

DECOUVREZ COMMENT TRANSFORMER UN CONFLIT EN OPPORTUNITE!



GRACE AU **D.E.S.C**



Le simple fait de posséder ce livre vous donne le droit de l'offrir en cadeau à qui vous le souhaitez, en version numérique uniquement.

Vous pouvez :

- L'offrir à vos amis ;
- L'offrir sur votre blog ou votre site ;
- L'offrir aux abonnés de votre newsletter ;
- L'offrir en bonus cadeau avec un autre produit ;
- L'inclure dans un package.

Vous n'êtes PAS autorisé à le vendre, ni à l'intégrer dans des offres punies par la loi dans votre pays (chaîne de lettres, système pyramidal, etc.).

Il est également strictement interdit de copier cet ouvrage, de quelque façon que ce soit, même partiellement.

Vous avez toutefois le droit de faire des citations tirées de ce livre, à la condition expresse d'en citer la source et le nom de l'auteur, soit : « **Comment transformer un conflit en opportunité** ».

© 2014, Guy LAROCHE, www.vivresavraievie.com

Tous Droits Réservés

SOMMAIRE

INTRODUCTION	4
DES CAS RÉELS D'APPLICATION	5
<i>RUPTURE FAMILIALE</i>	5
<i>DIVORCE DIFFICILE</i>	6
<i>HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL</i>	7
L'ORIGINE DE LA MÉTHODE.....	8
LA MÉTHODE DESC EN BREF	12
LA MÉTHODE DESC EN DÉTAIL	13
UN CAS CONCRET POUR RENDRE TOUT CELA PLUS RÉEL	18
CONCLUSION	21
POST-SCRIPTUM	23
ANNEXE.....	24

INTRODUCTION

Voici une méthode très simple et très efficace pour résoudre les conflits avant qu'ils ne dégénèrent.

Un conflit non traité se transforme toujours en situation négative pour tous les acteurs concernés.

Un conflit non traité ne se résout jamais tout seul.

Cet outil peut être utilisé par tout le monde. Vous allez voir que le principe est très puissant et que le résultat semble parfois magique.

Il n'en est rien ! Il s'agit juste d'une meilleure connaissance de l'humain pour traiter une situation en se respectant soi-même et en respectant l'autre.

Cette méthode demande un peu de préparation au début, lorsqu'on n'est pas encore familiarisé avec son déroulement.

Ensuite et très rapidement, elle peut être appliquée instantanément, dès que l'on perçoit une tension qu'il semble utile de dissoudre.

Voici d'abord 3 cas qui vont vous permettre de voir concrètement les résultats que cet outil souhaite vous aider à obtenir.

DES CAS RÉELS D'APPLICATION

RUPTURE FAMILIALE

Il y a quelques années, j'avais un associé qui détestait sa belle-sœur et qui ne manquait pas une occasion de lui lancer des piques, si possible blessantes.

Un soir où il était particulièrement énervé, il a dépassé les bornes et sa belle-sœur est partie en claquant la porte en disant qu'elle ne mettrait plus jamais les pieds dans cette maison lorsqu'il y serait.

Mon associé m'appelle pour me demander de lui rappeler comment marche le DESC (c'est le nom de la méthode). Je lui envoie un petit document pédagogique que j'avais réalisé et lui explique oralement les différentes phases puis nous nous quittons.

Quelques jours après, nous avons une réunion ensemble et mon associé me dit : « Guy, ton outil est génial ». Il me raconte que le lendemain, le croyant absent, sa belle-sœur est venue chez lui. Il est descendu et a utilisé le DESC. Il rajoute « je crois que même si je lui avais dit, « je vais utiliser un outil qui s'appelle le DESC et qui permet de résoudre les conflits » cela aurait quand même fonctionné tant c'est puissant ! ».

Effectivement, il a repris avec sa belle-sœur une relation plus équilibrée parce qu'il s'est aussi rendu compte à quel point il l'avait blessée. De son côté, sa belle-sœur a découvert qu'il pouvait aussi établir un autre type de relation et un plus grand respect s'est installé entre eux.

DIVORCE DIFFICILE

Lors d'une de ses visites, un de mes amis m'explique que sa relation avec son ex-épouse est très difficile parce qu'elle n'arrive pas à accepter qu'il ait refait sa vie avec une autre femme et elle cherche par tous les moyens à lui faire payer très cher son « abandon ».

Il en arrive parfois à avoir des idées de meurtre. Cette situation le désespère parce qu'il adore ses enfants. Il tient à s'en occuper et à les suivre.

Cette situation très tendue est ressentie et mal vécue par les enfants qui ne comprennent pas toujours ces querelles.

Je lui explique donc le DESC et chacun continue sa vie. Je n'ai plus de nouvelles de lui pendant plusieurs mois.

