

Guide**2 Communication bienveillante**

La communication bienveillante, selon les principes de la **Communication Non Violente** de **Marshall Rosenberg** et de **l'Interaction Centrée sur le Thème** de **Ruth C. Cohn**, t'aide à mener des conversations de manière claire, respectueuse et orientée vers les solutions. Elle favorise la compréhension mutuelle et réduit les conflits. Dans la coordination du bénévolat en particulier, elle permet de communiquer les besoins ouvertement et de trouver des solutions durables.

Posture de base dans l'échange

Chacun a sa propre vision des choses et des expériences personnelles.

Nous contribuons tous à la réussite de la conversation.

Mets-toi régulièrement à la place de ton interlocuteur – adopte un changement de perspective.

Sois constructif: propose des idées, des alternatives et pense en termes de solutions.

Respecte la **confidentialité** : tout ce qui est dit reste dans le cadre de l'échange et ne sort pas de ce contexte.

Comment cela fonctionne**Observation – Que vois-je ou entends-je, sans juger ?**

Observe objectivement, sans interprétation ni évaluation: reste neutre et décris les faits.

Exemple: « J'ai remarqué que tu n'as pas pris la parole lors des deux dernières réunions. »

Sentiments – Que ressens-je dans cette situation ?

Exprime tes émotions honnêtement, sans faire de reproches.

Évite les accusations ou les formulations comme « tu me rends... ».

Exemple: « Je suis inquiet, car je ne sais pas si tu te sens à l'aise. »

Besoins – De quoi ai-je besoin, ou de quoi a besoin l'autre ?

Identifie les besoins à l'origine des émotions : ils sont universels.

Fais attention à ne pas les confondre avec des stratégies concrètes.

Exemple: « Il est important pour moi que tout le monde puisse contribuer au sein de l'équipe. »

Demande – Que souhaité-je concrètement ?

Formule une demande claire et réalisable, sans exercer de pression.

Fais une **demande**, pas une exigence – ton interlocuteur doit avoir le **choix**.

Exemple: « Serais-tu d'accord pour me dire comment tu te sens à ce sujet ? »

Ce qu'il vaut mieux éviter

Reproches ou accusations

À éviter : « Tu es toujours si passif ! »

Mieux : « J'ai remarqué que tu participes un peu moins. Est-ce qu'il y a quelque chose qui t'en empêche ? »

Généralisations comme « toujours » ou « jamais »

À éviter : « Tu ne m'écoutes jamais ! »

Mieux : « J'ai l'impression que tu ne m'as pas entendu cette fois. »

Ordres ou exigences

À éviter : « Tu dois plus participer ! »

Mieux : « Pour moi, c'est important que chacun puisse s'exprimer. Est-ce que tu serais d'accord pour partager ton avis ? »
