

# Laboratoire de formation populaire de l'Outaouais (LFPO)

## RÈGLES ÉTHIQUES

Approuvées par le conseil d'administration et l'équipe de travail, et partagées avec les membres.

Date : Mars 2023

### Préambule

Le Laboratoire de formation populaire de l'Outaouais (LFPO) a décidé de se doter de règles éthiques énonçant les règles de conduite envers et entre les membres, les personnes bénévoles, l'équipe de travail et les personnes ou organismes qui font appel à ses services.

#### Pourquoi se doter de règles éthiques?

- Pour maintenir le cap sur la mission et les valeurs prônées par le LFPO;
- Pour avoir un cadre de référence en ce qui a trait aux façons de faire;
- Pour avoir un guide relatif aux questions d'ordre moral;
- Pour aborder les devoirs et responsabilités et assurer les droits de chaque personne ou groupe impliqués au LFPO.

Le présent guide vise à énoncer et promouvoir les valeurs, les règles éthiques et les engagements que les personnes impliquées au LFPO considèrent comme essentiels pour la réalisation de la mission du LFPO et pour la création ou le maintien de relations respectueuses avec les autres. Il s'agit d'un engagement collectif basé sur la relation de confiance entre les individus, de même que

leur adhésion volontaire aux responsabilités qui y sont définies. Les règles éthiques servent de repères et encouragent les personnes impliquées au LFPO à réfléchir et à se questionner sur les fondements de leurs décisions ainsi que sur leurs façons d'agir et sur leurs responsabilités à l'égard des autres.

Ce guide est fortement inspiré de celui de la CAFA, le Centre d'animation, de formation et d'accompagnement de l'Abitibi-Témiscamingue. Merci d'avoir accepté de partager ce document avec nous.

## TABLE DES MATIÈRES

Préambule	1
Lexique	3
Mission	4
Valeurs	4
Approches	5
Champ d'application	5
Engagements du LFPO (CA, personnes bénévoles et équipe de travail)	6
Engagements des personnes administratrices	7
Engagements de l'équipe de travail	8
Engagements des personnes bénévoles	9
Climat de travail	10
Conflit d'intérêts	10
Situation de méésentente	11
Mécanismes d'application	11
Annexe A : Définition des comportements nuisibles au bon déroulement des rencontres	12
Annexe B : Implication dans une instance d'un organisme membre	13
Annexe C : Processus de résolution de conflit	14
Annexe D : Initiation à la communication non violente (CNV)	16
Déclaration d'engagement	18

## Lexique

**Conflit d'intérêts** : désigne notamment, sans limiter la portée légale de cette expression, toute situation réelle, apparente, potentielle ou éventuelle où un membre, quelle que soit sa fonction au sein du LFPO, pourrait être enclin à favoriser son intérêt personnel, corporatif ou celui d'une personne (parent, ami ou autre) au détriment des intérêts du LFPO.

**Déontologie** : L'ensemble des exigences morales impliquées dans le champ plus restreint de la pratique professionnelle. La partie de la morale qui touche plus particulièrement les conduites professionnelles. Les devoirs et responsabilités morales qui incombent aux professionnel-le-s dans l'exercice de leur profession.

**Éthique** : L'éthique se distingue de la morale en se référant à des valeurs plutôt qu'à des obligations. Ainsi, elle situe nos décisions d'agir par rapport aux valeurs que nous désirons mettre en pratique. Recherche de cohérence entre nos valeurs et notre raison d'être. L'éthique nous aide à répondre à la question : comment vivre ensemble ?

**Mission** : Pourquoi existe-t-on ? Notre raison d'être, un grand but à atteindre, ce que nous sommes.

**Morale** : Ensemble des règles qui guident les êtres humains dans leur appréhension du bien et du mal et qui régissent leurs conduites individuelles et collectives. La morale est formée de principes établissant des limites qui cadrent nos choix, actions et comportements. La morale peut nous aider à répondre à la question : que dois-je faire ?

**Valeur** : Ce en quoi l'on croit, nos croyances. Ce qui est important pour une personne ou un groupe de personnes. Exemples : le respect, la solidarité, la justice, l'entraide, la transparence, etc. Il faut faire une distinction entre nos valeurs personnelles et celles de l'organisme dans lequel on intervient.

