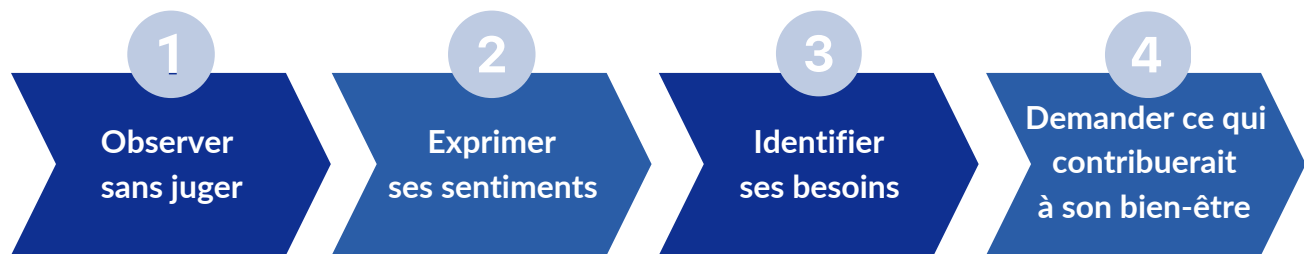


4 étapes de **résolution des conflits** par la **communication non-violente**

La Communication NonViolente (CNV) est une méthode qui renforce votre capacité à vous connecter à vous-mêmes et aux autres avec compassion. Elle vous permet de développer l'une des compétences les plus précieuses qui soit : une communication de qualité.

En vous aidant à cultiver la bienveillance, à mieux vous exprimer et à mieux comprendre les autres, la CNV vous donne le pouvoir de vous engager dans un dialogue créatif afin d'élaborer par vous-mêmes des solutions pleinement satisfaisantes de communication.



Étape 1 : Observer sans juger

Pour amorcer une communication sur un mode non violent, il vous faut tout d'abord observer, sans juger, ce qui se passe dans une situation donnée. Identifier les faits concrets, que vous appréciez, ou qui vous dérangent, va vous permettre d'accéder à l'étape 2.

Étape 2 : Exprimer ses sentiments

Une fois que vous avez identifié un fait concret, vous pouvez identifier ce que vous ressentez face à celui-ci. Est-ce que cela vous agace, vous attriste, vous énerve ? Ici, l'objectif est de vous centrer sur votre sentiment, et pas sur l'interprétation des actes de l'autre. Communiquer avec un vocabulaire clair va vous permettre de décrire précisément vos émotions pour établir plus facilement un lien avec les autres.

4 étapes de **résolution des conflits** par la **communication non-violente**

Étape 3 : Identifier ses besoins

Il faut ensuite porter une grande attention à vos besoins car il y a une grande différence entre dire « J'ai besoin que tu... » et « J'ai besoin de.... ». Avec cette troisième étape, vous entrez dans l'essence même de la CNV. Vos sentiments sont liés à des besoins. Lorsque vos besoins sont satisfaits, vous pouvez accéder à un sentiment de tranquillité, d'apaisement... lorsqu'ils ne le sont pas, vous risquez de ressentir de l'anxiété, de l'énervement, de la colère. Comme vous n'avez pas toujours conscience de ce lien, vous pouvez avoir tendance à croire que ce sont les situations, ou les autres, qui sont à l'origine de votre ressenti. En exprimant clairement et en assumant vos besoins, vous donnez à l'autre l'opportunité de vous comprendre, et donc de vous proposer une solution ou une alternative à la situation conflictuelle.

Étape 4 : Demander ce qui contribuerait à son bien-être

Après avoir observé sans juger, identifié vos sentiments et besoins, vous passez à la quatrième étape qui consiste à essayer d'exprimer votre demande, de demander des actions précises qui vous aideront à satisfaire vos besoins... Pour que cette demande ait toutes les chances d'être entendue, vous pouvez la formuler de façon positive (en demandant ce que vous souhaitez, plutôt que ce que vous ne souhaitez pas), sans « imposer » (en prenant soin de formuler une requête, et non une exigence : évitez les « il faudrait que »), le plus simplement et précisément possible.