

Fais attention à ce que tu dis !

Comment nos mots révèlent ce que nous pensons réellement



Par Ethan Schutz

L'amélioration de notre productivité repose sur une bonne compréhension de nous-mêmes et de pouvoir bien travailler avec les autres. Dans toutes nos tentatives en ce domaine, nous croyons souvent que nous devons parler aux autres gentiment, respectueusement et poliment. Malheureusement « gentiment, respectueusement et poliment » est le mode habituel pour ne pas dire ce que nous pensons, et le coût de ne pas dire ce que nous pensons réellement est absolument énorme. Les gens discernent souvent ce que nous pensons réellement même quand nous essayons « d'être gentil, respectueux ou poli ». Ainsi toutes nos tentatives pour traiter « correctement » chacun et faire que les choses se passent bien produisent l'effet inverse et nous détruisons notre communication, endommageons nos relations et pénalisons nos organisations.

Quand je parle ainsi pour ne pas « heurter les sentiments des autres » et éviter des conversations désagréables, des ressentis négatifs ou un conflit, je change ce que je dis et je ne dis pas ce que je pense vraiment. Je perds la puissance de mon discours, même si cela me rend les choses plus faciles sur le moment. Je risque de créer de la confusion et de l'incompréhension car mon langage révèle mes motivations et ressentis aux autres, même quand je n'en suis pas conscient.

Le langage

J'ai trouvé un moyen simple et efficace pour être plus conscient de ce que je fais en me rappelant ce que l'on me disait enfant : « Fais attention à ce que tu dis ! » Je ne veux pas dire : « Sois poli, ne dis pas de mots grossiers et ne blesse pas les sentiments des autres. » C'est plutôt : j'observe mon langage afin de prendre conscience des façons dont je cache ma pensée, que j'adoucis ce que je dis ou que j'évite de dire quelque chose qui pourrait être controversée. En notant les mots que j'utilise, je peux apprendre à dire ce que je pense plus clairement, directement et puissamment. Parmi les façons dont je parle et qui me desservent il y a :

Parler à la place des autres – Parlez pour vous-même ! Les phrases qui impliquent un support des autres à mon propre ressenti me distancient réellement de mes propres croyances et ressentis plutôt que de les clarifier. Par exemple :

- « *Les gens sont toujours...* »
- « *À chaque fois que vous êtes dans cette situation, vous...* »
- « *Nous sentons que...* »
- « *C'est dans la nature humaine de...* »
- « *Le groupe sent que...* »

Il y a une forme de sécurisation dans le fait de revendiquer un grand nombre de partisans. En disant « *les gens* », « *nous* » je donne à penser que ma réponse est commune à tous et pas uniquement la mienne. Cependant je n'ai aucune idée de ce que « *le groupe* », « *nous* », « *les gens* » pensent ou ressentent. Tout ce que je sais est mon propre ressenti. Pour assumer ma propre responsabilité pour mes sentiments je dis : « *je ressens...* ».

Globalités – Ce sont des affirmations, souvent du jargon, si générales qu'il est difficile de faire quoi que ce soit. Par exemple :

« *C'est comme cela que nous faisons les choses ici.* »

« *Les gens sont comme ça.* »

« *Je ne peux pas communiquer avec les autres.* »

Ces affirmations générales ne permettent pas d'avancer ensemble. Souvent ces affirmations masquent des ressentis particuliers. Ainsi, « *Ils ne prennent pas en compte nos besoins* » peut vouloir dire : « *Je suis blessé par ce qu'ils ont fait.* »

« *À la fin, nous devons nous concentrer sur la dernière ligne du bilan, le profit* » peut vouloir dire : « *Je n'accepte pas votre suggestion.* »

Les mots non engageants – Certains mots utilisés semblent avoir un sens mais en fait cachent mon opinion, rendant improbable une réponse utile, comme :

« *Intéressant* », « *Différent* », « *Curieux* », « *Étrange* », « *Drôle* »

Quand je dis : « *C'est intéressant...* » mon ressenti sur le sujet — j'aime, je n'aime pas, mon excitation, ma peur — est caché. Sans savoir ce ressenti, il est difficile pour l'autre de répondre ou de continuer le dialogue et la conversation va devenir à sens unique.

