

« Maximaliser les ressources,  
minimiser les dépenses »



## Introduction à la Communication Relationnelle Consciente et bienveillante

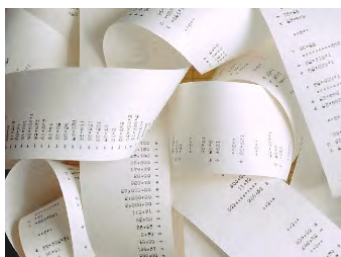
Formateur  
Mohamed Nasraddine Belfali

Best Profil, Casablanca, le 10 et le 31 octobre 2009

## Contexte

Dans l'entreprise (comme dans la vie en général d'ailleurs), une grande part de l'énergie vitale de chacun est consacrée au besoin de sécurité nourri non par une attitude de confiance et d'élan, mais par une attitude de contrôle ou de protection. Beaucoup d'énergie est ainsi consacrée à se faire valoir comme à se cacher, à prouver aux autres qu'on existe faute de la ressentir intimement ou à se fondre dans la masse à se défendre d'attaques ou à préparer des offensives, à s'enfermer dans des croyances et des préjugés, à éviter les conflits plutôt qu'à les vider, à maintenir des non-dits dans les placards, à contenir le couvercle de la cocotte minute des frustrations accumulées jusqu'à explosion ou implosion, à rivaliser au sein des équipes sensées travailler ensemble, à intriguer pour son avancement, etc.

Toute cette énergie est au fond perdue tant pour le bien-être de l'entreprise que pour celui de la personne car elle n'est pas consacrée à l'accomplissement de soi dans la synergie, au plaisir d'accomplir ensemble des choses nouvelles et difficiles, et à la créativité (ce qui pour l'entreprise consiste à créer des biens et des services, soit sa productivité).



## Objectif de la formation

L'entreprise a donc tout intérêt à ce que les êtres humains qui la composent se connaissent bien, c'est à dire soient conscients du sens qu'ils veulent trouver à leur vie et donc de leurs motivations à s'impliquer dans telle activité ou fonction plutôt que telle autre, conscients de leurs talents réels comme de leurs limites sans inhibition ni forfanterie, qu'ils aient la capacité de dire et d'entendre non, d'expliquer les désaccords et d'accueillir celui de l'autre, d'éviter les situations qui pompent l'énergie créatrice et sapent la motivation comme les non-dits, les conflits non résolus, les bruits de couloir et les angoisses qu'ils véhiculent; qu'ils aient développé la capacité d'exprimer avec

aisance et sécurité intérieure leurs sentiments et besoins et d'écouter ceux des autres également avec aisance et sécurité intérieure.

L'apprentissage de cette vraie connaissance et conscience de soi dans la relation à soi et à l'autre comme celui de l'intelligence émotionnelle font largement défaut dans l'éducation familiale et sociale de la toute grande majorité des individus, comme dans les formations scolaires et post-scolaires prodiguée par les écoles, petites ou grandes, ni par les universités.

Il y avait quelque chose à inventer pour le bénéfice de l'individu comme de l'entreprise : une formation stimulant la capacité individuelle à maximaliser ses propres ressources et à minimaliser ses dépenses. Concrètement, cette formation a pour objectif d'aider les individus à apprendre à traiter efficacement colère, déception, frustration, doutes et deuils petits

et grands... afin de revenir plus rapidement à un état de bien-être intérieur qui leur permette de se centrer d'avantage sur leur élan de vie, leur élan créateur (que celui-ci soit de diriger l'entreprise ou d'accomplir un travail de dactylo en conscience, c'est à dire dans la conscience de faire partie d'un projet et le plaisir de le servir).

