

# **LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES BESOINS (COB)**

- **UN LANGAGE DE COOPÉRATION**
- **POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE NOS  
RELATIONS PERSONNELLES ET  
PROFESSIONNELLES**
- **Basé sur la Communication Non Violente (CNV)  
de Marshall Rosenberg**

**Présenté par :** Fletcher Peacock

**Adresse :** 1235 Bernard O #17  
Montréal, PQ  
Canada, H2V 1V7

**Téléphone :** (514) 495 3699

**Courriel :** [Solution1@videotron.ca](mailto:Solution1@videotron.ca)

**Site web :** [www.FletcherPeacockCommunicationSolutions.com](http://www.FletcherPeacockCommunicationSolutions.com)

# SURVOL DU MODÈLE COB

**Remarque** – La COB est un langage authentique qui génère la Coopération et l'Harmonie dans les relations avec soi et les autres. C'est un processus en (4) étapes:

1) **OBSERVATION**

- ce que j'observe, j'entends, je sens, je perçois (l'événement, la situation, ce que l'autre personne dit ou fait, ce qu'elle ne dit pas ou ne fait pas) qui **déclenche** mes sentiments.

2) **SENTIMENTS**

- ce que cette observation **déclenche**, **suscite** et **stimule** en moi comme émotions ou sentiments.

3) **BESOINS**

- la **vraie cause** de mes sentiments

4) **DEMANDES**

- une demande spécifique ou une action qui peut combler mon besoin

## UNE GIRAFE QUI ÉCOUTE

**RECEVOIR** – Avec empathie je reçois ce qui se passe en l'autre SANS entendre ni critique (jugement) ni reproche. J'essaie de **deviner** - je fais la meilleure conjecture sur tes Observations, tes Sentiments, tes Besoins et tes Demandes.

- 1) **OBSERVATIONS** – Je reçois avec empathie ce que l'autre personne observe (entend, imagine, etc.)

Ex : "Quand tu..."

- 2) **SENTIMENTS** – Je reçois avec empathie ce que l'autre personne ressent

Ex : "**Est-ce que tu te sens**...?"

- 3) **BESOINS** – Je reçois avec empathie les besoins (les valeurs) de l'autre

Ex : "**Parce que** tu as besoin de...?"

- 4) **DEMANDES** – Je reçois avec empathie les demandes de l'autre

Ex : "Aimerais-tu que...?"

- a) ... je te dise ce que je t'ai entendu dire ?
- b) ... je te dise ce que je ressens par rapport à ce que tu as dit ?
- c) ... je fasse une action concrète, faisable et présente ?

## ÉTAPE UN • OBSERVATION

**Remarque** – La première étape de la COB est d'**Observer SANS évaluer** (sans juger, critiquer, interpréter, analyser, diagnostiquer, etc.) l'événement qui **DÉCLENCHE** notre réaction

Ex : **Quand** je vois..., j'entends..., je perçois...

- 1) Qu'est-ce qu'il y a dans ses paroles / ses gestes qui **déclenche** une réaction en moi ?
- 2) Qu'est-ce qu'il a dans mes paroles / mes gestes qui **déclenche** une réaction dans l'autre personne ?

**Remarque** – pour la plupart de nous, c'est difficile de faire l'observation des gens et de leurs comportements **sans** ajouter des **jugements**, des **critiques** ou d'autres formes d'**analyse** (ex ; **diagnostic**, **interprétation**, attribution)

**Remarque** – lorsque nous combinons notre observation avec une évaluation, nous **diminuons** la probabilité qu'ils vont entendre le message que nous désirons. Au contraire, ils vont entendre un jugement (critique) et ils réagiront négativement ("résister") à ce que nous disons. Ils vont répondre en "chacal" (défense, attaque, retraite)

**Exemple :**

- 1) "C'est une journée écoeurante!" devient en COB "il pleut."
- 2) "Tu n'as même pas eu la politesse de me rappeler!" devient en COB "Tu n'as pas rappelé"
- 3) "Tu m'as abandonné" devient en COB "Je suis ici et toi non"

