

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.**