

Quatre étapes pour une communication efficace et bienveillante. L'intention doit être positive et constructive, le message doit être clair, précis, complet et compris.

1. Description - Les faits, rien que les faits !

Je décris de façon objective et sans ambiguïté ce qu'il s'est passé, les comportements observables, précis et vécus, sans jugement, ni accablant. L'enjeu est de s'assurer que nous parlons de la même chose.

Ex. : Nous avons rendez-vous à 8h, tu es arrivé à 8h30.



2. Effet, ressenti - L'effet que cela me fait

J'explique en quoi cela m'affecte, je donne mon ressenti. Je parle de moi.

Ex. : Je me sens anxieuse. Je me sens confuse.

Exemples de ressentis :



TRISTE Chagriné Découragé Déçu Déprimé Désespéré Désolé Engourdi Fragile Gêné Honteux Impuissant Misérable Navré Vulnérable	FACHÉ Agacé Agité Amer Contrarié Dégoûté Embêté Exaspéré Froissé Frustré Furieux Hostile Impatient Irrité Jaloux Pessimiste Rancunier	APEURÉ Affolé Angoissé Anxieux Bouleversé Choqué Effrayé Épouvanté Horrorifié Inquiet Méfiant Nerveux Paniqué Prudent Soucieux Tendu Terrifié Tourmenté	Tracassé FATIGUÉ Brûlé Décentré Démuni Dépassé Épuisé Éreinté Fragile Las Léthargique Vidé MÊLÉ Abasourdi Confondu Coupable Déchiré	Déconcerté Dérouté Distrait Étonné Hésitant Impuissant Inconfortable Indécis Intrigué Mal à l'aise Méfiant Perdu Perplexe Sceptique Surpris Troublé
--	--	---	---	--

3. Besoin - Mon besoin insatisfait

Derrière chaque sentiment désagréable se trouve un besoin insatisfait

Je dis lequel de mes besoins n'est pas nourri derrière ce ressenti.

Ex. : J'ai besoin de sérénité. J'ai besoin de clarté.

Exemples de besoins :



INTEGRITÉ Authenticité Cohérence Estime de soi Honnêteté Intimité Respect Vision AUTONOMIE Choix Espace Liberté Maîtrise Solitude Sécurité	MENTAL Clarté Compréhension Conscience Défi Discernement Information Réflexion Rigueur INTERDEPENDANCE Acceptation Appartenance Attention Confiance	Connexion Considération Coopération Écoute Empathie Émulation Équité Feedback Inclusion Liens Prévisibilité Proximité Reconnaissance Réciprocité Sincérité	Soutien Stabilité EXPRESSION DE SOI Apprentissage Compétence Confiance en soi Contribution Création Créativité Croissance Évolution Réalisation Sens	AUTRES Confort Contact avec la nature Espoir Gratitude Harmonie Humour Inspiration Jeu Plaisir Ordre Paix Soins Stimulation
--	--	--	---	---

4. Accord - Qu'est-ce qu'on fait ?

Je questionne, je propose pour nous mettre d'accord sur ce que nous allons mettre en place afin de changer nos comportements, pour trouver une solution qui conviendra à tout le monde

Ex. : Serais-tu d'accord d'aller chercher les enfants à la sortie de l'école le mardi soir ?
Serais-tu d'accord que nous prenions un moment dans la semaine pour parler de notre organisation ?



D. DESCRIPTION : Quels sont les faits ?

Exemple : Nous avions rendez-vous à 8h. Tu es arrivé à 8h30.

.....

.....

.....

.....

E. Effet : Quelle émotion, quel ressenti me procure cette situation ?

Exemple : Je me sens en colère.

.....

.....

.....

.....

B. Besoin : Quel est mon besoin non nourri derrière ce ressenti ?

Exemple : j'ai besoin de ponctualité.

.....

.....

.....

A. Accord : Quelle question je peux poser à l'autre en vue de trouver un accord qui nous conviendra à tous les deux ?

Exemple : Serais-tu d'accord, une prochaine fois, de me prévenir si tu es en retard ?

.....

.....

.....

.....