**Équipe de travail** : Est composée des personnes salariées régulières, contractuelles et des personnes en stage.

## Sa mission

En concordance avec les valeurs et les principes de l'action communautaire autonome, soutenir le mouvement communautaire de l'Outaouais afin d'augmenter sa capacité et son pouvoir d'agir sur son territoire et dans une diversité de milieux.

Les objectifs poursuivis sont (1) d'établir et d'exploiter un centre de formation communautaire et d'éducation populaire, (2) de développer et d'organiser des activités de formation, de réflexion, de sensibilisation et de recherche et de produire de la documentation, (3) de soutenir et d'accompagner les actrices et acteurs du mouvement communautaire dans leur capacité d'agir et enfin, (4) permettre et stimuler les échanges, les réflexions, les analyses et les savoirs entre les actrices et les acteurs des différents milieux dans l'objectif de développer une intelligence collective.

## Ses valeurs

### **Respect de l'autonomie et capacité d'action des groupes**

Au LFPO, les groupes et les personnes sont accueillis dans leur globalité, avec leur rythme, leurs façons de faire, d'être et leurs similitudes et différences.

### **Intégrité et équité**

Le LFPO fait preuve d'honnêteté, d'éthique et de responsabilité dans ses choix et dans ses actes. Chaque membre a droit à un traitement juste, égalitaire et raisonnable.

### **Créativité en lien avec la transformation sociale**

De par son rôle de transformation sociale, le LFPO est toujours à la recherche de nouvelles façons de faire, d'explorer des pratiques innovantes. C'est la capacité de découvrir des pistes nouvelles, originales aux oppressions vécues par les populations rejointes. Il permet ainsi aux personnes participantes d'apprendre de façon différente en tenant compte de leurs différents savoirs : basé sur les connaissances, les pratiques et expérientiels.

### **Solidarité /coopération/collaboration**

Le LFPO prône l'engagement des personnes dans **le travailler ensemble** et dans le partage de leur vision pour l'atteinte de l'objectif commun. Il valorise la démocratie participative où membres, personnes participantes, partenaires peuvent s'impliquer dans la concertation et la prise de décisions.

## Ses approches

Par **son approche d'éducation populaire autonome**, le LFPO saisit toutes les occasions possibles (réunions, comités, etc.) comme des moments d'apprentissage où l'on utilise les expériences et les connaissances des membres pour réaliser l'activité. L'objectif n'est pas de mettre uniquement de l'avant les savoirs, les préoccupations de l'animatrice, mais ceux de toutes les personnes participantes. La personne formatrice du LFPO ne décide pas pour le groupe; elle est au service du groupe.

Par **son approche communautaire en lien avec l'appropriation du pouvoir d'agir**, le LFPO soutient les groupes dans la recherche de pistes de solutions aux difficultés et défis qu'ils rencontrent ou dans leur volonté de répondre eux-mêmes à leurs besoins. Il cherche à redonner aux personnes et aux groupes le pouvoir qui leur revient.

Par **son approche de développement organisationnel pour et par le mouvement communautaire**, le LFPO aide les groupes à renforcer leurs capacités de se développer. Cette approche permet à un groupe de détecter lui-même les changements qui méritent d'être enclenchés et surtout, de savoir comment s'y prendre et d'amorcer les changements souhaités par lui-même.

## Champ d'application

Les principes auxquels nous adhérons sont énoncés dans ce guide, en accord avec nos valeurs. Sont concernés par ce guide, **les membres du conseil d'administration, les personnes bénévoles et l'équipe de travail**, et accessoirement les membres (personnes et organismes) qui contribuent et sont en relation avec LFPO. Ces règles permettent d'orienter le LFPO dans ses interventions, le déploiement et la participation aux activités et services.

## Engagements du LFPO (CA, personnes bénévoles et équipe de travail)

Favoriser un climat de confiance, d'ouverture et de communication avec l'ensemble des personnes qui sont en relation avec l'organisme.

