

Prendre une pause

pour entendre l'être humain derrière le message!

Par **Paule Morin**, criminologue, Santé Canada, et
Marie Claire Louillet, professeure en administration,
Institut de tourisme et d'hôtellerie du Québec

Avant de réagir à quelque chose qui nous dérange,
prenons une pause pour nous relier à la partie de soi
capable de comprendre sans jugement et pour nous
exprimer tout en préservant la qualité des relations
qui nous sont significatives. Nous vous invitons
à expérimenter ce que propose la Communication
non violente¹⁻² de Marshall B. Rosenberg.

Prenez d'abord un papier, puis, en ayant à l'esprit
un échange vécu comme insatisfaisant, complétez
les cinq étapes suivantes.

1

L'observation (O)

Exposez les faits de manière précise, neutre,
objective et vérifiable, sans jugement, tels
qu'ils pourraient être présentés par chacun
des protagonistes.

✘ Ex. : Propos empreint de jugement: *Tu es juste bon
pour t'écraser devant l'ordinateur la fin de la semaine!*

✔ Ex. : Propos objectif: *Durant la fin de semaine,
tu as passé six heures devant l'ordinateur.*

2

Les sentiments (S)

Prenez le pouls des sentiments qui vous habitent
dans le moment présent alors que vous vous
remémorez les faits, sans les interpréter, les juger,
les justifier ou les expliquer.

✘ Ex. : Sentiment empreint de subjectivité: *Je me sens
exclu* lorsque tu ne me dis pas bonjour.*

* Le terme « exclu » exprime ce que la personne pense
qu'on lui fait et non le sentiment qu'elle éprouve.

✔ Ex. : Sentiment désembrouillé:
Quand tu ne me dis pas bonjour, je me sens triste.

3

Les besoins (B)

Qu'est-ce qui fait que vous vous sentez ainsi?
Se relier à son besoin produit un effet de bien-être,
que celui-ci soit ou non satisfait. Les besoins sont la
véritable source de nos sentiments, même s'ils sont
déclenchés par l'autre.

✘ Ex. : Besoin entremêlé à l'autre: *J'ai besoin que
tu m'aides.* (sous-entend une exigence)

✔ Ex. : Besoin centré à 100 % sur soi:
J'ai besoin d'aide. (laisse la place à un échange)

4

La demande (D)

Prendre pleinement la responsabilité de nourrir
votre besoin, c'est vous demander: Qu'est-ce qui
contribuerait à mon bien-être? La demande est
claire, ouverte et positive (ce que vous voulez plutôt
que ce que vous ne voulez pas). Les différentes
formes de demande:

Reformulation: *Je ne suis pas certaine d'être claire;
j'aimerais que tu me dises ce que tu as compris.*

Connexion: *Comment réagis-tu à ce que je viens
de te dire?*

Action*: *Peux-tu me dire quelles tâches tu peux
entreprendre?*

* Si la personne ne peut pas vous répondre négativement,
c'est qu'elle se trouve probablement en présence d'une
exigence, non pas d'une demande.

5

L'intention (I)

Qu'est-ce que je veux vraiment en ce moment
dans ma relation avec moi et avec l'autre?

Prendre le temps de clarifier notre intention nous
donne de l'assurance, de la stabilité intérieure.
Veut-on maintenir la relation, poursuivre
le dialogue? L'intention, c'est la direction que
vous adoptez pour arriver à un résultat donné,
non pas le résultat lui-même.

La prochaine fois, avant de réagir, prenez une pause pour vous
remémorer ces étapes (O, S, B, D, I). Cela contribuera à votre
propre bien-être comme à celui de l'autre.

¹ GROUPE CONSCIENTIA – Québec-Canada : www.groupeconscientia.com

² CENTRE POUR LA COMMUNICATION NON VIOLENTE: une organisation
internationale : www.cnvc.org