

Le pouvoir du OUI !

De l'importance d'utiliser le
« Oui et » au lieu du non.
Comment faire de l'autre
un allié....



C'est un mot, un petit mot, trois lettres. Ce mot façonne nos comportements, enfant c'est lui qui autorise, celui qui nous pousse, celui qui nous donne confiance en nous. Mais toute médaille a un revers, l'équilibre s'opère parce qu'il a un antagoniste, un petit mot, de trois lettres lui aussi. Et ce dernier nous freine, nous empêche, nous bloque et souvent... il nous énerve !

Lorsqu'une personne nous demande quelque chose, a fortiori si c'est un enfant (demande formulée maladroitement, au mauvais moment, au mauvais endroit) on a souvent tendance à répondre NON. L'interlocuteur (là l'enfant) se braque et se met en opposition.

Les techniques d'Aikido verbal (1) s'appuient sur les concepts Japonais et Chinois de respect de l'autre. Dans les arts martiaux il est inutile, voir fatiguant de s'opposer à l'énergie de l'autre. Toute la philosophie, la stratégie revient alors à s'appuyer sur l'énergie de de l'autre, à l'accompagner dans une parfaite harmonie.

Lorsque l'on rentre en relation avec l'autre, si l'on veut que cette rencontre soit agréable, efficace, productive, il est important de montrer notre envie de collaboration. Il est alors plus malin de privilégier le « Oui... et » plutôt que d'opposer un NON peu amène (Amen ?).

Il devient important de se positionner (physiquement et mentalement) en apposition et non en opposition (2). L'un à côté de l'autre et non l'un en face de l'autre, pour élargir une partie du cadre de référence commun.

*« Aimer, ce n'est pas se regarder l'un
l'autre,
c'est regarder ensemble dans la même
direction. »*

Antoine De Saint Exupéry



Souvent mes stagiaires me répondent « Mais on ne peut pas dire oui à tout, tout accepter ».

Effectivement, ce Oui n'est pas un Oui d'acceptation mais un OUI de principe, il ne signifie pas : « oui je vais faire ce que tu me demandes », mais plutôt « je comprends ta position/ ta requête, maintenant voilà ma position/ mon avis... ».

Ce « Oui » est fondamental dans la relation, il montre mon écoute, mon ouverture d'esprit et mon envie de construire avec l'autre, d'être en acceptation et non en opposition.

Ce oui doit le plus souvent être accompagné d'un « Et » pour compléter ce que dit la personne avec mes propres idées. De temps en temps nous avons cependant une position contraire ou nos points de vue ne sont pas toujours compatibles. Il est possible alors d'utiliser un « Oui mais ». Toutefois, le Mais est ancré dans nos schémas d'analyse comme une opposition, c'est pourquoi il peut être remplacé par « Toutefois », « Cependant », « En réalité », selon la situation.

Ce « Oui de principe » est à privilégier par exemple en pédagogie. Lorsque l'on anime une formation, on invite le groupe à participer en lui posant des questions. Il se peut alors que les réponses soient en décalage avec l'attendu. En pédagogie il serait très maladroit de répondre alors « Non Ginette, ce n'est pas ça du tout... » en ayant en complément des mimiques ou un regard soulignant la « stupidité » de la réponse. Non seulement Ginette ne répondra plus (et on la comprend !), mais tout le groupe a reçu cette évaluation de plein fouet et sera aussi peu enclin à participer. On peut à la place lui répondre « Oui c'est à dire ? » ou « En réalité je pensais plutôt à telle situation », « Oui c'est intéressant, on y reviendra plus tard... ».

Ce Oui et est aussi très utilisé en improvisation, c'est même une de ses règles de base. Lorsque on est deux sur scène par exemple et que l'on doit improviser une histoire, on ne peut pas répondre « non » à la proposition de l'autre. Sinon, l'improvisation est bloquée.

Par exemple si je vais vers un partenaire et que je lui crie « Papa ! » s'il me répond : « Ca va pas, non, je suis trop jeune pour être ton père » l'improvisation est bloquée. Je ne peux pas construire avec lui. En revanche, il peut l'accepter (Oui et d'ailleurs je t'aime comme mes 15 autres enfants...), ou la détourner en « Oui mais » (je garde la proposition et lui donne une autre tournure), « Oui , la pauvre fille, elle pense que je suis son père, allez, elle va prendre son petit cachet, mais c'est vrai que je suis tellement parfait que tout le monde me voudrait comme géniteur...» , là l'improvisation est lancée...on a complété nos deux idées.

Il est même prouvé par les neurosciences que les mots OUI et NON n'agissent pas de la même manière dans notre cerveau. (2)

Le Oui va stimuler la partie du cerveau qui réfléchit, qui est attentif, « qui comprend ». Ainsi en disant « Oui », on met l'autre en position d'écouter notre argumentaire et d'être en meilleure posture pour collaborer.

Le « Non » en revanche, permet de stimuler la partie du cerveau plus primitive qui nous défend (nous met donc en énergie négative voire en colère) (4), qui se braque et qui fonctionne sur des schémas archaïques plutôt que réfléchis. En répondant non, je bloque donc la réflexion, l'écoute...

