

Le bonhomme OSBD

Fiche outil — la communication non violente en 4 étapes

La communication non violente (Marshall Rosenberg) propose de structurer un message délicat en quatre temps : Observation, Sentiment, Besoin, Demande — en évitant à chaque étape son piège habituel : le jugement, l'évaluation, la stratégie déguisée en besoin, l'exigence.

Comment utiliser cet outil

Avant un message difficile, préparez vos quatre phrases en suivant l'ordre O-S-B-D. Vérifiez à chaque étape que vous n'avez pas glissé dans la colonne de droite : un fait resterait-il un jugement ? Un besoin serait-il en réalité une stratégie ?

Observation

Décrire les faits, ce qui est observable et vérifiable, sans interprétation ni jugement sur la personne.

Sentiment

Exprimer ce que je ressens face à cette situation, sans évaluer ni accuser l'autre.

Besoin

Identifier le besoin réel sous-jacent à ce sentiment — pas la solution ou stratégie que je m'étais fixée.

Demande

Formuler une demande concrète, réalisable et négociable — jamais une exigence.



Jugement

Évaluation

Stratégie

Exigence