



CRITIQUER DE FAÇON CONSTRUCTIVE : LE R-D.E.S.C.

N° 10

DE QUOI PARLONS-NOUS ?

Face à une discussion difficile avec un sportif, les enjeux de l'échange portent bien plus sur la nature de la relation que sur son contenu. La discussion peut engendrer des malentendus, qui peuvent être source d'un conflit latent ou déclaré. Il apparaît donc important de maintenir la communication et de pouvoir critiquer de façon constructive. Cette fiche vise à présenter une méthode, le R.D.E.S.C, qui permet de garder un certain niveau d'écoute et de coopération malgré les difficultés de communication rencontrées.

Exemples de commentaires : « Notre discussion est partie en vrille et nous n'avons abouti à rien...comme d'habitude », « Cela faisait un petit moment que je voulais lui dire mais je ne savais pas comment m'y prendre ».

A QUOI ÇA SERT ?

La méthode R.D.E.S.C. permet de maintenir ou d'améliorer la relation avec un athlète. Elle amène à se détacher des émotions négatives et de prendre du recul sur la communication.

Lors de l'échange, il s'agit simplement de respecter l'ordre chronologique du tableau proposé ci-dessous, qui présente deux avantages :

- 1 / préparer votre argumentation, ce qui contribuera à rendre clairs vos propos ;
- 2/ respecter les propositions d'argumentaire vous permettra de vous rassurer et diminuera votre stress.

COMMENT FAIRE ?

Cette méthode est inspirée du D.E.S.C, à laquelle nous avons ajouté une étape pour mieux coller à la réalité. Les auteurs du D.E.S.C ont en effet omis l'impact des émotions sur notre façon de communiquer et la nécessité de prendre en compte l'aspect temporel de nos affects. Parfois, pour envisager une discussion posée, proposer de la reporter permet de mieux préparer l'échange et surtout, d'adopter une position plus distanciée, donc moins empreinte aux émotions. Il ne s'agit pas de « ruminer le problème » mais plutôt, de considérer que « la nuit porte conseil »...

| | | |
|----------|-------------------------|--|
| R | Reporter dans le temps | Si l'amorçage de l'échange est trop houleux (proche du conflit...), il faut tenter de désamorcer et proposer à votre interlocuteur un rendez-vous pour parler du problème ensemble à un moment plus approprié (émotion pouvant empêcher raisonnement et objectivité). |
| D | Décrivez les faits | Décrire les faits, son comportement à votre égard en des termes aussi précis et objectifs que possible. Partez des faits précis qui sont, par nature, indiscutables. Vous évitez ainsi tout jugement. Cela vous amènera à « regarder la situation » avec un œil neutre et extérieur. Bien souvent cette prise de distance permet également de relativiser les faits. En ce sens, c'est un pas vers l'autre |
| E | Exprimer vos sentiments | Faites part des sentiments, préoccupations, désaccords ou critiques que ce comportement fait naître en vous. Dites : « je » plutôt que « tu/vous » ; ceci augmente la sincérité de votre relation et peut amener l'autre à se mettre à votre place, donc mieux comprendre ce que vous ressentez. |
| S | Suggérez des solutions | Proposez-lui une modification réaliste de ce comportement qui ferait cesser votre désagrément et discuter avec lui d'autres solutions possibles. Cela vous mettra en posture de propositions. Attention de laisser à l'autre la possibilité de suggérer ses solutions. |
| C | Conséquence positive | Intéressez-le à l'élaboration d'une solution en lui indiquant les conséquences positives qui découleraient des solutions envisagées ensemble. Vous orientez ainsi l'échange vers un aboutissement positif en soulignant les bienfaits réciproques des solutions envisagées. C'est une démarche GAGNANT-GAGNANT |



CRITIQUER DE FAÇON CONSTRUCTIVE : LE R-D.E.S.C.

N° 10

ÉLÉMENTS DE RÉFLEXION

Lorsque nous sommes confrontés à une discussion litigieuse ou que nous avons des griefs vis-à-vis d'une personne, le stress ou les émotions négatives ont des impacts sur notre façon de communiquer. Nos émotions peuvent nous éloigner de la rationalité et de nos capacités à bien communiquer (écoute, argumentation, langage verbal et non verbal).

Cette méthode, inspirée du D.E.S.C (1), résume une manière de communiquer efficacement quand le comportement d'une personne vous pose un problème et que vous souhaitez le faire évoluer. Elle permet de garder un bon niveau de collaboration (maintien de la confiance réciproque).

Le plus souvent, nous nous mettons sur un mode « automatique défensif » alors qu'il faudrait plutôt être sur un « mode adaptatif positif », qui consiste à s'adapter à la situation stressante et bloquante. En appliquant une « logique argumentaire », nous orientons notre façon de communiquer afin d'aboutir à une issue positive.

Dans une situation conflictuelle, les récentes études sur l'imagerie cérébrale indiquent que nous sollicitons une zone de notre cerveau peu propice à la bonne gestion du stress. Reporter dans le temps amènerait à remobiliser les zones du cerveau favorables à la réflexion et à l'écoute. Cela permettrait, le plus souvent, d'avoir une position plus mesurée et distanciée, moins emprunte aux émotions négatives.

Cette approche peut également servir à maintenir une collaboration efficace dans d'autres situations d'échanges entre collaborateurs.

LIMITES

Cette méthode n'est pas une garantie absolue de la résolution de conflit et l'interlocuteur peut parfois refuser l'échange. Dans le cas où celui-ci reste envisageable, voici quelques pièges à éviter et conseils à retenir.

Les pièges à éviter

Eviter de laisser s'accumuler des griefs non exprimés

N'émettre qu'une critique à la fois

Eviter sarcasme et ironie

Eviter les « toujours » ou les « jamais », et s'en tenir aux faits

Ne jamais critiquer en public avant d'avoir vu la personne en particulier. On critique en face à face et on analyse la situation en public.

Renoncer aux comparaisons qui mettraient l'interlocuteur en situation d'infériorité

Ne pas exiger l'impossible, suggérer plutôt des solutions réalistes

Eviter les gestes d'agressivité (ex : pointer du doigt)

Préférer...

Décrire les conséquences négatives et positives des erreurs de chacun

Tenir compte de la « mentalité » de son interlocuteur

Critiquer verbalement et non par geste

Etre concret, descriptif et précis

Préparer sa critique (présentation, moments).

N'omettez pas de vous entraîner et de préférez un échange court.

EN SAVOIR PLUS

(1) Sharon A. & Gordon H. Bower, 1976. Asserting yourself. A practical guide for positive change.

Monier.G (sous presse). Critiquer de façon constructive le R-D.E.S.C. in 100 cartes de coaching.