**Les Points-clefs – Suggestions**

- 1) Décrivez les faits de la façon la plus **neutre** et **objective** que possible (comme une **CAMÉRA**)
- 2) Utilisez le **minimum** de mots (le maximum de précisions)
- 3) Si vous parlez de ce que quelqu'un a dit, **citez** ses paroles autant que possible (au lieu de les reformuler)
- 4) **Spécifiez** le **temps** et le **contexte** (pas de généralisation)

**À Éviter**

- 1) Les **jugements** ex : "Tu es...", "Je suis"  
Ex: "le tu qui tue..." (Jacques Salomé)
- 2) Les **critiques** ex : bon / mauvais, correct / pas correct
- 3) Les **analyses**, (les **diagnostics**, les **interprétations**)
- 4) Les **généralisations** / exagérations ex : jamais, toujours, souvent
- 5) **Trop de détails** concernant la situation (ex : maximum (50) mots)

**Exemple :**

- 1) "Tu es impoli" devient "Quand je t'ai dit 'Bonjour' ce matin, tu as regardé dans une autre direction sans répondre verbalement."
- 2) "Tu es toujours en retard." devient "Ce matin nous avons un rendez-vous à 9h00 am et vous êtes arrivé à 9h30 am"

**Remarque** – quand nous donnons des **vraies observations** (sans évaluation) l'autre personne a plus tendance à **être en accord** avec notre observation, à **rester ouvert** et à mieux écouter.

## ÉTAPE DEUX • LES SENTIMENTS

**Remarque** – la deuxième étape de la COB est de reconnaître la présence des sentiments, se connecter avec eux et finalement, nommer les **Sentiments DÉCLENCHÉS** par les paroles et les gestes observés dans la première étape

Ex : **Quand** je vois... j'entends...

**Je me sens**... ou **je sens**...

**Remarque** – les sentiments sont des expériences intérieures **connectées** aux **Besoins**. Tous les sentiments sont permis, (pas de répression!). Ils sont des **messagers aidants** (même **précieux**) qui nous renseignent sur nos besoins et ceux des autres. Quand nos **besoins** sont **comblés** nous expérimentons des **sentiments agréables** (ex : heureux, joyeux, paisible). Quand nos **besoins** ne sont **pas comblés** nous vivons des **sentiments pénibles** (ex : peur, tristesse, colère).

**Remarque** – les sentiments nous invitent à répondre et à satisfaire nos Besoins. Ils fonctionnent comme un **signal lumineux** sur un **tableau de bord**. Quand nous sommes **malheureux**, nous savons que nous avons des **besoins importants** qui ne sont pas **comblés**. (une Opportunité potentielle de Guérison)

**Remarque** - nous avons besoin de **développer** un **vocabulaire de sentiments** qui nous permet d'identifier et de nommer nos émotions clairement et spécifiquement. Cela, subséquemment, nous permettra de se **connecter** à nous-même et aux autres.

# Liste des sentiments

Lorsque nos besoins sont satisfaits

• À l'aise	• Électrifié	• Jubile (qui)
• Absorbé	• Ému	• Libre
• Affection (plein d')	• Ému	• Liesse (en)
• Ahuri	• Enchanté	• Nourri
• Alerte	• Encouragé	• Optimiste
• Allégé	• Énergie (plein d')	• Paisible
• Allègre	• Enflammé	• Paix (en)
• Amical	• Engoué	• Pétilant
• Amour (en)	• Enjoué	• Plaisir (qui a du)
• Amour (Plein d')	• Enthousiasmé	• Porté à aider
• Amoureux	• Entraîné (plein d')	• Proche
• Amusé	• Épanoui	• Radieux
• Animé	• Étonné	• Radouci
• Appréciation (plein d')	• Étourdi	• Rafrâichi
• Ardeur (plein d')	• Éveillé	• Ragillard
• Assouvi	• Exalté	• Rasséré
• Attentif	• Excité	• Rassuré
• Au septième ciel	• Expansif	• Ravi
• Aux anges	• Expansion (en)	• Ravigoté
• Aventurier	• Expectative (dans l')	• Rayonnant
• Béat	• Extase (en)	• Réconforté
• Bonne humeur (de)	• Exubérant	• Reconnaisant
• Bouleversé	• Fasciné	• Réjoui
• Calme	• Fier	• Rempli d'espoir
• Captivé	• Fou de joie	• Revigoré
• Centré	• Gai	• Satisfait
• Charmé	• Galvanisé	• Sécurisé
• Chaud	• Gonflé à bloc	• Sensibilisé
• Comblé	• Gratitude (plein de)	• Sensible
• Compatissant	• Grisé	• Serein
• Concentré	• Haletant	• Sidéré
• Concerné	• Harmonie (en)	• Soulagé
• Confiant	• Heureux	• Stimulé
• Confortable	• Hilare	• Sur le qui-vive
• Content de soi	• Humeur enjoué (d')	• Surexcité
• Courage (Plein de)	• Humeur espiègle	• Tendresse (plein)
• Curieux	• Impatient	• Touché
• Délassé	• Impliqué	• Tranquille
• Détaché	• Insouciant	• Transporté de joie
• Détendu	• Inspiré	• Vie (plein de)
• Ébahi	• Intéressé	• Vivant
• Ébloui	• Intrigué	• Vivifié
• Effervescence (en)	• Joie (déborde de)	
• Égayé	• Joyeux	

