





Aborder des conflits

(sincèrement, sans reproche, sans attaque, sans critique ou accusation)

Etape	Exemple individuel
 Observation	Qu'est-ce que j'observe? Qu'est-ce que je perçois avec mes sens, en ce qui me concerne ou en ce qui concerne mon vis-à-vis? Décrire la situation actuelle, si possible de manière neutre (ne pas interpréter). Je vois /entends que . , je me réfère à ...
 Sentiments	Quels sentiments l'observation ci-dessus déclenche-t-elle en vous? Je me sens _____ , Je suis _____
 Besoins	Qu'est-ce que j'aurais bien aimé? Qu'est-ce qui m'a manqué? A quels besoins ou valeurs aimerais-je offrir davantage d'attention ou de place? ... parce que j'aurais bien aimé que parce que je souhaite que ...
 Action / Demande	Première étape vers un changement concret. Qu'y a-t-il à faire maintenant? Que puis-je faire en premier lieu, que peuvent faire les autres de concret afin de mieux répondre à mes besoins ou contribuer à leur satisfaction. Qu'est-ce que je voudrais demander maintenant? ... et j'aimerais bien que et je souhaite vivement que ...