

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...