

« Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) » de Marshall Rosenberg – (dépôt légal février 2005)

1. L'élan du cœur

« Ce que je recherche dans la vie, c'est la bienveillance, un échange avec les autres motivé par un élan du cœur réciproque ».

La CNV repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes. Elle n'innove pas, et tous ses principes sont connus depuis des siècles. Son objectif est de nous rappeler ce qui fait la valeur profonde des interactions humaines et de nous aider à les vivre avec cette conscience.

La CNV aiguise notre sens de l'observation et nous incite à identifier les comportements et les situations qui nous touchent. Nous apprenons ainsi à définir et à formaliser clairement ce que nous souhaitons dans une situation donnée. Pour élémentaire qu'elle paraisse, cette démarche est un puissant moyen de transformation.

J'ai mis au point la CNV pour apprendre à porter mon attention – ou orienter ma conscience – sur ce qui pourrait me livrer ce que je recherche. Or ce que je recherche dans la vie c'est la bienveillance et un échange avec les autres motivé par un élan du cœur réciproque.

La démarche de la CNV :

- J'observe un comportement concret qui affecte mon bien-être
- Je réagis à ce comportement par un sentiment
- Je cerne les désirs, besoins ou valeurs qui ont éveillé ce sentiment
- Je demande à l'autre des actions concrètes qui contribuent à mon bien-être

Exprimer notre sincérité en utilisant ces 4 composantes, écouter avec empathie en utilisant ces 4 composantes.

Témoignage : « Il y a qq temps, elle m'a confié que ***c'était en l'écoutant et en l'aidant à chercher ce qui lui permettrait de se faire plaisir au quotidien***, que je l'avais le mieux soutenue ».

Un médecin parisien : « Je m'étonne toujours de constater à quel point elle (la CNV) s'intègre à ma pratique de médecin. Et à mesure que je m'investis dans la démarche de la CNV, ***je retrouve plus d'énergie et de plaisir dans mon travail.*** »

Je me sens privilégié de pouvoir transmettre à des individus des quatre coins de la planète un processus de communication qui leur permette de prendre conscience de leur capacité d'action et de la joie qu'elle procure.

La CNV nous aide à renouer avec nous-mêmes comme avec les autres. ***La CNV suscite qualité d'écoute, respect et empathie et fait naître un courant de générosité réciproque.***

2. Quand la communication entrave la bienveillance

La communication aliénante nous enferme dans un monde où tout est polarisé entre le bien et le mal.

Notre analyse d'autrui est en fait l'expression de nos propres besoins et sentiments.

Jugements de valeurs = qualités auxquelles nous attachons de l'importance dans notre vie et que nous tenons pour essentielles. Par exemple l'honnêteté, la liberté, la paix. Ils reflètent nos convictions sur la façon de servir au mieux la vie.

Jugements moralisateurs = portent sur les gens et les comportements qui ne sont pas dans la lignée de nos jugements de valeurs.

Au lieu de dire « la violence est un mal et les gens qui tuent sont mauvais » nous pourrions dire « je redoute l'usage de la violence pour résoudre les conflits. Je tiens à résoudre les conflits humains par d'autres moyens ».

Cataloguer et juger les autres favorise la violence. (Verbale, psychologique ou physique)

Faire des comparaisons est une forme de jugement. Dès que nous nous comparons nous commençons à nous sentir mal.

Refus de la responsabilité : les tournures telles que « il faut » ou « tu me » favorisent notre refus d'assumer la responsabilité de nos propres sentiments et pensées.

Nous sommes dangereux quand nous ne sommes pas conscients que nous sommes responsables de nos actes, de nos pensées et de nos sentiments.

Il n'est pas en notre pouvoir de faire faire qqch à qqn.

Lorsque nous sommes reliés à nos sentiments et à nos besoins, nous, les êtres humains, nous ne constituons plus des sujets dociles et soumis.

3. Observer sans évaluer

Lorsque nous amalgamons observation et évaluation, notre interlocuteur risque d'entendre une critique.

