

## Communication non violente cc David Bédon

Les 4 étapes de la communication non-violente

La communication non violente (ou CNV) a été théorisée par le psychologue américain Marshall Rosenberg. Il nous propose de débarrasser nos échanges de toute violence (mais pas de toute colère).

Nous sommes culturellement conditionnés pour émettre des jugements.

Or, le jugement ne permet pas d'établir de lien avec autrui et peut provoquer des conflits.

Voici la méthode « OSBD » pour avoir une communication sans violence et fondée sur l'empathie.

1. Observation (O) : décrire la situation en termes d'observation partageable : donner des faits.
2. Sentiment et attitudes (S) : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation.
3. Besoin (B) : identifier le(s) besoin(s).
4. Demande (D) : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

### Exemple

1. ~~Vous me prenez de haut.~~ Vous dites que je ne vous accueille pas bien.
2. ~~Pour qui vous prenez-vous ? Je ne suis pas votre larbin~~ Cela me met en colère ; je me sens jugé.
3. ~~De toute façon vous nous parlez toujours mal.~~ J'ai besoin qu'on me parle sans me crier dessus et quand je reçois un jugement négatif, j'ai besoin qu'on me dise pourquoi.
4. ~~Vous feriez mieux de ne pas revenir !~~ Pouvez-vous m'expliquer pourquoi vous trouvez que je ne vous accueille pas bien ? Êtes-vous prêt à m'écouter expliquer que j'ai peut-être eu un moment inconscient de relâchement et la manière dont je suis prêt à bien vous accueillir ?