

Fiche pratique : les méthodes de communication

Lors d'une discussion, d'une argumentation, d'une prise de décision, on souhaite souvent avoir raison, ce qui implique que l'autre accepte d'avoir tort. Or, lui aussi veut avoir raison, ce qui impliquerait qu'on ait soi-même tort... C'est une situation sans issue car chacun essaie d'écraser l'autre par la force de son ton ou de ses arguments. Chacun campe sur ses positions.

Communiquer de façon bienveillante exige une véritable ouverture d'esprit et intention de comprendre l'autre. Avant de vouloir faire passer **son** message, il est indispensable de se mettre vraiment à l'écoute.

Quelques méthodes peuvent aider à améliorer la communication et prévenir des incompréhensions et des situations conflictuelles. Elles contribuent à la qualité de la relation.

La communication non violente (CNV)

La CNV est une démarche personnelle et empathique déclinée en 4 étapes ¹:

1. OBSERVATION

- regarder sans interpréter, ni juger, ni porter aucune forme d'analyse ;
- des faits, seulement des faits objectifs
- aucune attitude, aucun geste, aucune moue, aucun ton méprisant ou énervé (la communication non verbale est perçue plus rapidement que les mots).
- Que se passe-t-il ? qui a dit/fait quoi ? Quand ? Où ? Comment ?
➔ « *Quand je vois... Quand j'entends ceci/cela...* »)

2. SENTIMENTS

- Exprimer ce que l'on ressent le plus précisément possible, sans craindre de se dévoiler. Si on le fait sincèrement, sans exagération et que l'on persiste en cas d'étonnement, cela crée un climat de confiance.
- Sans utiliser de mots accusateurs qui peuvent engager la responsabilité de l'autre (déconsidéré, délaissé, dévalorisé, incompris, menacé, persécuté, piégé, rabaissé, rejeté, trahi...)
- En préférant les mots qui n'engagent pas la responsabilité de l'autre (désemparé, déstabilisé, effaré, exaspéré, amer, consterné, éccœuré, embarrassé, ennuyé, fâché, excédé, préoccupé...)
➔ « *Je me suis senti...ou j'ai eu l'impression que... ou j'éprouve...* »)

3. BESOINS

- Assumer ce que l'on éprouve en fonction de nos besoins.
- Bien identifier son besoin. Il est personnel et pas universel.
➔ « *Parce que je... ou parce que j'ai besoin de* »)

4. DEMANDE

- Demander à l'autre une action qui m'apporterait satisfaction et contribuerait à mon bien-être ; et non « *il faudrait que tu...* »).
- Message clair, net et précis ;
- Dites ce que vous voulez et non ce que vous ne voulez pas !
- Si la réponse est négative :
 - ✓ C'est l'objet de ma demande qui a été rejeté, pas moi-même ;
 - ✓ Le besoin de l'autre, dans l'immédiat, n'est pas le même que le mien et c'est respectable ;
 - ✓ Il convient de reformuler sa réponse pour comprendre le frein de l'autre (circonstanciel ou réactionnel)
- ➔ « *Je souhaite que...je te propose de...est-ce que tu accepterais de...voudrais-tu, s'il te plaît...* »)

¹ Marshall B. Rosenberg – Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs) – Initiation à la communication non violente – La Découverte - 2016

La méthode DESC

La méthode DESC² reprend les grands principes de la CNV en les organisant un peu différemment.

Elle peut être utilisée de façon préventive, en cas de conflit imminent ou de problème délicat, de différend sur le point de survenir.

Cette méthode ne se pratique qu'après avoir écouté son interlocuteur avec empathie afin de vraiment comprendre son point de vue.

Le DESC peut également être mis en œuvre pour préparer un entretien, exprimer une critique constructive et même argumenter pour convaincre.

1. D comme DÉCRIRE LES FAITS

- Décrire la situation en termes de faits objectifs.
- Reprendre l'idée de son interlocuteur en reformulant ou ses actes précis.

➔ « *vous venez de dire....tu m'écris que tu souhaites....* »

2. E comme EXPRIMER LES EMOTIONS

- utiliser le « Je » car ainsi vous assumez la responsabilité de vos propos et de vos émotions. Au contraire, le « Tu » est accusateur. Votre interlocuteur se sentira agressé (*Je suis agacée quand tu ne réponds pas au téléphone / Tu m'agaces quand tu ne réponds pas au téléphone*).
- Exprimer le désagrément subi et le sentiment éprouvé du fait de la situation décrite.
- Mettre en lien le sentiment négatif avec les faits énoncés sans culpabiliser l'autre mais en montrant la relation de cause à effet sur soi-même
- Être sincère sur l'expression du sentiment.

➔ « *ma crédibilité en est atteinte et j'en éprouve de la colère parce j'ai besoin de conserver leur confiance* »

3. S comme SPÉCIFIER DES SOLUTIONS

- Spécifier une proposition constructive qui tienne compte des deux parties, si bien que l'autre pourra probablement l'accepter.
- La proposition doit être réaliste, juste, avantageuse pour les deux (gagnant/gagnant)

4. C comme CONSÉQUENCES ET CONCLUSION

- montrer à son interlocuteur en quoi la proposition faite sera avantageuse pour les deux.

➔ « *de cette façon, vous et moi aurons tel ou tel avantage* »

Pour que ces méthodes soient efficaces, pensez à :

- **Agir rapidement** : Évitez d'attendre que les choses s'arrangent d'elles-mêmes, cela n'arrivera pas !
- **Traiter un seul problème à la fois** : Pensez à regrouper les faits en un problème commun à chaque fois que cela est possible.
- **Trouver le bon moment d'agir** : Vous êtes prêt ? Et votre interlocuteur ? Est-il disponible et prêt également à l'écoute ?
- **Aborder le problème en bilatéral** : L'échange se fera seulement entre les personnes concernées, évitez de mettre votre interlocuteur en défaut devant d'autres personnes.

Chacune de ces méthodes est un outil indispensable pour un manager mais aussi pour toute personne car il nous permet de rendre notre communication plus relationnelle au quotidien.

2 Sharon A. et Gordon H. Bower - Asserting yourself : a practical guide for positive change – 2004