

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

Site web : www.FletcherPeacockCommunicationSolutions.com

1.

TABLE DES MATIÈRES

<u>INTRODUCTION</u>	<u>Page</u>
1. OBJECTIFS, PRINCIPES et AVANTAGES	2
2. DEUX LANGAGES: GIRAFE vs CHACAL	5
<u>LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES BESOINS – PROCESSUS</u>	
3. OBSERVATION (Étape 1)	9
4. SENTIMENTS (Étape 2)	12
5. BESOINS (Étape 3)	20
6. DEMANDES (Étape 4)	27
<u>INTÉGRATION</u>	38
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	39

LA COMMUNICATION ORIENTÉE VERS LES BESOINS (COB)

DÉFINITION La COB est un langage authentique, une approche unique de communication (une façon de penser, une façon de parler, une façon d'écouter) qui génère la coopération et l'Harmonie dans les relations avec les autres et avec soi-même. Cette méthode nous enseigne à entrer en relation profonde ("Connecter") avec nous-même ainsi qu'avec les autres. Elle nous invite à restructurer nos façons de parler et d'entendre les gens. C'est un processus qui crée une CONNEXION afin que les Besoins de tout le monde soient comblés.

Elle nous invite à exprimer sincèrement ce qui se passe en nous, sans faire de critique ni reproche. La méthode de la COB s'inscrit en 4 étapes :

- 1) Observer ce qui contribue ou non à mon bien-être.
- 2) Nommer mes Sentiments
- 3) Exprimer mes Besoins
- 4) Poser des Demandes pour combler ces besoins.

PRINCIPES DE BASE

- 1) Derrière chaque comportement humain, il y a des Besoins que la personne essaie (à l'intention positive) de combler
- 2) Il est plus important de parler de ce que nous voulons (nos besoins) que de parler de ce que nous ne voulons pas. (Réf. "Hypnose Positive" vs "Hypnose négative" / "Endorphines" vs "Toxines")

3.

- 3) Nous faisons de notre mieux (selon notre conscience du moment et nos moyens) pour combler nos **Besoins** (notre intention positive)
- 4) Les **Besoins** de chacun sont d'une importance égale (Remarque – La violence (la domination) arrive lorsque deux personnes interagissent et que seuls les besoins d'une des deux personnes sont importants.
- 5) Tout le monde aime **Enrichir** et **Contribuer au Bien-être** des autres (i.e. combler des **Besoins**). De plus, chaque personne aime recevoir un enrichissement dans sa vie (avoir ses propres besoins comblés) quand il y a ni d'obligations, ni exigences.

LES AVANTAGES – La COB nous invite à:

- A) **Interagir** avec tout le monde (incluant soi-même) dans un esprit de **Coopération** et d'**Harmonie**
- B) **Créer des solutions** (Gagnant Gagnant) ou les Besoins de tous sont respectés
- C) **Résoudre** ou prévenir **des conflits** (paisiblement) avec plus de facilité

Plus spécifiquement – vous pouvez apprendre à:

- 1) **Identifier**, "**Connecter**" avec (et comprendre) les **sentiments** et les **besoins**: les nôtres et ceux des autres personnes dans notre vie
- 2) **Vivre des Relations** ou l'on se sent davantage en **sécurité**
- Créer une **sécurité intérieure**
- 3) **Développer** une **fluidité** et une **liberté émotionnelle** où nous pouvons **oser être vrai** et nous **exprimer** avec authenticité

- 4) **Transformer les "patterns"** de pensées qui génèrent les sentiments de peur, de tristesse, de la colère (de honte, de déprime, de culpabilité)
- 5) **Exprimer nos sentiments SANS attaquer**, pour ainsi diminuer le risque de mettre nos interlocuteurs sur la défensive. Parler d'une façon sécurisante et non menaçante pour l'autre, ce qui favorise l'écoute et la compréhension
- 6) **Recevoir des messages hostiles** et critiques **SANS les prendre personnellement**. Écouter en cherchant derrière ces messages (ex : Blâme, Jugement, Critique, Attaque, Accusation) les sentiments et les besoins
- 7) **Arrêter de juger** et de se sentir jugé
- 8) **Transformer la colère** en énergie productive et coopérative. Utiliser l'énergie de la colère (sans la réprimer), en la transformant pour qu'elle devienne constructive et coopérative
- 9) **Transformer** le désir d'approbation en une capacité de combler ses propres besoins

5.

