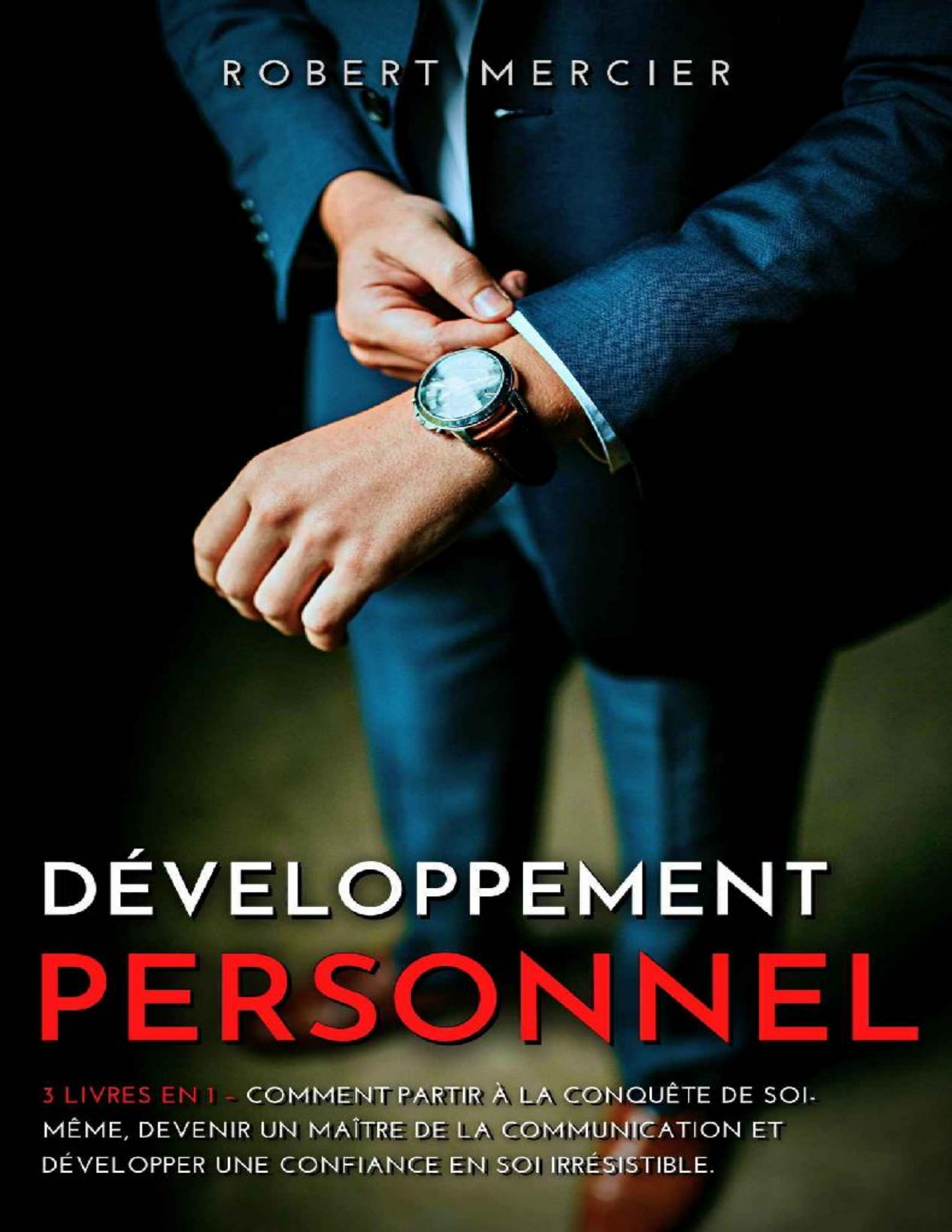


A close-up photograph of a man in a dark blue suit and tie. He is adjusting a watch on his left wrist with his right hand. The watch has a round silver case and a dark leather strap. The background is blurred, showing a light-colored floor.

ROBERT MERCIER

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

3 LIVRES EN 1 - COMMENT PARTIR À LA CONQUÊTE DE SOI-MÊME, DEVENIR UN MAÎTRE DE LA COMMUNICATION ET DÉVELOPPER UNE CONFIANCE EN SOI IRRÉSISTIBLE.

