La méthode OSBD

Observation

- Faites la distinction entre ce qui est factuel et ce que vous interprétez
- Décrivez la situation sans y mettre d'évaluations ou de jugements
- Indiquez qu'il s'agit de votre point de vue et que vous êtes interéssé à l'enrichir du point de vue de l'autre

Sentiment

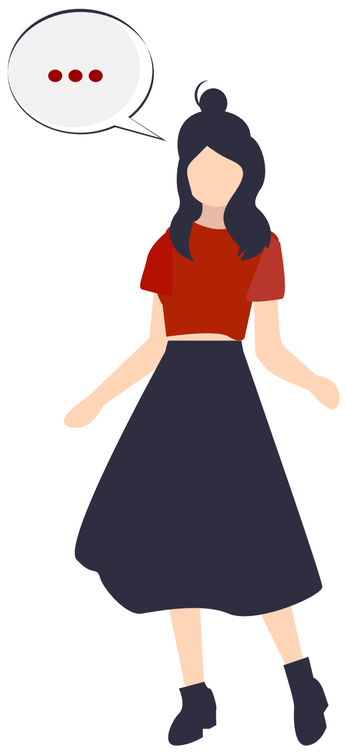
- Nommez vos sentiments, vos émotions, vos sensations pour exprimer ce que vous ressentez par rapport à ce que vous avez observé
- Faites preuve d'empathie sur ce que veut l'interlocuteur. Exprimez-vous dans le «je »
« Je comprends que vous soyez en colère… »
-Évitez les mots qui portent un jugement sur l'autre (le « tu » qui tue)

Besoin

- En Communication Non violente, le terme « besoin » désigne les besoins vitaux (structure, reconnaissance, stimulation). Sentiments et besoins sont inséparables
- Identifiez les besoins qui sont à l'origine des émotions ressenties
« Ce dont j'ai besoin et qui éveille mes sentiments, ce qui touche à mes valeurs… »
- N'impliquez pas l'autre dans l'expression des vos besoins ; « démelez-vous » des besoins d'autrui

Demande

- Une demande : s'adresse à quelqu'un de précis, concerne l'instant présent. Elle est concrète, réalisable et exprimée dans un langage positif
- Suggérez (ou faites suggérer) une (ou des) solutions



Pact conseils
Agir pour un monde meilleur