Lors d'une nouvelle rencontre, il commence par s'excuser de n'avoir pas donné de ses nouvelles, surtout que le DESC lui a permis de transformer radicalement sa relation avec son ex-épouse d'une façon quasi magique.

Depuis, ils communiquent régulièrement à propos de l'éducation de leurs enfants communs et trouvent des terrains d'entente acceptables pour chacun.

HARCÈLEMENT MORAL AU TRAVAIL

Je réalisais, à l'époque, des audits dans une entreprise de bâtiment.

Lors de ces audits, je remarquais le comportement de la responsable qualité de l'entreprise qui était une jeune femme de 30 ans environ.

Elle me semblait être en souffrance et je compris la situation lorsque je rencontrais le nouveau PDG, apparemment une brute sans état d'âme dont j'appris qu'il avait manipulé ses associés pour prendre la direction de l'entreprise par la force.

Je proposais en aparté à la jeune femme de me contacter si elle était en difficulté.

La situation s'étant très vite dégradée, je l'accompagnais dans son parcours pour résister à la brutalité de son patron.

Notamment, je lui enseignais le DESC pour l'aider à préparer un entretien au cours duquel elle souhaitait se repositionner vis-à-vis de lui.

Elle était stupéfaite de constater à quel point la méthode l'avait rendue maîtresse de la situation et en même temps à quel point elle avait empêché son patron d'adopter sa brutalité habituelle.

Cette jeune femme a quitté l'entreprise quelques mois plus tard après avoir négocié son départ et a changé de région.

Elle a maintenant une situation stable et elle est très heureuse de sa vie et de son travail.

L'ORIGINE DE LA MÉTHODE

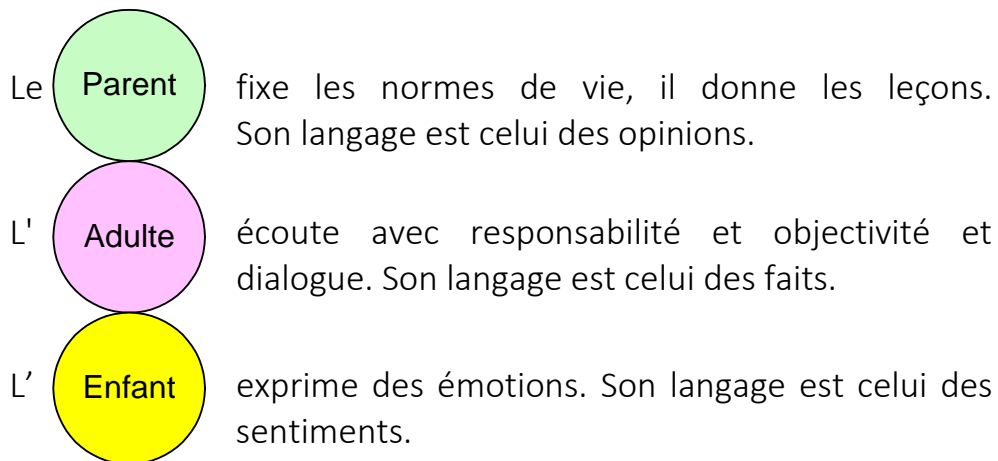
Avant de parler de la méthode, quelques mots de son origine. Peut-être avez-vous déjà entendu parler de l'analyse transactionnelle ?

Son inventeur est Éric BERNE, un psychiatre Américain. Dans les années 1950 – 1970, il conçoit un modèle qui permet de représenter le fonctionnement de la communication entre les humains.

(Un modèle est une manière de décrire un phénomène d'une façon simple pour le rendre plus compréhensible, même si cette description ne correspond pas complètement à la réalité.)

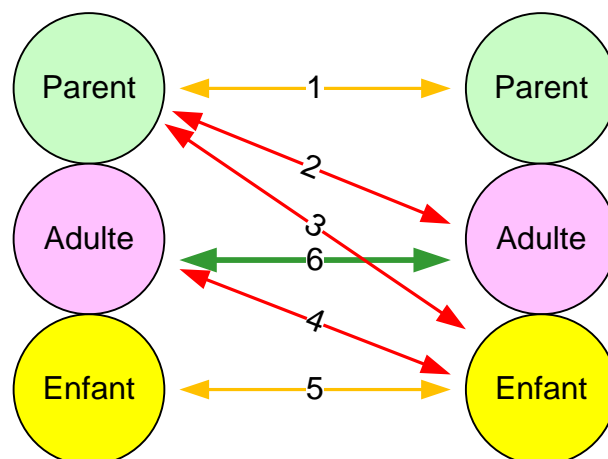
Pour expliquer de manière très schématique la théorie de Berne, on peut dire qu'il « découpe » artificiellement l'être humain « adulte » en 3 parties :

- Le *Parent* qui correspond aux pensées, émotions et comportements acquis par imitation des parents ou de **personnes qui en ont fait office** ;
- L'*Adulte* qui correspond aux émotions, pensées et comportements qui correspondent à la réalité objective ;
- L'*Enfant* qui correspond aux pensées, émotions, et comportements qui sont une réminiscence de notre propre enfance.