Attention avec les enfants on a souvent tendance à répondre (ou crier ?!) NON ! Certaines personnes me disent souvent qu'ensuite elles expliquent à l'enfant pourquoi. Mais l'enfant n'est pas alors en mesure d'écouter (puisque ce n'est pas la bonne partie du cerveau qui est actionnée).

S'il y a un danger, préférer le STOP ! qui freine l'action, crée de la surprise et donc de l'attention, et là expliquer à l'enfant. On est plus pédagogique et plus efficace, et nos arguments ont plus de chances d'être entendus.

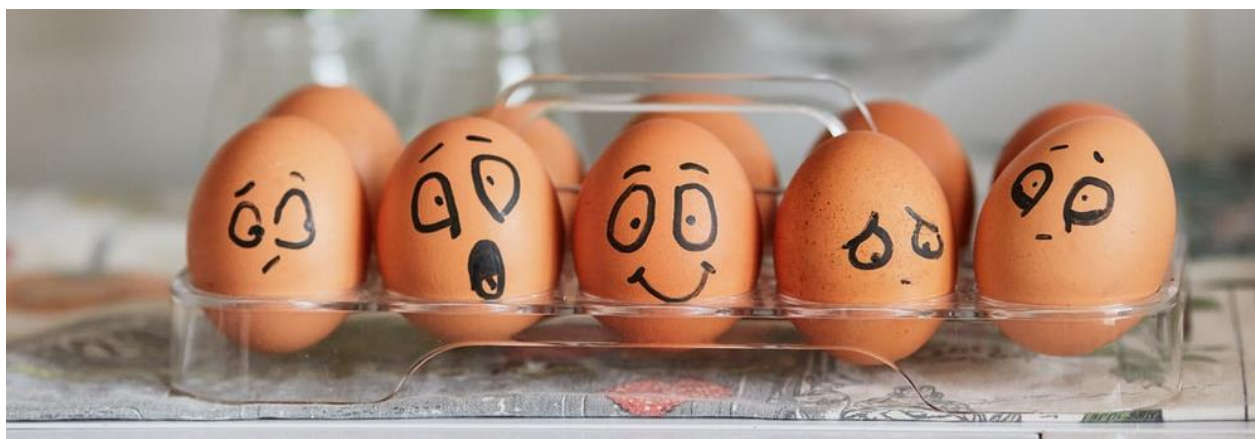
Ce qu'il faut retenir aussi, c'est lorsque je prononce les mots oui et non, cela a le même impact dans mon propre cerveau. Donc si je réponds « non » à une personne, cela me prive de toute ma réflexion, de toutes mes idées, de mon argumentation. C'est pourquoi en improvisation le « Oui et » est facilitateur pour générer des idées alors que mon « non » bloque ma réflexion.

Le parallèle peut être fait aussi avec des techniques de créativité (Brainstorming d'Osborn, Chapeaux de Bono...) (5 et 6) qui favorisent l'émergence des idées dans un premier temps (stimulant le cerveau « créatif ») et ensuite, seulement dans un deuxième temps, permettent l'évaluation et la sélection d'idées (le cerveau qui « censure »).

Les mots « oui » et « non » ont donc un réel pouvoir sur la relation, ils peuvent l'altérer ou l'embellir. Il est important de s'entraîner et de « corriger » cet automatisme.

Pour aller plus loin, un autre article à venir traitera de l'influence des termes positifs et négatifs sur la relation et leur impact encore plus marqué sur nos émotions (peur, colère...)

Les mots ne sont pas les seuls responsables et il est évident que la communication non verbale est aussi prépondérante dans la qualité de cette relation.



Références :

1. Luke ARCHER : Aïkido Verbal - Ceinture Verte : L'art de diriger les attaques verbales vers un résultat équilibré
2. Jacques SALOME. La méthode E.S.P.E.R.E , 2019.
3. Alia-Klein N, Goldstein RZ, Tomasi D, et al. What is in a word? No versus Yes differentially engage the lateral orbitofrontal cortex [published correction appears in Emotion. 2007 Nov;7(4):735]. Emotion. 2007;7(3):649–659. doi:10.1037/1528-3542.7.3.649
4. Hewig J, Hagemann D, Seifert J, Naumann E, Bartussek D. On the selective relation of frontal cortical asymmetry and anger-out versus anger-control. J Pers Soc Psychol. 2004;87(6):926–939.
5. Osborn, Your Creative Power , 1966.
6. Edward De Bono. Les six chapeaux de la réflexion : La méthode de référence mondiale, Editions Eyrolles

Donnez du pétillant à vos formations !

Kallista Conseil
Marie-Dominique QUILICI
240 chemin de cassis
13400 AUBAGNE
06 83 65 26 85

Siret : 405 002 890 00052- APE 8559A

N° de déclaration d'activité : 93 13 13825 13
Ce numéro ne vaut pas agrément de l'Etat

Datadock N° 0017953

N° ODPC : 9511

