

Article paru dans la

Feuille d'Avis et Journal d'Avenches, du Vully et des environs

Dans le coin du lecteur, le vendredi 11 septembre 2009

La valse des « problèmes »

Antoinette Vonlanthen

Toute éducation civilisée enseigne la bienveillance envers l'autre, la tolérance et l'ouverture. Si elle devait effectivement avoir été intégrée par la plupart d'entre nous, pourquoi alors cette petite phrase banale devient-elle si coutumière : « C'est son problème », « C'est mon problème », « C'est votre problème ». L'engagement sociopolitique demande aux citoyens que nous sommes de nous définir afin de nous positionner dans un parti, au sein de la famille, dans un groupe professionnel ou encore dans un domaine organisationnel.

Est-ce si facile ? Rien n'est moins sûr. Bien que nous croyons savoir qui nous sommes et pourquoi nous sommes ici en ce monde, le seul fait d'être un individu au centre de la société à laquelle nous appartenons montre bien la vulnérabilité de l'espèce humaine. Les croyances de pensée, les valeurs, le caractère lié à l'argent, l'héritage psychologique qui nous a été laissé par nos ancêtres et dont nous sommes devenus, que nous le voulions ou pas, les acteurs, font de nous des êtres complexes : quelques génies ici, des êtres exceptionnels là, généreux, pleins de bonnes intentions, là des mordus d'efficacité professionnelle, ou encore ici quelques modestes, disons aussi les médiocres que nous n'aimerions pas du tout être.

Prendre du recul, ne pas prendre sur soi les problèmes des autres, être indépendant dans sa manière de percevoir le monde, analyser lucidement sa part de responsabilité, oui, cette cohérence facilite les liens avec autrui.

Pour certaines personnes, un problème, qu'il soit professionnel ou personnel, doit être gardé secret. Il est « tabou ». Pour d'autres, un problème représente un défi quotidien. Il n'y a aucun intérêt à le cacher. Il fait partie de la vie. Pour de nombreux artistes, le problème est nécessaire au processus de transformation. Il est créateur. En parler devient une capacité à donner et à prendre, à partager ses émotions, à se surpasser, à entrer dans une sphère spirituelle. Par égard pour les autres, nous ne voulons pas les embarrasser de nos conflits. Nous n'avons pas envie, ou plutôt peur, d'y laisser nos

plumes. Nous voulons éviter les rumeurs qui pourraient en découler au cas où nous nous prendrions à exprimer la blessure en nous.

Entendre « C'est votre problème » dérange. Il y a dans cette expression un jugement de valeur, un désintérêt à vouloir comprendre « autre chose ». Il en va de même de la phrase persifleuse : « C'est votre opinion », « C'est vous qui le dites ». Il y a là une attitude faussement altruiste nous faisant croire que nous sommes des êtres libres de pensée, que notre esprit nous met dans une position privilégiée. Derrière ces phrases se cache l'arrogance, voir une violence subtile. En effet, chaque personne ayant le courage de s'exprimer sur ce qui s'appelle « un problème », démontre le début de quelque chose qui va se mettre en place. Dans « C'est votre opinion », il y a une rupture de contrat dans l'interaction avec l'autre, un jugement moral qui va empêcher l'élaboration d'un thème commun. C'est une manière sophistiquée d'exprimer à l'autre que son opinion ne mérite pas la réflexion. C'est ici que débute le processus de la communication non violente. De même que « C'est votre problème », « C'est son problème », « C'est mon problème », rejoignent une manière de s'exprimer surprenante. Bien évidemment, nous ne sommes pas responsables du fardeau que portent les autres, ou des erreurs qu'ils commettent, mais sommes-nous néanmoins si loin du ressenti de ce que nous appelons en commun « un problème » ? Honnêtement, ne sommes-nous vraiment pas concernés ? Oui, parlons-en du problème, car sa définition en est très subjective. Pour les uns, le lundi de la semaine est un problème car le week-end est terminé et que le « sérieux » du quotidien rappelle le devoir et la responsabilité. Pour les autres, un problème c'est tout simplement ce qui est différent, ou encore un conflit d'intérêt, une rivalité, le résultat d'une erreur, d'une blessure, d'une déception, de la tristesse d'avoir perdu un être cher. Un problème peut subvenir à l'occasion d'une perte de travail, d'une maladie, car nous sommes confrontés au sens existentiel de la vie, à la douleur. Dans ce contexte-là, n'est-il pas barbare d'utiliser le terme « c'est son problème » ? Dans le cas Madoff, nous pouvons dire avec certitude « C'est son problème ». Mais nous avons beaucoup à apprendre. Combien de fois nous faisons-nous berner par des petits Madoff sans que nous agissions avec vigilance ? Par paresse, par manque d'estime de soi, par peur des retombées ?