Les mots ou phrases limitant notre pouvoir - Certaines phrases me permettent d'éviter ma responsabilité ou de reconnaître que j'ai le choix. Elles expriment souvent nos propres croyances limitantes. Par exemple :

« *Je ne peux pas* », « *Je ne devrais pas* », « *Je dois* », « *J'ai besoin* », « *Il faut* » ...

Ces mots impliquent l'idée que les choses ne sont pas sous mon contrôle. « *Je ne peux pas assister à cette réunion* », ou « *Je suis trop occupé* » sont rarement le reflet de la vérité. Il est plus exact de dire « *Je fais le choix de faire autre chose que de participer à cette réunion.* » En disant : « *Je ne peux pas* » je ne prends pas la responsabilité du choix que j'ai fait et je ne suis pas honnête avec vous. Le problème est que vous êtes parfaitement capable en entendant « *Je ne peux pas* » de discerner de toute façon le message réel. A la fin, vos sentiments ne sont pas épargnés et la confiance entre nous s'érode malgré mes efforts pour vous protéger.

La phrase « *Je ne sais pas* » signifie habituellement « *Je ne veux plus y penser* » ou « *Il se pourrait que je n'aime pas ce à quoi nous arriverons si je continue cette conversation.* » Souvent derrière « *Je ne sais pas* » il y a un ressenti important qui bloque la communication. Par exemple « *Je ne sais pas* » est souvent utilisé pour cacher la colère ou la honte. Il est plus facile de passer pour ne sachant pas plutôt que d'accepter un ressenti désagréable.

Poser des questions qui sont des affirmations – Les questions prennent souvent la place des affirmations qu’elles sous-tendent. La plupart des questions sont en fait des affirmations pour lesquelles je ne prends aucune responsabilité. Quelques cas :

« Êtes-vous certain que c’est la bonne chose à faire ? » veut souvent dire : « Je pense que vous faites une erreur. »

« Voulez-vous vraiment aller à ce restaurant ? » peut vouloir dire : « Je ne veux pas aller là. »

L’interlocuteur souvent comprend le sens caché de toute façon et répond en conséquence, parfois de manière défensive sans se préoccuper de la question initiale.

« Je sens, ressens... » par rapport à « Je pense... »

« Je sens... » est souvent utilisé à la place de « Je pense... » ou « Dans mon opinion... » Par exemple : « Je sens que nous perdons du temps pour prendre cette décision » est en fait une pensée. Mon ressenti sur cette situation est peut-être la frustration, l’ennui, la tristesse, etc. Chaque fois que j’utilise la phrase « Je sens que... » j’explique une pensée comme si c’était un ressenti. Il est plus efficace de dire l’émotion qui me traverse en même temps que ma pensée, comme la tristesse, la joie, la peur, etc.

Par exemple, « Je suis frustré que nous n’ayons pas encore pris une décision et je suis inquiet car nous avons une échéance à respecter. »

Minimiser – Les mots ou les phrases qui minimisent la force de ma prise de position me permettent de réduire ma responsabilité pour mes choix, grâce à des mots comme :

« Des fois », « Peut-être », « Parfois », « Une sorte de », « Vous n’êtes peut-être pas d’accord, mais », « J’imagine », « Je devine », « Je peux me tromper, mais » ...

En utilisant chacun de ces mots je peux m’échapper et éviter de prendre une position ferme. Par exemple, « Cela me gêne quand tu ne rebouches pas le tube de dentifrice » me permet de me protéger et sous-entend : « Ce n’est pas grave. » Ainsi je renie mes propres ressentis et je laisse mes peurs me contrôler.

