

Technique de communication bienveillante en 5 étapes - (I)OSBD

Qu'est-ce que l'OSBD?

L'OSBD est une technique de communication basée sur la communication non violente, guidée par l'intention d'établir une connexion authentique et respectueuse. Elle permet de clarifier et d'exprimer ses besoins tout en étant attentif aux besoins de l'autre, dans le but de réduire les tensions et de favoriser des échanges constructifs.

Pourquoi utiliser l'OSBD?

- Clarifier la communication en évitant les jugements et les interprétations;
- Favoriser l'écoute active et la compréhension mutuelle;
- Créer un climat de confiance et encourager des réponses constructives.

1 Intention

Prenez un moment pour clarifier votre intention. L'intention de cette méthode est de créer un climat de confiance et de compréhension mutuelle afin de trouver un terrain d'entente. Cherchez à comprendre et à être compris(e), plutôt qu'à imposer un point de vue.

2 Observation

Décrivez les faits de manière neutre, sans jugement. Évitez les mots comme « toujours », « jamais » et « souvent », qui peuvent introduire des subjectivités.

3 Sentiment

Exprimez votre ressenti par rapport à ces faits. Comment me suis-je senti(e) à ce moment-là? Les émotions nous indiquent ce qui se passe en nous et signalent si un besoin est satisfait ou non.

4 Besoin

Quel besoin non satisfait cette situation a-t-elle révélé chez moi? Qu'est-ce qui a contribué à ce ressenti? Qu'est-ce qui est important pour moi?

5 Demande

Formulez une demande concrète qui tient compte de vos besoins ainsi que de ceux de l'autre. Quelle solution pourrait convenir aux deux parties?

La communication bienveillante repose sur l'idée d'un échange équilibré. Il est essentiel de prendre en compte non seulement nos propres sentiments, besoins et demandes, mais aussi ceux de notre interlocuteur. Ce n'est pas un monologue, mais un véritable échange, où chaque partie se sent entendue et respectée.



**Ensemble, prenons soin
de notre climat de travail**

Service de la qualité de vie au travail | 2025

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Capitale-Nationale

Québec

