

Les mots sont des fenêtres

Ou bien ce sont des murs. Introduction à la communication non violente

AUTEURS

Marshall B. Rosenberg

ÉDITION

La Découverte

ISBN 978-2-7071-8879-3

AXE 3

Communication et savoir-être

LE LIVRE EN UNE PHRASE

Observer sans juger, nommer ce qu'on ressent, trouver le besoin derrière, formuler une demande. Quatre temps, et une conversation qui allait mal tourner change de direction.

Pourquoi on te le recommande

Parce que la moitié des conflits au travail viennent d'une phrase mal formulée. Ce livre donne une méthode en quatre temps, applicable à un collègue, à un patron, à un propriétaire ou à sa famille. C'est le genre de compétence qu'on garde toute sa vie.

Le livre en résumé

Marshall Rosenberg était psychologue américain, formé auprès de Carl Rogers. Il a passé quarante ans à faire de la médiation, dans des écoles, des prisons et des zones de conflit armé. La communication non violente, qu'il a formalisée, vient de là : pas d'un cours de croissance personnelle, mais de situations où les mots étaient la seule option.

Le livre est un manuel. Il expose les quatre temps, puis les illustre par des dialogues transcrits, souvent tirés d'ateliers réels. On voit une phrase maladroite, puis la même reformulée, et la différence est frappante.

Le ton peut sembler naïf par moments, et le vocabulaire, girafe et chacal pour désigner les deux façons de parler, fait sourire. Passe par-dessus : la mécanique en quatre temps, elle, fonctionne dès le premier essai.

Les grands thèmes abordés

- **Observer sans évaluer.** « Tu es toujours en retard » est un jugement. « Les trois dernières fois, tu es arrivé après le début » est une observation. La deuxième phrase n'appelle pas de défense.
- **Nommer le sentiment, pas l'accusation.** « Je me sens ignoré » décrit un état. « Je me sens ignoré par toi » est un reproche déguisé, et l'autre l'entend comme tel.
- **Trouver le besoin derrière.** Sous chaque agacement, il y a un besoin non satisfait : être informé, être respecté, avoir de la prévisibilité. Le nommer désamorce plus vite que d'argumenter.
- **Demander, pas exiger.** Une demande est concrète, positive et refusable. Si un non est impossible, ce n'était pas une demande.

Trois idées à retenir

- 1 Remplace « toujours » et « jamais » par des faits.**
C'est le changement le plus rentable de tout le livre, et le plus facile à faire dès demain.
- 2 Dis ton besoin plutôt que le tort de l'autre.**
En entrevue comme au travail, c'est ce qui distingue quelqu'un de mature de quelqu'un qui se plaint.
- 3 Une demande refusable est une demande plus souvent acceptée.**
Laisser une porte ouverte n'affaiblit pas ta position, ça la rend acceptable.

Ton exercice

EXERCICE

30 MINUTES · SEUL, PAPIER-CRAYON

Ta phrase en quatre temps

Écris une phrase que tu as déjà dite, ou eu envie de dire, à un collègue, un patron ou un professeur, et qui n'est pas passée.

Reformule-la en quatre temps : ce que tu as observé, ce que tu as ressenti, ce dont tu avais besoin, ce que tu demandes. Relis les deux versions à voix haute.

Pour finir : garde cette reformulation. Elle te servira la prochaine fois, et il y aura une prochaine fois.

Où ça se rattache dans ton parcours

Cette lecture prépare l'atelier **Savoir-être en milieu de travail**. Elle se lit après **L'intelligence émotionnelle** : Goleman nomme, Rosenberg outille.

GenT-Génération Talent · Une initiative Joblinks

Programme de littérature, axe 3 · generation-talent.ca · info@generation-talent.ca

GenT ne vend aucun livre et ne touche rien sur les ventes. Les titres du mois sont en présentoir dans les bibliothèques partenaires des Cafés de l'emploi.