À partir de ce schéma, on peut comprendre le fonctionnement des différents types de communication qui peuvent s'établir entre deux individus dits « adultes » (il s'agit ici d'une personne ayant atteint l'âge adulte).

Comme le montre ce schéma, lorsque deux individus communiquent, ils peuvent le faire selon plusieurs modes



- | | |
|--------------------|--------------------|
| 1) Parent - Parent | 4) Adulte - Enfant |
| 2) Parent - Adulte | 5) Enfant - Enfant |
| 3) Parent - Enfant | 6) Adulte - Adulte |

1) Dans la relation *Parent - Parent*, il y a un échange de principes mais pas de véritable dialogue constructif sur la réalité (deux mamans qui échangent sur des principes d'éducation des enfants par exemple : chacune d'elle repartira chez elle avec ses principes sans les avoir remis en cause).

Dans un conflit, un échange de principes, surtout s'ils sont différents, ne peut pas aboutir à une solution puisque, par définition, les principes sont considérés par chacun comme « non négociables ».

2) Dans la relation *Parent - Adulte*, il y a un déséquilibre entre le parent qui reste sur des normes et des principes et l'adulte qui se base sur des faits objectifs pour construire la relation. Ils ne sont pas sur « la même longueur d'ondes ».

Dans le conflit, celui qui fonctionne en mode parent n'est pas capable de dépasser ses principes pour chercher une solution « gagnant-gagnant »

3) Dans la relation *Parent - Enfant*, il y a soumission de l'enfant par rapport au parent ce qui empêche un dialogue constructif.

Dans le conflit, celui qui tient le rôle de parent considère l'autre comme un enfant. Il ne peut donc pas imaginer que cet enfant participe à une solution.

De son côté, celui qui est dans le rôle d'enfant considère alors qu'il n'a pas le droit de s'opposer au parent ou se vexe d'être considéré comme un enfant et réagit en conséquence.

On est donc dans une situation déséquilibrée dans laquelle la soumission naturelle de l'enfant est renforcée par l'autorité « culturelle » du parent ou remplacée par une opposition.

(Lorsqu'on parle de femme-enfant dans un couple, on retrouve ce type de relation entre le mari et la femme, la femme se sentant démunie face à son mari pour exprimer ses besoins et

soumise ainsi à son bon vouloir. Il est à noter cependant que cette relation de couple est aussi souvent une relation « culturelle » que nos aînés nous ont transmise. Ces transmissions « invisibles » sont d'autant plus difficiles à identifier et à changer.)

4) Dans la relation **Adulte - Enfant**, autant la situation est naturelle lorsqu'il y a vraiment un enfant face à un adulte, autant il y a déséquilibre lorsque ce sont deux personnes adultes qui communiquent ainsi.

Dans le conflit, quels que soient les efforts de l'adulte pour rendre la discussion objective, il trouvera en face un enfant en proie à ses émotions, incapable de répondre sur ce même terrain et donc d'aboutir à une solution concrète et durable.

5) Dans la relation **Enfant - Enfant**, le véhicule de communication est l'émotion qui, par nature, est très volatile et changeante. Elle ne constitue donc pas un terrain favorable à la résolution de problème.

Dans le conflit, on va assister à un pugilat émotionnel, dû à la tension de la situation, sans qu'aucun des interlocuteurs ne trouve une solution raisonnable.

6) Seule la relation **Adulte - Adulte** permet un échange constructif qui débouche sur des solutions durables.

En effet, lorsque chaque interlocuteur est dans « son adulte », il a la capacité de s'appuyer sur des faits objectifs pour échanger.

Chacun peut produire des arguments, entendre les arguments de l'autre, les analyser et accepter une solution « gagnant-gagnant ».

L'émotion est absente de ce processus, simplement parce que ce n'est pas son lieu d'expression.

LA MÉTHODE DESC EN BREF

En s'appuyant sur ce modèle, la méthode DESC comprend 4 phases, chacune étant repérée par 1 lettre :

- Décrire la situation avec objectivité (**Position adulte**) ;
- Exprimer l'Émotion que cette situation fait naître en moi (**Position enfant**) ;
- Affirmer qu'il y a au moins 1 Solution au conflit (**Position adulte**) ;
- Identifier les Conséquences positives de cette solution pour chacun (**Position enfant**).

