

Les demandes

En Communication NonViolente nous distinguons deux genres de demandes :

1. Les demandes de connexion. Elles regroupent tous les souhaits que nous pouvons poser en vue de créer un réel terrain d'entente au niveau des besoins.
2. Les demandes de stratégies. Elles sont constituées de toutes les actions sur le plan physique que nous pouvons prier l'autre –ou soi-même- d'accomplir, en vue de satisfaire nos besoins.

1. Les demandes de connexion sont de trois types :

A. La demande de contact

Il est parfois nécessaire d'investir pour obtenir l'attention de notre interlocuteur. Si l'autre se défend de la connexion, tant que nous n'avons pas obtenu le préalable de confiance pour qu'il s'ouvre à communiquer avec nous, l'expression de nos besoins peut ne pas le toucher. Il est utile dans ce genre de situations d'utiliser des demandes visant à la création d'une prise de contact élémentaire : comme de se rapprocher physiquement ou de se regarder dans les yeux. Ainsi, nous pouvons dire :

- *Veux-tu bien me regarder dans les yeux ?*
- *Es-tu d'accord de t'asseoir en face de moi ?*
- *Serais-tu disposé à avancer ta chaise d'au moins un mètre ?*
- *Pourrais-tu poser ton journal et lever la tête vers moi ?*

B. La demande de reformulation

Dans un second temps, afin de vérifier si l'autre est bien en liaison avec ce qui nous habite, nous pouvons lui faire une demande de reformulation, par exemple :

- *Peux-tu me résumer ce que tu m'as entendu dire ?*
- *Peux-tu me dire les points qui t'ont marqué dans ce que je viens de partager avec toi ?*
- *Serais-tu d'accord de reformuler mes dernières phrases ?*

C. La demande de connexion

Lorsque nous sommes suffisamment rassurés sur le fait que l'autre nous a entendus, la troisième étape consiste à nous relier à ce qui est stimulé en lui après nous avoir écoutés. Nous pouvons le demander ainsi :

- *Comment te sens-tu après m'avoir entendu ?*
- *Quel est ton opinion à ce sujet ?*
- *Comment réagis-tu à ce que je viens de te dire ?*

2. Les demandes de stratégie

Quand nous sommes sûrs d'être en liaison suffisamment étroite avec notre interlocuteur, et qu'il nous paraît également relié à ce qui nous habite, nous pouvons formuler des demandes de stratégies visant à la satisfaction concrète de nos besoins. Nous pouvons utiliser des questions comme :

- *Peux-tu me dire si tu as déjà des solutions en tête ?*
- *Es-tu d'accord de prendre rendez-vous avec moi pour poursuivre cette discussion ?*
- *Quelles sont les tâches que tu serais disposée à accomplir ?*