La plus haute forme de l'intelligence humaine c'est d'observer sans évaluer (philosophe indien J. Krishnamurti)

Attention qd on emploie Jamais, toujours, tout le temps, souvent, rarement... qui suscitent une réaction de défense. S'appliquer à être plus précis et factuel

Voir exemples d'observation et évaluation p. 55

4. Identifier et exprimer ses sentiments

Exprimer notre vulnérabilité peut aider à résoudre des conflits.

« Avoir le sentiment... », « sentir que... » sont le plus souvent suivis de pensées, d'opinions ou d'expressions mentales.

=> **Se demander « qu'est-ce que j'éprouve ? » ou « qu'est-ce que l'autre ressent dans cette situation ? »**

« Je suis... » ou « Je me sens... » sont généralement suivis d'adjectifs qui expriment nos sentiments.

Exemple : « je me sens nulle à la guitare » devient :

« Je suis déçue par mes talents de guitariste »

« Je suis impatiente de progresser »

« Je suis mécontente de la façon dont je joue »

Certains adjectifs comme « ignoré » expriment davantage notre interprétation des actes d'autrui (projection) que ce que nous ressentons.

Cf liste p. 65

5. Assumer la responsabilité de ses sentiments

Quand on entend un message négatif, on a 4 façons de l'accueillir :

- Se sentir fautif (on y entend un reproche, une critique). Cela nous fait baisser dans notre estime de soi, en favorisant la honte, la culpabilité, la dépression.
- Rejeter la faute sur l'autre : nous risquons alors d'éprouver de la colère
- Porter notre attention sur nos propres sentiments et besoins
- Porter notre attention sur les sentiments et besoins de l'autre – Dans ce cas, répondre par une question qui fait une hypothèse de sentiments reliés à un besoin non satisfait.

Relier nos sentiments à nos propres besoins, désirs, attentes, valeurs ou pensées.

Exemples : « J'étais déçue **parce que je voulais...** » « J'étais exaspérée **parce que je me disais que...** »

« Je me sens ... **parce que j'aimerais...** »

Les jugements portés sur les autres sont les expressions détournées de nos propres besoins insatisfaits.

Lorsque nous exprimons indirectement nos besoins, l'autre entend une critique.

Si nous exprimons nos besoins, nous augmentons nos chances qu'ils soient satisfaits.

Quand on parle de ses besoins plutôt que des torts de l'autre, il devient bcp plus facile de trouver des moyens de satisfaire tout le monde.

Si nous n'accordons pas de valeur à nos besoins, les autres ne leur en accorderont pas davantage.

De l'esclavage affectif à la libération affective :

1^{ère} phase : nous nous croyons responsable des sentiments des autres. Nous pensons devoir en permanence nous efforcer de faire plaisir à l'autre.

2^{ème} phase : exécration : nous éprouvons de la colère. Nous ne voulons plus endosser la responsabilité des sentiments d'autrui. Nos besoins continuent de nous inspirer une certaine crainte et un sentiment de culpabilité. Nous refusons d'admettre que les sentiments et les besoins des autres nous importent.

Il nous fait apprendre à affirmer nos besoins sereinement tout en respectant ceux des autres.

3^{ème} phase : la libération affective : nous prenons la responsabilité de nos intentions et de nos actes. Nous réagissons aux besoins des autres par bienveillance et jamais par crainte, culpabilité ou honte.

Nous exposons clairement ce que nous voulons, tout en montrant que nous tenons aussi à ce que les besoins des autres soient satisfaits.

6. Demander ce qui contribuerait à notre bien-être

Utiliser un langage d'action positif, qui exprime une action concrète.

Parfois on demande ce qu'on ne veut pas.

Eviter les formulations vagues, abstraites ou ambiguës.

Cf l'histoire de l'homme tombé à l'eau qui demande à son chien resté sur le bord « Médor ! Va demander de l'aide ! » et sur l'image d'après on voit le chien chez un psychanalyste.

Je suis persuadé que nous sombrons dans la dépression parce que nous n'obtenons pas ce que nous voulons, et ***nous n'obtenons pas ce que nous voulons parce que nous n'avons jamais appris à l'obtenir.*** Nous avons en revanche appris à être des enfants modèles.