DEUX LANGAGES : GIRAFE vs CHACAL

Remarque – La COB est la "fine pointe" de l'**intelligence émotionnelle**. Son fondateur, Marshall Rosenberg, nous dit qu'il y a deux langages possibles : le langage de la tête (le chacal) et le langage du cœur (le girafe)

A. LE LANGAGE CHACAL (La TÊTE)

Dans ce langage, nous montons dans notre tête (un peu coupés, déconnectés de notre cœur). Le chacal représente notre comportement lorsque nous souffrons – ce qui peut nous rendre difficiles ou exigeants:

- 1) **Il juge;** bon / mauvais, correct / incorrect
Ex: "J'ai raison... tu as tort", "nous sommes bons... ils sont méchants"
- 2) **Il blâme;**
Ex: C'est sa faute, tu as tort, je suis coupable
- 3) **Il critique;**
Ex: tu es trop égoïste, trop agressif, insensible, paresseux...
- 4) **Il étiquette** : ex: tu es méchant, elle est contrôlante, il est stupide, je suis incompetent

Remarque – Autres mots pour cette forme de communication: insulte, **analyse**, **diagnostique**, **évaluation objective**.

- 5) **Il compare** : ex: meilleur, pire, etc.

Citation – "Si vous voulez souffrir, comparez-vous aux autres."

- 6) **Il généralise** : ex: toujours, jamais, tout le monde, personne, (souvent)

7) **Il nie le choix** : (La responsabilité)

Ex: **je dois** faire cela, **il faut** que vous fassiez, ils m'ont obligé de...

8) **Il exige** (a des exigences)

Définition : Une exigence est une demande qui implicitement ou explicitement **menace** avec un **blâme** ou **une punition** si l'action demandée n'est pas faite.

Ex : si tu ne fais pas ce que je veux, tu vas le regretter !

9) **Il justifie la punition** (et / ou la récompense)

Remarque – c'est un langage associé au concept que certaines actions méritent une punition et d'autres une récompense.

Ex: il mérite d'être puni pour ce qu'il a fait.

LE CHACAL

- est proche de la terre, sa vision est limitée, il monte dans sa tête, il juge "bon / mauvais", "correct / incorrect", Qui blâmer? Qui est coupable?
- il n'a pas un langage de sentiments et de besoins; le chacal parle uniquement par des pensées, des croyances, des opinions (un **langage mental**) "déconnecté" du cœur
- il n'est pas plaisant, il ne comble pas nos besoins les plus profonds et souvent ce langage provoque une détérioration de la situation

Remarque – quand vous parlez en "chacal" vous pouvez engendrer des réactions de chacal

Ex: **attaque**, **défense**, **retraite**

Conséquence – rupture / séparation / conflit

7.

B. LE LANGAGE GIRAFE (Le CŒUR) **(La COB)**

La girafe symbolise le langage "du donner" et "du recevoir". Il a comme **but** (objectif) de nous **connecter avec notre cœur** – "**ce qui est vivant en nous**" : nos **sentiments** et nos **besoins**.

La girafe a le plus grand **cœur** (26 livres) de tous les mammifères terrestres. Elle a un grand **cou** qui lui donne une **grande perspective** : la girafe peut voir les effets de ses mots et de ses gestes sur les autres (et sur lui-même!). Elle a des grandes **oreilles** pour donner de l'**empathie**. Le langage girafe nous aide à:

- 1) **Connecter** avec nous-même – écouter ce qui se passe à l'intérieur de nous (nos **sentiments** et nos **besoins**).

- 2) **Connecter** avec les autres (leurs sentiments et leurs besoins)

- 3) **Être** authentique et **vrai** (avec nous-mêmes et les autres)

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

9.

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)

11.

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.

EXERCICE 1

OBSERVATION OU JUGEMENT?

Pour déterminer votre capacité à distinguer entre une observation et un jugement, complétez l'exercice suivant. Encerclez le chiffre devant l'affirmation qui ne contient aucun jugement.