Le principe même du DESC est de prendre tour à tour des positions « Adulte » ou « Enfant » mais à toujours éviter la position « Parent » qui alimente le conflit au lieu de le dénouer.

Lors de l'entretien de résolution de conflit, la personne qui déroule le DESC le fait de bout en bout, sans laisser l'autre intervenir – rassurez-vous ! cela se fait tout seul, c'est la force du DESC.

Lorsqu'elle a terminé, elle fait silence pour laisser l'autre parler et ne reprend la parole que lorsque l'autre ne dit plus rien ou l'y invite.

Lors des premiers DESC, le silence est étrange pour certains, parce qu'ils n'ont pas l'habitude de se retrouver dans ce type de situation où l'on regarde une personne d'une manière prolongée sans dire un mot.

LA MÉTHODE DESC EN DÉTAIL

Nous allons maintenant revenir en détail sur chaque étape pour bien comprendre comment les éléments se construisent pour obtenir un résultat systématiquement positif.

D pour description de la situation.

Vous êtes donc dans une situation conflictuelle et vous vous apprêtez à résoudre ce conflit.

Il s'agit de préciser à l'autre le contexte dans lequel se situe votre entretien. Vous allez donc faire une description des faits objectifs (cf. Annexe) qui sont à l'origine du conflit. **Le langage des faits est celui de l'adulte.**

Il est primordial, dans cette phase, de noter toutes les raisons, **vraiment toutes**, pour lesquelles, selon vous, vous en êtes arrivé là.

Ensuite, reprenez-les une par une et vérifiez, à l'aide des exemples fournis en annexe, que ce sont bien des faits.

Cette étape est fondamentale, parce qu'elle va vous aider à rendre votre présentation des faits inattaquable.

Comme vous exprimerez des faits, vous serez sur votre position « Adulte ».

Par mimétisme, sans en être conscient, votre interlocuteur sera aussi sur sa position « Adulte ». Il n'aura donc aucun élément de contradiction à émettre face à des faits.

E pour exprimer ses sentiments.

Vous venez de décrire le cadre.

Maintenant, vous allez dire à votre interlocuteur ce que cette situation crée comme émotion sur vous.

Bien sûr, la force de cette étape réside dans la sincérité des propos tenus. Cette étape peut être délicate pour ceux qui n'ont pas l'habitude de faire attention à leurs émotions. C'est pourquoi elle est importante.

D'une part, elle va vous aider à prendre conscience de ce que cette situation provoque réellement en vous sur le plan émotionnel plutôt que de subir ces émotions sans réelle conscience.

D'autre part, elle sera porteuse de mots que votre interlocuteur n'a peut-être pas l'occasion d'entendre souvent et encore moins dans votre bouche.

Ils seront donc plus puissants et comme vous serez, par ce travail, positionné sur votre « Enfant », là encore, inconsciemment, votre interlocuteur sera aussi positionné sur son « Enfant ».

Il recevra vos paroles sur un registre sur lequel il ne peut pas répondre. Comment attaquer quelqu'un qui exprime ses sentiments ?

S comme solution.

**Vous avez donc d'abord décrit objectivement la situation.
Puis, vous avez exprimé les sentiments négatifs qu'elle provoque
en vous.**

Vous allez maintenant exprimer votre conviction qu'il y a une solution gagnant-gagnant pour sortir de ce conflit.

Vous avez alors 2 possibilités :

- Soit vous pensez que votre interlocuteur est capable d'apporter une solution et que vous êtes prêts à en discuter. Vous direz alors simplement une phrase du genre « Je suis convaincu que nous pouvons trouver une solution à notre situation (problème, différent...) ». Et vous passez tout de suite à l'étape suivante du **C** ;
- Soit vous savez être le seul détenteur d'une solution et vous pouvez l'exprimer brièvement ou dire la simple phrase « Je suis convaincu qu'il y a une solution à notre situation (problème, différent...) » puis vous passez à l'étape suivante du **C**.

Les solutions doivent être :

- ✓ Modestes (ce qui ne veut pas dire minimalistes, mais plutôt faciles à atteindre pour encourager) ;
- ✓ Réalistes ;
- ✓ De bon sens ;
- ✓ Proches dans le temps voire immédiates.

Par cette affirmation, vous revenez dans votre position « Adulte » qui voit et fait les choses avec raison. Vous aidez donc votre interlocuteur à prendre lui aussi cette position « d'Adulte ».

C pour conséquences positives.

Vous avez donc d'abord décrit objectivement la situation.

Puis, vous avez exprimé les sentiments négatifs qu'elle provoque en vous.

Ensuite, vous avez suggéré une solution, ou le fait qu'il en existe au moins une.