Formuler une demande consciemment. Plus nous sommes au clair avec ce que nous voulons en retour, plus nous avons de chances de l'obtenir.

Les demandes qui ne sont pas accompagnées de sentiments et des besoins de celui qui parle peuvent être entendues comme des exigences.

Demander un retour : demander à l'autre de restituer dans ses propres mots ce qu'il nous a entendu dire. Cela nous offre une occasion de reformuler les éléments de notre message pour remédier aux éventuels écarts ou oublis.

Préciser qu'il ne s'agit pas de tester la capacité d'écoute de notre interlocuteur :

- Lui manifester de l'empathie s'il ne veut pas restituer notre message.
- Le remercier lorsqu'il s'efforce de le faire

Demander de la sincérité

Après avoir pris le risque d'exprimer nos sentiments et nos besoins, nous voulons souvent savoir :

- Ce que notre interlocuteur ressent
- Ce qu'il pense (être précis et cadrer la réponse)
- S'il est disposé à une action spécifique

Lorsque notre interlocuteur entend une exigence, il ne voit que 2 possibilités : la soumission ou la révolte. Dans un cas comme dans l'autre, il considère que le demandeur exerce une pression et il se trouve donc moins disposé à répondre avec bienveillance à la demande.

Exigence ou demande : Nous voyons si notre interlocuteur émet une demande ou une exigence à la façon dont il accueille un refus :

- C'est une exigence s'il porte une critique ou un jugement par rapport à notre réponse.
- C'est une exigence s'il essaie de culpabiliser l'autre. Par exemple s'il vit notre refus comme un rejet.
- C'est une demande s'il manifeste de l'empathie pour nos besoins

Nous pouvons préciser que nous apprécierions que notre interlocuteur n'accède à notre demande que s'il y est vraiment disposé.

Définir l'objectif derrière notre demande :

Notre demande ne peut être entièrement sincère que si nous sommes conscients de l'objectif qui la motive.

Dès lors que les autres comprennent que nous nous attachons en premier lieu à la qualité de la relation et que nous attendons de ce processus qu'il satisfasse aussi bien leurs besoins que les nôtres, ils peuvent être assurés que nos demandes sont sincères et ne dissimulent aucune exigence.

A partir du moment où nous étiquetons les individus, nous avons tendance à adopter à leur égard un comportement qui provoque précisément l'attitude qui nous contrarie (l'étiquette), ce que nous interprétons comme une confirmation de notre diagnostic (*projection qui influence la relation*)

La quatrième composante de la CNV attire notre attention sur ce qui enrichit notre vie et celle des autres et nous invite à formuler mutuellement des demandes claires.

Déclarer ce que nous voulons vraiment, plutôt que ce que nous ne voulons pas ou plus.

7. Recevoir avec empathie

Selon le philosophe chinois Tchouang-Tseu, ***l'empathie véritable exige que l'on écoute de tout son être.*** Cela requiert un état de vacuité de toutes les facultés. Alors l'être tout entier est à l'écoute et l'on parvient à saisir ce qui est là, devant soi, ce qui ne peut jamais être entendu par l'oreille ou compris par l'esprit.

Martin Buber, philosophe israélien d'origine autrichienne, **décrit cette qualité de présence** : « Malgré toutes les ressemblances, toute situation de vie a, comme un nouveau-né, un visage unique, qui n'a jamais existé auparavant et que l'on ne retrouvera jamais plus. Elle appelle une réaction qui ne peut être préméditée. Elle ne demande rien qui appartienne au passé. Elle appelle une présence, une responsabilité. Elle appelle l'être tout entier. »

L'empathie veut que nous portions toute notre attention sur le message de l'autre, **que nous accordions à l'autre le temps et l'espace dont il a besoin pour s'exprimer pleinement** et se sentir compris.

Lorsqu'on a besoin d'empathie, on ne veut ni être rassuré ni obtenir une recette miracle. => demander avant d'offrir des conseils ou des propos rassurants.

Dès lors que nous pensons devoir résoudre des situations et reconforter les autres, nous ne pouvons plus être présents.

L'approche intellectuelle entrave l'empathie. : lorsque nous analysons ses paroles et que nous cherchons à les intégrer à nos théories, nous observons l'autre, mais nous ne sommes pas avec lui.