- Favoriser la coopération dans ses relations à l'interne et à l'externe incluant les partenaires et les personnes participantes.
- S'assurer que les échanges qui ont lieu dans le cadre des activités de l'organisme sont exempts de propos sexistes, racistes, dénigrants et dégradants.
- Préserver son indépendance à l'égard des différentes organisations et entreprises avec lesquelles il entre en relation.
- Informer de l'existence de solutions alternatives ou référer vers d'autres organisations, entre autres pour un besoin qui ne serait pas lié à de l'animation, de la formation ou de l'accompagnement
- Garantir la confidentialité des échanges d'informations dont la communication pourrait porter atteinte à la vie privée des personnes ou nuire aux intérêts de l'organisme qu'elle représente, et ce pour toutes les personnes impliquées au sein de l'organisme.
- S'assurer que la crédibilité de l'organisme soit maintenue lors de prises de parole publiques réalisées au nom de l'organisme (lorsqu'applicable).
- S'assurer que les valeurs et la réputation de l'organisme soient, en tout temps, respectées dans le cadre de l'actualisation de la mission.

## Engagements des personnes administratrices

- Adhère à la mission, aux objectifs, aux valeurs et à la vision de l'organisme
- Participe aux réunions du conseil d'administration
- Respecte les règles et principes de fonctionnement de l'organisme
- Est solidaire des décisions prises par le conseil d'administration, dans les règles de la démocratie, du résultat des travaux de comités, du conseil d'administration, ainsi que du travail réalisé par l'équipe de travail.
- Coopère au développement du LFPO
- Exprime ouvertement son opinion face aux décisions à prendre
- Exerce une vigilance quant à la gestion financière du LFPO
- Prends les mesures nécessaires afin que les membres soient régulièrement informés, consultés et puissent ainsi maintenir la vie associative au sein de l'organisme.
- S'abstient, pendant et après la fin de son mandat, de divulguer toute information privilégiée qui lui a été transmise dans l'exercice de ses fonctions au sein de l'organisme.
- Respecte et protège la propriété intellectuelle du LFPO

## Engagements de l'équipe de travail

- Adhère à la mission, aux objectifs, aux valeurs et la vision de l'organisme
- Est solidaire des décisions prises par le conseil d'administration, dans les règles de la démocratie, du résultat des travaux des chantiers et du conseil d'administration
- Respecte et protège la propriété intellectuelle du LFPO
- Respecte les règles et principes de fonctionnement de l'organisme
- Coopère au développement du LFPO
- S'abstient de s'impliquer au sein d'une instance d'un organisme membre, sauf si l'implication précède l'embauche au LFPO (voir annexe B)
- Communique avec tout organisme ou personne de la façon la plus objective possible et en faisant preuve d'ouverture et d'écoute face à sa réalité et les situations vécues
- Identifie, évalue et informe l'organisme membre dans la situation d'une relation privilégiée avec une ou des personnes spécifiques de l'organisme. L'organisme et le LFPO évaluent conjointement la nécessité soit de changer de personne du LFPO, soit de reporter le service selon un nouvel échéancier ou de changer la personne de l'organisme sur le comité de travail
- S'abstient de développer de nouvelles relations avec des personnes de l'organisme que l'on accompagne durant l'intervention. Par exemple, on ne les accepte pas comme amis Facebook.
- Fait preuve de respect envers l'organisme membre, c'est-à-dire, respecter son rythme, ses choix, les limites du mandat confié, les décisions prises par les instances de l'organisme et la confidentialité des informations recueillies.



## Engagements des personnes bénévoles

- Adhère à la mission, aux objectifs, aux valeurs et à la vision de l'organisme.
- Coopère au développement du LFPO.
- S'abstient, pendant et après la fin de son mandat, de divulguer toute information privilégiée qui lui a été transmise dans l'exercice de ses fonctions au sein de l'organisme.
- Respecte et protège la propriété intellectuelle du LFPO.
- Respecte les règles et principes de fonctionnement de l'organisme.
- Communique avec tout organisme ou personne de la façon la plus objective possible et en faisant preuve d'ouverture et d'écoute face à sa réalité et les situations vécues
- Fait preuve de respect envers l'organisme membre, c'est-à-dire, respecter son rythme, ses choix, les limites du mandat confié, les décisions prises par les instances de l'organisme et la confidentialité des informations recueillies.
- Respecte les règles et principes de fonctionnement de l'organisme.