Vous allez maintenant formuler, devant votre interlocuteur, les conséquences positives de la résolution de ce conflit, pour votre interlocuteur **ET POUR VOUS.**

Le fait de préciser ce que vous y gagnez évite de laisser penser à votre interlocuteur qu'il est manipulé. (Le DESC n'est pas une manipulation !)

Dans cette étape, vous créez un espace positif qui met votre interlocuteur en situation de chercher une issue plutôt que de poursuivre le conflit.

Vous l'avez ainsi amené à traiter ce conflit dans les meilleures conditions, MAIS, par ce travail, vous vous êtes mis VOUS AUSSI, dans les meilleures conditions.

Votre **DESC** est terminé. Votre meilleur allié devient le silence. Faites-lui confiance !

Ne dites plus rien et laissez votre interlocuteur prendre la parole. Ne cherchez pas à la provoquer.

Vous venez de lui faire faire un vrai voyage intérieur inhabituel pour lui. Donnez-lui le temps de s'y habituer et de prendre conscience du résultat pour pouvoir vous le proposer.

ET APRÈS ?

Eh bien, ensuite, une discussion s'engage qui ne pourra pas avoir le ton d'avant.

Chacun de vous sera différent. Chacun de vous aura accès à des solutions nouvelles qui permettront de trouver **LA SOLUTION** gagnant-gagnant.

De plus, vous aurez ouvert une brèche dans vos peurs de vous exprimer et il vous sera plus facile, la fois prochaine, d'agir avant que la situation n'empire.

Vous aurez ainsi une communication plus fluide et plus sincère et vous participerez activement au climat social dans lequel vous évoluez pour le rendre plus positif.

Pour ma part, je n'ai jamais constaté d'échec à cette méthode.

Le moins bon résultat a été une amélioration de la situation, même si le problème n'avait pas été complètement résolu, soit qu'il était très complexe, soit qu'il contenait des enjeux très forts.

À ma connaissance, tous les utilisateurs de la méthode ont, ensuite, senti en eux plus de tolérance, parce qu'ils étaient plus objectifs à propos des situations rencontrées.

Ils ont tous mieux pris conscience de leurs émotions et constaté qu'il est des situations dans lesquelles ces émotions ne sont pas pertinentes.

UN CAS CONCRET POUR RENDRE TOUT CELA PLUS RÉEL

Contexte :

Sabine est assistante dans un service commercial depuis plusieurs années.

Depuis plusieurs mois, elle est en conflit avec son manager. Celui-ci est de plus en plus agressif et Sabine commence à ressentir une forme de harcèlement moral.

Après avoir découvert l'existence du **DESC**, elle décide d'essayer cette méthode pour sortir de sa situation.

Elle prépare son intervention sur le papier, avant de prendre rendez-vous avec son manager.

Elle note les faits :

- 1) Son manager ne lui dit plus bonjour le matin ;
- 2) Il ne fait plus de réunions avec elle régulièrement pour échanger sur les dossiers ;
- 3) Il lui parle mal ;
- 4) Il ne lui confie plus d'affaires délicates qu'elle voit passer malgré tout ;
- 5) Il s'arrête de parler lorsqu'elle arrive.

En relisant ses notes, *elle décide d'éliminer les phrases 3 et 5*. La 3 parce qu'il s'agit de sa perception et d'un ton plus que de mots ; la 5 parce qu'il est facile de nier cette affirmation.

Elle analyse l'émotion que cette situation provoque en elle.

Elle a le sentiment de ne plus rien valoir et cela lui enlève tout l'entrain qu'elle avait avant. Elle se sent punie injustement.

Après avoir fini sa préparation, elle demande une entrevue à son manager qui marque un temps d'arrêt et lui dit : « Ça ne va pas ? ».

Elle répond : « Non Monsieur, c'est la raison pour laquelle je souhaite un entretien avec vous. »

Elle a pu répondre ainsi sans se démonter parce qu'elle a acquis une assurance naturelle au travers de sa préparation.

L'heure de l'entretien arrive.

Sabine s'exprime :

« Voilà Monsieur, j'ai souhaité cet entretien parce que je suis votre assistante depuis 7 ans.

D

- Depuis quelques mois, vous ne me dites plus bonjour, nous ne faisons plus les réunions qui nous permettaient de nous coordonner et vous ne me confiez plus, comme avant, certaines affaires délicates que je vois malgré tout passer ensuite.

E

- Dans cette situation, je me sens dévalorisée et cela m'enlève le plaisir que j'avais à travailler avec vous et je me sens punie injustement.

S

- Et pourtant, je suis sûre qu'il y a un malentendu et que nous pouvons retrouver la qualité de travail que nous avons déjà connue.

C

- Cela me permettrait de donner le meilleur de moi-même et je suis sûre que cela vous ferait aussi gagner du temps et de l'efficacité. »

Ensuite, Sabine reste silencieuse jusqu'à ce que son manager réponde.

