Résoudre un problème avec la personne

La compétence travaillée :

Trier ce qui se cherche à deux, tenir les trois temps d'une conversation, écrire un accord que l'autre peut redire, et le relire dix jours plus tard.

LA NOTION CLÉ

- **Une solution imposée obtient l'arrêt**, souvent tout de suite. Elle ne marche que tant que vous êtes là - c'est le comportement normal d'une solution à laquelle une des deux personnes n'a pas participé.
- **Trois temps, dans cet ordre :** son point de vue jusqu'au « oui, c'est ça », le vôtre en deux phrases, puis la recherche à deux. Commencer par le temps 2 transforme la conversation en annonce.
- **Un accord se juge à une seule chose : qui a eu l'idée.** Proposé par la personne, il tient ; accepté poliment, il déplace juste l'effort sur vous.

LE TEST QUI TRANCHE

Est-ce que je connais déjà la solution ? Si oui, ce n'est pas une recherche, c'est une annonce - et l'autre le sentira avant vous.

LE PARCOURS EN 4 MODULES

1 **Ce qu'une solution imposée ne peut pas faire**
→ vous produisez : **le tri de vos trois problèmes**

2 **La conversation qui s'est arrêtée à la troisième réplique**
→ vous produisez : **une conversation ratée, disséquée**

3 **Les trois temps, écrits mot pour mot**
→ vous produisez : **votre conversation préparée, puis tenue**

4 **Tenir l'accord, et quand il ne tient pas**
→ vous produisez : **l'accord relu, et le deuxième tour**

Entre le module 3 et le module 4 : vous tenez la conversation, puis **dix jours** avant la relecture. Une ligne par OCCASION, pas une par jour - compter les jours où rien ne pouvait se produire fabrique un faux échec.

CE QUI FERME, ET CE QUI OUVRE

Ce qui vient spontanément		Ce qui laisse la conversation ouverte
« Pourquoi tu as fait ça ? »	→	« J'ai remarqué que… Qu'est-ce qui se passe, à ce moment-là ? » - une information, pas une justification
« Tu sais bien que c'est interdit. »	→	Rien. On ne rappelle pas la règle au temps 1 : elle la connaît
« Ce qu'il faudrait, c'est que tu… »	→	« Comment on pourrait faire pour que ça marche pour toi ET pour moi ? »
« Tu es d'accord ? »	→	« Redis-moi ce qu'on a décidé ? » - un accord qu'on ne peut pas redire n'a pas été compris
Le silence qu'on remplit au bout de trois secondes	→	Le silence qu'on laisse durer dix. Ce que vous y mettez est ce que l'autre n'aura pas dit

Aucune de ces phrases n'est mauvaise en soi. Elles le sont AU TEMPS 1, où elles annoncent que la solution est déjà trouvée.

Résoudre un problème avec la personne

QUELLE SORTE DE PROBLÈME AVEZ-VOUS DEVANT VOUS ?

Avant d'ouvrir la bouche : de quoi s'agit-il exactement ?

Quelqu'un est en danger, maintenant ↓ **ON AGIT** la conversation viendra à froid, plus tard	C'est une limite qui ne se négocie pas ↓ **ON L'ANNONCE** au début, dans la même phrase que l'invitation - jamais à la fin	Ça revient, et ça coûte à la personne ↓ **C'EST ICI** le terrain de ce parcours	Ça ne gêne que l'équipe ↓ **ON LAISSE** lui demander de résoudre notre problème, il le sentira

L'ACCORD À RECOPIER - TROIS LIGNES, DEUX EXEMPLAIRES

Le problème (les deux préoccupations)	Ce qu'on a décidé	Ce qui dépend d'un tiers	On se revoit le

Écrit devant la personne, pendant la conversation - jamais après au calme, un accord écrit hors de la pièce n'est plus le sien. Ni sanction, ni promesse d'effort, ni signature : une signature transforme un accord en preuve.

LES ERREURS QUI COÛTENT LE PLUS

- Ouvrir la conversation sur un problème qui ne gêne que l'équipe. C'est le seul point qui transforme l'outil en son contraire : une participation de façade.
- Annoncer la limite à la FIN, après avoir laissé chercher. Le plus de dégâts pour le moins d'intention : ça apprend que l'invitation était décorative.
- Passer au temps 2 avant le « oui, c'est ça ». La faute la plus fréquente, et elle annule tout ce qui précède.
- **Négocier ce qui ne se négocie pas** : sécurité, soins, repas, sommeil, lien familial, et surtout le moyen de communication.
- Répéter plus fermement un accord irréaliste. Ça ne le rend pas réaliste : ça l'use, et ça use la personne avec.

À retenir !

- On trie AVANT de parler, et à froid - jamais pendant, jamais juste après.
- Si la personne ne veut pas parler maintenant, on reporte. Une résolution « à deux » imposée reste imposée.
- Un accord qui ne tient pas accuse l'accord, pas la personne - et la personne a accès à ce qui est écrit sur elle (art. L311-3 CASF).

Comptez dix secondes dans votre tête après chaque réponse. C'est ridicule, et c'est le geste qui change le plus de conversations.

Préparez vos QUESTIONS, pas votre conclusion. Si vous avez déjà la solution, annoncez-la franchement plutôt que de la faire deviner.

Un deuxième tour est normal : la première conversation sert souvent à découvrir le vrai problème. Un quatrième dit qu'on s'est trompé de parcours.