## Climat de travail

Pour favoriser un climat de travail sain et agréable, les personnes administratrices et l'équipe de travail s'engagent à :

- PERMETTRE l'expression de l'ensemble des membres, en laissant les personnes terminer leur droit de parole.
- OFFRIR une bonne écoute afin de permettre l'évolution des discussions, en étant totalement présent/présente pendant les rencontres, en évitant les distractions en provenance des téléphones mobiles ou des ordinateurs.
- RECEVOIR ET DONNER du soutien afin de permettre la réalisation des objectifs du LFPO, en misant sur les forces de chaque membre du conseil d'administration, personnes bénévoles et de l'équipe de travail
- INTERROMPRE les comportements nuisibles qui affectent le bon déroulement des rencontres : procès d'intention, généralisation abusive, argument d'autorité, faux dilemme, monopoliser le microphone, n'écouter que soi, parler pour les autres ou adopter une attitude défensive (annexe A).
- RECONNAÎTRE ses propres attitudes qui peuvent affecter le climat des rencontres.

## Conflit d'intérêts

- Je dévoile toute situation où je pourrais favoriser directement ou indirectement mes propres intérêts ou ceux de mes proches au détriment de ceux de l'organisation ou de ses membres, de même que toute situation de conflits d'intérêts dont j'ai connaissance.
- Je dévoile toute situation qui pourrait laisser croire qu'il y a conflit d'intérêts puisque l'apparence de conflit d'intérêts peut être aussi dommageable qu'un conflit réel.

Je m'abstiens de tirer profit de ma fonction, de mon accès à des informations confidentielles et privilégiées pour obtenir des avantages pour moi-même ou autrui.

## **Divulgateion**

La personne administratrice ou un membre de l'équipe de travail du LFPO qui est en situation de conflit d'intérêts réel, potentiel ou apparent doit divulguer cette situation au C.A., au comité ou à l'instance dont elle fait partie, dans les meilleurs délais. La personne administratrice ou la personne membre de l'équipe de travail en question doit s'abstenir de participer à la délibération et au vote. Néanmoins, la personne peut exprimer son point de vue et répondre aux questions.

## Situation de mésentente

Dans le cas de mésentente pouvant survenir entre les personnes de l'équipe de travail, entre les personnes administratrices ou entre membre de C.A et membre de l'équipe de travail, ou impliquant une personne bénévole, il convient de privilégier d'abord un mode de résolution pacifique des conflits selon la procédure décrite ci-dessous.

En vue de régler, dans le plus bref délai possible, toute mésentente pouvant survenir, les parties conviennent de se conformer à la procédure suivante :

1. En cas de mésentente, les parties conviennent de s'aviser verbalement de l'objet du litige et de chercher à la résoudre de bonne foi et rapidement (en annexe C se trouve le processus de résolution de problème privilégié par le LFPO). Pour appliquer cette démarche, se référer à la communication authentique, annexe D;
2. Si la mésentente persiste, les parties doivent tenter de résoudre le litige en passant par le comité de ressources humaines et pouvant aller jusqu'au conseil d'administration si nécessaire. À chaque étape, toutes les parties ont le droit d'être entendues;

## Mécanismes d'application

Le CA assume la responsabilité d'interpréter le présent guide. Il peut avoir recours à toute ressource externe jugée pertinente dans la réalisation de cette responsabilité.

De plus, toute personne membre du conseil d'administration ou de l'équipe de travail qui a connaissance d'un manquement aux règles éthiques du présent guide ou d'actes pouvant porter atteinte aux intérêts du LFPO doit en aviser le conseil d'administration.

### Personne administratrice

Selon la nature et la gravité du manquement ou de l'inconduite, les sanctions qui peuvent être prises sont : le rappel à l'ordre, la réprimande, la suspension ou l'expulsion. La personne est informée, par écrit, de la sanction.

**Personne salariée régulière, contractuelle, bénévole ou en stage**

Le conseil d'administration, sur conclusion que la personne salariée régulière, bénévole ou en stage a contrevenu aux principes du présent guide, lui impose une sanction. La sanction est soit la réprimande, soit une lettre au dossier, soit la suspension limitée sans rémunération, soit la révocation selon la gravité. S'il s'agit d'une personne contractuelle, soit la suspension ou la rupture de contrat. Pour une personne bénévole ou en stage, ça peut aller jusqu'à la fin de la collaboration. Toute sanction doit être écrite et motivée.