Le résultat est que son manager lui a avoué qu'il avait des reproches à lui faire sur la manière dont elle avait traité certains dossiers et qu'il n'avait pas imaginé qu'elle pourrait se remettre en question.

Il s'est alors rendu compte devant elle qu'il n'avait pas su, non plus se remettre en question.

L'espace ainsi créé leur a permis d'échanger sur des éléments techniques objectifs (entre adultes !).

Ils ont trouvé à la fois un nouveau fonctionnement plus transparent et la capacité de traiter les dysfonctionnements au plus tôt en faisant confiance à l'autre dans sa capacité à changer.

CONCLUSION

Le **DESC** est un outil magique, dès l'instant où il est préparé.

Au début, il est conseillé de se préparer et de le mettre par écrit.

Cette méthode permet de choisir ses mots et de s'assurer qu'il commence bien par l'énoncé de faits.

L'annexe est là pour vous aider à bien comprendre ce qu'est un fait et à éliminer tout ce qui peut présenter la moindre ambiguïté.

Vous vous rendrez compte que, sauf compétence particulière dans ce domaine, nous ne sommes pas habitués à faire ces distinctions parfois subtiles mais qui ont un impact très négatif si elles ne sont pas respectées et si l'on émet une opinion au lieu d'un fait.

Vous pouvez même lire votre **DESC** devant votre interlocuteur en lui expliquant que vous avez pris des notes pour vous assurer de ne rien omettre.

Je disais donc que le **DESC** est un outil magique.

C'est ce que nous pourrions croire, mais il n'en est rien. Il est le résultat d'un travail de recherche d'Éric BERNE qui a mis au point une procédure de grande qualité. Il suffit de lui faire confiance.

Avec l'habitude, vous pourrez écrire un **DESC** sous forme de courrier ou de mail (je l'ai fait plusieurs fois avec beaucoup de succès).

Vous pourrez même faire un **DESC** au téléphone et lorsque ce sera devenu une habitude, vous utiliserez naturellement la forme du **DESC** pour aborder toutes les situations qui pourraient présenter un quelconque caractère de tension.

Cette expérience du **DESC** vous aidera à développer votre esprit de tolérance et vous permettra de traiter les différentes situations délicates de votre vie. Vous deviendrez un vecteur d'apaisement sans ajouter aux situations des éléments de nature à les compliquer.

Pour vous entraîner, commencez petit, avec vos enfants, vos parents, vos conjoints. Prenez des situations simples, dans lesquelles les enjeux ne sont pas trop forts. Vous prendrez ainsi confiance dans le processus et pourrez alors aborder des situations plus difficiles.

POST-SCRIPTUM

Dans l'exercice que je vous propose en annexe, vous pourrez remarquer que, dans mes réponses, j'ai pu parfois exprimer des opinions. C'est ce que nous faisons à longueur de journée.

Nous ne sommes pas en conflit ensemble, au moment où vous lisez ces lignes.

De plus, nous n'avons pas d'enjeu particulier qui puisse être source de conflit. Vous pouvez donc constater que vous n'êtes pas d'accord avec moi et conserver cette information en mémoire.

Lorsque vous lirez d'autres articles ou e-books venant de moi, vous détecterez d'autres divergences ou convergences d'opinions. Cela vous donnera envie soit de continuer à me lire, soit de vous désinscrire.

Ça, c'est la vie et c'est bien ainsi, puisque la richesse de notre planète vient aussi de la diversité des éléments qui la composent.

Là où les divergences d'opinions deviennent un problème, c'est lorsque nous partageons une activité, une vie, un engagement... et que nous devons aller tous dans le même sens pour faire avancer les projets.

Le **DESC** est alors « l'arme fatale » pour retrouver le chemin de la compréhension, du partage, de l'harmonie et de l'efficacité.

ANNEXE

Avant de faire votre 1^{er} DESC, lisez cette annexe et faites le petit exercice proposé. Cela vous permettra de vraiment décrire des faits et vous donnera la bonne direction.

OPINIONS, FAITS et SENTIMENTS

LES OPINIONS

sont des jugements de valeur, des appréciations subjectives que l'on porte sur son environnement.

Nos convictions s'ancrent dans des opinions qui émanent de notre entourage familial et professionnel, de notre journal, ou d'un cercle d'amis...

Ce bain culturel nous influence profondément et sans que nous nous en rendions compte, nous reprenons à notre compte les idées toutes faites qui circulent dans le milieu où l'on vit.

Les opinions se construisent souvent sur la base d'éléments isolés. À partir de cette réalité partielle, nous extrapolons des règles générales abusives.

Dès lors, une opinion se reconnaît, notamment, par le fait qu'elle est contestable. Elle peut toujours entraîner une discussion animée.

