

Contact ou pas contact

Autor(en): **Bachmann, Christian**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Actio humana : l'aventure humaine**

Band (Jahr): **98 (1989)**

Heft 1

PDF erstellt am: **21.05.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-682341>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.



CONTACT OU PAS CONTACT...

Imaginez que vous vous trouvez dans la cohue d'une rue commerçante. Vous ne connaissez absolument pas l'endroit et voudriez visiter la fameuse cathédrale. Vous vous approchez d'un passant pour lui demander votre chemin. Les mots que vous emploieriez pour cela peuvent déjà révéler votre façon d'établir et de construire le contact avec les gens.

Voici six propositions. Survolez cette liste et cochez aussi spontanément que possible et sans réfléchir longuement la formule qui pourrait être la vôtre :

- ☐ A «Excusez-moi, la cathédrale, c'est par où?»
- ☐ B «Hep, je peux vous demander quelque chose? J'aimerais me rendre à la cathédrale et je ne m'y connais pas. Pourriez-vous, s'il vous plaît...»
- ☐ C «Bonjour, je voudrais aller à la cathédrale. Pourriez-vous me montrer le chemin...»
- ☐ D «Bonjour, pour aller à la cathédrale, s'il vous plaît?»
- ☐ E «S'il vous plaît, vous pourriez pas me dire comment aller à la cathédrale?»
- ☐ F «Bonjour. Je ne suis pas d'ici. Pourriez-vous, peut-être s'il vous plaît...»

Vous avez coché la variante A, B ou F? Alors vous comptez parmi ceux qui ont des problèmes de contact surtout par manque de confiance en soi, pour peu qu'ils en aient. Si vous avez coché C, D ou E, ce petit questionnaire

vous en atteste une saine portion. Cela toutefois ne suffit pas encore pour établir avec succès des contacts positifs. Imaginez seulement la variante D, par exemple, prononcée d'un ton abrupt – comme «clé de contact», on fait mieux...

La situation est extraite d'un programme d'entraînement de confiance en soi et de compatibilité sociale appelé Assertiveness-Training-Programm ou, plus brièvement, ATP. Et voici comment le couple de thérapeutes du comportement, Rita et Rüdiger Ullrich, commentent la situation ci-dessus: «Évitez dans tous les cas les formules superflues telles que „excusez-moi” ou „je ne suis pas d'ici”. La prise de contact avec nos pareils ne justifie pas que l'on s'excuse. Pareilles tournures trahissent une infériorité par rapport aux autres et renforcent les inhibitions et le manque d'assurance.»

La méthode ATP des Ullrich, développée à l'Institut de psychiatrie Max-Planck à Munich, donne aussi des devoirs tels que celui-ci: Vous marchez dans la rue et des gens se dirigent vers vous. Vous ne les évitez en aucun cas. Le devoir est bien fait si les autres doivent vous faire place pour éviter une collision. Ou bien, quelqu'un vous demande son chemin. Vous le savez, mais n'avez pas le temps et vous détournez, poliment certes, mais d'un air déterminé; en tout cas, débarrassez-vous de l'importun.

Heureusement, l'humanité ne se compose pas uniquement de sujets manquant d'assurance et timides s'entraînant à se forger une personnalité! Certes, la confiance en soi est une des conditions premières de ce qu'il est convenu d'appeler «compétence sociale» – de la capacité, donc, d'établir et d'entretenir des contacts avec autrui. Mais il est difficile-

Que les timides se rassurent: dans la plupart des cas, l'affaire se joue dans les quatre premières minutes. Un petit effort sur soi-même devrait suffire pour surmonter ce court laps de temps.

CHRISTIAN BACHMANN
ILLUSTRATIONS:
CASPAR FREI



CONTACT OU PAS CONTACT...

ment imaginable qu'un timide entraînant sa confiance en soi comme un culturiste gonfle ses muscles devienne, quasiment en fin d'apprentissage, un homme du monde « diplômé » et maître de toutes les situations. La timidité pourrait provenir, entre autres, de l'incapacité de transmettre à autrui des sentiments positifs. Ce que l'homme doué de charme peut se permettre sans autre parce qu'il est pardonné d'avance, celui qui croit n'en pas posséder préférera ne pas le faire ou le dire – souvent dans son propre intérêt d'ailleurs. Il affichera sa timidité afin de ne pas être repoussé.