# Liste des sentiments

Lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits

• Abattu	• Dérangé	• Hors de moi
• Accablé	• Désappointé	• Humeur Noire (d')
• Affamé	• Désarçonné	• Humilité
• Affligé	• Désarmé	• Impatient
• Affecté	• Désespéré	• Impuissant
• Agacé	• Désolé	• Inconfortable
• Agité	• Détaché	• Incrédule
• Aigri	• Dououreux	• Indécis
• Alarmé	• Ébahi	• Indifférent
• Âme en peine (l')	• Ébranlé	• Indolent
• Amer	• Écoeuré	• Inerte
• Angoissé	• Effrayé	• Inquiet
• Animosité (plein de)	• Élan (sans)	• Insatisfait
• Anxieux	• Embarrassé	• Insécurisé
• Apathique	• Embêté	• Insensible
• Apeuré	• Embrouillé	• Instable
• Appréhension (plein)	• Endormi	• Intéressé
• Assoiffé	• Énervé	• Intrigué
• Aversion (avoir de l')	• Ennuyé	• Irrité
• Blessé	• Enragé	• Jaloux
• Bloqué	• Envieux	• Las
• Cafardeux	• Épouvanté	• Léthargique
• Chagriné	• Éprouvé	• Lourd
• Choqué	• Épuisé	• Mal
• Cœur Brisé (avoir le)	• Éreinté	• Mal à l'aise
• Concerné	• Étonné	• Malheureux
• Confus	• Exaspéré	• Marre (en avoir)
• Consterné	• Excédé	• Maussade
• Courroucé	• Excité	• Mécontent
• Craintif	• Fâché	• Méfiant
• Crispé	• Fatigué	• Mélancolique
• Curieux	• Furieux (fou)	• Moral (ne pas avoir de)
• Déchiré	• Fourbu	• Morose
• Déconcentré	• Fragile	• Mortifié
• Décontenancé	• Frousse (avoir la)	• Moulu
• Découragé	• Frustré	• Navré
• Déçu	• Gardes (sur ses)	• Nerfs (sur les)
• Dégoûté	• Grognon	• Nerveux
• Démonté	• Haineux	• Paniqué
• Démoralisé	• Haletant	• Paresseux
• Démuni	• Hésitant	• Passionné
• Dépassé	• Honteux	• Perplexe
• Dépité	• Horrifié	• Pessimiste
• Déprimé	• Horripilé	• Peur (avoir)

## Liste des sentiments

Lorsque nos besoins ne sont pas satisfaits

• Ramolli	• Sombre	• Tremblant
• Rancœur (plein de)	• Soucieux	• Triste
• Renfermé	• Souffrant	• Troublé
• Réserve (sur la)	• Soupçonneux	• Trouille (avoir)
• Ressentiment (avoir)	• Submergé	• Vexé
• Réticent	• Surpris	• Vulnérable
• Rompu	• Taciturne	
• Saturé	• Tendu	
• Sceptique	• Terrifié	
• Secoué	• Tiède	
• Seul	• Tirillé	
• Sidéré	• Tourmenté	

## **PENSÉES DÉGUISÉES COMME des SENTIMENTS**

**Remarque** – La COB nous invite à faire une distinction entre sentiments et pensées.

Ex : En règle générale, "**avoir le sentiment QUE**", "**sentir QUE**" sont le plus souvent suivis de **pensées**, d'**opinions** ou d'**interprétations** mentales, plutôt que de sentiments.