Nos opinions indiquent notre appartenance culturelle et fondent notre identité sociale. Ainsi, avoir des opinions est légitime et inévitable.

LES FAITS

sont des informations tangibles, vérifiables et parfois même quantifiables.

En principe, ils sont incontestables, c'est-à-dire que tout le monde devrait pouvoir tomber d'accord sur ce qui constitue un fait.

C'est un élément de réalité que tout le monde peut considérer de la même façon.

Un fait a une existence propre.

L'évolution des sciences fait parfois basculer brutalement un fait dans la catégorie opinion (la terre est plate, la terre est ronde...!).

Un fait en soi, est un élément d'information et ne peut constituer un objet de communication.

On peut communiquer "sur" ou "autour" d'un fait.

LES SENTIMENTS

sont des indications sur ce que l'on ressent.

Ils recouvrent la gamme de nos émotions et de nos affects.

Dans la plupart des cultures occidentales, la pression sociale nous empêche d'exprimer nos sentiments.

Un long apprentissage nous conduit à être capables de les masquer.

Expression de notre implication, ils sont en général bien acceptés par nos interlocuteurs qui leur accordent une certaine légitimité.

D'une certaine manière, comme les faits, les sentiments sont incontestables.

Exemple :

"Il fait 15 degrés"	est un FAIT ;
"Il fait chaud /Il fait froid"	est une OPINION ;
"J'ai chaud / J'ai froid"	est un SENTIMENT.

Pour chaque phrase, entourez la réponse qui vous paraît juste. Est-ce un fait **(F)**, un sentiment **(S)** ou une opinion **(O)** ?

1	Mon atelier est trop petit, je suis obligé d'entreposer des pièces dans la cour où elles s'abîment très vite.	F	S	O
2	Je n'ai pas assez de monde, il faut m'embaucher du personnel.	F	S	O
3	Les clients ne veulent pas de ce produit.	F	S	O
4	On parle dans le vide avec lui, il n'écoute jamais.	F	S	O
5	Ce professeur est nul, il ne nous apprend jamais rien.	F	S	O
6	Il m'a dit "je serai là sans faute à 8 h 30". Il est arrivé à 9 h 15.	F	S	O
7	Je suis un raté, je ne réussis jamais rien.	F	S	O
8	Ce coursier travaille bien, il faut l'augmenter.	F	S	O
9	Les femmes sont plus intuitives que les hommes et les hommes ont des raisonnements plus logiques.	F	S	O
10	Ce moteur a été révisé le mois dernier, il est vendu avec un bon de garantie.	F	S	O
11	Je trouve que l'on serre trop souvent les prix au détriment de la qualité.	F	S	O
12	Je ne suis pas à ma place dans ce groupe.	F	S	O
13	J'ai fait cet exercice jusqu'au bout.	F	S	O
14	Le rendement de la production est élevé.	F	S	O
15	Le rendement est passé de 17 à 21 tonnes/hectare en 1995.	F	S	O
16	Le projet aurait dû inclure un volet environnement.	F	S	O
17	La direction a fait preuve de laxisme en matière de recrutement du personnel.	F	S	O
18	Au cours de la période, les effectifs ont augmenté de cinquante unités. Les personnes recrutées n'avaient pas toujours les compétences requises aux besoins de l'entreprise.	F	S	O
19	L'endettement augmente de manière vertigineuse.	F	S	O
20	L'endettement a augmenté de 300%.	F	S	O

Mes réponses

Vous trouverez ci-dessous mes réponses. Elles ne sont pas gravées dans le marbre mais cherchent à vous donner des indications plus précises sur les nuances à apporter.

1	<p>Mon atelier est trop petit, <u>je suis obligé d'entreposer des pièces dans la cour</u> où elles s'abîment très vite.</p> <p><i>On trouve ici un argument factuel qui justifie l'affirmation.</i></p>	F		
2	<p>Je n'ai pas assez de monde, il faut m'embaucher du personnel.</p> <p><i>Aucun élément concret pour justifier cette affirmation.</i></p>			O
3	<p>Les clients ne veulent pas de ce produit.</p> <p><i>Aucun élément concret pour justifier cette affirmation. Pensez que, lorsque vous faites un DESC, votre interlocuteur va prendre ce que vous lui dites tel quel. Il risque fort de ne pas entendre les nuances. C'est pourquoi il est important d'éviter toutes les ambiguïtés.</i></p>			O
4	<p>On parle dans le vide avec lui, il n'écoute jamais.</p> <p><i>Là encore, on ne trouve pas d'élément concret sur lequel appuyer cette affirmation.</i></p>			O
5	<p>Ce professeur est nul, il ne nous apprend jamais rien.</p> <p><i>C'est comme pour la phrase 4. (Notez la forme de jugement qui accompagne cette affirmation !)</i></p>			O
6	<p>Il m'a dit "je serai là sans faute à 8 h 30". Il est arrivé à 9 h 15.</p> <p><i>On a bien des éléments concrets. Observez bien l'impact d'une phrase de ce type sur votre interlocuteur avec une absence totale de place pour l'interprétation.</i></p>	F		
7	<p>Je suis un raté, je ne réussis jamais rien.</p> <p><i>Imaginez une seconde si vous disiez cette phrase à votre interlocuteur !</i></p> <p><i>Il s'agit ici d'une opinion sur soi (opinion dite « limitante »). Chacun de nous a des opinions limitantes sur soi et les identifier est une vraie source d'amélioration pour aller vers sa vraie vie.</i></p>			O
8	<p>Ce coursier travaille bien, il faut l'augmenter.</p> <p><i>Ça veut dire quoi « travailler bien » ? La personne responsable des augmentations n'a peut-être pas les mêmes critères d'évaluation. Il est important, dans ce cas, de les fournir si l'on veut obtenir l'augmentation !</i></p>			O

