

## La communication non violente

Utile pour résoudre les difficultés de communication. Démarche :

1. éviter les messages au ton accusateur, parfois cinglant et exagéré (message « tu »)
2. plutôt décrire la situation problématique d'une façon neutre et factuelle
3. puis identifier nos émotions et nos espoirs déçus en lien avec la situation
4. et exprimer quel est le besoin insatisfait en lien avec l'émotion
5. enfin, formuler une demande claire et réalisable, sans exigence excessive

<b>Message « tu » (à éviter)</b>	<b>Description objective de la situation</b>	<b>Émotion, espoir déçu</b>	<b>Besoin insatisfait</b>	<b>Demande, solution</b>
<i>"Tu ne m'écoutes jamais quand je parle !"</i>	Pendant notre conversation hier, tu as regardé ton téléphone plusieurs fois quand que je te parlais.	Frustration, tristesse ; j'ai l'impression que mes paroles ne comptent pas.	J'ai besoin d'être écouté et de sentir que ce que je dis est important pour toi.	Serais-tu d'accord de poser ton téléphone quand nous discutons ?
<i>"Tu es toujours en retard, c'est insupportable !"</i>	Tu es arrivé 20 minutes après l'heure prévue pour notre rendez-vous aujourd'hui.	Agacement, déception ; j'avais envie que nous passions plus de temps ensemble.	J'ai besoin de fiabilité et de respecter le temps que nous avons ensemble.	Est-ce que tu pourrais me prévenir si tu risques d'être en retard ?
<i>"Tu te fiches complètement de mon avis !"</i>	Lors de notre dernière réunion, tu as pris une décision importante sans m'en parler au préalable.	Sentiment d'être ignoré, dévalorisé ; j'aimerais être consulté avant les décisions importantes.	J'ai besoin de sentir que mon opinion est prise en compte.	Pourrais-tu m'impliquer dans ce genre de décisions à l'avenir ?