

## Objectifs

Communiquer avec ses collègues en limitant les tensions

## Aperçu

L'outil propose quelques techniques de formulation qui aident à communiquer sans froisser

## Durée

n/a

## Public

Tout le monde

## Utilisation

Le principe général des deux outils présentés ici est de développer son *assertivité*, c'est-à-dire sa capacité à exprimer ses opinions sans entamer les droits des autres.

### *Différencier faits et ressentis*

Un écueil classique dans l'expression des difficultés dans une équipe est d'exprimer des ressentis ou opinions comme s'il s'agissait de faits. Par exemple, la phrase « tu ne fais pas d'efforts » exprime une opinion (« je trouve tes efforts insuffisants ») mais est exprimée comme un fait.

Il est important, lorsque l'on fait des retours à un·e collègue, de différencier, dans la forme d'expression, les faits et les ressentis.

### *Faire des retours constructifs*

Lorsque l'on entend une critique, un réflexe cognitif classique amène à se refermer et, donc, à ne pas entendre la critique. Une technique de communication interpersonnelle, connue comme la « méthode du sandwich » ou « méthode du hamburger », consiste à intercaler le retour critique entre deux retours positifs. Il doit s'agir de retours positifs constructifs (p.ex. « La structure du document est pertinente ») et non de compliments (p.ex. « c'est du bon travail »).

### *Dialogue socratique*

Afin d'amener les interlocuteur·es à remettre en question des croyances, à réfléchir sur eux-mêmes ou elles-mêmes, à évaluer la qualité de leur travail, une méthode (appelée « dialogue socratique » ou « maïeutique ») consiste à poser des questions ouvertes : « pourquoi dis-tu cela ? », « que se passera-t-il si l'on fait ça ? », « comment peut-on améliorer ce travail ? ». Les questions ouvertes sont à distinguer des questions fermées, qui induisent une réponse : « Penses-tu qu'il s'agisse d'un travail de qualité ? », « Tu ne crois pas que ça se passera mieux si on change la méthode ? ».

## Points de vigilance

Les méthodes proposées ici ne visent pas à être « gentil·le », au sens où l'on ne dirait que des choses qui assurent de ne pas vexer. Elles visent au contraire à réussir à dire tout ce que l'on ressent ou pense, en réduisant les réactions négatives. Il vaut mieux communiquer de façon imparfaite que de se censurer, sans quoi les tensions peuvent vite s'accumuler.

Ces techniques de communication améliorent l'assertivité ne doivent pas devenir des injonctions : on ne peut pas reprocher à quelqu'un de ne pas les utiliser.

## Pour aller plus loin

M. Rosenberg, (trad. F. Baut-Carlier), *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, La Découverte, 2016