

Communication non-violente



L'approche de la **communication non-violente** permet d'entrer en contact avec nos **besoins** pour ainsi mieux communiquer avec les autres.

Il est important de garder en tête que cette stratégie de communication ne doit pas être utilisée dans le but de convaincre ou exiger quelque chose de l'autre, de le diminuer ou de lui attribuer la faute ou le blâme. Elle doit être utilisée avec **sincérité** et dans l'optique d'avoir un **dialogue authentique et bienveillant** avec l'autre.

Conflits

Des conflits émergent souvent de notre interprétation ou des perceptions qui découlent des situations que nous percevons de notre propre point de vue.

Les possibilités de malentendus ou d'incompréhensions sont multiples et peuvent donner lieu à des conflits ou des tensions, seulement par une communication qui n'était pas adéquate. Des conflits peuvent aussi émerger si l'interlocuteur·trice est sur la défensive ou s'il·elle est non-réceptif·ve.

Observation

Choses que nous voyons, entendons ou touchons.

Évaluation et interprétation

Déductions tirées de nos observations ; jugements ou perceptions qui peuvent découler de nos sentiments.



Facilitateurs à la communication

- Exprimer ce que l'on veut plutôt que ce qu'on ne veut pas (formulation positive) ;
- S'exprimer clairement (nommer les faits) ;
- S'exprimer avec **authenticité** : faire référence à nos besoins et nos sentiments (p. ex. ce qui nous anime, nous motive) plutôt que nos jugements sur l'autre ou ce que l'autre a fait ;
- Montrer une **ouverture** aux propos de l'autre ;
- Faire attention de ne pas accuser ou mettre le blâme sur l'autre personne ;
- **Demander un retour** de la part de l'interlocuteur·trice pour s'assurer qu'il·elle a bien compris ;
- Faire preuve de **bienveillance** envers soi, mais aussi envers l'autre. Être réellement présent·e à l'autre lorsqu'il·elle parle ;
- Prise de **responsabilité** : nous sommes responsables de comment nous nous sentons, de comment nous agissons et de nos besoins. Cela doit se refléter dans notre façon de communiquer avec autrui.

En tant qu'interlocuteur·trice, quoi faire pour bien recevoir les propos de l'autre ?

Qu'est-ce que je peux faire pour être présent·e à l'autre, disposé·e et réceptif·ive à ce qui m'est dit?

- Accueillir avec empathie et être à l'écoute - j'essaie de porter attention et comprendre ce que l'autre observe, ressent, a besoin et demande ;
- Je me demande si je suis disposé·e à écouter l'autre, si j'ai le temps en ce moment ;
- Je me questionne à savoir si nous sommes à un endroit adéquat pour la communication.


Comment m'assurer que j'ai bien compris ce que l'autre personne me dit ?

- Reformuler ou paraphraser les propos de la personne en mettant l'accent sur les observations, sentiments, besoins et demandes nommées par cette dernière ;
- Poser la question : Est-ce que j'ai bien compris ce que tu veux me dire? Est-ce bien cela que tu veux dire?
- Demander des précisions au besoin, poser des questions complémentaires.

Exemple de reformulation

Pour s'assurer d'avoir bien compris ce que l'autre tente de nous dire

Es-tu (sentiment) parce que tu aurais aimé (besoin) ?



Es-tu déçu·e car tu aurais aimé avoir plus de temps de jeu lors de la dernière partie dans laquelle tu avais une bonne performance?