Il s'agira notamment d'apprendre à :

- Exprimer son approbation ou sa désapprobation sans juger ni critiquer.
- Exprimer son désaccord sans attaque ni reproche : savoir dire non tout en indiquant ce à quoi on dit oui.
- Entendre le désaccord de l'autre sans ressentir de rejet ni d'agression : savoir entendre non en écoutant ce à quoi l'autre dit oui.
- Développer la capacité à exprimer ses besoins par des demandes claires et négociables plutôt que par des plaintes ou des exigences.
- Développer la capacité à entendre les besoins de l'autre même s'il s'exprime en plainte ou en exigence.
- Développer la capacité à valider la position de l'autre sans invalider la sienne.
- Développer la capacité et le plaisir de chercher ensemble des solutions gagnant-gagnant.
- Développer sa responsabilité par la transformation de « il faut, je dois, j'ai pas le choix ... » en « je choisis ... en acceptant toutes les conséquences pas forcément confortables de mon choix ».
- Accueillir les deuils qui naissent avec les choix.
- Clarifier que tout exercice de la liberté comporte des conséquences qui peuvent être contraignantes.

# La communication Nonviolente (CNV)

## Une communication au service de la vie

Ou comment exprimer ses émotions, découvrir ses besoins et formuler une demande qui permet d'évoluer.



La communication Nonviolente (CNV) élaborée par Marshall Rosenberg, repose sur une pratique du langage qui renforce notre aptitude à conserver nos qualités de cœur, même dans des conditions éprouvantes.

Son objectif est de rappeler ce qui est essentiel dans les interactions humaines, et de nous aider à améliorer la qualité de nos échanges et de nos vies.

A travers un travail sur notre manière d'observer, de percevoir et de nous exprimer, le processus ouvre un dialogue sincère, authentique et respectueux. Il nous amène à nous exprimer et à écouter l'autre avec une grande conscience et la qualité de présence et de cœur que nous souhaitons.

La CNV nous invite à être plus conscients de nos perceptions, nos émotions, nos désirs et de nos besoins ; à être précis et sincère dans la manière de nous exprimer tout en portant un regard sur l'autre ( et sur soi-même) emprunt de respect et d'empathie.

Cette démarche insiste aussi sur le fait de formuler ce que nous souhaitons dans une situation donnée. C'est justement cette demande exprimée clairement qui devient l'amorce d'une situation ou d'un dialogue réellement constructif et créatif.

C'est un processus en quatre points (observation neutre, sentiment, besoin, demande ou action), un outil simple, très concret et pratique mais aussi très puissant pour améliorer notre relation à autrui et à nous-même.

Les outils proposés permettent de garder un équilibre entre soi et l'autre, équilibre nécessaire à un échange authentique, empathique et constructif (autant avec soi-même qu'avec son interlocuteur).

Cette démarche est plus qu'un processus ou un langage, c'est une invitation constante à concentrer notre attention là où nous avons le plus de chances de trouver ce que nous cherchons et qui nous fait du bien.

## Les différenciations-clé de base utilisées en Communication NonViolente

Lorsque nous apprenons à parler et à entendre depuis notre cœur, à nous relier à ce qu'il y a de plus vivant en nous ou chez nos interlocuteurs, il est extrêmement utile d'acquérir la capacité de faire la différence entre certaines notions, par exemple :

Notion utilisées habituellement	Notions utilisées en CNV
<p><b>ÉVALUATION, JUGEMENT</b>            Fait la confusion entre la réalité des faits et ce qu'on en pense.            Exemple : il est petit est gros.</p>	<p><b>OBSERVATION</b>            Purement descriptive.            Exemple : il mesure 30 cm de haut et est trois fois plus large que mon bras.</p>
<p><b>SENTIMENT « TROMPEUR »</b>            Implique une autre personne et l'accuse implicitement ou est un jugement porté sur soi.            Exemple : je me sens rejeté et mal aimée.            Je suis débile d'avoir répondu ça.</p>	<p><b>SENTIMENT « PUR »</b>            Décrit aussi exclusivement que possible ce qui se passe en soi.            Exemple : je me sens triste et seule.</p>
<p><b>STRATÉGIE</b>            Est quelque chose que l'on peut faire, qui implique l'action d'une autre personne ; est destinée à satisfaire un ou plusieurs besoins.            Exemple : je voudrais avoir une bonne relation avec elle.</p>	<p><b>BESOIN</b>            Réjoint au plus près l'énergie vitale en soi ou en l'autre : est donc une notion abstraite, énergétique et universelle ; au service de la croissance de l'être.            Exemple : j'ai besoin de chaleur humaine et de sécurité.</p>
<p><b>ÉXIGENCE</b>            Elle est plus un ordre qu'une invitation, même si elle est parfois déguisée sous l'apparence d'une politesse exquise.            Exemple : venez à trois heures sans faute, s'il vous plaît.</p>	<p><b>DEMANDE</b>            Elle est positive, concrète et réalisable, elle autorise la personne à qui l'on s'adresse à répondre par oui ou par non.            Exemple : est-tu d'accord de venir à trois heures ?</p>
<p><b>SYMPATHIE, RECHERCHE DE SOLUTION, CONSOLATION, OFFRE DE CONSEILS,...</b>            Sont souvent liées à la difficulté de « rester avec » ce qui se passe, dans le but, illusoire, d'en finir plus vite.            Exemple : - Personne ne m'aime...            - mais c'est normal, tu restes toujours cloîtré chez toi. Allez viens, ce soir je t'emmène, ça va te changer les idées.</p>	<p><b>EMPATHIE</b>            Est l'art de (se) faire cadeau de sa présence totale et de permettre, à soi-même ou à un/e autre, de « rester avec » ce qui l'habite.            Exemple : - Personne ne m'aime...            - Est-ce que tu souffre parce que tu voudrais faire partie d'un groupe dans lequel tu saurais que tu comptes vraiment ?</p>

