

Une technique à tester en cas de désaccord avec quelqu'un

Salut ! Merci de me rejoindre pour ce nouvel épisode de « Marcher avec Johan ». Comme d'habitude, c'est le concept, c'est dans le titre et ça fait des années que ça dure, on marche ensemble, on se promène et on discute ou plutôt, je te propose des réflexions sur différents sujets liés au développement personnel et ce avec un double objectif : celui d'une part, de te donner, de mettre à ta disposition du contenu en français pour que tu progresses et d'autre part, partager avec toi un certain nombre d'idées qui m'aident dans ma vie et qui t'aideront à rendre ta vie encore meilleure. Voilà l'ambition que j'ai. Je suis très heureux que vous soyez toujours plus nombreux à suivre ce podcast.

Si tu ne l'as pas fait, je te recommande vraiment de suivre ou de t'abonner à la lettre d'information de Français Authentique. Tu as un lien dans la description pour cela. L'idée est simple, c'est ni plus ni moins que de recevoir des emails exclusifs dans lesquels je te donne des conseils d'apprentissage du français et bien sûr aussi des conseils pour améliorer ta vie. Donc, fais-le dès maintenant. Ça ne coûte rien et ça t'aidera à avoir toujours plus de contenu.

Aujourd'hui, je voudrais parler d'une technique ou te proposer une technique que tu peux utiliser pour résoudre des désaccords. Un désaccord, comme son nom l'indique, c'est un moment pendant lequel deux personnes ne sont pas d'accord, quand il y a des opinions différentes ou des objectifs différents. En tout cas, c'est un moment pendant lequel plusieurs personnes ne sont pas d'accord. On appelle ça tout simplement un « désaccord ».

Attention, l'astuce ou la technique que je vais partager avec toi aujourd'hui, ce n'est pas une technique de manipulation. On n'est pas là pour essayer de manipuler les autres afin de les convaincre et qu'ils deviennent d'accord avec nous, ce n'est pas du tout l'objectif. On est plus dans l'empathie et dans l'idée ou dans l'objectif de chercher le meilleur compromis pour que tout le monde soit content. On le verra, on va parler de gagnant-gagnant par exemple. On veut que chaque personne soit contente, satisfaite, à la fin.

Ce n'est pas non plus une technique qui est magique. Parfois on pense de façon un peu naïve qu'en écoutant un contenu, en suivant une technique toute faite, eh bien on va pouvoir l'appliquer dans toutes les situations et on aura toujours le même résultat un peu magique. Malheureusement, ce n'est pas comme ça que ça fonctionne. La vie est pleine de compromis, la vie nécessite une grande flexibilité, et forcément, il n'y a pas de technique magique qui va fonctionner à tous les coups. Ça peut être décevant pour des personnes qui cherchent des systèmes tout faits, mais d'un autre côté c'est pour ça aussi que la vie est si intéressante, sinon ce ne serait pas drôle.

Alors, je ne suis plus tout à fait sûr de l'endroit dans lequel j'ai découvert cette technique. Je ne sais plus si c'est un podcast ou si c'est un livre. Peut-être le bouquin *Verbal Judo*, donc le judo verbal. Je n'ai même plus le nom de l'auteur. Mais je ne suis pas tout à fait sûr.

En tout cas, l'idée, c'est de se dire que quand tu n'es pas d'accord avec quelqu'un, tu peux passer par deux étapes. Imagine, il y a un désaccord entre deux personnes, deux personnes ne sont pas d'accord, eh bien il faut passer ou tu peux passer par deux étapes.

La première étape, ça va être une étape pendant laquelle on va essayer de désamorcer le conflit. Qu'est-ce que ça veut dire, désamorcer ? Tu retrouves le mot « arme ». Non, il n'y a pas le mot « arme » d'ailleurs. Désamorcer, il n'y a pas le mot « arme » du tout. En tout cas, quand on parle de désamorcer, on indique qu'on cherche à calmer une situation, à enlever des tensions. Désamorcer, c'est plutôt comme ça que je l'expliquerai. Donc, il n'y a aucun rapport avec le mot « arme », encore une fois, je le précise. Mais c'est quand on essaie de calmer une situation. Une situation qui semble explosive, pleine de stress, eh bien on la rend plus calme, plus sereine, plus cool.

Cette première étape est super importante. Elle sert à donc désamorcer, rendre la situation un peu plus cool, à rassurer notre interlocuteur. On peut reconnaître qu'on n'est pas d'accord, mais on peut le rassurer en disant finalement : « Attends, il n'y a pas de conflit. On va se calmer, on va discuter de tout ça avec sérénité ». On peut indiquer clairement à notre interlocuteur qu'on est là pour chercher une solution et qu'on va travailler ensemble. Il y a un grand aspect rationnel et communication dans cette première étape qui, encore une fois, n'est pas du tout de la manipulation. C'est vraiment : « OK. On n'est pas d'accord. Il y a quelque chose qui se passe, il faut qu'on trouve une solution et on est ensemble ».