Développement Personnel

3 livres en 1

Comment partir à la conquête de soi-même, devenir un maître de la communication et développer une confiance en soi irrésistible.

Robert Mercier

Copyright 2021 de Robert Mercier.

Tous droits réservés.

Sommaire

PNL : Programmation Neurolinguistique

Introduction

1. _____ Les présupposés de la PNL
2. Les 6 besoins humains par Anthony Robbins
3. Les Systèmes de Représentation VAK
4. Rapport, Calque et Coaching
5. Pattern et Interruption d'un schéma
6. Le Langage du corps
7. Métamodèle et mécanismes métalinguistiques
8. Modèle de Milton
9. Comment gérer les objections
10. Les sous-modalités
11. Les ancrages grâce aux sous-modalités
12. Les Croyances
13. Les Métaprogrammes
14. Les 4 étapes du processus d'apprentissage.
15. Les 7 étapes du changement

Conclusion

L'Intelligence Emotionnelle

Introduction

1. _____ L'intelligence émotionnelle : qu'est-ce que c'est ?

2. L'intelligence émotionnelle : pourquoi est-elle si importante ?
3. Comment l'intelligence émotionnelle influence votre vie
4. Comment augmenter votre intelligence émotionnelle
5. Qu'est-ce que l'empathie ? Quel est son rôle ?
6. Comment réussir à être plus empathiques dans la vie de tous les jours
7. Contrôler ses émotions : un guide utile
8. Pourquoi les émotions nous affectent autant ?
9. Comment contrôler notre réaction face à nos émotions
10. Comment se défendre face aux "vampires émotionnels"
11. Le type narcissique
12. Le type victime
13. Le type qui contrôle
14. Le type critique
15. Le type ambivalent
16. Comment réussir à se connecter avec les autres (même s'ils ont une intelligence émotionnelle différente de la vôtre)
17. Comment créer des relations profondes avec les autres
18. Comment construire une relation plus profonde avec votre partenaire
19. Conclusion

Communication Assertive

INTRODUCTION

CE QU'EST L'ASSERTIVITE ET POURQUOI ELLE EST IMPORTANTE DANS NOTRE VIE

TECHNIQUES ET EXERCICES POUR AMÉLIORER
L'ASSERTIVITE DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS
L'AFFIRMATION DE SOI AU TRAVAIL ET DANS LE
CONTEXTE FAMILIAL

LA RELATION ENTRE L'ASSERTIVITÉ ET L'ESTIME DE SOI
COMMENT GÉRER LES CONFLITS ET AMÉLIORER LES
CAPACITÉS D'ÉCOUTE

COMMENT DIRE CE QUE VOUS PENSEZ TOUT LE TEMPS
CONCLUSION

Cela pourrait aussi vous plaire...

PERSUASION: Techniques interdites de Manipulation Mentale -
Comment convaincre les gens, influencer leurs décisions et devenir
un communicateur magnétique et irrésistible

PNL : Programmation Neurolinguistique

**Les meilleures techniques pratiques de
psychologie, de communication et de
manipulation pour entrer dans la tête des
gens, les influencer et les convaincre**

Robert Mercier

*Copyright 2021 de Robert Mercier.
Tous droits réservés.*

Introduction

Les gens me demandent : « Vous ne travaillez jamais avec des personnes aveugles et sourdes ? » Et je réponds : « Tous les jours... tous les jours » - Richard Bandler

La PNL n'est pas quelque chose qu'il faut se contenter de connaître, c'est plutôt quelque chose que l'on utilise et que l'on met en pratique dans sa vie quotidienne.

Et encore plus important, c'est d'appliquer la PNL sur soi avant même de l'enseigner aux autres : la cohérence et la consolidation personnelle sont les premiers objectifs à renforcer.

Pour ce faire, et pour faire de la PNL une habitude et une compétence maîtrisée, la méthode la plus simple est de la mettre en pratique afin qu'elle devienne **NATURELLE**.

Ceci est l'objectif du livre que vous êtes sur le point de lire, vous guider étape par étape dans la compréhension et dans l'application des thèmes abordés, afin que **la PNL fasse partie de vous**.