Ex : 1) "Je sens **que** c'est injuste". "Injuste" n'est pas un mot qui décrit un sentiment; c'est une pensée qui exprime une évaluation (jugement).

2) Je sens **que** tu es méchante

3) Je sens **que** cela n'a pas d'importance

4) Je sens **que** ce n'est pas correct.

Dans de tels cas, les questions: "Qu'est-ce que "j'éprouve?" "Qu'est-ce qu'il ressent dans cette situation?" peuvent davantage nous mettre sur la piste des sentiments.

## LES FAUX SENTIMENTS

**Remarque** – c'est important d'exprimer nos sentiments au lieu de parler de notre "**histoire**" ou de nos **pensées** au sujet de ce que les autres font.

**A Éviter** –1) les **mots qui impliquent une évaluation**, une **interprétation** ou un **jugement** sur ce que quelqu'un d'autre nous fait (qui implique la "**victimite**")

2) les mots qui **nécessitent** la présence d'une **autre personne** pour que je puisse avoir l'expérience

3) les mots qui impliquent **un reproche**.

Ex : "Je me sens Abandonné, Rejeté, Jugé, Critiqué".

(**le message sous-entendu** : "Tu m'as abandonné...", "Je suis ta victime", "Tu es la **cause** (la source) de mes émotions")

**Remarque** – Ces mots (comme "abandonné", "rejeté", "trahi" etc.) expriment une **interprétation** ou un **jugement** au lieu de parler de ce que nous ressentons.

### Deepak Chopra :

appelle ces "Faux Sentiments" **le langage de la victime**. Il dit que **nous renions notre pouvoir** quand nous employons le langage de victime (ex : je me sens jugé, rejeté...).

Cependant il précise que **nous réclamons notre pouvoir** quand nous disons les **vrais sentiments** (ex : J'ai peur... Je suis triste... Je suis en colère...)

## Liste des non-sentiments

### Jugements ou interprétations de ce que l'autre nous fait

• Abandonné	• Ignoré	• Pas aimé
• Abusé	• Inadéquat	• Pas cru
• Acculé	• Incompétent	• Pas entendu
• Accusé	• Incompris	• Pas important
• Arraché	• Indigne	• Pas voulu
• Attaqué	• Insulté	• Piégé
• Bête	• Intimidé	• Piétiné
• Blâmé	• Invisible	• Protégé
• Bluffé	• Irrespecté	• Rabaissé
• Coupable	• Isolé	• Refait
• Critiqué	• Jeté	• Rejeté
• Déconsidéré	• Jugé	• Ridiculisé
• Délaissé	• Laisser pour compte	• Sali
• Détesté	• Largué	• Sans valeur
• Dévalorisé	• Manipulé	• Stupide
• Diminué	• Materné	• Surmené
• Dominé	• Minable	• Trahi
• Dupé	• Menacé	• Trompé
• Écarté	• Méprisé	• Utilisé
• Écrasé	• Minorisé	• Vaincu
• Escroqué	• Mis en cage	• Voilé
• Étouffé	• Mise sous pression	• Volé
• Floué	• Négligé	
• Foulé aux pieds	• Nié	
• Harcelé	• Nul	
• Humilié	• Pas accepté	

## ÉTAPE TROIS • LES BESOINS

**Remarque** – la troisième étape de la COB est de Reconnaître les **Besoins** derrière les sentiments. Ces besoins sont **LA VRAIE CAUSE** de nos sentiments !

Ex :

- **Quand** je vois... j'entends...
- **Je me sens**... ou je sens...
- **PARCE QUE j'ai besoin de**...

