

Le bâton de parole

Le bâton de parole est un exercice destiné à favoriser, au sein d'une équipe, la parole authentique et courageuse, ainsi que l'écoute empathique.

Ci-dessous une de ses descriptions,

Extrait de « La 8eme habitude »

Stephen Covey

First Editions

Chapitre 10 : « Mêler les voix – La recherche d'une troisième solution »

C'est l'un des outils de communication les plus efficaces que j'aie jamais vus, parce que, tout en étant tangible, physique, il incarne un concept puissamment synergétique. Il est un moyen par lequel des personnes ayant des points de vue différents peuvent parvenir à se comprendre grâce au respect mutuel, qui leur permet ensuite de résoudre leurs différends et leurs problèmes de manière synergétique, et sinon, au moins sur la base d'un compromis.

En voici la théorie. Chaque fois que les gens se réunissent, le bâton de parole est présent. Seule la personne qui détient le bâton de parole a l'autorisation de parler. Tant que vous avez le bâton de parole, vous seul pouvez parler, jusqu'à ce que vous soyez certain d'être compris. Les autres n'ont pas le droit d'exprimer leur propre point de vue, d'argumenter, d'indiquer leur accord ou leur désaccord. Tout ce qu'ils peuvent faire, c'est d'essayer de vous comprendre, puis d'exprimer cette compréhension. Ils peuvent avoir besoin de reformuler votre point de vue pour s'assurer que vous vous sentez compris ou encore vous pouvez simplement sentir qu'ils comprennent.

Dès que vous vous sentez compris, vous avez l'obligation de passer le bâton de parole au suivant, puis de vous efforcer de faire en sorte qu'il se sente compris. Tant qu'il exprime son point de vue, vous devez écouter avec empathie, et reformuler jusqu'à ce qu'il se sente compris. Grâce à ce procédé, toutes les parties impliquées dans la discussion par la parole et par l'écoute en assument à 100% la responsabilité. Une fois que toutes les parties se sentent comprises, une chose surprenante survient. L'énergie négative se dissipe, les disputes s'évaporent, le respect mutuel augmente, et les participants deviennent créatifs. De nouvelles idées émergent. Les troisièmes solutions apparaissent.

Notez bien que *comprendre ne veut pas dire être d'accord avec*. Cela veut simplement dire être en mesure de voir avec les yeux, le cœur, le mental et l'esprit de l'autre. L'un des besoins les plus pressants de l'âme est d'être comprise. Lorsque ce besoin est satisfait, il devient possible de concentrer son attention sur la résolution du problème en mode interdépendant. S'il ne l'est pas, les participants livrent bataille avec leur ego. Des questions de territoire surgissent. La communication se fait défensive et protectrice. Parfois la dispute, voire la violence, peuvent éclater.

Le besoin d'être compris est aussi fort que le besoin d'air des poumons. Si tout l'air était brusquement aspiré hors de la pièce où vous êtes, quelle ne serait pas votre motivation pour avoir de l'air ? Seriez-vous intéressé par une discussion ou la résolution d'un

différend entre vous et quelqu'un d'autre ? Bien sûr que non. Vous ne voudriez qu'une chose. Vous ne seriez ouvert à d'autres choses qu'après avoir eu de l'air. Se sentir compris est l'équivalent psychologique de la respiration.

Le processus évoqué peut aussi se dérouler sans bâton de parole, même s'il n'impose pas de manière aussi tangible la discipline consistant à transférer la responsabilité de parler avec courage et d'écouter avec empathie. La détention d'un objet focalise l'attention et l'intérêt de celui qui a la parole comme de ceux qui écoutent. Vous pouvez vous passer d'un véritable bâton de parole. Vous pourriez utiliser un crayon, une cuiller ou un morceau de craie : tout objet tangible qui met en évidence la responsabilité du locuteur de le repasser à un autre dès qu'il se sent compris, et pas une seconde plus tôt.

Ne vous êtes-vous pas déjà trouvé dans une réunion où vous pouviez sentir le jeu des intentions cachées ? Imaginez l'effet que produirait l'utilisation du bâton de parole dans une telle réunion. S'il semble inopportun d'utiliser un objet tel qu'un bâton ou un crayon, vous pouvez toujours décrire le concept de base. Prenez simplement la parole au début de la réunion avant que les participants ne s'investissent émotionnellement dans la discussion des points potentiellement litigieux, et même si vous ne présidez pas la réunion, dites simplement quelque chose comme : « Nous allons parler aujourd'hui de questions importantes sur lesquelles les gens ont des opinions très marquées. Pour que notre communication soit plus efficace, pourquoi ne nous mettrions-nous pas d'accord pour dire que personne ne peut donner son avis avant d'avoir reformulé ce qu'a dit le locuteur précédent, à l'entière satisfaction de ce dernier ? ». Même si cette phrase n'introduit pas le bâton de parole physique, elle en introduit le principe, puisque personne ne peut alors donner son point de vue tant que l'autre ne peut dire : « je me sens compris ».

Beaucoup de gens peuvent hésiter à accepter ce processus, parce qu'il semble un peu simplet, voire enfantin et inefficace, mais je vous le garantis, c'est exactement l'inverse. Il exige un tel self-control, et implique une telle maturité que bien qu'il paraisse inefficace au début, il devient très efficace, en ce sens qu'il produit les résultats désirés en termes de décisions synergétiques et de relations synergétiques, d'accord et de confiance.