Afin que cette technique devienne « **naturelle** » et « **facile à appliquer** », vous devez faire en sorte qu'elle fasse partie de vous et le meilleur moyen que de la pratiquer tous les jours, de votre vie, dans les choses que vous faites et que vous faites déjà bien.

Grâce à ce livre, vous apprendrez les thèmes de la PNL qui permettent l'application la plus pratique et qui **donneront des résultats**, des stratégies très puissantes pour développer le potentiel humain. Et vous le ferez de manière pratique, amusante, intense et dynamique.

Immédiatement, vous constaterez des améliorations considérables dans votre communication, dans la gestion de vos humeurs et, bien entendu, dans vos compétences et capacités professionnelles et personnelles.

Je vous rappelle que dans ce livre, vous ne trouverez pas de secrets qui changeront votre vie par magie, mais des idées, des techniques, des exercices à faire, qui, réalisés correctement avec la bonne attitude, répétés constamment et une fois appropriés, amélioreront vos relations avec les autres et vos performances dans votre vie privée et professionnelle.

P.S. : Avant de commencer la lecture, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous allez lire.

Il est temps de commencer ce voyage à la découverte de la Programmation Neurolinguistique. Bonne lecture !

1. Les présupposés de la PNL

« Rappelez-vous, ceci est votre propre corps, votre propre cerveau. Vous n'êtes pas la victime de l'univers, vous êtes l'univers. » - Richard Bandler

Dans ce chapitre, vous trouverez l'historique de la PNL et vous disposerez des premiers éléments pour commencer à en comprendre l'utilité. La partie essentielle portera sur les « présupposés » de la PNL et leur évolution avec Anthony Robbins, en vue de poser les bases d'un apprentissage optimal de cette discipline.

“PNL” est un acronyme, c'est-à-dire un sigle composé par les initiales d'une suite de mots, par lesquelles on désigne la « **Programmation Neurolinguistique** », une science née aux États-Unis au tout début des années 70, grâce aux recherches de Richard Bandler, diplômé en mathématiques, et aux compétences linguistiques de John Grinder, jeune assistant universitaire.

Les deux hommes commencèrent à étudier le travail de certains des plus célèbres thérapeutes de l'époque, en analysant leur efficacité communicative du point de vue du langage et en examinant ce qu'on appelle la pragmatique de la communication, c'est-à-dire la manière dont les mots sont capables d'influencer le comportement. Bandler et Grinder ont particulièrement fondé leur travail sur les œuvres de quatre grands du siècle dernier : Fritz Perls, auteur de la célèbre « *Gestalt Thérapie* » ; Virginia Satir, thérapeute familiale ; Milton Erickson, hypnothérapeute de renommée mondiale ; dans la lignée des études de Gregory Bateson, anthropologue anglais de la communication et de la théorie des systèmes.

Comment ces professionnels ont-ils pu obtenir des résultats si excellents, qu'ils semblaient être des « magiciens » aux yeux des spectateurs incrédules de leur travail ? Ce n'est pas un hasard si un des premiers projets des

créateurs de la PNL s'intitulait « *La structure de la magie* », dont nous rapportons l'extrait suivant :

“À l’époque moderne, la cape du magicien est la plupart du temps sur le dos de ces professionnels de la psychothérapie dynamique, dont l’expertise est largement supérieure à celle des autres thérapeutes et dont le travail nous paraît si stupéfiant, qu’il suscite en nous une forte émotion, de l’incrédulité et une confusion totale.”

De plus, il est bon de reconnaître aussi la contribution de deux personnes spéciales au monde de la PNL : Anthony Robbins, qui a eu l'intuition d'étendre ces outils au coaching et au développement du potentiel humain ; et Robert Dilts, dont les recherches ont donné lieu à la plus importante étude sur le Leadership qui ait été menée dans l'histoire de la pensée occidentale.

La signification de la PNL

Pour résumer la PNL en une phrase, nous pouvons dire qu'il s'agit de l'étude de la manière (*Programmation*) dont le cerveau des personnes (*Neuro*) est influencé par leur propre langage et celui des autres (*Linguistique*).

C'est une discipline née de la volonté de comprendre le comportement humain, en rendant reproductibles les résultats les plus extraordinaires obtenus par les personnes ayant le plus de réussite. Bandler et Grinder ont rapidement découvert que la baguette magique de toute excellence subjective était le langage dans lequel elle s'exprimait.