Ex : Je me sens Apeuré **PARCE QUE** j'ai besoin de Sécurité.  
 Je me sens Triste **PARCE QUE** j'ai besoin d'Amour.  
 Je me sens en Colère **PARCE QUE** j'ai besoin de Respect.

**Remarque** – Nos **sentiments** sont **CAUSÉS** par des **Besoins**. Ce que les autres font ou disent peut être le **Déclencheur** (le stimulus) de nos sentiments, mais jamais la cause.

**Citation** - **Ce n'est jamais l'événement extérieur qui cause notre souffrance** (notre détresse) mais plutôt comment nous choisissons de le recevoir (de réagir) qui est basé sur nos **Besoins** (et nos attentes) (**Attente** qu'un Besoin va être comblé)

**Remarque** - La COB nous invite à **accepter la responsabilité** (à **être responsable**) de ce que nous faisons pour générer nos sentiments (i.e. **nos besoins**)  
 - quand nous reconnaissons que nos sentiments sont **causés** par nos besoins, **nous regagnons notre pouvoir**. Par contre, si nous pensons

que nos émotions sont causées par les actions des autres, nous nous voyons comme des victimes impuissantes.

(Ex : "Tu m'as causé ma peine.")

**Donc** - C'est très important de reconnaître et d'exprimer notre besoin comme étant la **vraie cause** de notre sentiment au lieu de l'attribuer à l'action de l'autre

Ex : Ce que tu as fait (as dit) m'a apeuré (attristé / écoeuré)

Deviens en COB :

**Quand** tu as fais cela (dit cela)

**Je me sentais** apeuré (triste / en colère)

**PARCE QUE j'avais besoin DE** sécurité (d'amour / de respect)

Ex : "Je me sens irrité parce que tu n'as pas fait la vaisselle" devient en COB:

"Je me sens irrité **parce que** j'ai besoin de support"

**Conclusion** - **CHAQUE DOULEUR, CHAQUE SOUFFRANCE ET CHAQUE**

**MALAISE est DÛ à UN BESOIN NON-SATISFAIT**

**Important** - **LES BESOINS SONT GÉNÉRAUX** ou **UNIVERSELS** – donc **indépendants des actions des personnes** spécifiques

**À éviter** - J'ai besoin **QUE TU**... (Demande spécifique)

Ex : "Je me sens triste et frustré **parce que** j'ai besoin **que tu** m'aimes" devient en COB : "Je me sens triste et frustré **parce que j'ai besoin DE** sécurité et d'amour"

**Remarque** - dans la première formulation, la personne a **une demande spécifique** – une stratégie pour combler son besoin (Étape #4 de la COB) au lieu d'un Besoin. Dans la deuxième formulation, la personne exprime **un vrai besoin** qui est **Général** (Étape #3)

**Constat** - Il y a **PLUSIEURS FAÇONS de COMBLER UN BESOIN**

**Remarque** - C'est important de reconnaître nos besoins. Quand nous **identifions** et nous **exprimons** nos besoins (liés à nos sentiments)

- 1) Cela nous aide à trouver des façons de les combler
- 2) Cela augmente nos chances de les satisfaire
- 3) Cela le rend plus facile pour les autres personnes de nous répondre avec compassion

# LES JUGEMENTS et LES CRITIQUES

## (Les Analyses)

### Remarques

- malheureusement quand nos besoins ne sont pas comblés, notre tendance est de penser à ce qui est **INCORRECT** dans l'autre personne (Jugement / Blâme)
- **chaque jugement** et critique est une **Expression Tragique** des **Besoins non -Comblés**
- quand nous **exprimons** nos **besoins indirectement** par des **évaluations**, des **diagnostics**, des **analyses**, ou des **interprétations**, les autres personnes entendent des critiques
- quand les êtres humains entendent le langage chacal, (critique / attaque / blâme), ils répondent en chacal (attaque / défense / retraite)

**Donc** - La COB nous invite à **traduire notre langage chacal** (Jugement / Critique) **en langage Girafe** (Sentiments / Besoins)

Ex : "Tu ne me comprends jamais !" devient en COB "Je suis triste et en colère  
PARCE QUE j'ai besoin d'écoute, d'empathie, et de compréhension"

**Caveat** -Une girafe joue de façon "**Gagnant – Gagnant**" où **les Besoins de chacun** sont **d'une importance égale**. Nous ne comblons pas nos besoins au détriment des besoins des autres.