# Les quatre composantes du processus

Le processus de Communication Nonviolente nous invite à focaliser notre attention sur les quatre points suivants :



## Observation

Nous utilisons nos sens ( la vue et l'ouïe dans la plupart des cas) pour décrire ce qui se passe dans une situation donnée, sans mélanger à notre description la moindre évaluation ou critique. Que s'est-il objectivement passé ( aussi objectivement que possible) ; quels sont les faits auxquels nous nous référons et qui sont le stimulus d'un « plus » ou d'un « moins » dans notre vie ?

OBSERVER SANS JUGER

## Sentiments

En conséquence de ce qui s'est passé, nous vivons une certaine réaction, nous éprouvons certains sentiments qui représentent en quelque sorte la coloration de notre humeur.

Nous tentons de les repérer, de les nommer. Les sentiments qui sont de l'ordre du confort, de l'expansion nous indiquent que certains de nos besoins ont été ou sont comblés, alors que les sentiments que nous pouvons vivre comme inconfortables ou crispants nous signalent qu'un ou des besoins réclament d'être au moins reconnus, si ce n'est satisfaits.

RESSENTIR SANS INTERPRETER

## Besoins

Nous cherchons ensuite à repérer précisément les besoins en cause dans la situation donnée et à voir s'ils sont actuellement satisfaits ou non. Les besoins sont un moyen extrêmement rapide pour nous relier à ce qu'il y a de plus vivant en nous. Dans ce processus, nous appelons « besoins » ce qui en nous cherche à servir la vie, que ce soit pour notre organisme physique ou psychique. Il s'agit en fait de l'expression d'une force motrice qui nous pousse à croître, tant sur les plans matériel, mental, émotionnel que spirituel. Les besoins sont énergétiques, abstraits, universels, et nous sommes attentif à ne pas les confondre avec les diverses stratégies que nous allons mettre en place pour les satisfaire.

IDENTIFIER LES BESOINS ≠ ENVIES ET DESIRES

## LA DEMANDE :

De l'identification du besoin en cause d'une situation donnée va découler naturellement la volonté de le satisfaire ou au moins de faire un pas dans cette direction par la mise en place de quelques chose de concret. C'est ainsi que nous apprenons à exprimer des demandes claires, négociables et réalisables sur le plan de l'action dans le moment présent, c'est-à-dire à l'instant même où nous les formulons, que ce soit à nous ou à notre interlocuteur.

DEMANDES OUVERTES ET NEGOCIABLES ≠ EXIGENCES

# Formateur



Jeune lauréat de l'Institut supérieur d'art dramatique et d'animation culturelle à Rabat. Après avoir dirigé plusieurs productions et compagnies théâtrales et artistiques, animé plusieurs ateliers de théâtre d'improvisation (Université Hassan II à Mohammedia, la prison Zaki à Salé, université Chouaïb Doukali à El Jadida, Centre culturel de la ville de Huy en Belgique..) et l'obtention d'un diplôme d'Études Supérieures Spécialisées en Management et Développement Culturel, il a intégré la Représentation diplomatique de la Wallonie-Bruxelles au Maroc en qualité de Chargé des Dossiers culturels et de la Communication. Poste qu'il a occupé de 2001 jusqu'à sa démission en septembre 2006 pour

pouvoir effectuer un séjour linguistique et familial au pays du soleil levant : le Japon.

