

La Communication: l'affirmation de Soi

Par Roland Gillet

Lorsque nous communiquons en situation de face à face, nous adoptons une ou plusieurs attitudes vis-à-vis de notre interlocuteur. Toutes les attitudes n'ont pas le même impact sur la poursuite de la communication. Certaines attitudes bloquent la communication et d'autres au contraire la favorisent.

Ces attitudes ne sont pas en soi favorables ou défavorables. Tout dépend de la situation et des attentes de notre interlocuteur.

Elles sont au nombre de 6. Nous allons les passer en revue et examiner l'impact qu'elles ont sur la communication et la poursuite du dialogue.

Le jugement ou « C'est mal, c'est bien... »

Vous avez souvent tendance à juger, à approuver ou à désapprouver, vous vous posez en censeur ou en pseudo expert. Vous cherchez consciemment ou non à dominer votre interlocuteur et vous ramenez tout à vos valeurs...

L'écoute jugement consiste à porter un jugement ou une critique aussi bien positive que négative. Vos réponses sont évaluatives, c'est-à-dire qu'elles impliquent un jugement (critique ou approbation) à l'égard d'autrui : vous exprimez votre accord ou votre désaccord avec ce qui est dit. Ceci peut s'exprimer sur le plan logique (vrai-faux) ou sur le plan

moral (bien-mal). Cette attitude vous positionne dans la figure du juge et positionne votre interlocuteur dans la position du jugé. Elle vous place, dès lors, dans une position de pouvoir par rapport à l'autre, et peut engendrer des réactions violentes et négatives de la part de personnes qui ne souhaitent pas être jugées ou qui ne comprennent pas et n'admettent pas l'attitude de jugement.

C'est une attitude qui est également très fréquemment adoptée. Chacun a forcément un avis sur ce qu'on lui dit et il lui est difficile de ne pas en faire part.

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :

« C'est nul » « C'est bien » « Je pense que... » « J'estime que... » « Tu as tort de ... » « Fait attention la prochaine fois » « Tu ferais mieux de ... »

On se doute que le jugement est une attitude qui ne facilite pas la communication : personne n'apprécie particulièrement d'être jugé surtout s'il n'a rien demandé.

Peu de personnes apprécie d'être soumises durablement à l'évaluation, à la critique, ou au jugement d'autrui. Les conséquences de cette attitude d'écoute dans le cadre managérial sont :

- la dévalorisation de l'estime d'autrui
- une attitude défensive et de critique envers son juge
- la soumission d'autrui

>>

- >>
- engendre de la culpabilité et le besoin de se justifier
 - accroît la tension dans la relation

L'interprétation ou « Je comprends mieux que toi ce que tu veux dire.. »

Vous avez souvent tendance à transformer les paroles de l'autre pour les faire coller à votre théorie. Vous ajoutez ou supprimez des informations, vous reformulez à votre passion et déformer le message...

C'est l'attitude que nous adoptons en permanence si nous n'y prenons pas garde. En permanence, nous interprétons ce que nous entendons, ce que nous voyons au travers du filtre de notre personnalité. En toute bonne foi, on va expliquer à notre interlocuteur ce qu'il pense lui-même.

Autre attitude de pouvoir à l'égard d'un tiers, l'écoute interprétative consiste à écouter et interpréter les propos d'autrui en fonction de ses propres croyances et de ses valeurs. Vos réponses sont des interprétations de ce qui vous est dit. Vous cherchez à qualifier ce qui vous paraît essentiel et votre esprit cherche à apporter une explication. Cette attitude vous positionne dans la figure de l'expliquant (celui « qui sait ») et positionne votre interlocuteur dans la position de l'interprété (celui « qui ne sait pas ») puisque celui qui « interprète » connaît au moins un langage de plus que celui qui est le sujet-objet de l'interprétation.

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :

« Si tu dis ça, c'est parce que... » « Je sais pourquoi tu m'expliques ça... » « En réalité,

je sais que ... » « Il m'apparaît que... » « Voici comment je vois les choses » « C'est certainement parce que ... »

Peu de personnes apprécient d'être dévoilées en continu, se sentir l'objet d'insinuations, de supposition, de tentatives d'explication par autrui. Les conséquences de cette attitude d'interprétation dans le cadre managérial sont :

- un sentiment d'incompréhension
- du désintérêt
- de l'agressivité et une opposition à celui qui cherche à interpréter
- de la dépendance

L'attitude d'interprétation conduit notamment à finir les phrases à la place de l'autre.

