

Les émotions et leurs messages

1. À quoi servent les émotions ?

Une émotion est une réaction intérieure face à une situation. Elle nous informe sur ce que nous vivons, sur ce qui est important pour nous, sur nos besoins, nos limites ou nos attentes.

Les émotions ne sont ni bonnes ni mauvaises. Elles sont des signaux. Elles nous aident à mieux nous comprendre et à ajuster notre manière d'agir ou de communiquer.

En Communication Non Violente, l'émotion est une porte d'entrée pour identifier un besoin.

2. Les grandes émotions et leurs messages

Émotion	Ce qu'elle peut signaler	Besoin possible derrière l'émotion
Joie	Quelque chose me nourrit, me fait du bien	Partage, reconnaissance, accomplissement, lien
Colère	Une limite est dépassée ou une valeur importante n'est pas respectée	Respect, justice, écoute, considération
Peur	Je perçois un danger, une incertitude ou un risque	Sécurité, clarté, protection, confiance
Tristesse	Je vis une perte, une déception ou un manque	Réconfort, soutien, lien, acceptation
Dégoût	Quelque chose ne me convient pas ou heurte mes valeurs	Cohérence, respect, intégrité, distance
Surprise	Un événement inattendu se produit	Compréhension, adaptation, repères
Honte	Je crains le regard ou le jugement des autres	Acceptation, bienveillance, estime de soi
Culpabilité	Je pense avoir fait quelque chose qui ne correspond pas à mes valeurs	Réparation, responsabilité, cohérence

3. Distinguer émotion, pensée et jugement

Il est important de ne pas confondre ce que je ressens avec ce que je pense de l'autre.

Exemple

Jugement :

« Il ne me respecte pas. »

Pensée/interprétation :

« Je pense qu'il ne m'a pas écouté pendant la réunion. »

Émotion :

« Je me sens agacé et découragé. »

Besoin :

« J'ai besoin d'écoute et de considération. »

Plus je distingue clairement les faits, mes interprétations et mes émotions, plus je peux communiquer de manière constructive.

4. Quelques mots pour exprimer ses émotions

1. Quand je me sens bien

Je peux me sentir :

calme, joyeux, motivé, confiant, soulagé, fier, reconnaissant, enthousiaste, serein, satisfait, inspiré, apaisé, touché, vivant.

2. Quand je me sens en difficulté

Je peux me sentir :

stressé, inquiet, triste, frustré, agacé, en colère, découragé, fatigué, perdu, blessé, déçu, tendu, anxieux, dépassé, impuissant.

5. Les émotions dans la communication professionnelle

Dans le cadre professionnel, les émotions peuvent influencer la qualité des échanges. Lorsqu'elles ne sont pas identifiées, elles peuvent se traduire par des reproches, du silence, de l'agressivité, de l'évitement ou des malentendus.

Prendre conscience de son émotion permet de faire une pause avant de répondre. Cela aide à choisir des mots plus justes et à formuler une demande claire plutôt qu'une critique.

6. Passer de l'émotion au besoin

Une émotion difficile indique souvent qu'un besoin important n'est pas satisfait.

Exemple

« Je suis frustré » peut indiquer un besoin de clarté, d'efficacité ou de reconnaissance.

« Je suis inquiet » peut indiquer un besoin de sécurité, d'information ou de repères.

« Je suis en colère » peut indiquer un besoin de respect, d'équité ou d'écoute.

« Je suis triste » peut indiquer un besoin de soutien, de lien ou de considération.

7. Questionnement utile en CNV

Face à une situation de tension, je peux me poser quatre questions :

1. Qu'est-ce qui s'est passé concrètement ?

Je décris les faits sans jugement.

2. Qu'est-ce que je ressens ?

J'identifie mon émotion.

3. De quoi ai-je besoin ?

Je cherche le besoin derrière l'émotion.

4. Quelle demande claire puis-je formuler ?

Je propose une action concrète et respectueuse.

8. Exemple de formulation

Au lieu de dire :

« Tu ne m'écoutes jamais. »

Je peux dire :

« Quand je parle en réunion et que je suis interrompu, je me sens frustré, car j'ai besoin d'être entendu jusqu'au bout. Serais-tu d'accord pour me laisser terminer mon idée avant de répondre ? »

9. À retenir

Une émotion est un signal, pas un problème.

Elle m'aide à comprendre ce qui est important pour moi.

Mieux identifier mes émotions me permet de mieux exprimer mes besoins.

Exprimer une émotion sans accuser l'autre favorise un dialogue plus constructif.

La CNV aide à transformer une réaction en communication claire, respectueuse et responsable.