La croyance sur laquelle les inventeurs de la PNL ont fondé leurs recherches était qu'après avoir analysé les modalités qui permettaient à n'importe quelle personne d'obtenir ces résultats, il était possible de systématiser les connaissances acquises afin de les transmettre ensuite à d'autres personnes, pour qu'elles puissent obtenir des résultats similaires.

Un tel processus sera plus tard appelé *modélisation* et, comme annoncé, il se développera également en dehors du contexte thérapeutique des origines,

en incluant l'étude de sujets plus qualifiés à produire des résultats dans tous les domaines.

Leur magie – à l'instar d'autres activités humaines complexes, telles que peindre, composer de la musique ou envoyer un homme sur la lune – a une structure, et peut donc être apprise par n'importe qui.

Maintenant que vous avez une définition assez précise de la PNL, examinons les présupposés principaux de cette discipline. Voici les présupposés les plus importants dont la notation est mise en place pour faciliter la lecture, il n'y a pas de classement d'importance concernant ces présupposés car ils sont tous plus ou moins égaux :

1. Il est impossible de ne pas communiquer.

Notre communication ne se limite pas seulement à ce que nous disons verbalement, mais elle est également soumise à des facteurs comme le volume, le ton de voix, les gestes, les expressions du visage, la posture, le langage corporel, etc. Nous sommes toujours en train de communiquer, même lorsque nous ne le voulons pas. Même lorsque nous ne disons rien, nous communiquons.

La communication se fait tout le temps dans le sens où même un refus de communiquer est une forme de communication. Nous ne pouvons ignorer que nos paroles ou nos messages non verbaux aient une influence sur les autres. Lorsque nous en sommes conscients, il convient d'utiliser et de modeler notre communication suivant notre interlocuteur.

2. La carte n'est pas le territoire.

Beaucoup sont convaincus que leur propre carte du monde interne respecte la façon dont le monde est réellement. Cependant, il ne s'agit que d'interprétations subjectives. Celle que vous appelez "réalité", c'est-à-dire votre carte du monde, n'est qu'une version déformée du territoire. Votre réalité subjective est le résultat des expériences que vous avez vécues tout au long de votre vie : il est évident que chacun aura une carte différente. Nous réagissons à notre propre perception de la réalité et non à la réalité elle-même.

Ce présupposé est important pour deux raisons. Premièrement, nous devons être conscients que notre carte du monde ne correspond pas nécessairement à celle des autres. Nous devons souligner l'importance de l'écoute, la capacité à « lire entre les lignes » et à ne pas se concentrer seulement des mots de notre interlocuteur, mais sur les significations qui se cachent derrière, car ces significations nous montrent sa « carte du monde ». De plus, nous pouvons changer les choses en changeant tout simplement notre façon de les voir.

Prenons un exemple.

Supposons qu'une personne décide d'apprendre le mandarin. Cette personne n'a jamais pris aucun cours auparavant, et ne parle qu'une seule langue - sa langue maternelle -, elle ne possède donc aucun avantage pratique mais elle pense que toute personne peut apprendre tout ce qu'elle veut. Il y a à l'intérieur de sa réalité, une croyance qui suppose "je suis capable d'apprendre n'importe quelle langue, en pratiquant régulièrement et en faisant des erreurs". Cette personne fait face à de nombreuses difficultés au début, et c'est bien normal car cela fait partie du processus d'apprentissage que nous verrons plus loin. Néanmoins, au bout de quelques mois, elle est capable d'échanger avec une personne native sur des sujets simples.

Maintenant étudions le cas d'une autre personne, qui possède les mêmes caractéristiques que la personne ci-dessus, mais qui, à l'inverse, pense "qu'il faut être naturellement doué en langues pour être capable d'apprendre le chinois". Cette personne a de nombreuses difficultés pour apprendre, encore plus que l'autre personne et, au bout de quelques semaines, elle abandonne tout simplement d'étudier.

L'exemple se termine ainsi car les deux personnes ont réagi suivant leur propre réalité - ou carte du monde, et non en fonction de la véritable réalité qui postule qu'un apprentissage régulier amène à des résultats certains.