Si l'interprétation est correcte, c'est parfait, la personne va se sentir comprise. Si l'interprétation est incorrecte (ce qui est assez probable), la personne va sentir qu'on n'a pas fait l'effort d'essayer de la comprendre. Elle ne va pas se reconnaître dans ce que l'on va lui dire.

A quel moment vous sentez-vous compris(e) ?

Le soutien ou « Ce n'est pas si grave.. »

Vous avez souvent tendance à convertir, consoler, rassurer et dédramatiser. Mais est-ce vraiment ce dont l'autre a besoin ? Vous refusez peut-être d'entendre et les dénis sont ressentis (émotions, douleurs, ...), par peur ?

L'écoute soutien consiste à se placer en position de conseiller, de protecteur et d'expert en soutenant l'interlocuteur, en dédramatisant la situation, et en cherchant à consoler, à compatir. Vos réponses sont des réponses de soutien, visant à apporter un encouragement, une consolation ou une compensation. Vous pensez qu'il faut éviter que la personne ne dramatise et vous lui indiquez ce qu'elle devrait ressentir. Cette

>> attitude vous positionne dans la figure de l'aidant (un « souteneur ») et positionne votre interlocuteur dans la position d'un aidé (un « soutenu »). D'une manière ou d'une autre, cela implique que ce la personne ressent n'est pas justifié, voir nié ou que le problème n'existe pas ou n'est pas aussi sérieux qu'elle le dit.

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :

« Inutile de t'inquiéter, je vais t'aider... »
« Ce n'est pas grave... » « Tu ne vas te mettre dans tous tes états pour si peu ! » « Si j'étais toi... » « A ta place... »

Peu de personnes apprécient durablement d'être dans une position de faiblesse ou d'assistance. Les conséquences de cette attitude de soutien dans le cadre managérial sont :

- sentiment d'être pris en pitié, dévalorisé voire humilié
- limite l'autonomie
- baisse d'estime personnelle, de dépendance
- refuse l'aide et peut rompre la relation

Le soutien peut être une bonne attitude pendant un temps. En cas de grosses difficultés, l'interlocuteur appréciera d'être soutenu et réconforté. Il ne doit toutefois pas durer trop longtemps, car il finit par ne pas être constructif.

Le conseil ou « Tu devrais ... »

Vous avez souvent tendance à penser et à décider à la place de l'autre... de ce que l'autre doit faire. Vous le guidez, le conseillez, le manipulez et cherchez à lui imposer votre point de vue et vos idées.

L'écoute autoritaire consiste à décider ce que l'autre doit faire en lui proposant très vite une solution simple (yaka). Vos réponses

tendent à apporter une solution immédiate au problème en décidant ce que l'autre doit faire ou pas. Vous réagissez par l'action et en poussant autrui à l'action. Cette réaction vous permet de vous « débarrasser » de notre interlocuteur et de ses plaintes à court terme... Cette attitude vous positionne dans la figure du « décideur » et positionne votre interlocuteur dans la position d'un assisté.

C'est une attitude que nous adoptons très fréquemment. Mais ce n'est pas forcément celle qui est attendue par notre interlocuteur. Tous nos interlocuteurs ne viennent pas nécessairement chercher des conseils.

L'attitude de soutien engendre une baisse d'estime personnelle

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :

« y'a qu'à » « Il faut que... »
« je te suggère de » « je te conseille de... » « à ta place... » « à mon avis » « il faut que ... »
« tu devrais... »

Peu de personnes apprécient durablement d'être prises pour quelqu'un qui complique tout, qui est incapable de décider simplement, et dont les « états d'âme » perturbent la capacité à agir. Les conséquences de cette attitude autoritaire dans le cadre managérial sont :

- refuser la solution, risque d'opposition
- s'opposer au décideur qui n'a pas pris le temps de l'écouter jusqu'au bout
- relation de domination et de soumission sur autrui

L'enquête ou « Je cherche à savoir ce qui m'intéresse »

>> Vous avez tendance à poser des questions pour vous faire préciser tel ou tel point, souvent pour chercher les causes et les coupables... vous risquez d'orienter complètement l'échange dans le sens de ce qui vous intéresse.