=> L'empathie est avant tout fondée sur la présence.

En CNV, quels que soient les mots que l'individu choisisse pour s'exprimer, nous écoutons ses observations, ses sentiments et ses besoins, et ce qu'il demande afin que sa vie soit plus belle.

Ecouter ce dont nos interlocuteurs ont besoin plutôt que ce qu'ils pensent de nous.

Paraphraser, reformuler donne à l'autre le temps de réfléchir à ce qu'il a dit et lui fournit une occasion de plonger plus profondément en lui-même.

Préférer « Veux-tu parler du nombre de soirées où j'étais absent la semaine dernière » plutôt que « A quoi fais-tu référence ? »

Préférer « Es-tu blessé parce que tu aurais aimé obtenir plus de reconnaissance pour tes efforts ? » plutôt que « Comment te sens-tu ? » « Pourquoi te sens-tu ainsi ? »

Préférer « veux-tu que je te dise pourquoi je t'ai dit cela ? » plutôt que « Que veux-tu que je fasse ? »

Lorsque nous demandons des informations, commencer par exprimer les sentiments et les besoins qui nous motivent.

Par exemple : « je me sens frustrée parce que je voudrais savoir plus précisément à quoi tu fais référence. Voudrais-tu me dire lesquels de mes actes t'ont amené à me considérer de la sorte ? »

Paraphraser les messages qui contiennent une forte charge émotionnelle et seulement quand cela contribue à plus de bienveillance et de compréhension.

Il doit être clair que nous voulons nous assurer d'avoir compris.

Quand nous arrivons à recevoir avec empathie un message difficile à recevoir, nous pouvons alors contribuer au bien-être de celui qui l'a émis.

Des études sur les négociations entre partenaires sociaux ont montré que l'on parvenait à résoudre deux fois plus rapidement les conflits lorsque chaque partie acceptait de répéter précisément ce qu'elle avait entendu dire par la partie adverse avant de répondre.

Comment être certain que nous avons bien écouté l'autre avec empathie ?

- Le premier signe est le soulagement qu'il ressent. Nous en prenons conscience en constatant un relâchement de nos propres tensions corporelles.
- Notre interlocuteur nous envoie un second signe, plus probant encore, lorsqu'il arrête de parler.

Nous pouvons toujours vérifier en demandant : « Y a-t-il autre chose que vous vouliez dire ? »

La douleur, obstacle à l'empathie : nous avons besoin d'empathie pour en donner :

Nous ne pouvons donner à quelqu'un ce dont nous manquons nous-mêmes. Il peut être nécessaire de faire d'urgence un retour sur nous, en écoutant ce qui se passe en nous, avec la même qualité de présence et d'attention que celles que nous offrons aux autres.

« Plus vous écoutez fidèlement votre voix intérieure, mieux vous entendrez ce qui se passe dehors »
Dag Hammarskjöld, ancien secrétaire des Nations Unies.

8. Le pouvoir de l'empathie

L'empathie nous permet de percevoir notre univers sous un jour nouveau et d'aller de l'avant.

Carl Rogers dit ceci : « Il est étonnant de voir à quel point tout ce qui semblait insoluble trouve une issue dès lors que quelqu'un écoute. A quel point ce qui semblait irrémédiablement confus se dénoue de façon relativement claire lorsqu'on est entendu ».

Les élèves étaient de plus en plus ouverts et nous parlaient des divers problèmes personnels qui affectaient leurs études. Plus ils en parlaient, plus ils étaient efficaces dans leur travail.

L'empathie et la capacité d'être vulnérable

Plus nous reconnaissons les sentiments et les besoins derrière les paroles de l'autre, moins nous avons peur de nous ouvrir à lui. C'est généralement parce que nous cherchons à donner de nous-mêmes une image sans faille que nous hésitons à exprimer notre vulnérabilité.

Nous en disons beaucoup en cherchant à entendre les besoins et les sentiments de l'autre.

Il ne faut jamais lancer de « mais » à la tête d'une personne en colère.