**Constat** - Le fait de **PARLER DES BESOINS PEUT PRÉVENIR, RÉDUIRE** et / ou **RÉSOUTRE** des **CONFLITS**

**Important** - Quand nous focussions sur **les Besoins**, nous sommes en train de faire de "**l'hypnose positive**" (langage girafe).  
Nous **parlons de ce que nous voulons** (notre but : combler nos besoins) (ce qui **déclenche** des "**endorphines**" dans notre corps) au lieu de faire de "**l'hypnose négative**" (langage chacal) où nous parlons de ce que nous ne voulons pas, (ex : Blâme / Critique / Jugement) (ce qui **déclenche** des "**toxines**" dans notre corps).

- les gens sont habitués à analyser et à blâmer les autres au lieu d'exprimer leurs besoins clairement.
- dès que les gens commencent à parler de leurs **besoins** (au lieu de parler de **ce qui est Incorrect avec l'autre**) la possibilité de trouver des Solutions (qui combent les besoins de tout le monde) est significativement augmentée.

## Liste des besoins

### Survie

- Abri
- Air
- Eau
- Mouvements, exercices
- Nourriture
- Repos, performance
- Sécurité

### Autonomie

- Affirmation de soi
- Appropriation de son pouvoir
- Choix, décider par soi-même
- Indépendance
- Liberté
- Solitude, calme, tranquillité  
temps/espace pour soi

### Nourriture (au sens large)

- Affection
- Chaleur
- Confort
- Douceur
- Relaxation, détente, plaisir,  
loisirs
- Sensibilité
- Soins, attentions, présence
- Tendresse
- Toucher

### Intégrité

- Authenticité, honnêteté
- But, direction, savoir où aller
- Connaissance de soi
- Déterminer ses valeurs, rêves,  
visions
- Équilibre
- Estime de soi
- Respect de soi
- Rythme, temps d'intégration
- Sens de sa propre valeur, de sa  
place

### Expression de soi

- Accomplissement, réalisation
- Action
- Apprendre
- Créativité
- Croissance, évolution,  
actualisation, développement,  
guérison
- Générer, être la cause,  
participer
- Maîtrise

### D'ordre mental

- Clarté, compréhension (par la  
réflexion, l'analyse, le  
discernement, l'expérience)
- Cohérence, adéquation
- Concision
- Conscience
- Exploration, découverte
- Informations, connaissance
- Précision
- Simplicité
- Stimulation

## Liste des besoins

### D'ordre Social

- ▶ Acceptation
- ▶ Amitié
- ▶ Amour, affection
- ▶ Appartenance
- ▶ Appréciation
- ▶ Communication
- ▶ Compagnie
- ▶ Concertation
- ▶ Confiance
- ▶ Connexion
- ▶ Contact
- ▶ Donner, servir, contribuer
- ▶ Écoute, compréhension, empathie
- ▶ Équité, justice
- ▶ Expression
- ▶ Honnêteté, Transparence
- ▶ Interdépendance
- ▶ Intimité
- ▶ Mutualité
- ▶ Partage, échange, coopération
- ▶ Présence
- ▶ Proximité
- ▶ Recevoir, réciprocité
- ▶ Reconnaissance, (résonance, écho, feed-back)
- ▶ Respect, considération
- ▶ Sécurité (fiabilité, compter sur, confidentialité, discrétion, stabilité, fidélité, permanence, continuité, structure, repères, etc.)
- ▶ Soutien, assistance, aide, réconfort
- ▶ Tolérance, accueil de la différence, ouverture

### D'ordre Spirituel

- ▶ Amour
- ▶ Beauté, sans esthétique
- ▶ Confiance, lâcher prise
- ▶ Espoir
- ▶ Être
- ▶ Finalité
- ▶ Harmonie
- ▶ Inspiration
- ▶ Joie
- ▶ Ordre
- ▶ Paix
- ▶ Sacré
- ▶ Sérénité
- ▶ Silence
- ▶ Transcendance