En général, dans une situation, c'est soit les deux gagnent, soit... enfin, une situation pendant laquelle les deux personnes ou plus ne sont pas d'accord... soit tout le monde gagne, soit tout le monde perd. Certains essaient d'avoir des situations qui sont un côté gagne, l'autre côté perd, mais ça c'est très rare en fait. Hormis quand on utilise, quand on emploie un peu la force, on arrive rarement dans des situations dans lesquelles à la fin, vraiment, tu as un côté qui gagne, l'autre côté qui perd. Souvent c'est soit les deux gagnent, soit les deux perdent. Il faut garder ça en tête en se disant : « OK. On va travailler ensemble parce qu'on préfère être tous les deux gagnants que tous les deux perdants ».

Donc ça, c'est la première phase un petit peu de cette technique : on désamorce, on rassure, on cherche la solution et on indique qu'on travaille ensemble. Donc, on rassure notre interlocuteur. Encore une fois, je précise parce que c'est super important, on ne le rassure pas pour le manipuler, on le rassure parce qu'on a envie d'avoir une discussion qui est tout à fait rationnelle, cool, sereine. Donc ça, c'est le premier point.

Ensuite, on lui laisse deux choix ou trois choix, mais on va le laisser choisir. On va dire : « Écoute. Voilà, on est en train de discuter ». Je prendrai un exemple après hein, mais on parle de ça, donc on essaie de calmer, de désamorcer, de rendre la situation sereine, et après, on dit : « Soit il va se passer ça, A, soit il va se passer ça, B » ou on peut avoir un C, peu importe. Toujours est-il qu'on va établir des scénarios et qu'on va demander à notre interlocuteur de choisir, donc on va plus ou moins lui laisser le pouvoir. Encore une fois, s'il arrive avec une autre proposition, on pourra l'écouter. Toujours est-il que c'est toujours intéressant, je trouve, de laisser le choix à notre interlocuteur.

Et dans le contenu que j'ai entendu et qui m'a donné l'idée, mais ça fait assez longtemps que j'ai suivi ce contenu et je ne sais plus trop d'où il vient, j'avais vu un exemple d'un policier qui illustre en fait ce dont on vient de parler. Un policier qui arrête quelqu'un, arrête un automobiliste, et l'automobiliste est super énervé, donc il commence déjà à manquer de respect au policier : « Mais pourquoi vous m'arrêtez ? Je n'ai rien fait », très agressif envers le policier.

Et là, le policier commence dans un premier temps par désamorcer la situation. Je ne sais pas trop comment il peut le faire, mais il peut déjà le rassurer en disant : « Oui, monsieur, je vous ai arrêté, c'est un simple contrôle. Rassurez-vous ». Il peut déjà montrer un petit peu d'empathie au départ pour rassurer la personne et pour essayer de faire en sorte que la personne se calme un petit peu. Donc, il va essayer de désamorcer la chose, de le rassurer. Bien sûr, ça n'empêche pas d'être ferme hein. Il peut le dire sur un ton ferme, il n'est pas obligé... ce n'est pas parce qu'on cherche le compromis qu'on est obligé de se laisser faire et d'être faible hein, donc on peut faire les deux.

Ensuite, le policier va établir, une fois qu'il aura fait cette première phase de désamorçage pendant laquelle il va rassurer son interlocuteur, il va lui laisser deux choix, il va lui dire : « Bon, de toute façon, on n'a que deux solutions monsieur. Soit vous refusez de collaborer avec moi, vous refusez de m'aider, vous restez agressif, vous me manquez de respect et je vais devoir vous amener au poste de police. Et franchement, moi, ça ne m'arrange pas, parce que ce soir, je préférerais être tranquille chez moi à manger avec ma famille plutôt que d'avoir plein de papiers à faire suite à votre arrestation. Ou le deuxième scénario, ça va être, vous collaborez, on se quitte en bon terme, on fait ce qu'on a à faire et vous rentrez chez vous ce soir sans être au poste de police et moi je rentre chez moi tôt. Je préfère la deuxième solution. Qu'est-ce que vous choisissez ? »

Évidemment, l'exemple est un peu extrême, mais c'est souvent des exemples extrêmes qui permettent de comprendre des concepts. Du coup, il est évident qu'en faisant ça, à moins de tomber sur quelqu'un qui est un petit peu dérangé, il est évident que la personne va choisir la deuxième solution, c'est-à-dire d'être calme, de collaborer et voilà, ensuite on se quitte en bon terme.

Et tu peux l'utiliser dans plein de situations. Dans ma vie personnelle, j'ai déjà essayé ça avec mes enfants quand ils se disputent vraiment sans arrêt et que je sens qu'il n'y a pas d'issue, que je n'arrive pas à faire en sorte qu'ils se calment et qu'ils discutent ensemble, je leur dit : « Bon, écoutez, les enfants ». Donc, j'essaie évidemment de désamorcer hein. « Moi, je ne suis pas là pour dire que Tom ou Emma a raison. Moi, je suis de votre côté à tous les deux. Je n'ai pas entendu ce qui se passait, je ne sais pas qui embête l'autre ». Je prends un ton neutre pour les rassurer et désamorcer le conflit.