- 1) "Hier, sans raison , Pierre était fâché contre moi."
- 2) "Hier soir, Nancy rongait ses ongles en regardant la télé."
- 3) "Sam ne m'a pas demandé mon opinion lors de la réunion."
- 4) "Mon père est un homme bon."
- 5) "Kim travaille trop."
- 6) "Henri est agressif."
- 7) "Cette semaine, chaque jour Guy fut le premier en ligne."
- 8) "Souvent, mon fils ne se brosse pas les dents."
- 9) "Luc m'a dit que le jaune ne m'allait pas."
- 10) "Ma tante se plaint lorsque je discute avec elle."

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, subséquentement, 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	• Ragaillardi
• Assouvi	• Exalté	• Rassérénié
• Attentif	• Excité	• Rassuré
• Au septième ciel	• Expansif	• Ravi
• Aux anges	• Expansion (en)	• Ravigoté
• Aventuroux	• 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
• Affolé	• 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)
-----------	-------------	----------------

17.

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.

19.

LES NON-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.

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

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**.

(**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	

21.

EXERCICE 2

Exprimer des sentiments

Pour évaluer vos aptitudes à reconnaître l'expression verbale des sentiments, complétez l'exercice suivant. Encerclez le chiffre devant les affirmations qui expriment des sentiments.

- 1) "Je sens que tu ne m'aimes pas."
- 2) "Je suis triste que tu partes."
- 3) "J'ai peur quand tu dis ça."
- 4) "Lorsque que tu ne me salues pas, je me sens négligé."
- 5) "Je suis heureuse que tu puisses te joindre à nous."
- 6) "Tu es répugnant."
- 7) "Je ressens l'envie de te frapper."
- 8) "Je me sens incompris."
- 9) "Je me sens reconnaissant de ce que tu as fait pour moi."
- 10) "Je ne vaux rien"

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**)

23.

- 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 comblerent 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)

31.

- 3) **Concrète** (claire, précise, **Spécifique**) – pas Générale (vague)
Ex : "Accepterais-tu de travailler sur tes maths pour (20) minutes?"
(Spécifique) vs "Accepterais-tu de faire ton travail?" (Générale)

- 4) **Présente** (Immédiate) – demander **une action présente**
Ex : Serais-tu d'accord pour prendre (5) minutes **maintenant** pour classer tes choses? (Présente) vs Pourrais-tu garder ton pupitre en ordre à l'avenir? (Futur)

- 5) **Active** – Employez **un langage d'action – ce que nous voulons que la personne fasse** ("faire") au lieu de comment nous voulons que la personne soit ("être")
Ex : "Accepterais-tu de baisser la voix pendant que je lis ?"
(action) (clair)
vs "Accepterais-tu d'être plus respectueuse envers les autres ?"
(être) (vague)

- 6) **Négociable** – (Ouvert) – Formulez la demande comme une **question (?)** pour communiquer afin que l'autre personne ait le choix de dire oui ou non?
Ex : Serais-tu prête à travailler tout de suite avec Jean sur le projet "Science" ?

Remarque – Une **Demande** versus une **Exigence** : Si nous sommes bouleversés / réactivés d'entendre un "Non", nous avons probablement fait une **exigence**. Si c'est vraiment une demande, nous pouvons recevoir le "Non" comme un **autre point possible de Connexion**, une opportunité de continuer le dialogue. Nous allons alors essayer de cerner les sentiments et les besoins derrière le "non".

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.

33.

- 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**"

35.

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.

DES QUESTIONS PUISSANTES POUR

LA RÉOLUTION DU CONFLIT

1) DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN, CHACUN DE VOUS ?

(Quels sont vos besoins?)

et

2) QU'EST-CE QUE VOUS AIMERIEZ DEMANDER À L'AUTRE PERSONNE PAR RAPPORT À CES BESOINS ?

(Quelle est votre demande ?)

Remarque - nous sommes habitués à **blâmer** et **critiquer** (analyser) l'autre personne au lieu d'exprimer clairement nos besoins

Remarque - dès que nous commençons à **parler de** nos **Besoins** (au lieu de parler de ce qui est incorrect chez l'autre) la possibilité (et la probabilité!) de **Trouver des Solutions** "gagnant gagnant", qui comblent les besoins de tout le monde, sont significativement augmentées!

37.

EXERCICE • OBSERVATION / SENTIMENT **/ BESOIN / DEMANDE**

Exercice : **Souvenez-vous d'un moment** où quelqu'un a dit ou fait quelque chose qui vous a dérangé (i.e. qui a déclenché une douleur en vous). Revivez ce moment en vous **servant des (4) étapes de la COB** (observation, sentiment, besoin, demande).