Accepter un refus avec empathie

En portant notre attention sur les sentiments et les besoins qui sous-tendent le refus de l'autre, nous prenons conscience des désirs qui l'empêchent de répondre favorablement à notre demande.

On peut par exemple demander ce qu'il lui faudrait pour se sentir en sécurité.

L'empathie pour redonner vie à une conversation

Le dialogue perd de sa vitalité lorsque nous nous déconnectons des sentiments et besoins qui motivent les paroles de l'autre et des demandes associées à ses besoins. C'est fréquent lorsque les personnes sont déconnectées de leurs propres besoins et inconscients de leurs sentiments, besoins, demandes.

Interrompre de façon empathique : « excusez-moi, je perds patience car j'aimerais me sentir plus proche de vous, mais notre conversation ne me permet pas d'y arriver. Je voudrais savoir si notre conversation satisfait vos besoins, et le cas échéant, lesquels. »

Il peut s'en suivre un long silence. Soit demander quelle en est la cause « êtes-vous contrariés parce que vous auriez aimé poursuivre cette conversation ? » soit attendre pour leur laisser le temps de réfléchir à leurs besoins.

Les propos qui ennuiant l'auditoire ennuiant aussi l'orateur. L'orateur préfère être interrompu plutôt que l'on fasse semblant de l'écouter.

L'empathie pour le silence : écouter les besoins et sentiments de celui qui se tait

9. Relions-nous à nous-mêmes avec bienveillance

C'est dans la manière dont nous nous traitons nous-mêmes que la CNV joue le rôle le plus important. Lorsque les jugements critiques que nous portons sur nous-mêmes nous empêchent de voir notre beauté intérieure, nous nous coupons de l'énergie divine qui est notre source.

Utilisons la CNV de manière à grandir et non à nous haïr.

Je suis préoccupé par la nature de l'énergie qui nous amène à changer. J'aimerais que le changement soit stimulé par un vrai désir de rendre la vie plus belle pour nous et pour les autres, et non par des énergies destructrices comme la honte et la culpabilité.

Si la manière dont nous nous évaluons nous conduit à ressentir de la honte (ou de la culpabilité), nous permettons à cette honte d'être le guide de notre évolution et de notre apprentissage.

La honte est une forme de haine de soi et les actes qui en résultent ne sont ni libres ni joyeux.

Lorsque nous utilisons les termes « je n'aurais pas dû ... » ou « j'aurais dû... », nous refusons d'apprendre parce que « devoir » implique que nous n'avons pas le choix. Or, lorsqu'on essaie de s'imposer une exigence, notre tendance est d'y résister, de se rebeller, parce que l'autonomie est menacée. C'est ainsi que les êtres humains fonctionnent face à la tyrannie. Et si nous nous soumettons à cette exigence, l'énergie que nous y consacrons est dépourvue de toute joie porteuse de vie.

Traduire les jugements envers nous-mêmes et nos exigences

Un principe de base en CNV consiste à estimer que, lorsque nous suggérons qu'une personne est en tort ou est mauvaise, nous voulons dire en réalité qu'elle n'agit pas en harmonie avec nos besoins.

Si cette personne que nous jugeons est nous-mêmes, nous disons dans ce cas « ***je ne suis pas en harmonie avec mes besoins lorsque je me comporte ainsi.*** ».

Notre défi lorsque nous accomplissons un acte qui n'est pas au service de la vie, consiste alors à nous évaluer d'une manière qui nous permettra d'évoluer à la fois dans le sens où nous souhaitons aller et dans le respect et la bienveillance pour nous-mêmes (plutôt que dans la haine de soi, la culpabilité ou la honte).

=> Quand nous nous jugeons, nous arrêter tout de suite et nous demander : « *quel est le besoin insatisfait qui s'exprime à travers ce jugement moral ?* ». Lorsque nous sommes reliés à ce ou ces besoins, nous constatons un changement très perceptible dans notre corps.

Le deuil en CNV consiste à se relier pleinement aux besoins insatisfaits et aux sentiments qui apparaissent lorsque nous avons été moins que parfaits.