### **Célébration de la vie (accueil de la vie dans ses étapes et ses différents aspects)**

- ▶ Communion
- ▶ Deuil, perte
- ▶ Fête
- ▶ Goût d'expérimenter l'intensité de la vie en soi
- ▶ Humour
- ▶ Jeu
- ▶ Naissance
- ▶ Rendre grâce
- ▶ Ritualisation

## ÉTAPE QUATRE • LA DEMANDE

**Remarque** - La quatrième étape de la COB porte sur ce que nous choisissons de **Demander** A) À **soi-même** et / ou B) **À l'autre** pour que nos **Besoins** soient comblés. Nous demandons des actions qui peuvent combler nos besoins.

Ex :

- **Quand** je vois... j'entends...
  - **Je me sens**... ou je sens...
  - **PARCE QUE** j'ai besoin DE...
  - **Accepterais-tu** de... ?
- Serais-tu d'accord** à... ? (prêt à... ?)

**Important** - pour faire une demande claire nous avons besoin d'avoir comme **priorité** **L'INTENTION sincère D'ÉTABLIR UNE CONNEXION ( Cœur à cœur )** **avec l'autre personne** (avant d'accomplir d'autres objectifs)

**Points clés** : Une **Demande** a besoin d'être :

- 1) **Faisable** (Réalisable, **possible**, tient compte de la réalité)
- 2) **Positive** – demander **ce que nous voulons**, pas ce que nous ne voulons pas

Ex : "S.v.p. écoutes attentivement mes directions" (ce que je veux) vs "Ne parles pas à tes voisins" (ce que je ne veux pas)

**Remarque** - Une demande négative peut facilement provoquer de la "résistance" – des réactions négatives (ex : défense / attaque / retraite)



## DEUX TYPES DE DEMANDES MAJEURES

- A) Demande aux Autres
- B) Demande à Soi-même

**IMPORTANT** -pour faire une demande claire nous avons besoin d'avoir comme **priorité L'INTENTION sincère D'ÉTABLIR UNE CONNEXION ( cœur à cœur ) avec l'autre personne** (avant d'accomplir d'autres objectifs)

### A) DEMANDE AUX AUTRES – (3) Catégories

- 1) **DEMANDE de REFORMULATION** – pour **vérifier si le message que j'ai envoyé est le message qui a été reçu** (si mon message a été entendu d'une manière qui me satisfait). Cette demande peut servir de pont pour commencer à **bâtir une relation** avec l'autre

Ex : **Quand** tu dis que tu es fâché, **je me sens** apeuré, triste et en colère **parce que** j'ai besoin de sécurité, d'acceptation et d'harmonie **Je veux savoir si je m'exprime clairement** (Besoin)

**Accepterais-tu de:**

- i me dire ce que tu m'as entendu dire?
- ii me dire ce que tu retiens de ce que je viens de te dire?
- iii résumer ce que tu m'as entendu dire?

**Remarque** - si la réponse n'est pas satisfaisante, tu peux dire:

Ex : Merci de m'avoir dit ce que tu as entendu. Je vois que je n'étais pas aussi clair que j'aurais aimé l'être, donc j'aimerais réessayer.

- 2) **DEMANDE de CONNEXION pour savoir comment mon interlocuteur a réagi à mon message** (cette demande peut aider à établir et / ou à vérifier la qualité de "connexion" avec l'autre)

Ex J'aimerais savoir si tu as des réactions à ce que j'ai dit (besoin)

**Serais-tu prêt à me dire ce que tu ressens par rapport à ce que je viens de dire?**

**J'aimerais comprendre** ce que tu ressens maintenant (Besoin).

**Accepterais-tu de me le dire (ce que tu ressens) ?**

- 3) **DEMANDE d'ACTION – Pour combler notre besoin**

La demande doit être: a) faisable b) positive c) concrète (claire, spécifique) d) présente e) active f) négociable

Ex : Accepterais-tu de me dire ce qui t'empêche d'arriver à l'école à 9h00 am (pile) quand les leçons commencent? (faisable, positive, présente etc.) vs Accepterais-tu d'être plus responsable? (vague, aucune action)

