

## Le protocole de la communication non violente

Prenons l'exemple de deux amis qui se sont donné rendez-vous. Le premier est arrivé très en avance, et le deuxième très en retard.

Réaction naturelle ne suivant pas le protocole de la communication non violente

|                           |  |   |
|---------------------------|--|---|
| <b>Réaction naturelle</b> | <i>«Non mais tu as vu à quelle heure tu arrives ? Tu aurais pu me prévenir au moins !»</i> | C'est une réaction qui défoule, mais nous allons voir pourquoi elle «jette un froid». |
|---------------------------|--|---|

Réaction dans l'esprit de la communication non violente

|                    |   |   |
|--------------------|---|---|
| <b>Observation</b> | <i>«Nous avons rendez-vous ici il y a quarante minutes, cela fait une heure que je suis ici.»</i> | Il convient ici de faire très attention à la communication non verbale (soupirs, intonation de voix) afin de rester le plus neutre possible dans l'énonciation. |
| <b>Sentiment</b>   | <i>«Je suis en colère d'avoir attendu comme cela car...»</i>                                      | Commencez la phrase par 'Je' afin de prendre la responsabilité de vos sentiments et de ne pas accuser l'autre de ce que vous pouvez ressentir.                  |
| <b>Besoin</b>      | <i>«... j'ai besoin de sentir que je peux te faire confiance.»</i>                                | Trouvez le besoin qui est à l'origine du sentiment que vous éprouvez.   |
| <b>Demande</b>     | <i>«Acceptes-tu me prévenir la prochaine fois que tu auras du retard ?»</i>                       | Concluez par une demande concrète, et négociable.   |

Par extension, les personnes pratiquant la communication non violente entendent par **violente** toute réaction ne suivant pas ce protocole.

- En l'occurrence s'il manque **l'Observation**, l'interlocuteur, se sentant agressé, s'attachera à nier les faits qui lui sont reprochés **plutôt que d'adopter une démarche de dialogue**.
- S'il manque le **Sentiment**, votre interlocuteur n'aura aucune information sur **l'état d'esprit actuel dans lequel vous vous trouvez** actuellement, et ne cherchera pas à faire la démarche de vous comprendre.
- Si c'est le **Besoin** qui manque, vous ne parviendrez pas à faire comprendre **rationnellement** ce qui vous a mis mal à l'aise dans son attitude.
- Enfin, si la **Demande** manque ou bien si elle n'est pas concrète, il sera impossible pour l'interlocuteur de comprendre comment il peut faire **afin d'éviter que ça se reproduise**. Et si elle n'est pas négociable, vous ne donnerez pas place au dialogue et vous donnerez l'impression à votre interlocuteur qu'il n'est pas **libre**.