>>

>>

L'écoute enquête c'est lorsqu'on ne cesse de poser des questions pour en savoir plus en sollicitant de la personne des compléments d'information, pour vérifier des intuitions et qui ne servent qu'à préciser les points d'intérêt de la personne qui les pose. Vous. Vos réponses sont investigatrices et orientent l'entretien vers ce qui vous paraît important. Cette attitude vous positionne dans la figure de « l'enquêteur » et positionne votre interlocuteur dans la position de l'enquêté. Il se peut que cette attitude soit préliminaire à l'attitude de compréhension.

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :
« Pourquoi ? » « Comment ? » « Quand ? » « Combien , » « Mais qui ? » « Où ? » « Est-ce que... »

Peu de personnes apprécient durablement d'être soumises « à la question ». Les conséquences de cette attitude d'enquête dans le cadre managérial sont :

- sentiment d'être prise au piège, culpabilité, confusion
- s'opposer au « policier » qui l'empêche de parler et veut lui soutirer des réponses
- de subir un interrogatoire
- d'être manipuler
- de faire prendre le « fil » de son idée

La compréhension ou « Si je comprends bien ce que tu veux dire ... »

Vous avez tendance à vous taire (...) et laisser l'autre parler à son aise. Vous l'écoutez vraiment, le faites parler et l'encouragez à exprimer son ressenti (sensation, émotions, sentiments). Vous n'intervenez pas, ne jugez pas, ne coupez pas

la parole, et acceptez tout ce que l'autre dit. Enfin, vous l'aidez à trouver en lui et par lui sa solution...

Savez-vous qu'il
existe une
manière idéale
d'écouter ?

C'est l'attitude la plus difficile à adopter, car elle demande un réel effort. L'écoute compréhension est la règle d'or de la véritable écoute : « J'accepte l'autre tel qu'il est. » Vos réponses sont compréhensives et reflètent un effort pour comprendre sincèrement le problème tel qu'il est ressenti par l'autre. Vous

voulez vérifier que vous avez bien compris ce qui a été dit et amener notre interlocuteur à en prendre conscience. Cette attitude permet à autrui de se sentir écouté mais aussi de pouvoir rectifier si quelque chose de son message n'a pas été bien entendu. Elle permet, le plus souvent, de relancer l'interlocuteur sur la piste qu'il avait commencée à suivre. Concrètement , elle peut osciller entre un simple « oui » signifiant l'écoute, une reformulation de ce qui est dit ou du sentiment qui est manifesté.

Dans les faits, cela se traduit par une reformulation sans jugement, une verbalisation émotionnelle, etc. Vous tenter de comprendre autrui avec empathie. L'empathie se distingue de la sympathie (adhésion à autrui), et de l'antipathie (opposition à autrui). C'est une compréhension intellectuelle bienveillante. Cette attitude vous positionne dans la figure d'un « écoutant » et positionne votre interlocuteur dans la position d'un « écouté ».

Les mots clés qui caractérisent cette attitude sont :

« D'après toi,... » « Je vois que... » « Tu dis que tu ressens de la peine... » « Tu dis que tu ... » « En d'autres termes... » « Ainsi selon toi... » « Si je te comprend bien... » « Ce que tu me dis c'est que... »

Tout le monde apprécie de pouvoir parler à quelqu'un qui prend le temps de l'écouter en lui facilitant l'expression et en le comprenant. La personne qui se sent écoutée pourra développer et approfondir ce qu'elle a à dire, sans être perturbée par la personne à qui elle s'adresse. Les conséquences de cette

attitude de compréhension dans le cadre managérial sont :

- sentiment d'être compris, respecté
- développe la confiance en soi
- favorise la prise de conscience personnelle

Pour changer de posture face à votre équipe et vos patients afin de mieux cerner leurs attentes et leurs problématiques, contacter-moi au 06 17 08 67 17 ou par mail à contact@cohesiondentaire.fr.

Roland Gillet

Développeur de compétences et de projets pour Cohésion dentaire