9	<p>Les femmes sont plus intuitives que les hommes et les hommes ont des raisonnements plus logiques.</p> <p><i>C'est ce qu'on appelle un jugement à l'emporte-pièce ! Il est très facile de trouver la preuve que cette affirmation est fausse. Il suffit de trouver un homme intuitif (il ne manque pas d'exemples de chercheurs qui ont trouvé par intuition !) et une femme aux raisonnements très logiques (là encore il sera facile de trouver, par exemple, une femme politique qui correspond à ce critère).</i></p>			O
10	<p>Ce moteur a été révisé le mois dernier, il est vendu avec un bon de garantie.</p> <p><i>Sauf à imaginer une arnaque, il est clair que nous avons bien un élément concret pour appuyer l'affirmation.</i></p>	F		
11	<p>Je trouve que l'on serre trop souvent les prix au détriment de la qualité.</p> <p><i>Les mots comme, je trouve, je pense, il me semble, j'ai le sentiment permettent d'exprimer un sentiment.</i></p>		S	
12	<p>Je ne suis pas à ma place dans ce groupe.</p> <p><i>Même remarque que pour la 7, sauf s'il s'agit d'un constat de l'intéressé et que ce constat personnel lui permet de quitter une situation déplaisante et de se réorienter.</i></p>			O
13	<p>J'ai fait cet exercice jusqu'au bout.</p> <p><i>Il n'est pas compliqué de vérifier l'information.</i></p>	F		
14	<p>Le rendement de la production est élevé.</p> <p><i>On est encore sur un problème de critères qui peuvent ne pas être partagés. On comprend bien, alors, que c'est une source de désaccord qui peut mener au conflit.</i></p>			O
15	<p>Le rendement est passé de 17 à 21 tonnes/hectare en 1995.</p> <p><i>Pas de commentaire. Cela me semble clair (remarquez que ma réponse est formulée sous forme de sentiment).</i></p>	F		
16	<p>Le projet aurait dû inclure un volet environnement.</p> <p><i>Il n'y a pas d'élément concret qui permette d'accepter cette affirmation sans broncher. Observez comme ce genre d'affirmation donne envie de demander « Pourquoi ? ».</i></p>			O
17	<p>La direction a fait preuve de laxisme en matière de recrutement du personnel.</p> <p><i>Encore une fois, notez la notion de jugement qui se cache derrière cette affirmation.</i></p>			O

18	<p>Au cours de la période, <u>les effectifs ont augmenté de cinquante unités.</u></p> <p><i> Ici nous avons bien un fait avec un chiffre concret.</i></p> <p>Les personnes recrutées n'avaient pas toujours les compétences requises aux besoins de l'entreprise.</p> <p><i>Là, par contre, nous sommes de nouveau dans le jugement.</i></p>	F		O
19	<p>L'endettement augmente de manière vertigineuse.</p> <p><i>Nous sommes toujours sur un jugement de la situation sans critère objectif.</i></p>			O
20	<p>L'endettement a augmenté de 300%.</p> <p><i>Pour terminer, un fait bien factuel.</i></p>	F		

Jusqu'à 10 bonnes réponses :

Bon ! S'il vous arrive assez fréquemment d'être en conflit avec vos semblables, vous tenez peut-être une piste !

Entre 11 et 16 réponses :

Vous avez tout à gagner à être plus précis dans votre communication pour la rendre plus fluide et éviter ainsi de générer des conflits

Entre 17 et 20 réponses :

Vous avez bien intégré les bonnes façons d'éviter les conflits !
Encore un petit effort pour ne plus vous faire piéger du tout !

Voilà, lors de votre prochain DESC, reprenez ce petit exercice pour vous assurer que vous prenez directement le bon chemin.