

Les niveaux de message dans une communication

Afin d'éviter la confusion et mettre de la clarté dans notre rapport

Disent-ils la même chose ?

ÉCOUTER/OBSERVER

Verbal

Non verbal

Para verbal

SÉPARER

Pour sortir de l'interprétation, ne pas tout confondre et s'entendre sur les faits

Le contenu (les faits)

Des opinions

DISTINGUER

Distinguer mes sentiments, mes besoins de ceux de l'autre ainsi que les éléments déclencheurs des causes intrinsèques

Le contenu (les faits)

Des sentiments

Des besoins

VALIDER

Permet de recadrer, de mettre le focus sur l'essentiel et d'arriver à une demande, solution

Le contenu (les faits)

Les sentiments

Les besoins

Les demandes