

>> Management

>> L'AUTEUR

Frédery PEREZ

Formateur dans le cadre du
Diplôme d'étude en management
vétérinaire (ENVT)



Dire la vérité en face

Il est difficile de dire ce que l'on pense à quelqu'un sans le blesser. Dans une équipe, il importe pourtant de clarifier les situations pour ne pas laisser s'installer de mauvaises relations. Mode d'emploi.

Dire ce que l'on pense à quelqu'un est sans doute ce qu'il y a de plus délicat dans la vie sociale. Très peu de personnes savent clarifier leurs relations sans blesser autrui ou se faire du tort à elles-mêmes. C'est sans doute la raison pour laquelle nombre de vétérinaires décident de ne rien dire, avec toutes les conséquences que cela implique.

Quelle attitude adoptons-nous ?

Le lance-pierres dit ce qu'il pense tout haut et jette d'une manière brutale ses quatre vérités à qui l'importune sans se soucier des conséquences de ses actes.

«Comme toutes les compétences, la transparence s'apprend ; elle est faite de finesse, du respect d'autrui et de maîtrise de soi.»

La cocotte-minute ne dit rien, encaisse et un jour explose d'une manière disproportionnée. La personne se libère soudainement de toute sa colère accumulée.

L'aveleur de couleuvres cumule les humiliations sans jamais réagir. Parfois, il se plaint à un ami, un membre de sa famille, un collègue de travail mais s'exprime rarement en direct à ceux qui l'ont blessé ou importuné. Il déguise sa colère en tristesse et rumine son ressentiment en silence.

L'ironique, malin, attend d'avoir un auditoire pour régler ses comptes. Il a bien trop peur de dire les choses en face, c'est donc devant des témoins qu'il décoche ses flèches, savamment acérées. Si son interlocuteur se vexe, il s'enfoncé davantage : « *Ne le prends pas mal* », « *On peut rien te dire* », « *Tu n'as pas vraiment le sens de l'humour* », « *Ca va, je plaisante !* »...

Le mielleux habille la vérité de manière diplomatique en utilisant principalement la langue de bois. Il multiplie les ambiguïtés, laisse « entendre » à son interlocuteur ce qu'il veut dire, mais bien souvent, personne ne comprend rien. Il critique facilement avec le plus grand des sourires.

Les règles à respecter

Comme toutes les compétences, la transparence s'apprend ; elle est faite de finesse, du respect d'autrui et de maîtrise de

soi. La communication positive, fondamentale pour la vie d'une équipe, doit réunir trois règles :

- se passer au bon moment ;
- avec le contenu adéquat ;
- dans un lieu approprié.

Nous connaissons tous des personnes qui savent dire les choses sauf que ce n'est ni le bon moment, ni le lieu idéal. D'autres sauront choisir le bon moment mais le message est trop excessif, trop chargé d'émotion. Dans chacune de ces situations, l'échange ne peut pas être constructif.

• Se passer au bon moment

Comment peut-on définir le bon moment ? S'agit-il du moment où je suis disponible ? Ce n'est pas suffisant. Pour cela, nous devons remplir deux conditions :

- le bon moment, c'est le moment à partir duquel ma préparation est terminée ;
- le bon moment est en fait son bon moment ; parce que la disponibilité de mon interlocuteur doit être optimale, je dois faire en sorte de m'adresser à lui dans son « meilleur moment » de réception.

• Avec le contenu adéquat

Le bon contenu est celui qui est préparé et qui aura permis de différencier la personne de son comportement. Le contenu sera « reçu » parce qu'il ne sera pas agressif mais utilisera la communication non violente. Par exemple : « *Je ne vis pas bien le fait de...* » plutôt que « *Tu es très...* ».

• Dans un lieu approprié

Il ne nous viendrait pas à l'idée de réprimander un collaborateur devant la clientèle. Dire la vérité en face se fait dans des conditions de tête-à-tête permettant une poursuite de l'échange. Une condition est nécessaire pour dire les choses en face dans un contexte constructif : avoir assez de temps pour cela. Donc il ne faut rien dire entre deux portes !

Chaque fois que l'on a quelque chose d'important à dire à quelqu'un, nous devrions nous rappeler un principe très simple : une bonne communication se prépare pour que la vérité soit dite calmement, de manière posée et sans blesser. ■

*Frédery Perez est consultant en relations humaines, coach en développement personnel et conférencier en intelligence relationnelle et émotionnelle. Il a créé European training management en 1992, cabinet spécialisé dans la formation en vente et management. Il est l'auteur du livre *Petites phrases* aux Editions Thebookedition, en vente sur le site www.e-coachingvideo.fr. Il est actif dans le secteur vétérinaire depuis plus de 10 ans. European training management, 125, avenue Amédée Bollée, 30900 Nîmes, tél. : 04.66.04.22.08, site Internet : www.training-management.fr, courriel : info@training-management.fr