Nous pardonner

=> Se demander : « Lorsque j'ai fait ce que je regrette à présent (maintenant), quels sont les besoins que j'essayais de combler ? »

Pour nous manifester de la compassion il est important de pouvoir embrasser avec empathie les deux parties de nous-mêmes : celle qui regrette un acte passé et celle qui a accompli l'acte.

Le processus du deuil et du pardon nous libère en nous permettant d'apprendre et de grandir.

Faire des choix motivés uniquement par le désir de contribuer à la vie plutôt que par la peur, la honte, la culpabilité, la peur, le devoir ou l'obligation.

Traduire « je dois » en « je choisis »

- 1^{ère} étape : quels sont les actes de votre vie que vous ne vivez pas comme un jeu ?
- 2^{ème} étape : insérer « je choisis de » devant chaque verbe de la liste
- 3^{ème} étape : tenter de trouver l'intention qu'il y a derrière ce choix en complétant la phrase ainsi : « Je choisis de ... parce que je veux... »

Chaque fois que nous faisons un choix, soyons conscient du besoin qu'il sert

Exemples :

- Pour l'argent
- Pour l'approbation (qd on reconnaît qu'on a choisi de mettre ses forces au service de la vie, et qu'on y est parvenu avec succès, cela nous procure une joie sincère que l'approbation des autres ne peut pas nous procurer)
- Pour échapper à la punition
- Pour éviter la honte
- Pour éviter la culpabilité
- Par obligation : le comportement le plus dangereux de tous consiste à faire des choses parce qu'on est censé les faire

En traduisant les « je dois » en « je choisis de » nous découvrons davantage de jeu et d'intégrité dans notre vie.

10. Exprimer pleinement la colère

Ne pas confondre la cause et le facteur déclenchant :

Le facteur déclenchant peut être extérieur, mais la cause nous appartient.

Nous ne sommes jamais en colère à cause de ce que les autres disent ou font.

Ce sont nos pensées (de reproches et de jugements) qui déclenchent notre colère.

Même si nous n'en sommes pas conscients, c'est dans notre passé que notre colère prend sa source.

Au lieu d'analyser mentalement les torts de l'autre, nous choisissons de renouer avec ce qu'il y a de plus vivant en nous. Cette énergie est palpable lorsque nous restons connectés à nos besoins.

Ce n'est pas le comportement d'autrui mais notre propre besoin qui suscite notre sentiment.

Lorsque nous jugeons l'autre, nous contribuons à la violence.

La colère peut être très utile si nous l'utilisons comme signal d'alarme : elle nous permet de prendre conscience qu'il y a chez nous un besoin insatisfait et que nos pensées actuelles diminuent nos chances de le satisfaire.

La colère accapare notre énergie et la détourne vers des actions punitives.

=> Remplacer l'expression « je suis en colère parce que tu... » par « je suis en colère parce que j'ai besoin de... ».

Exprimer la colère en 4 temps :

- s'arrêter, respirer
- identifier les jugements qui occupent nos pensées
- retrouver le contact avec nos besoins
- exprimer nos sentiments et nos besoins insatisfaits

Rester conscient des pensées violentes qui nous viennent à l'esprit sans les juger

Face à ceux qui entretiennent ce genre de pensées, j'ai appris à savourer bien plus la vie en me limitant à entendre ce qui est dans leur cœur, sans me laisser prendre au piège de ce qui est dans leur tête.

Ce dont nous avons besoin c'est que l'autre entende vraiment notre souffrance.

Les gens n'entendent pas notre douleur lorsqu'ils croient avoir été pris en faute.

Prendre son temps

Pour bien intégrer ce processus, l'essentiel est sans doute de prendre son temps.

Témoignage : « Même si cela prend du temps, cela en vaut la peine. C'est important pour moi de savoir que je réponds aux autres comme je le veux vraiment. »

Pour pratiquer la CNV, il nous faut procéder lentement, réfléchir posément avant de parler, et souvent juste prendre une profonde respiration et ne rien dire du tout.

11. L'usage de la force dans un but de protection

En CNV on distingue l'usage protecteur de la force de l'usage répressif.