## Annexe A

### Définition des comportements nuisibles au bon déroulement des rencontres<sup>1</sup>

#### **PROCÈS D'INTENTION**

Un procès d'intention c'est de condamner les actes d'une personne ou des délégations en lui/leur prêtant des intentions inavouables et condamnables et surtout non vérifiables.

#### **GÉNÉRALISATION ABUSIVE**

La généralisation abusive consiste à porter un jugement ou arriver à une conclusion générale, et ce, sans s'assurer que l'échantillonnage est assez représentatif pour que la conclusion soit valide.

#### **ARGUMENT D'AUTORITÉ**

L'argument d'autorité consiste à faire appel incorrectement ou abusivement à l'autorité d'une personne ou d'un regroupement pour appuyer un argument, cela peut influencer les débats.

#### **FAUX DILEMME**

Le faux dilemme consiste à ne présenter que deux possibilités pour faire un choix. Comme l'une est indésirable, l'autre est inévitablement le choix à faire. On restreint ainsi le nombre de possibilités pouvant aussi faire partie du débat.

#### **N'ÉCOUTER QUE SOI**

N'écouter que soi c'est argumenter sans écouter ce que des interlocuteurs et interlocutrices auraient à dire. C'est aussi jouer sur son téléphone, son portable sans écouter et reprendre la parole sans tenir compte des discussions.

#### **PARLER POUR LES AUTRES OU REFORMULER**

Reprendre les paroles des autres pour les reformuler d'une manière plus appropriée rend mal à l'aise les personnes qui sont intervenues et qui seront par la suite moins enclines à utiliser leur tour de parole à nouveau de peur de se faire reprendre.

#### **MONOPOLISER LE MICROPHONE**

Monopoliser le microphone consiste à parler trop souvent, trop longtemps et trop fort.

#### **ADOPTER UNE ATTITUDE DÉFENSIVE**

---

<sup>1</sup> Basé sur le document *Le Petit livre mauve de l'Association pour une Solidarité Syndicale Étudiante*

Adopter une attitude défensive c'est réagir à toute opinion contraire à la sienne comme s'il s'agissait d'une attaque personnelle.

## Annexe B

### Implication dans un instance d'un organisme membre

La personne salariée régulière ou contractuelle dont l'implication auprès d'un organisme membre du LFPO précède son embauche doit demeurer vigilante pour éviter de se placer en conflit d'intérêts. Ainsi :

- La personne peut commenter un document interne et faire profiter l'organisme de ses connaissances sur le sujet, mais ne peut pas participer à un comité de travail.
- La personne peut partager des exemples de libellés pour bonifier un document, mais ne peut pas transmettre un document du LFPO sur une base personnelle. L'organisme membre peut en faire la demande directement au LFPO afin que le LFPO puisse être informé des besoins de ses membres.
- Les interventions de la personne ne doivent pas nuire à la promotion des services et activités du LFPO. Par exemple, si l'accompagnement par une personne salariée du LFPO était à l'avantage de l'organisme, la personne impliquée doit inviter l'organisme membre à faire une demande et éviter de se substituer au LFPO.

En cas de doute, la personne salariée régulière consultera ses pairs lors d'une rencontre d'équipe.

## Annexe C

### Processus de résolution de conflit

#### Première étape : Faire le point pour soi-même

1. **Identifier la personne** avec laquelle je me sens en désaccord, avec qui j'ai à régler une situation, envers qui je me sens insatisfait/insatisfaite...
2. **Préciser pour moi-même ce qui m'a fait réagir**, c'est à dire, les paroles, les gestes, les remarques, etc... que cette personne a dit ou fait, qui m'ont dérangé/dérangée et ont causé un désaccord entre nous.
  - Il s'agit de faire une liste de faits objectifs qui sont arrivés, comme si je les avais filmés ou enregistrés.
  - C'est un feedback descriptif qui répond aux questions suivantes : Qu'est-ce qui s'est passé ? Quand ? Où ? De quelle façon ?
  - Je ne recherche pas les «raisons» pour lesquelles la personne a agi de telle ou telle façon; je précise les gestes de l'autre.
3. **Préciser pour moi-même les sentiments** que j'ai eus face à ce que cette personne a dit ou fait, c'est-à-dire :
  - J'ai eu de la peine;
  - J'ai été choqué/choquée, en colère;
  - J'ai été frustré/frustrée, blessé/blessée, etc...
  - Je me suis senti dévalorisé/sentie dévalorisée, etc...
  - C'est important d'entrer en contact avec ce que ça m'a fait : je peux m'être mis/mise en colère, mais avoir ressenti également de la peine vis-à-vis cette situation.
4. **Décider si je veux tenter de régler cette situation avec l'autre personne**, c'est-à-dire, si je suis prêtE à lui parler et à l'écouter. En d'autres termes, j'analyse les enjeux et j'évalue ce que je suis prêtE à faire.
  - Parler et écouter est primordial dans le règlement d'un conflit. Si je suis disposéE à dire ce qui m'a dérangéE sans accepter de faire de la place, de l'ouverture à l'autre, il est préférable d'attendre; le conflit ne pourra pas se résoudre... il progressera.