Je leur dis : « Ce que je sais, c'est qu'aujourd'hui on est samedi et que normalement, aujourd'hui, on a prévu de regarder un film ensemble ce soir. Soit vous continuez de vous disputer en permanence et moi je ne prendrai pas parti, je ne dirai pas qui est responsable et je vous punirai tous les deux et personne ne regardera la télé ce soir, ce que moi je n'ai pas envie de faire parce que j'ai vraiment envie de regarder la télé ce soir avec vous, un petit film sympa. Donc ça, c'est la première possibilité. Soit vous arrêtez de vous disputer, vous vous séparez s'il le faut, mais vous arrêtez de vous disputer en permanence ».

Ce que tu peux faire sans que ce soit de la manipulation, tu peux choisir, quand tu laisses le choix entre plusieurs solutions, tu peux essayer de faire en sorte qu'une des deux solutions soit évidente, comme dans le cas du policier. Personne, sauf un fou, voudrait aller passer la soirée au poste plutôt que d'être chez lui. Et chez mes enfants, c'était pareil dans l'exemple précédent, aucun enfant préférera être puni. Donc, tu peux essayer de le faire comme ça. Encore une fois, ce n'est pas de la manipulation, parce que c'est vrai, ce sont les vraies conséquences en fait qui peuvent se produire si jamais l'automobiliste ne collabore pas ou si les enfants continuent de se disputer.

Donc ça, ça marche très bien, cette technique en deux étapes, et c'est utilisable dans plein de situations. Alors, on a vu un policier qui l'utilisait, un père de famille, mais tu peux l'utiliser vraiment dans plein de situations liées au travail, liées à ta vie personnelle etc. Je rappelle, ce n'est pas de la manipulation. On est vraiment là pour chercher à se mettre d'accord et aussi à désamorcer des conflits hein, c'est ce qui est vraiment très important, et on cherche un intérêt commun, on cherche le gagnant-gagnant et pas vraiment le gagnant-perdant. On ne cherche pas à gagner contre son interlocuteur, on cherche une situation dans laquelle tout le monde gagne.

Je pense que les exemples que j'ai pris, que j'ai présentés, ils reflètent bien ça parce que dans chacun de ces exemples tout le monde gagnait. Le policier gagne, l'automobiliste gagne. Et dans l'autre exemple, mes enfants gagnent et je gagne aussi en fait. En faisant ça, tu peux désamorcer beaucoup de situations et tu peux faire en sorte que tout le monde soit d'accord à la fin.

Tu peux bien sûr aussi l'utiliser dans des situations un peu moins extrêmes. Là, on parle de conflit, mais cette solution s'applique totalement, non pas quand il y a des conflits

et de l'agressivité, mais aussi dans des situations dans lesquelles tout simplement on n'est pas tout à fait d'accord. Il y en a un qui veut aller dans un restaurant, l'autre dans un autre restaurant. Tu auras la première étape de désamorçage, l'étape dans laquelle on rassure l'interlocuteur, et après, on propose plusieurs choix. Et si à la fin, ce n'est pas grave, peu importe le restaurant, eh bien ça marche aussi. Mais en tout cas, tu peux l'utiliser aussi dans des situations comme celle-là.

Je parlais tout à l'heure du livre *Judo Verbal*, c'est un petit peu ici l'idée, dans le judo, d'utiliser la force de son adversaire contre lui. En l'occurrence, c'est ce qu'a fait le policier. Quand l'automobiliste était très énervé, très agressif, le policier a utilisé la force ou l'agressivité de son interlocuteur pour son intérêt à lui. Donc ça, c'est une autre idée.

Ce n'est pas forcément ce qu'on essaie de faire ici puisqu'on essaie de d'abord calmer et de faire en sorte que tout le monde soit content, mais parfois on peut aussi utiliser l'agressivité de son adversaire contre lui plutôt que de s'énerver à notre tour, auquel cas on n'est plus dans l'étape 1 de désamorçage, on est dans l'étape 0 qui est une étape pendant laquelle tout le monde s'énerve, tout le monde crie, personne n'est d'accord et tout le monde perd finalement.

Donc, voilà ce que je voulais te dire aujourd'hui. J'espère que ça t'a plu. Moi, je vais continuer ma petite balade. Essaie d'appliquer cette technique. Ça ne sert à rien d'écouter des choses ou d'apprendre des choses si on ne teste pas, si on n'applique pas, donc teste tout ça dans ta vie personnelle.

N'oublie pas d'aller t'inscrire à la lettre d'information de Français Authentique pour avoir plein de contenus intéressants et exclusifs dans ta boîte mail.

Merci d'avoir suivi cet épisode. Je te dis à très bientôt pour un nouvel épisode du podcast « Marcher avec Johan ». Salut !