L'usage protecteur de la force part du principe que c'est essentiellement par inconscience que les individus adoptent des comportements dangereux, pour eux-mêmes ou pour les autres. C'est donc par l'information et non par la répression qu'il convient d'y remédier. L'inconscience peut se manifester sous diverses formes :

- l'individu ne se rend pas compte des conséquences de ses actes
- il ne voit pas comment satisfaire ses besoins propres sans porter préjudice à autrui
- il est persuadé d'être en droit d'infliger une punition ou une douleur aux autres, sous prétexte qu'ils le « méritent »
- il est prisonnier de ses fantasmes et croit, par exemple, qu'une voix lui a ordonné de tuer qqn

La peur du châtime corporel empêche l'enfant de percevoir la bienveillance inhérente aux exigences de ses parents

Lorsque nous craignons d'être punis, nous pensons plus aux conséquences au lieu de nous centrer sur nos propres valeurs. La crainte de la punition compromet l'estime de soi et la bonne volonté.

Deux questions qui montrent les limites de la punition :

- que voudrais-je que cette personne fasse ? en quoi voudrais-je que cette personne change de comportement ?
- quelles motivations voudrais-je que cette personne ait pour le faire ?

12. Se libérer et accompagner les autres

Résoudre les conflits intérieurs :

Lorsque nous portons de jugements sur nous-mêmes nous perdons le contact avec nos besoins et ne pouvons donc plus les satisfaire. La dépression est révélatrice d'un état d'aliénation de nos propres besoins.

Prendre soin de notre environnement intérieur (p.217) : la CNV nous aide à nous mettre dans un état d'esprit plus serein, en nous encourageant à focaliser notre attention sur ce que nous voulons réellement plutôt que sur nos défaillances ou celles des autres.

Nous centrer sur ce que nous voulons faire plutôt que sur ce qui s'est mal passé.

⇒ Se demander : *« qu'ai-je besoin de faire pour moi-même maintenant ? »* au lieu de ruminer les choses qu'on a mal faites et qui ont amené à ne pas nous sentir en harmonie avec la situation (« ai-je mangé qqchose que je n'aurais pas dû ? étais-je trop stressée ? ai-je omis de faire ceci ? etc... »)

Remplacer le diagnostic par la CNV (p. 219-223)

Face à notre client, se poser les questions suivantes :

- que ressent cette personne ?
- de quoi a-t-elle besoin ?
- quels sentiments m'inspire-t-elle ?
- quels sont les besoins qui sont à l'origine de mes sentiments ?
- quelle initiative ou quelles décisions pourrait-on proposer à cette personne de prendre pour que sa vie soit plus heureuse ?

13. Exprimer sa reconnaissance

L'intention du remerciement :

Les compliments sont souvent des jugements d'autrui, tout positifs soient-ils.

Manifester notre appréciation pour le plaisir et non pour manipuler. En CNV lorsque nous manifestons notre reconnaissance, notre seule intention est de célébrer la façon dont notre vie a été enrichie par les autres.

Les trois composantes d'un remerciement :

- les actes concrets qui ont contribué à notre bien-être
- les besoins que ces actes ont satisfaits chez nous
- le sentiment de plaisir né de la satisfaction de ces besoins

Exemple : « Pour apprécier pleinement ton compliment et en apprendre qqch, j'aurais besoin de précisions. Serais-tu prêt à me les donner ? J'aimerais d'abord savoir ce qui t'a plu dans ce que j'ai dit ou fait. (Les faits, observation factuelle). A présent j'aimerais connaître les sentiments que cela t'inspire. Et maintenant peux-tu me dire quels besoins dans ce que j'ai dit ou fait ont été satisfaits chez toi ? »

Recevoir un remerciement :

Recevoir l'appréciation sans sentiment de supériorité ni fausse modestie : à partir du moment où je garde à l'esprit que c'est l'énergie de la vie passant à travers moi qui me donne les moyens d'apporter qqch aux autres, je peux échapper au piège du narcissisme comme à celui de la fausse modestie.

La soif de reconnaissance :

Quelles paroles de reconnaissance pourraient vous faire bondir de joie ?

Nous avons tendance à remarquer davantage ce qui ne va pas plutôt que ce qui va bien.

Tout ce qui vaut la peine d'être fait mérite d'être fait, même médiocrement.