Cela dit, une récente étude de ce même institut de psychologie Max-Planck a créé la surprise en donnant que le timide craint non seulement le refus, mais tout autant les louanges. Pour lui, le véritable stress consiste dans le seul fait d'être évalué; que le jugement soit en sa faveur ou non ne joue, selon cette analyse, qu'un rôle secondaire. Il s'agit là de la conclusion du dr Jens B. Asendorpf qui pense que les sujets souffrant de défiance d'eux-mêmes éprouvent un fort besoin de communiquer dans les situations « interhumaines » une certaine impression de leur personne. Cette théorie dite de l'auto-représentation affirme que tout jugement divergeant de l'image propre ébranle la confiance du timide en lui-même. Qu'on le critique, et le voilà qui croit avoir échoué. Qu'on le loue, il craint de ne pas être à la hauteur des grandes espérances que l'on a, de toute évidence, placées en lui. A moins que, tout simplement, il ne considère les compliments comme insincères. A part cette crainte d'être jugé par les autres, Asendorpf ne trouva guère de différences entre les appréhensions sociales des timides et celles des sujets ayant du liant. C'est ainsi que les deux catégories ont la même facilité ou la même difficulté à faire des confidences ou à juger les autres. La confiance en soi est considérée généralement comme l'une des conditions essentielles à l'aptitude au contact. Selon le psychologue américain, Leonard Zunin, cependant, elle n'est que l'un des quatre facteurs, les trois autres étant: le désir de contact, l'imagination et le tact.

Quant au désir de communiquer, il est pour le moins aussi important que l'aptitude au contact. Plusieurs études l'ont prouvé. Voulez-vous faire le test?

Voici encore une série de situations. Vous êtes entièrement libre d'agir comme bon vous semble, personne n'attend de vous une réaction déterminée. Réfléchissez tout simplement pour chaque situation si – et si oui, combien de fois – vous établiriez le contact décrit. Donnez à chaque situation une note allant de 0 (vous n'établiriez jamais un tel

contact) à 10 (vous établiriez le contact quoi qu'il en soit). Inscrivez les notes dans les cases correspondantes.

- ☐ 1 Parler avec un pompiste.
- ☐ 2 Parler avec un médecin.
- ☐ 3 Faire un exposé devant un groupe de personnes que vous ne connaissez pas.
- ☐ 4 Parler avec une connaissance en faisant la queue.
- ☐ 5 Parler avec une vendeuse dans un magasin.
- ☐ 6 Parler devant une assemblée assez importante de personnes amies.
- ☐ 7 Parler avec un agent de police ou une contractuelle.
- ☐ 8 Parler dans un petit groupe de personnes étrangères.
- ☐ 9 Parler avec l'ami ou l'amie en faisant la queue.
- ☐ 10 Parler avec le garçon ou la sommelière au restaurant.
- ☐ 11 Prendre la parole devant une assemblée assez nombreuse de gens que vous connaissez.
- ☐ 12 Parler à une personne inconnue en faisant la queue.
- ☐ 13 Parler avec une secrétaire.
- ☐ 14 Tenir un discours devant un groupe d'amis.
- ☐ 15 Parler dans un petit groupe de connaissances.
- ☐ 16 Parler avec l'employé de la voirie.
- ☐ 17 Parler avec des étrangers dans une grande assemblée.
- ☐ 18 Parler avec l'ami, l'amie ou le conjoint.
- ☐ 19 Parler dans un petit groupe avec des amis.
- ☐ 20 Tenir un discours devant un groupe de connaissances.

Total ☐

Seules comptent pour ce test les situations 3, 4, 6, 8, 9, 11, 12, 14, 15, 17, 19 et 20. Additionnez-les et divisez le total par 12. Voici l'exploitation du résultat selon les indications de l'auteur, James McCroskey.

Votre score est inférieur à 5

Vous comptez parmi les silencieux de ce monde et tendez à vous isoler de vos congénères. En général, vous attendez pour parler qu'on vous ait adressé la parole. Peut-être vous sentez-vous parfois seul. Les discussions avec autrui ont souvent pour vous quelque chose de menaçant.

