

Signeriez-vous une pétition contre le «oui mais»?

L'œil du pro

Rolf Bez
Consultant



Il vous est certainement déjà arrivé d'être acteur ou témoin d'une situation où une personne parle à son interlocuteur d'un problème qu'elle a besoin de partager. Puis, lorsque des propositions d'aide lui sont faites, celles-ci sont rejetées les unes après les autres avec à chaque fois une bonne excuse qui commence par «oui mais...». Si l'interlocuteur reste dans une posture de pourvoyeur de solutions, le scénario se renouvellera indéfiniment et l'échange deviendra épuisant pour chacun des protagonistes,

car le «oui mais...» correspond en fait à un «non».

Ce qu'il faut réaliser, dans un tel cas, c'est que la personne émettrice des «oui mais...» exprime en réalité son besoin d'être comprise et reconnue dans ce qu'elle vit. Le fait d'avoir conscience de cela donne quelques pistes pour gérer une telle situation.

Première piste: sortir de la dynamique de recherche de solutions et poser une question interpellante qui fasse émerger le besoin effectif de la personne concernée. Exemples: «Mais au fait, tu as besoin de quoi?» ou «qu'attendez-vous de moi exactement?» C'est probablement la façon la plus simple de donner une impulsion qui permette de déboucher sur quelque chose de constructif.

Deuxième piste: accentuer le

côté cocasse de la situation en utilisant l'humour. Exemple: «Oh là là, tu as raison, je n'arrive pas à te donner des bonnes idées, je me demande même pourquoi tu continues à me demander de l'aide!» Il s'agit cependant d'une variante qui demande une solide estime de soi et une bonne capacité d'auto-dérision.

Les deux pistes évoquées ci-dessus ne sont largement pas les seules; je vous laisse donc imaginer d'autres possibilités. Et ne vous gênez pas de prendre le problème à la racine en vous inspirant de cette entreprise qui a décidé de bannir les «oui mais...» des échanges entre les membres de sa direction. Cette décision d'être une entreprise «zéro oui mais» a été prise lors d'une journée au vert durant laquelle la qualité de la communication interne de la

direction a été travaillée. Après avoir pris conscience de l'ambivalence du «oui mais...», ses membres ont décidé de ne plus utiliser ces deux mots et de se donner la liberté de se signaler de façon spontanée les cas de non-respect de cette règle. Et s'il fallait ajouter quelque chose, de se le dire en exprimant directement le besoin correspondant, comme, par exemple: «Je suis d'accord avec vous. Pour atteindre pleinement notre objectif, j'aurais besoin, en plus, de préciser ceci...» Pas toujours facile, certes, mais à coup sûr efficace pour ne pas tourner en rond!

Alors, signeriez-vous une pétition pour bannir l'utilisation du «oui mais...» au travail si votre patron vous le demandait?

www.cabinet-donze-bez.ch