**Suggestion** - c'est préférable de vérifier la qualité de la **CONNEXION** (catégorie #1 et #2) avant de passer à **L'ACTION**

## **B) DEMANDE A SOI-MÊME**

**Être son propre parent** – Selon l'approche de la Guérison de l'Enfant Intérieur, chaque personne possède à l'intérieur d'elle (2) parties importantes : 1) **Un Parent intérieur** et 2) Un **Enfant Intérieur**. Généralement quand nous nous sentons apeurés, tristes ou en colère, c'est notre enfant intérieur blessé qui vient d'être réactivé ou déclenché.

**Remarque** - John Pollard (auteur de "Self Parenting") écrit dans son livre que les relations sont importantes mais que **notre relation la plus importante** est **celle entre notre Parent Intérieur** et **notre Enfant Intérieur** (une relation qui va être avec nous toute notre vie!!)

**Remarque** - C'est souhaitable et important de développer un dialogue entre ces (2) parties. En particulier, nous pouvons apprendre à **enseigner à notre Parent Intérieur** à **prendre soin de notre Enfant Intérieur**, surtout quand il (elle) est en difficulté

**COB** - très souvent, quand nous vivons des émotions difficiles, ce n'est pas la personne qui a déclenché notre peine qui va être celle qui est prête et / ou intéressée à combler notre **besoin non satisfait** ( qui est **la vraie cause** de notre détresse émotionnelle) .

**Exemple** - Quand un collègue se fâche contre moi, je deviens bouleversé. Je peux me donner de l'empathie en faisant le processus de la COB en (4) étapes:

- 1) **Observation** - **Quand** mon collègue lève le ton de sa voix et il dit : "Je suis en colère contre toi"
- 2) **Sentiment** - **Je me sens** confus, apeuré, triste et en colère
- 3) **Besoin** - **Parce que j'ai besoin** de sécurité, d'acceptation et de paix
- 4) **Demande** - (**à moi-même**, parent intérieur) "Grand Fletch" **Accepterais-tu** d'aller à l'intérieur parler avec "Ti Fletch" et lui dire ce qu'il a besoin d'entendre pour combler ses besoins (énumérés en étape #3) (sécurité, acceptation, paix) ?

### **Conversation Intérieure** (une possibilité parmi plusieurs)

"**Ti Fletch**, Je suis ici pour toi. Je t'aime. Je tiens à toi. Je ne vais jamais te juger. Je ne te critiquerai jamais. Je ne vais jamais te rejeter. Je ne vais jamais t'abandonner **Je t'accepte**. Je te **comprends**. **Je vais toujours être ici pour toi**"

**Remarque** - C'est **souvent** une bonne idée de **faire ce travail intérieur**, une **Demande à Soi-même d'abord** (à son Parent Intérieur de prendre soin de son Enfant Intérieur) avant de faire une demande à une autre personne (votre conjoint, collègue, ami). Pourquoi? Parce que **si vous ne soignez pas d'abord** cet enfant intérieur (avec qui nous sommes souvent fusionnés!) vous risquez d'être **attaché à** ou **"toxicomane" pour votre demande.** Donc, votre demande va être une exigence plutôt que d'être une demande ou l'expression d'une préférence.

## **BIBLIOGRAPHIE**

Chopra, D. (2001) **Grow Younger, Live Longer**, New York : Harmony Books

Hart S. & Hudson V. (2003) **The Compassionate Classroom**, Los Angeles : Center for Non Violent Communication

\*\* D'Ansembourg, T. (2001) **Cessez d'Être Gentil Soyez Vrai**, Montréal : Les Éditions de l'Homme

Peacock, F. (1999) **Arrosez les Fleurs Pas les Mauvais Herbes**, Montréal : Les Éditions de l'Homme

\*\* Rosenburg, M. (1999) **Les Mots Sont Des Fenêtres ou Des Murs**, Paris : Éditions Jouvence.

Pollard, J. (1987) **Self Parenting**, Malibu : Generic Human Studies Publishing

Légende :

\*\* Hautement recommandé.