

La communication *bienveillante*

La communication bienveillante, aussi connue sous le nom de la communication non-violente, est une **approche de communication** développée par Marshall B. Rosenberg.

Son objectif est de **favoriser des relations basées sur l'empathie et la bienveillance** en se concentrant sur les sentiments et les besoins humains plutôt que sur les jugements et les critiques.

Messageur : Comment puis-je **exprimer** clairement ce qui se passe en moi, sans jugement ni exigence?

Ex : *réfléchir à la situation et aux émotions qu'elle provoque avant de formuler une demande.*

Récepteur : Comment puis-je **accueillir** avec empathie ce qui se passe chez l'autre, sans critique ni exigence?

Ex : *écoute active, hochement de tête, signifier notre compréhension « je comprends ».*

OBSERVATION



Décrire, sans juger, les faits d'une situation que je souhaite voir évoluer positivement.

Ex : *À 3 reprises cette semaine, tu es arrivé à 21h sans m'avertir.*

S'intéresser, sans jugement, à la situation vécue par l'autre, pour comprendre ce qui pourrait être à l'origine de ses émotions.

SENTIMENT



Exprimer, en utilisant le « **je** », mes **sentiments** et mes **émotions** déclenchées par la situation.

Ex : *Je me suis senti inquiet et un peu irrité parce que...*

Écouter avec ouverture et bienveillance les émotions et les réactions que la situation a réveillées chez l'autre.

BESOIN



Nommer le besoin qui se cache derrière l'émotion.

Ex : *... j'ai besoin de me sentir en confiance et de savoir que tu es en sécurité.*

Accueillir le besoin exprimé en lien avec les émotions vécues par l'autre.

DEMANDE



Formuler une demande, sans exiger, en respectant 4 critères : **réalisable, concret, précis et formulée positivement.**

Ex : *Pourrais-tu m'envoyer un message lorsque tu sais que tu vas être en retard s'il-te-plaît?*

Explorer ensemble une action ou une solution concrète qui pourrait répondre au besoin exprimé, dans le respect de chacun et qui convient aux deux.

La communication n'est pas toujours facile à exprimer et à recevoir. Il est donc important de nommer et d'utiliser des stratégies.