

# 1 - Observation

(factuelle, distincte des évaluations)

« Quand j'observe... »

# 2 - Sentiments

(distincts des jugements)

...je ressens...

# 4 - Demande

(concrète, positive, distincte d'une exigence)

Es-tu d'accord pour... »

# 3 - Besoins

(profonds, distincts d'une stratégie)

...parce que j'ai  
besoin de...