Ça suppose que :

- Je sois honnête avec moi-même;
- J'ai la volonté de rétablir la communication, le contact avec l'autre;
- J'ai de l'ouverture à une solution à laquelle je n'avais pas pensé;
- Si je veux régler son compte à quelqu'un, je ne suis pas encore prêtE à régler la situation.

## Deuxième étape : Faire la démarche vis-à-vis l'autre

### 1. Informer l'autre clairement, de mon désir de régler cette situation et vérifier si l'autre est prêt.

Je dois poser la question clairement et directement.

Si la réponse est oui, je passe à la deuxième partie. Si la réponse est non, il est préférable d'attendre, d'arrêter là, car je ne peux forcer quelqu'un à régler une situation.

Si la réponse est oui, mais la personne démontre par la suite qu'elle ne voulait pas vraiment, je peux lui décrire les indices qui me portent à croire qu'au fond elle n'est pas prête ou ne veut pas. Exemple : «Tu ne m'écoutes pas», «Tu m'interromps», «Tu changes de sujet», etc.

### 2. La méthode des quatre phases

#### PREMIÈRE PHASE : DÉCRIRE

Je décris à la personne les comportements ou les faits qui m'ont déplu. Il est important que je sois le plus clair et le plus précis possible. **Je ne passe pas à la deuxième phase tant que nous ne nous sommes pas entendus tous les deux sur les faits**, c'est à dire, si l'autre reconnaît avoir fait ou dit telle chose, si elle s'en souvient. Nous devons avoir une description commune de la situation ou des événements qui se sont produits. Si l'autre personne n'accepte pas les faits, qu'elle les nie, si je n'accepte pas les faits qu'elle me rapporte, ses nuances, il est préférable d'en rester là, d'attendre.

#### DEUXIÈME PHASE : EXPRIMER

J'exprime à l'autre ce que j'ai ressenti dans la situation que j'ai décrite ou ce que je ressens encore. Je lui dis quelle est l'émotion que j'ai ressentie et quelle en a été l'intensité. J'utilise le «Je». Je fais le rapport entre les faits, le comportement de l'autre et mon émotion à moi. Je peux aussi écouter la réaction de l'autre face à ce que je lui dis.

#### TROISIÈME PHASE : SPÉCIFIER

Je spécifie quel changement j'aimerais que l'autre fasse. Je dois être précis, c'est-à-dire exprimer clairement les actions que j'aimerais voir cesser et celles que j'aimerais voir s'installer. Je peux demander un changement, pas dix à la fois.

#### QUATRIÈME PHASE : EFFETS ET MISE EN COMMUN DE SOLUTIONS

J'exprime à la personne les conséquences que ce changement pourrait apporter à la relation, c'est-à-dire, les avantages pour chacun; ça peut aussi être les inconvénients, les effets. Cette phase amène une négociation, une recherche de solutions, de compromis. Je peux aussi exprimer à l'autre un ou des changements que je suis disposé à faire pour améliorer ma relation avec elle.

## Annexe D

### Initiation à la communication non violente (CNV)

Références :

1. Rosenberg, Marshall (1999), *Les mots sont des fenêtres (des murs), Initiation à la communication non violente*, Traduction, Syros.
2. D'Ansembourg, Thomas (2001), *Cessez d'être gentil soyez vrai !*, Éditions de l'homme.