Il m'est arrivé une fois d'avoir l'impertinence de dire à quelqu'un « J'aime les problèmes ». Le regard menaçant et haineux de cette personne à mon égard m'a fait réagir naturellement et j'ai ajouté : « Parce que j'aime les solutions ».

Il est difficile de vivre avec les gens qui évitent les problèmes, qui ont peur de la confrontation, qui font des zig-zag dans la communication. Percevoir le problème là où il se trouve ne veut pas dire « entrer dans le problème et ne devenir qu'un avec lui », cela peut impliquer une analyse rapide de la situation, l'évaluer, le prendre en considération, peut-être même de le transformer et de l'intégrer dans un contexte recherché pour atteindre un objectif ambitieux. Un chef d'entreprise, par exemple, remarque que son

employé manque d'enthousiasme à son poste de travail. Il a plusieurs options. Il se dit qu'il va observer cet état de fait pendant quelque temps et qu'il prendra une décision au moment voulu. Il peut également faire part de son observation à l'employé en lui donnant l'occasion de s'exprimer. Car, peut-être, l'employé aime-t-il le plus au monde son travail mais dans son environnement personnel, il y a « un problème » quelque part.

Le fait de laisser l'autre s'exprimer est un moyen de percevoir de nouvelles compétences chez la personne qui présente un problème : comment s'y prend-t-elle ? Mettre une personne en difficulté sur une piste de solutions, quelles qu'elles soient, est le signe d'une profonde humanité, d'un intérêt sincère pour l'existence non seulement d'un individu mais pour une entreprise entière, pour la société dans laquelle nous vivons. Il est vrai que devant l'ampleur des difficultés qu'ont certaines personnes, nous sommes bien démunis, voir vulnérables à notre tour. Je pense aux personnes qui ne se sont jamais senties aimées, estimées, respectées, violées psychiquement et physiquement, celles qui n'ont jamais entendu une parole bienveillante et qui se sont rendues dépendantes d'un produit, d'un groupe de personnes mal intentionnées ou celles qui n'ont jamais eu l'occasion de s'offrir un petit luxe : des vacances, une bonne nourriture, un petit surplus dans leur garde-robe. Ces personnes existent-elles vraiment en Suisse, en Europe ? Oui, c'est la face cachée de la grandiosité de notre civilisation. Ceci, « c'est notre problème ». A l'avenir, refusant de voir les petits problèmes autour de nous, nous serons mis en face de gros problèmes, pour ne parler que de la pollution par exemple. Dire « c'est son/ton/votre/leur problème », est une hyprocrise infernale. C'est le début pour nous de réfléchir sur ce qui pourrait un jour nous arriver sans que nous y soyons préparés. Car, si nous respectons les lois de la nature, elles valent également pour les gens à problèmes : naître et mourir. Ce n'est pas la statue de marbre sur notre tombe qui va changer l'actualité de ce monde, ni les lois ancrées dans le code civil, ni encore toute la littérature pleine de sagesse et de culture qui s'offre à nous dans les rayons de librairie, mais bien ces « ruptures » auxquelles nous sommes confrontés dans l'existence et notre intention, ainsi que notre attention, à devenir indulgents et moins sévères à l'égard de nous-mêmes et, surtout, vis-à-vis des autres.

Et puis, pour terminer, encore cette petite phrase encourageante que vous entendez régulièrement : « Y a pas de problème ». Je vous mets en garde. Chaque fois que je l'ai entendue, je suis tombée dans un guet-apens. La dernière fois, c'était de la bouche d'un informaticien. Je vous assure que je n'exagère pas. Lorsque je lui ai téléphoné pour lui dire que le processeur de l'ordinateur faisait un bruit identique à un ventilateur, il m'a dit d'une voix désinvolte : « Y a pas de problème, vous donnez quelques coups de poing dessus et le bruit devrait disparaître ». Après lui avoir répété que cela ne servait à rien, il a passé au bureau pour examiner le processeur mais il n'a rien trouvé. Je me suis demandé si c'était moi qui avais un problème.

Finale­ment, au bout de quelques semaines, l'informaticien n'ayant toujours pas résolu le problème, j'ai demandé l'avis d'un collègue de travail. Il a jeté un clin d'œil sur le processeur et il a dit : « Il faut changer le boîtier des CD » Aussitôt dit, aussitôt fait. » Le bruit avait cessé.

A qui le problème ? A l'informaticien pour son manque de compétence, à moi pour avoir si peu d'estime de moi et croire qu'en donnant un coup de poing au processeur le problème serait réglé, ou à nous tous de croire que nous devons toujours tout savoir tout de suite ?