

ATTAQUEZ LES PROBLÈMES, PAS LES GENS !

Quand on cherche à juger, évaluer une situation ou un comportement qui pose problème, il est recommandé de ne pas porter de jugement sur la personne. Sinon, à ce moment-là, la communication est rompue.

Par Laurent Gajac – contact@conseiletservices.fr

Émettre une critique désobligeante qui atteint la personne dans sa dignité ou son professionnalisme ne fait que la braquer contre vous et la met en mode défensif, voire agressif. Préférez critiquer le travail, le résultat, en donnant des faits et en échangeant autour des solutions à venir !

S'il existe un outil de communication pour aborder un problème dans le but de prévenir un conflit ou bien encore pour le résoudre; que le contexte soit personnel et/ou professionnel, c'est bien le DESC (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conséquences) (*). Le DESC se décompose en quatre parties bien distinctes dont il convient de respecter la chronologie.

Interprétation des faits

1ère étape : Décrire... les faits. Eh oui, que s'est-il passé factuellement ? Non pas ce que vous avez naturellement ressenti (émotions) de la situation, ni votre interprétation des faits.

Verbaliser (expliquer) avec des faits concrets et observables une situation ou un comportement problématique a au moins deux avantages :

- 1) Celui d'apporter des faits précis et quantifiables reposant sur des faits avérés et vérifiables ;
- 2) Celui d'écarter l'affaire personnelle (rappelez-vous les quatre accords tolèques !) qui permet de baisser l'intensité émotionnelle. Cette description doit rester simple et sans exagération.

2e étape : Exprimer... son ressenti ! C'est commencer ses phrases par « je ». Je ressens que..., je pense que..., je me suis senti... C'est exprimer le problème à la première personne pour faire connaître ses sentiments, ses émotions, ses désaccords. Allez-y, c'est le moment, lâchez tout, parlez de ce que vous ressentez (angoisse, énervement, peur, etc.) cela donne de la sincérité à la relation. Mais attention, il faut apprendre à les verbaliser.

3e étape : Spécifier. C'est rendre explicite ce que vous voulez, c'est indiquer ce que vous souhaitez voir modifier pour que le problème et le ressentiment associé ne se reproduisent plus. Ce peut être une modification de comportement, la mise en place d'actions qui visent à régler ce problème. Orientez votre esprit vers la solution. Suggérez une solution ! Il n'est pas question d'imposer, mais au contraire de trouver une solution commune. Vous devez être constructif dans vos propos (oui, je sais, ça gratte un peu parfois).

4e étape : Conséquences. C'est donner les bénéfices positifs, c'est le

happy end qui se réalise si tout se passe comme dans « Spécifier ». À l'inverse, il est utile d'ajouter quels seraient les inconvénients, les conséquences négatives si le problème ou comportement persistait.

Préconisation

- Agissez rapidement sans pour autant réagir (à chaud). Ne pas croire que les choses s'arrangent d'elles-mêmes, c'est rarement le cas, en fait c'est plutôt l'inverse.
- Assurez-vous que la personne est réceptive et disposée à écouter. Faites des reproches qui rapprochent, sinon le DESC est voué à l'échec.
- Préférez une forme d'intimité, et l'entretien doit se faire en privé pour ne pas mettre la personne en défaut face aux autres.

En point final, et comme le dit Richard Branson, fondateur de Virgin : « *Dans les affaires comme dans la vie, tout ce qui compte c'est ce que vous faites de positif.* » ■

(À suivre, l'assertivité)

(*) *Méthode préconisée par Sharon A. et Gordon H. Bower (Asserting Yourself, 1976).*

(*) Laurent Gajac

Fondateur dirigeant du groupe Conseil & Services, spécialisé dans la recherche, le développement et l'amélioration du potentiel professionnel. Le groupe est composé de trois centres de formations présents à La Réunion, à Rennes et à Bordeaux. Laurent Gajac est coach professionnel, facilitateur en intelligence collective, il conçoit et anime des groupes de pratiques professionnelles et des sessions de formation, essentiellement sur les thèmes de la communication interpersonnelle, du management et de l'accompagnement au changement.

