

# Fiche 1. La résistance

---

Toute relation humaine intègre la notion de résistance même si cette résistance est très minime.

Il est naturel de résister ! C'est un phénomène normal qui se manifeste lorsque 2 personnes entrent en contact et auquel il convient de prêter très attention pour éviter les dérapages relationnels (blocages éventuels - conflits).

## **Conseils pratiques :**

- Veillez à être observateur de la moindre apparition de résistance chez votre vis-à-vis pour ne pas l'alimenter à vos dépens. Pensez à susciter l'alliance pour préserver la relation (si cela est votre désir évidemment).

Pour ce faire, apprenez à répondre et non pas à réagir.

- Evitez de remettre en question les propos, valeurs, croyances et autres convictions de votre interlocuteur en évitant par exemple le « oui mais » ? Privilégiez le « oui et... », « oui et en même temps », « oui et je dirai même plus ».
- Mettre son orgueil de côté en ne pas cherchant pas à gagner une bataille mais en cherchant plutôt à atteindre votre objectif. Ne vous laissez pas entraîner sur du « hors-piste » et restez focalisé sur l'alliance pour atteindre votre but.
- Pensez à ce que vous pouvez gagner et surtout à ce que vous risquez de perdre si vous perdez l'alliance. Par alliance, il faut entendre une alliance suffisante pour maintenir un niveau d'échange acceptable.

## **Conclusion :**

N'entamez pas des parties de « bras de fer » avec votre interlocuteur et encore moins des tests de « QI » avec vos collaborateurs.

## **Vos remarques :**

# Mot d'explication

Résister est un principe normal chez l'être humain dès que deux de ces êtres humains entrent en relation. En fait, il n'existe pas de bonnes raisons suffisantes pour suivre autrui aveuglément, pour donner foi à ses propos sans les contester, d'adhérer à ses propositions ou encore que ses idées soient celles qu'il faille adopter sans rechigner. Ne pensez pas qu'il ne s'agisse que d'esprits retors qui cherchent à nuire coûte que coûte en refusant de vous croire sur parole par réflexe de rébellion primaire. Il s'agit plutôt d'une réaction naturelle issue de notre cerveau surdéveloppé, une sorte de défiance intellectuelle, un doute qui ne demande peut-être qu'à être dissipé après tout. Il n'y a en effet aucune bonne raison de donner raison et de prendre ce que vous dites, si vous êtes l'un des protagonistes, comme argent comptant. Votre interlocuteur est d'avis que votre opinion et votre expérience ne sont en rien supérieures aux siennes. Et c'est avec ces réflexions logiques que le bât commence à blesser.

Quand vous avancez votre point de vue, il est intéressant d'observer celui qui vous écoute et vous regarde. Il peut bien entendu boire vos paroles avec beaucoup d'ouverture et d'attention et prêter foi à ce que vous dites. Et il ne le fera que jusqu'à un certain point. Il considère par exemple que votre point de vue peut enrichir le sien et qu'il convient donc de considérer votre vision de la situation comme quelque chose qui en vaut vraiment la peine. Vous reconnaîtrez que cette présentation a quelque chose d'idyllique. Quand cela arrive, c'est même assez merveilleux et cela procure un sentiment très positif.

Cependant, il arrive de temps à autre tout le contraire. Bien plus souvent qu'on ne pourrait le penser d'ailleurs. Vous exposez votre point de vue empli de bon sens, de bonne volonté et d'expérience et la réaction que vous observez chez votre vis-à-vis affiche des symptômes évidents qu'il met en doute, peu ou prou, votre argumentation. Il peut faire cela de plusieurs façons. Au mieux, il vous l'exprime avec un silence respectueux et avec une sincère volonté de mieux vous comprendre mais reste à distance. Au pire, il vous le dit de façon franche et directe. De toutes façons, votre 6<sup>e</sup> sens vous aura déjà alerté sur le fait que vous glissiez tout doucement vers une impasse. A ce stade, il peut vraiment commencer à vous agacer avec ses contre-arguments, ses mouvements négatifs de la tête, ses froncements de sourcils, ses grimaces de doute et d'étonnement, ses verbalisations sous la forme d'un « oui mais » ou ses silences sceptiques qui en disent long. Vous l'aurez compris, la panoplie est infinie pour vous faire passer le message suivant : « je ne te suis pas sur cette idée et plus tu vas insister, moins je te suivrai ».

Ce qui est à noter aussi est que la personne qui exprime son avis et qui va détecter une résistance chez autrui va avoir tendance à trouver encore plus d'arguments pour renforcer sa position. Il va tenter de ramener à sa raison la personne en face de lui qu'il juge si déraisonnable ! L'effet est tout aussi généralement contre-productif. Celui qu'on va tenter de rendre plus raisonnable va s'engluier encore plus et ce volontairement dans

sa position et se fermera comme une huître à toutes vos tentatives. Vous êtes perdant avant même de débiter quoi ce soit.

En d'autres mots, tout ce que vous allez dire et faire va jouer contre vous. Plus vous parlerez et ferez de la même chose, plus vous amènerez votre interlocuteur à s'éloigner de vos propos.

Que faire alors ? En un premier temps, arrêtez de facto vos tentatives de surenchère et faites autre chose. N'importe quoi d'autre semblera plus bénéfique que continuer à faire plus de la même chose.

Cet autre « chose » consiste à user de techniques simples, testées et éprouvées, pour créer une alliance suffisante. Une petite alliance pour maintenir notre vis-à-vis en posture d'écoute acceptable car quand il y a fermeture, il y a risque de rupture dans l'échange. Et s'il y a rupture, il n'y a plus rien à faire ! Vous n'aurez plus personne à convaincre.