

ANALYSE D'UN CONFLIT

 QUI ?

 A FAIT QUOI ?

 QUAND ?

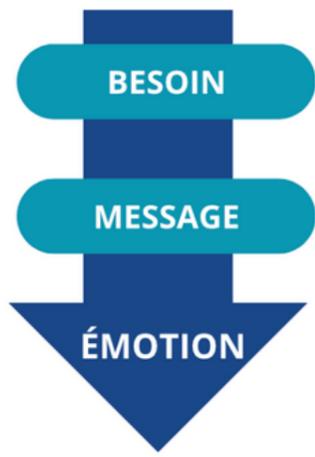
ÉLÉMENT DÉCLENCHEUR



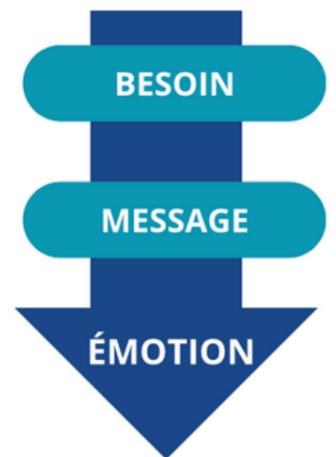
 FACTEURS EXTERNES

 FACTEURS ÉMOTIONNELS

 RÉACTIONS PROFESSIONNELLES



LES BESOINS COMPORTEMENTAUX DERRIÈRE LES ÉMOTIONS



Besoins du corps

VIVRE / SURVIVRE



Besoins relationnels

SE LIER / SE RELIER



Besoins d'affirmation

S'AFFIRMER / SE PRÉSERVER



Besoins intellectuels

PENSER / RÉFLÉCHIR



Besoins d'évolution

FRANCHIR / SE PROJETER

L'ÉCOUTE ACTIVE

OUVERTURE

Reformulation



CURIOSITÉ

Questionnement



DISPONIBILITÉ

Synchronisation et silence



LE PROCESSUS DE COMMUNICATION NON VIOLENTE

OBSERVATION : Décrire les faits objectivement et de manière factuelle "J'ai vu que..."



SENTIMENT : Exprimer les émotions par rapport à la situation "J'ai ressenti de..."



BESOIN : Partager ses besoins "valeurs" par rapport à la situation "J'ai besoin de..."



DEMANDE : Formuler une demande claire et précise "Serais-tu ok si...?"



Je n'ai pas le pouvoir de **changer ta façon de t'exprimer**. Par contre, j'ai le pouvoir de **choisir ma façon de t'écouter**.

