

## Accepter les oui mais

Très tôt dans ma formation en analyse transactionnelle j'ai appris que le jeu psychologique dénommé « Oui Mais » existait et qu'il indiquait dans la relation que la personne ne souhaitait pas du tout être aidée, malgré un semblant de demande. Son objectif semblant être de 'dégommer' toute autorité qui pourrait lui donner des conseils ou lui indiquer ce qu'elle devrait faire. Sa croyance interne pourrait être *'essayez seulement de m'aidez – vous allez voir ce que vous allez voir'*.

- ❑ *Sophie, une coach en formation, présente sa difficulté dans son groupe de pairs : « J'ai du mal avec ce coaching, le dirigeant ne répond pas mes interrogations, je ne sais pas comment l'aborder, qu'est-ce que vous en pensez ? »* et voici l'amorce du jeu lancé. Bien sûr, elle a pris le temps d'aborder la situation et de la présenter sous un angle qui permet à chacun dans le groupe de se sentir intéressé, capable de résoudre la situation et de proposer des options nouvelles. En tant qu'observateur extérieur, vous n'auriez sans doute pas répondu à cette amorce, vous auriez vérifié la teneur de la demande, vous auriez voulu aller plus loin dans les précisions. Mais n'oublions pas que dans un groupe de travail, les attitudes ne sont pas toujours celles que nous pouvons avoir avec du recul. Dans ce groupe de pairs, chacun à partir d'une envie sincère d'aide de proposer son option (toutes options fort utiles soit dit en passant), chacun obtenant en réponse un « oui mais » retentissant, les parades sont subtiles. Après quelques échanges, les membres du groupe se lassent et sortent du jeu, il se retirent et le combat cesse faute de combattants. Interrogation de Sophie : *« au fait, le groupe de pair, vous êtes sûr que c'est utile ? »*. Je vous laisse imaginer la surprise des membres du groupe.

Pour Eric Berne, ce jeu est complémentaire du jeu « J'essaye seulement de vous aider », dans lequel chacun d'entre nous a eu de grandes chances de tomber un jour, qui peut en effet résister à l'envie d'aider son prochain ? Je dois confesser que j'ai pu y jouer quelquefois.

Au cours de ma formation, j'ai donc appris rapidement à repérer les « Oui, mais » et à les confronter (avec plus ou moins de bonheur et de malice selon l'énergie et l'état d'agacement). Par exemple, en faisant comme un ami superviseur *« ma religion m'interdit à poursuivre après 3 oui, mais »* ; ou encore en rappelant à la personne que les options s'écoutaient sans interruption ni contestation (foire aux options) avec le risque que plus personne ne cherche à l'aider si elle poursuivait ses oui, mais ; ou encore en pointant ma part dans la situation *« je suis désolé, je me rends compte que je te donne plein de mauvaises options, c'est sans doute que je n'ai pas écouté ce que tu voulais me dire »* ; ou encore en donnant une liste d'options en parlant sans m'arrêter ; ou encore en m'arrêtant et en demandant *« au fait tu as besoin de quoi ? »*. Toutes ces options sont plus ou moins acceptables, selon la situation, le ton et le degré d'agacement avec lequel vous réagissez. Elles ont toute une bonne raison d'être et correspondent chacune à un style de relation. Elles constituent des parades au jeu « Oui, mais » lorsque celui-ci est bien débuté.

Bien sûr le plus efficace reste de faire une bonne analyse de la demande, de prendre le temps d'écouter, de demander à la personne de préciser sa pensée, son besoin, son désir, de l'écouter se plaindre pendant un temps donné.

Il me semble qu'il est possible en étant trop rigide sur les « Oui, mais » de passer à côté d'un élément important pour notre client. Le « Oui, mais » suite à une proposition pouvant traduire le désir du client d'améliorer la proposition, de la faire coller à son mode de fonctionnement, de faire part de ses blocages, de ses difficultés (réelles ou imaginaires) à mettre en œuvre la proposition, de ses résistances... et Mr Coach pourra les entendre et aider son client dans le choix de sa propre solution ou des modalités de mises en œuvre.

Lorsque Mr Coach est amené à suggérer quelque chose à Mr Coaché, il est très attentif à éviter qu'il ne s'adapte à la proposition, qu'il ne l'accepte sans y réfléchir, à partir d'une position adaptative et non d'une position autonome. Ce risque existe bien évidemment, le coach étant en position d'autorité sur le coach (position haute, position du sachant, transfert) même s'il ne le souhaite pas et même s'il applique le plus possible une « position basse ». Mr Coach va donc être attentif au non verbal montrant la compréhension de la proposition, son acceptation à travers un franc sourire ou au contraire son incompréhension, son désir de dire non, son adaptation. Mr Coach dispose également de l'arme du « Oui, mais », il peut stimuler la part rebelle de son client (à travers l'Enfant Adapté rebelle positif) en lui demandant de dire tous les « Oui mais » qu'il imagine ; ou en lui demandant de se faire l'avocat du diable, par exemple : *« j'ai besoin que vous me formuliez tous les Oui mais possible, ils vont me permettre de mieux comprendre ce dont vous avez envie ou besoin »*.

Prendre en compte les « Oui, mais » dès leur naissance, est une manière respectueuse du client permettant de considérer son désir d'autonomie.

*Merci à Nicolas Maigrot, coach à Lyon pour m'avoir proposé le thème de l'adaptation du client aux propositions du coach.*