

La communication positive éloigne les conflits

L'avis de l'expert

Michel Bloch
Intervenant
à l'ESM* et
consultant en
communication



La plupart des situations conflictuelles peuvent être évitées! Voici trois recettes aux pouvoirs magiques à enseigner aux étudiants des business schools, futurs dirigeants d'entreprise.

La première: osons réaliser un bref bilan de notre état émotionnel, demandons-nous si nous sommes de bonne humeur, en grande forme ou contrarié, voire stressé. Cela nous évitera par exemple de répondre trop vite à un courriel qui mérite réflexion. Il est vraisemblable que la terre va continuer à tourner si nous laissons «infuser» notre réponse, et pratiquons l'empathie consistant à nous mettre à la place de notre interlocu-

trice ou de notre interlocuteur et à imaginer l'impact de notre message. Éventuellement pour éviter que l'émetteur de l'e-mail ne commence à «monter dans les tours», envoyons-lui un gentil message du style: «Ta question importante mérite réflexion. Je t'adresserai volontiers ma réponse d'ici deux jours.» Surtout si vous savez disposer des informations dès le lendemain et ainsi lui faire une bonne surprise. «Attention à la tyrannie de l'urgence», écrivait Jean d'Ormesson.

Seconde technique qui découle des lignes précédentes: privilégions l'usage de termes positifs, comme «mérite» ou «volontiers» dont il est recommandé de dépasser (avec tact) la dose prescrite, en les préférant aux mots qui «tuent», comme «problème», «impossible», susceptibles de mettre en guerre le Liechtenstein... et la principauté de Monaco! On fera aussi volontiers appel à des phrases dites «tampons». Cela revient par exemple à privilégier: «Je comprends parfaitement votre point de vue. Pouvons-nous regarder la

«La troisième recette consiste à se comporter en permanence comme une personne bienveillante, respectueuse des autres, une personne à solutions, à la recherche de moyens permettant de «dégonfler les problèmes».

question sous un angle légèrement différent?» Plutôt que d'exprimer notre désaccord total sur des paroles qui, selon notre point de vue, mériteraient d'être inscrites au Guinness Book de la bêtise. Faisons nôtres les paroles de Confucius qui disait qu'«il reste toujours un peu de parfum dans la main qui offre des roses».

Enfin la troisième recette consiste à se comporter en permanence comme une personne bienveillante, respectueuse des autres, une personne à solutions, à la recherche de moyens permettant de «dégonfler les problèmes». Cela ne signifie pas que l'on décide de séjourner sur la «planète des bisounours» (encore que l'on y est probablement très bien). Optons pour une attitude positive et faisons tout pour que les choses se passent harmonieusement en adoptant l'accord toltèque: «Que votre parole soit impeccable.»

* ESM, École de management et de communication
esm.ch