

# INITIATION À LA COMMUNICATION NON VIOLENTE

## Améliorer sa communication :

Réussir à (mieux) se faire comprendre par son interlocuteur, en 4 étapes

## Objectif

- Éviter de s'exprimer ou se comporter de manière blessante
- Éviter les jugements moralisants
- Éviter les comparaisons

### ① Observation



### ② Sentiment



### ③ Besoins



### ④ Demande(s)



Exemples

#### ① Observer

**Observer sans évaluer.** Décrire la situation de manière objective sans porter de jugement.

« Je suis en train de rédiger mon rapport et je t'entend téléphoner à côté de moi »  
au lieu de « Tu peux pas parler moins fort là ?? »

#### ② Sentiment

**Exprimer ses sentiments.** Décrire clairement et précisément nos sentiments pour établir un lien avec l'autre.

« Je me sens enervé »  
au lieu de « Tu commences à me saouler »

#### ③ Besoins

**Identifier les besoins qui découlent de ces sentiments.** Actes et paroles sont des facteurs déclenchants mais jamais la cause directe de nos sentiments.

« J'ai besoin de tranquillité et de concentration pour écrire mon rapport »

au lieu de «Fais moins de bruit ! » ou "laisse moi tranquille"

#### ④ Demande

**Formuler une demande claire et précise** en indiquant la nature précise de la réaction que nous souhaitons. Il est nécessaire de bien préciser que c'est **une demande et non une exigence.**

« Serais tu d'accord pour prendre ton appel dans le couloir la prochaine fois ? »

au lieu de « Mais vas dehors téléphoner ! »



L'objectif final est de d'établir des relations fondées sur la **sincérité** et **l'empathie** pour **satisfaire les besoins de chacun.**