Le processus de la communication non violente vise à

1. S'exprimer avec clarté et sincérité
2. Accueillir l'autre avec respect et empathie

Il y a quatre façons d'accueillir un message négatif :

1. Se sentir fautif (m'attaquer)
2. Rejeter la faute sur l'autre (attaquer l'autre)
3. Percevoir mes sentiments et mes besoins (m'accueillir)
4. Chercher à percevoir les sentiments et les besoins de l'autre (accueillir l'autre)

#### Les 4 étapes du processus de la communication non violente

##### 1) **L'observation** (sans évaluer)

J'observe un comportement dans une situation donnée à un moment donné qui affecte le bien-être de l'autre et mon bien-être.

1. Qu'y a-t-il dans ses paroles ou ses gestes qui contribuent ou qui nuit à **mon** bien-être ?
2. Qu'y a-t-il dans mes paroles ou mes gestes qui contribuent ou qui nuit à **mon** bien-être ?
3. Qu'y a-t-il dans mes paroles ou mes gestes qui contribuent ou qui nuit à **son** bien-être ?
4. Qu'y a-t-il dans ses paroles ou ses gestes qui contribuent ou qui nuit à **son** bien-être ?

Observer sans évaluer, juger et interpréter.

Observer de la façon la plus neutre possible.

Développer le réflexe de séparer nos observations de nos évaluations.

Distinguer la personne du comportement.

##### 2) **Les sentiments** (*lumière rouge dans le tableau de bord*)

Je réagis à ce comportement par un sentiment (une émotion) que j'exprime.

Comment est-ce que je me sens face à ce comportement ? (

La CNV nous invite à faire une distinction entre les sentiments et pensées

En règle générale, « avoir le sentiment », « sentir que » sont le plus souvent suivies de pensées, d'opinions ou d'interprétations mentales, plutôt que de sentiments. Dans de tels cas, les questions : « Qu'est-ce que j'éprouve ? Qu'est-ce qu'il ressent dans cette situation ? » peuvent davantage nous mettre sur la piste des sentiments. (Le « tu » qui tue).

Faire une distinction entre ce que nous ressentons et ce que nous pensons être.

Faire une distinction entre ce nous ressentons et notre **interprétation** des réactions ou comportement d'autrui à notre égard.

Développer un vocabulaire pour exprimer précisément ce qu'on ressent.

**Je me sens :**

1. En colère parce que
2. Incompétente
3. Déçu

3) **Les besoins** (*la vraie cause*)

Je cerne les besoins, les désirs ou valeurs qui sont à l'origine de ces sentiments.

Relier notre sentiment à un besoin : « JE ME SENS incompétente PARCE QUE J'AIMERAIS QUE tu me donnes de la rétraction sur mon travail, car J'AI BESOIN DE reconnaissance »

Un besoin est général. Exemple : J'ai besoin de silence... j'ai besoin que tu parles moins fort.

4) **La demande**

- a) Aux autres
- b) À moi-même

Demander n'est pas exiger. Faire la différence entre notre besoin et notre demande.

**Trois types de demandes**

1. **De reformulation** – J'aimerais que tu me dises ce que tu retiens (comprends) de ce que je viens de dire...
2. **De connexion** – J'aimerais que tu me dises comment tu te sens par rapport à ce que je viens de dire...
3. **D'action** – Est-ce que tu serais d'accord pour... ?

**La demande doit être :**

Concrète (claire, précise)

Réalisable (possible, tient compte de la réalité)

Ouverte (négociable)

Positive (être authentique avec le souci de respect de l'autre, éviter dans le langage verbal et non verbal ce qui divise, compare, sépare, enferme, freine, coince, embarrasse et favoriser ce qui ouvre, conjugue, relie, permet, invite, stimule, facilite, etc.)

# Laboratoire de formation populaire de l'Outaouais (LFPO)

## Déclaration d'engagement

Je, \_\_\_\_\_ atteste que j'ai lu les règles éthiques du LFPO, que j'en comprends les dispositions et que je m'engage à les respecter.

Je suis conscient, consciente qu'un manquement pourra entraîner des sanctions et qu'un manquement grave pourrait entraîner mon congédiement ou mon expulsion immédiate.

En foi de quoi, j'ai signé ce \_\_\_\_\_ jour de \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Signature : \_\_\_\_\_

Fonction/Rôle : \_\_\_\_\_