



Exprimer son désaccord : les pièges à éviter

L'enjeu

Peur de déplaire, de vexer l'autre, ou encore de ne pas être suffisamment convaincant... : on est facilement mal à l'aise à l'idée d'exprimer son désaccord. Certains préfèrent alors se taire. D'autres n'expriment leur pensée qu'à demi-teinte, au risque de ne pas se faire comprendre ; ou bien finissent par imposer brutalement leur idée à un interlocuteur qui se ferme devant l'agression et n'écoute plus. Savoir faire part d'une divergence de vues est pourtant essentiel pour assurer la qualité des décisions et développer les relations de confiance qui autorisent des débats constructifs.

Trois pièges à éviter

Savoir exprimer son désaccord, c'est être capable de présenter ses idées de façon à ce que l'autre veuille bien les entendre, les comprenne et accepte d'en tenir compte. Cela suppose d'éviter trois principaux pièges :

 Manquer de clarté	Pour éviter de contrarier votre interlocuteur, vous pourriez être tenté d'arrondir les angles, au point de rendre votre discours confus. Le risque est alors de ne pas vous faire comprendre par l'autre, voire de provoquer sa suspicion. • N'oubliez pas que vous avez le droit de ne pas être d'accord : ne vous excusez pas et ayez une attitude assurée. • Évitez de "noyer le poisson" : évitez les termes ambigus, expliquez les raisons de votre désaccord avec précision, allez à l'essentiel plutôt que d'accumuler les arguments. • Donnez les vraies raisons de votre désaccord. De faux arguments fragiliseraient votre crédibilité. • Anticipez les objections afin de ne pas vous laisser déstabiliser, au risque de renoncer à défendre votre point de vue et de finir par avoir l'air d'accord avec votre interlocuteur.
 Être agressif	Lorsqu'on se sent mal à l'aise, on peut facilement être conduit à s'exprimer de façon abrupte. Le risque est alors d'entrer dans un conflit de personnes. Sur la défensive, votre interlocuteur a peu de chances de vous écouter. • Attendez-vous à ce que votre interlocuteur réagisse : il est naturel qu'il soit contrarié par votre désaccord, sans pour autant qu'un conflit soit inévitable. • Soignez le choix de vos mots pour éviter de blesser votre interlocuteur. N'hésitez pas à préparer votre argumentation par écrit, et même à la tester préalablement auprès d'une personne de confiance. • Critiquez les idées ou les actes et non la personne. Par exemple, évitez "Vous oubliez que..." et préférez "Ce projet ne tient pas compte de..." • Montrez-vous respectueux : évitez toute agressivité, n'interrompez pas votre interlocuteur, etc.
 Se braquer	Quand on cherche à défendre ses idées et à convaincre de leur bien fondé, on finit parfois par fermer la porte à toute discussion. Le résultat est que chacun finit alors par camper sur ses positions... • Évitez d'être trop catégorique. Ne visez pas à tout prix à faire prévaloir votre solution : une meilleure option pourrait émerger de la confrontation des deux opinions. • Cherchez à comprendre ce que ressent votre interlocuteur avant de chercher à faire accepter votre point de vue. En particulier, n'hésitez pas à parler avec lui des frustrations que votre désaccord a pu générer. • Sachez écouter ses arguments. Posez des questions, reformulez les propos de votre interlocuteur, demandez-lui des explications complémentaires : vous serez d'autant plus crédible que vous montrerez que vous avez réellement compris ce sur quoi vous exprimez votre désaccord.