Le langage basé sur les valeurs – Ces mots impliquent qu’il y a une bonne ou meilleure façon de faire : « Je dois », « Je devrais », « Il faut »

Ces mots me permettent d’éviter la responsabilité de mes préférences et de faire état de mes opinions ou croyances comme si elles étaient les seules choses possibles. Quand j’utilise ces mots, soit je fais état de mes préférences personnelles, soit je me protège de mes propres peurs ou bien d’une combinaison des deux. Quelques exemples :

« Les gens ne devraient pas couper la parole aux autres » peut vouloir dire : « Je préfère que les gens laissent les autres parler sans les interrompre car c’est une marque de respect pour chacun » qui est une préférence ou une valeur personnelle ; ou cela peut vouloir dire : « Si les autres m’interrompent, j’ai peur de ne pas être entendu ou d’être bafoué » En utilisant « devrait » je cache ma peur de ne pas être capable de faire face quand je suis interrompu.

« Tout le monde devrait prendre la parole dans une réunion » peut vouloir dire « J’accorde de l’importance à l’opinion de chacun et je pense que tout le monde doit pouvoir s’exprimer » qui est une préférence personnelle ; ou pourrait vouloir dire : « Je suis inquiet que ceux qui ne disent rien soient contre mes idées, mes propositions », ce qui serait ma peur sur ma capacité à faire face à une opposition.

Une communication effective

Toutes ces façons de m'exprimer me permettent d'éviter d'avoir à être direct, honnête et sincère. Pour être plus effectif je dois savoir comment dire ce que je pense clairement et directement. Une communication effective et puissante est possible quand :

1. Je dis réellement ce qui se passe pour moi, que je suis ouvert,
2. J'assume pleinement ma responsabilité.

Je suis alors direct et sincère d'une façon positive et utile, je suis ouvert quand je parle de ce qui m'arrive — mes pensées, mes ressentis, mes sensations, souvenirs, croyances et intentions. J'utilise des phrases comme :

« Je note... », « Mon opinion est... », « Je pense... »

Ceci rend les choses plus faciles à entendre pour les autres. Cependant quand je parle aux autres en disant :

« Vous êtes... », « Les gens sont toujours... », « Tout le monde pense que... »

Je ne parle pas réellement de ma propre expérience. Je fais une spéculation au sujet des autres. Ce que je peux dire peut être inexact et crée souvent une réaction défensive ou négative.

Je suis **responsable pour moi-même** quand je suis conscient des choix que je fais et que je les expose aux autres. Je choisis comment j'utilise mon temps, à qui je parle, ce que je fais et ne fais pas. Quand je ne suis pas conscient de ces choix, ou quand je suis effrayé par les conséquences de mes choix, je peux utiliser des mots qui cachent mes choix aux autres, voire à moi-même.

Faites attention à ce que vous dites

Ce que je peux faire pour explorer ces idées et apprendre encore plus sur mon usage du langage sont :

1. **M'écouter.** Je peux écouter attentivement les mots que j'utilise et noter quand j'utilise les mots cités ici.
2. **Écouter les autres.** Je peux observer comment les autres s'expriment — à la télévision, à la radio, au travail. Que se passe-t-il quand ils usent des mots cités ici ? Est-ce que la conversation change ? La communication est-elle claire ? Est-ce direct et puissant ? Est-ce vague et confus ?
3. **Réfléchir.** Identifiez un communicant puissant de votre point de vue. Comment utilise-t-il le langage ? À l'inverse, identifiez un communicant peu puissant et comment utilise-t-il le langage ?
4. **Approfondir.** Quand j'utilise le langage cité ici, je m'arrête et je me questionne :
Est-ce que je sais réellement ce que je pense dans cette situation ?
Est-ce que je sais réellement ce que je ressens dans cette situation ?
Suis-je mal à l'aise avec mes pensées et ressentis ?
Ai-je peur de quoi que ce soit ? Est-ce que je pense que quelque chose pourrait mal tourner si je disais ce que je pense ou ressens maintenant ?

Quand je me concentre sur ce que je vis et sur les mots que j'utilise pour l'exprimer, j'ai l'opportunité d'apprendre plus sur ce que je pense, ce que je ressens et sur les choix que je fais. Plus je dis ma vérité, plus je communique clairement et plus je suis responsable de moi-même. Cela amène une plus grande clarté, une résolution plus rapide des problèmes et des conflits et de meilleures relations.

Traduit de l'anglais (USA) par Philippe Devaux