En parallèle à sa formation, aux métiers du théâtre et du management, il a suivi et organisé au Maroc et à l'Étranger plusieurs formations en Communication NonViolente\*, une méthode de communication bienveillante avec soi-même, avec les autres et avec son environnement. Il a animé pendant cinq ans un groupe de pratique en Communication NonViolente à Rabat. De retour au Maroc, il a créé le Cabinet CNV Maroc Consulting afin de proposer ses compétences en enseignement théâtral et accompagnement personnel à ceux qui sont en quête à la fois du ludique et du cheminement personnel. Pour lui, les deux sont complètement compatibles. Il est marié et père d'une fille, Rima.

\* [www.cnvc.org](http://www.cnvc.org)

## Questionnaire préalable à une démarche de développement personnel

Un parcours de développement personnel est une démarche de formation. Ce questionnaire a pour but de vous aider à envisager le démarrage d'un parcours de développement personnel. Les questions qu'il contient sont purement indicatives. Si une question ne vous plaît pas, passez à la suivante. Vous pourrez aborder ces questions avec moi lors de notre première rencontre. Vous pourrez me faire lire vos réponses. Vous êtes aussi libre de les garder pour vous.

Sachez que je suis tenue au secret professionnel. Les éléments partagés avec moi lors de cette formation resteront confidentiels.

Vous êtes le principal artisan de votre développement personnel. La sincérité et l'engagement dont vous ferez preuve conditionneront, pour une grande part, la réussite de votre démarche. Je m'engage de mon côté à faire preuve envers vous de sincérité et à mettre mes compétences au service de votre objectif de formation.

1. Est-il bon pour vous de débiter un parcours de développement personnel ?

2. En avez-vous besoin ?

3. Pourquoi ?

4. Qu'espérez vous d'un tel parcours de développement personnel ?

5. Si vous deviez retracer les événements marquants de votre vie, lesquels choisirez-vous ?

6. Si vous deviez mentionner quelques personnes marquantes dans votre vie, lesquelles vous viendraient à l'esprit spontanément ?

7. Quelles sont les occasions de votre vie où vous avez ressenti les émotions suivantes :

- Joie :
- Peur :
- Colère :
- Tristesse :

8. Ressentez-vous une de ces émotions en ce moment ? - Si oui, laquelle ?

9. Si vous deviez décrire cette émotion, comment vous y prendriez-vous ?

10. Le fait de parler à vous-même de vos émotions et de vos besoins vous est-il familier ?

11. Le fait de parler de vous, de vos actions, de vos émotions, de vos questions, à une tierce personne vous est-il familier ?

12. Que pensez-vous qu'une telle démarche pourrait vous apporter ?

13. Le développement personnel permet d'aborder, entre autres, des éléments qui relèvent de sa sphère privée, de son histoire de vie, de sa façon d'entrer en relation avec les autres. Il permet aussi de se projeter dans l'avenir et d'anticiper, de préparer des changements importants. Comment imaginez-vous votre avenir et en quoi voyez-vous que ce parcours de développement personnel puisse vous y aider ?

14. Si vous vous projetez au terme de ce parcours, comment saurez-vous que vous aurez atteint votre but ?

15. Pouvez-vous vous engager dans un tel parcours maintenant ?

16. Quelles sont les questions que vous voudriez encore aborder lors de la formation ?

17. Au terme de ce questionnaire, comment vous sentez-vous ?

© Mohamed Nasraddine Belfali  
Consultant en Relation Humaines  
et transmetteur en CNV





CNV Maroc Consulting  
Un Monde meilleur est possible

Rue Jâafar Essadik, Résidence Palmier II, N° F 2  
Agdal - Rabta

Tél. : 212661556952 - Fax : 212537674421

[cnvmaroc@gmail.com](mailto:cnvmaroc@gmail.com) - [cnvmaroc@menara.ma](mailto:cnvmaroc@menara.ma)