Votre score se situe entre 5 et 6

Si vous n'êtes pas la timidité même, vous êtes cependant plutôt réservé dans vos contacts sociaux. Vous n'aimez pas, en public, être le



point mire. Quant à vos difficultés de contact, vous les maîtrisez généralement fort bien.

Votre score se situe entre 6 et 7,5

Votre désir de contact humain correspond à une moyenne calculée sur 428 étudiants américains. Et ceux-là sont sociables, non?

Votre score se situe entre 7,5 et 8,5

Vous êtes du type franchement liant et ne détestez pas vous trouver au centre de l'événement. Pour vous, les problèmes de contact, c'est du roman.

Votre score est supérieur à 8,5

Vous êtes le meneur par excellence et êtes au plus beau de votre forme devant un grand public. Vous obtenez tout, ou presque. A vous de choisir si vous voulez suivre l'exemple de mère Teresa ou de Machiavel.

Les gens qui savent nouer des contacts positifs se distinguent non seulement par leur confiance en eux-mêmes et leur désir de communication, mais encore par une imagination bien développée ainsi que par la capacité de se mettre à la place des autres. C'est cette dernière qualité, soit le tact, qui fait en définitive qu'un homme emploie ses dons de contact à la manière de Machiavel, c'est-à-dire à son seul avantage ou qu'il soit capable de donner de l'amour et d'en recevoir.

Leonard Zunin tient le tact, très marqué chez les timides justement, pour un facteur ayant un effet positif sur les contacts entre les hommes. Les sujets introvertis sont aussi et souvent très imaginatifs et créatifs ce qui, d'erechef, crée d'excellentes conditions pour les contacts.

En observant des centaines de personnes lors de parties, au lieu de travail, à l'école et pendant les loisirs, Zunin a découvert que les quatre premières minutes d'un contact sont décisives. C'est dans ce laps de temps, en effet, que le pont est jeté - ou non - entre deux individus. Des sentiments positifs au cours des quatre premières minutes constituent une sorte d'imprégnation au sens où l'entendait le fameux éthologue Konrad Lorenz récemment décédé.

Ces quatre premières minutes servent bien sûr à se faire une première idée de l'interlocuteur. Et c'est précisément cette peur d'être jugé qui, pour le timide, rend si difficile l'accès aux autres et leur rencontre personnelle. Cependant, le fait de savoir que cette phase critique n'est que passagère et limitée peut être d'un grand secours pour les timides, quatre minutes étant une durée tout à fait surmontable moyennant quelque effort sur



soi-même. Une fois cette barrière franchie, la voie vers l'autre est ouverte.

Mais pourquoi précisément quatre minutes? Ce laps de temps est bien sûr une moyenne, mais l'ordre de grandeur est parfaitement réel. Il se compose des trois phases usuelles d'une rencontre: l'on se salue, échange quelques civilités et l'on prend congé. Un tel entretien dure au moins quatre minutes. Plus bref, il est généralement perçu comme brusquerie.

La plupart des gens semblent se rendre compte intuitivement de la signification de ces quatre premières minutes. Aussi, lors d'une nouvelle rencontre, commencent-ils par se sentir mal à l'aise, ne sachant peut-être pas que dire, de quoi parler. Au bout de quatre à cinq minutes cependant, la glace est le plus souvent rompue. L'on s'entend à merveille et se lance dans un dialogue animé.

Il est intéressant de constater d'ailleurs que cette règle des quatre minutes vaut aussi pour la prise de contact quotidienne dans les rapports suivis. Les quatre premières minutes au lever et le soir au retour sont peut-être plus importantes dans la vie conjugale ou commune que la majorité d'entre nous ne pourrait le croire.

Aussi ne serait-il pas vain d'y réfléchir consciemment et de s'observer soi-même: les ergotages, plaintes et autres humeurs maussades devraient être strictement bannies des quatre premières minutes. Reportez-les à plus tard et efforcez-vous de créer d'abord un contact positif, même si, à priori, le cœur n'y est pas. Si nécessaire, jouez la comédie durant des quatre minutes du premier acte. Cet investissement en sentiments positifs se rentabilisera au plus tard lorsque vous vous apercevrez que votre partenaire prend part à vos préoccupations et que les conflits ne doivent pas obligatoirement déboucher sur des hostilités et des humiliations. ■

