accuser l'autre.
- Utilisez le "Je" pour assumer la responsabilité de vos émotions.
- Exemple : "Je me sens inquiet pour la suite du projet" plutôt que "Tu m'inquiètes".

Étape 3 : Identifier le besoin

- Reliez votre sentiment à un besoin universel non satisfait dans le cadre du travail.
- Exemple : "J'ai besoin de clarté et de fiabilité pour organiser mon propre planning."

Étape 4 : Formuler une demande positive et concrète

- Demandez une action réalisable, précise et négociable.
- Exemple : "Serait-tu d'accord pour m'avertir 24h à l'avance si tu penses ne pas pouvoir respecter le prochain délai ?"

II. Gérer les réunions avec les outils de la CNV

Les réunions deviennent souvent des lieux de tension. La CNV permet de restaurer l'efficacité et l'écoute mutuelle.

Étape 1 : Instaurer une météo de début

- Commencez par un tour de table rapide où chacun exprime son état d'esprit du moment.
- Cela permet de prendre en compte l'aspect humain avant de passer aux dossiers techniques.

Étape 2 : Pratiquer l'écoute empathique

- Si un conflit surgit, reformulez les propos de l'interlocuteur avant de répondre.
- Cherchez à comprendre le besoin caché derrière une plainte ou une attaque.
- Utilisez des phrases comme : "Si je comprends bien, ton besoin de soutien n'est pas rempli actuellement ?"

Étape 3 : Co-construire les solutions

- Ne cherchez pas à avoir raison, cherchez une solution qui nourrit les besoins de l'équipe.

- Validez chaque décision en vérifiant que personne n'a d'objection majeure liée à un besoin fondamental.

III. Instaurer une culture de la confiance et de la reconnaissance

La motivation durable ne vient pas des primes, mais du sentiment d'être vu et apprécié pour sa contribution.

Étape 1 : Pratiquer la gratitude spécifique

- Remplacez le simple "Bravo" par une reconnaissance structurée.
- Citez l'action précise, le besoin qu'elle a satisfait chez vous et le sentiment de satisfaction qui en découle.
- Exemple : "Quand tu as pris la parole pour m'aider durant la présentation, j'ai ressenti du soulagement car mon besoin de solidarité a été comblé."

Étape 2 : Cultiver l'authenticité du leader

- Un leader bienveillant ose exprimer ses propres limites et doutes.
- Admettre une erreur renforce la sécurité psychologique de l'équipe.
- Encouragez le droit à l'erreur en le traitant comme une opportunité d'apprentissage collectif.

Étape 3 : Favoriser l'autonomie

- Faites confiance aux compétences de vos collaborateurs en leur laissant le choix des moyens pour atteindre les objectifs.

- Clarifiez les attentes (les besoins de l'entreprise) mais laissez de l'espace pour la créativité individuelle.

LE CONSEIL PRO : Avant chaque entretien difficile ou réunion importante, prenez 2 minutes pour vous demander : "Quelle est mon intention ? Est-ce d'avoir raison ou de préserver la connexion ?" Si votre intention est la connexion, vos mots deviendront naturellement des fenêtres.

Chapitre 12

La Force de la Gratitude : Célébrer la vie par les mots

La Force de la Gratitude : Célébrer la vie par les mots

Dans l'approche de la Communication NonViolente (CNV), la gratitude ne se résume pas à un simple automatisme de politesse. C'est un outil puissant pour nourrir nos relations et reconnaître comment les autres contribuent à notre bien-être.

Pourquoi la gratitude muscle votre bonheur

Exprimer et recevoir de la reconnaissance transforme durablement notre état d'esprit pour plusieurs raisons :

- Réorientation du regard : Elle nous apprend à focaliser notre attention sur ce qui fonctionne plutôt que sur ce qui manque.
- Neuroplasticité : Pratiquer la gratitude stimule la production de dopamine et de sérotonine, les hormones du bonheur.
- Renforcement du lien : Elle crée un climat de sécurité émotionnelle et de confiance mutuelle avec nos interlocuteurs.
- Sortie du jugement : En célébrant la vie, nous quittons le terrain des reproches pour celui de la célébration.

La Méthode Rosenberg : Exprimer un merci spécifique et sincère

Pour que votre gratitude ait un impact réel, Marshall Rosenberg propose de sortir des formules vagues (comme "C'est sympa ce que tu as fait") pour utiliser une structure en trois composantes précises :

Étape 1 : L'action concrète (L'Observation)

Décrivez précisément ce que la personne a fait, sans évaluation ni jugement, qui a contribué à votre bien-être.

- Exemple : "Quand tu as pris l'initiative de ranger la cuisine hier soir après le dîner..."

Étape 2 : Votre ressenti (Le Sentiment)

Partagez l'émotion agréable que vous avez ressentie au moment de l'action ou au moment où vous en parlez.

- Exemple : "...je me suis senti vraiment soulagé et détendu."

Étape 3 : Le besoin satisfait (Le Besoin)

Nommez le besoin fondamental qui a été nourri par cette action. C'est le cœur de la connexion.

- Exemple : "...parce que j'avais un grand besoin de soutien et de repos après ma journée."

Rituel quotidien : Ancrer la communication positive

Pour transformer la gratitude en une véritable hygiène de vie, intégrez ces exercices simples dans votre routine :

Le Carnet des "Petites Victoires"

- Chaque soir, notez trois moments de la journée pour lesquels vous avez de la gratitude.

- Pour chaque moment, appliquez la structure : Action / Sentiment / Besoin.

- Relisez vos notes en fin de semaine pour constater la richesse de votre quotidien.

Le Message de Reconnaissance Inattendu

- Choisissez une personne de votre entourage (collègue, ami, famille).
- Envoyez-lui un court message (SMS, mail ou papier) en utilisant la formule spécifique vue précédemment.
- Observez l'effet que cela produit sur vous au moment où vous l'écrivez.

La Gratitude envers soi-même

- Prenez deux minutes par jour pour vous remercier d'avoir agi en accord avec vos valeurs.
- Dites-vous : "Je suis fier(e) d'avoir fait [Action], je me sens [Sentiment] car cela nourrit mon besoin de [Besoin]."

LE CONSEIL PRO : Évitez d'utiliser la gratitude pour "récompenser" quelqu'un dans le but qu'il recommence (manipulation). Exprimez-la uniquement pour célébrer le plaisir que son action vous a procuré. La gratitude sincère n'attend rien en retour, elle constate simplement que la vie est plus belle grâce à l'autre.

FIN

Merci d'avoir lu "Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)"

Une œuvre écrite par Fusianima Expert

[Lire la version interactive et commenter](#)

[Découvrir les autres œuvres de l'auteur](#)