Exemple :

- **Observation** - **Lorsque** ma compagne hausse le ton de sa voix pour me dire "Tu me manques de respect!" ...

- **Sentiment** - **Je me sens** à la fois effrayé et triste ...

- **Besoin** - **Parce que j'ai besoin** d'acceptation et de compréhension
...

- **Demande** -
a) À toi-même - Ex : Peux-tu (l'adulte en toi) te donner l'acceptation et la compréhension à l'enfant en toi?

b) À l'autre - Ex : Rolande, peux-tu me dire ce que tu viens de m'entendre dire? (Demande de reformulation)

1) **Observation** – Lorsque ...

2) **Sentiment** - Je me sens ...

3) **Besoin** - Parce que j'ai besoin de ...

4) **Demande**

QUATRE FAÇONS D'ACCUEILLIR UN MESSAGE NÉGATIF

Remarque - il y a quatre façons de recevoir un message négatif (un **jugement**, un **blâme**, une **critique**, une insulte, une étiquette, etc.)

Exemple - "Tu es la personne la plus égoïste que j'ai jamais rencontrée!"

1) ME BLÂMER - Prendre le message personnellement

(les oreilles du **chacal** tournées à **l'intérieur**)

Ex : (**peur**, déprimé, **tristesse**, honte) (**retraite**)

Remarque - nous entendons du Blâme ou de la Critique et **nous acceptons** le **jugement de l'autre** personne et **nous nous blâmons**; cela déclenche des sentiments de **tristesse**, de culpabilité, de **honte** et de **déprime**.

Remarque - je sais que je fais ceci quand j'ai une tendance à me défendre, m'excuser ou bien à me dévaloriser

Ex : "Tu as raison! Je suis un misérable égoïste!"

2) BLÂMER L'AUTRE – Prendre le message personnellement

(les oreilles de **chacal** tournées vers **l'extérieur**)

Ex : (**colère**) (**Défense, Attaque**, Retraite)

Remarque – nous entendons du blâme et de la critique et **nous attaquons** l'autre personne à cause de ce que nous percevons comme leur attaque contre nous; déclenche le sentiment de **colère**.

Ex – "J'ai raison! C'est toi qui es un sale égoïste!"

3) **M'ACCUEILLIR – Percevoir mes sentiments et mes besoins**

(les oreilles de **girafe** tournées à **l'intérieur**)

- ne pas prendre le message personnellement

Nous acceptons la responsabilité de nos sentiments AU LIEU DE Blâmer les autres personnes.

Remarque - en **focussant** notre **attention** sur **nos sentiments** et **nos besoins**, nous nous rendons compte que nos **sentiments actuels** (ex : tristesse, blessure, colère) sont **causés** par nos besoins non comblés (ex : besoin de compréhension, d'acceptation, de reconnaissance)

Ex : "Quand tu dis cela, je me sens triste **parce que** j'ai besoin de reconnaissance de mes efforts.

4) **ACCUEILLIR L'AUTRE – Chercher à Percevoir les sentiments et les besoins de l'autre**

(les oreilles de **girafe** tournées vers **l'extérieur**)

- ne pas prendre le message personnellement

Nous acceptons la responsabilité de nos sentiments AU LIEU DE Blâmer les autres personnes. Nous explorons et nous découvrons les sentiments et les besoins des autres.

Ex : "Quand tu dis cela, est-ce que tu te sens déçu et en colère **parce que** tu as besoin de plus de support et de coopération?"

41.

EXERCICE • INTÉGRATION

Comment pouvez-vous (allez-vous) intégrer **La Communication Orientée vers les Besoins** (le **langage de girafe**) dans **votre milieu de travail** ?

Dans vos interventions ?

Dans votre **équipe** ? (et / ou dans **votre vie personnelle** ?)

1) Quels étaient **les aspects les plus aidants** / utiles / pertinents pour vous dans cette présentation ?

2) **Comment** pouvez-vous (allez-vous) **les appliquer spécifiquement** ?

3) **Comment ces applications** seront-elles **bénéfiques** pour vous?
(Court terme, moyen terme, long terme) ?

4) **Comment pouvez-vous** (allez-vous) **assurer** le **suivi** de ce séminaire?

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

** Rosenberg, 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.