Bien évidemment, nous devons respecter notre réalité, car c'est ce qui est réel pour nous. En revanche, cela ne veut pas dire que nous devons absolument être d'accord avec toutes les déformations qu'elle contient.

Prenez simplement le temps de rechercher d'où proviennent ces réalités ou ces perceptions.

Nous ne progressons pas en sous-estimant nos capacités ou en nous attribuant de fausses étiquettes.

Nous progressons beaucoup plus en comprenant notre propre réalité, puis en prenant les mesures nécessaires pour exploiter de nouvelles hypothèses domaines de possibilités.

3. Le sens de ce que nous communiquons ne réside pas dans l'intention, mais plutôt dans le résultat.

S'il arrive de se demander pourquoi nous ne sommes pas compris lorsque nous nous exprimons, nous pouvons répondre à cette question en examinant un peu plus ce concept.

Le moyen de juger de l'efficacité de notre communication ne réside pas en ce que nous voulons dire, mais en ce que comprennent les autres. Nous sommes responsables de la clarté de notre communication. Lorsque vous communiquez, vous êtes 100% responsable de la bonne réception du message que vous voulez transmettre à ceux qui vous écoutent. N'oublions pas que les gens réagissent à ce qu'ils croient que vous dites. Au cas où ce message ne serait pas compris par ceux qui vous écoutent, la responsabilité de cette incompréhension vous incombe à vous seul et ce qui a été compris représente le sens de votre communication.

4. Chacun fait de son mieux

Personne n'est mauvais par essence quand bien même il faudrait plusieurs exemples pour vous convaincre. C'est-à-dire que tout le monde a une intention positive en regard de son système de croyance ou de sa vision du monde. Cette présupposition ne veut pas dire qu'il faut tout accepter mais que nous pouvons réussir à comprendre dans un premier temps, pour mieux communiquer dans un deuxième temps.

5. Il n'y a aucun échec, juste du feedback

Celui-ci est un des principes fondamentaux de la PNL. Il décrit que toute conséquence résulte de chaque pensée, chaque sentiment et chaque comportement. Si vous obtenez des résultats qui ne vous satisfont pas, ce n'est pas un échec en soi. C'est simplement un feedback qui vous suggère d'ajuster ce que vous êtes en train de faire.

6. Nous avons des comportements mais nous ne sommes pas nos comportements

Si vous ne connaissez qu'une seule façon d'agir, vous ne pouvez pas agir autrement. Une personne effectue le choix qu'elle perçoit être le meilleur à un moment donné. En PNL, il faut absolument et clairement dissocier l'identité d'une personne de ses comportements. Ceci est plus acceptable lorsqu'il s'agit de discuter du comportement afin que la personne ne se sente pas jugée. On ne change pas la nature de quelqu'un mais il est possible de proposer de meilleur choix quant au comportement. Par exemple : dans votre jeunesse, vous avez sûrement agi ou vous vous êtes comporté de façon inappropriée, simplement car vous n'aviez pas ou peu d'autres choix. Maintenant que vous êtes plus mature et avez acquis de l'expérience, vous savez comment adapter votre comportement à certaines situations. Si vous ne connaissez qu'une seule façon d'agir, vous ne pouvez pas agir autrement.

7. Reproduire ou planifier l'excellence mène au succès (peu importe sa définition)

Le succès est reproductible. Et contrairement à la croyance populaire, il n'est pas dû au hasard, enfin pas pour sa majorité.

Exemple : Si vous souhaitez vous orienter vers un objectif et que vous avez un modèle de personne qui a atteint cet objectif alors vous pourrez modéliser les stratégies de cette personne qui a réussi à partir de là où vous êtes vers là où vous voulez aller. Vous allez donc probablement imiter les

mêmes actions et vous initiez les mêmes circonstances pour votre propre succès.

8. Le corps et l'esprit font partie d'un même système

Ce système est comparable à la cybernétique. Ce qui se passe dans l'esprit a des répercussions sur le corps, et inversement. Si nous observons les variations du langage non verbal, nous pouvons en déduire que des modifications s'opèrent au niveau de la pensée.

9. Le langage est une représentation secondaire de l'expérience

Lorsque nous racontons notre vécu avec des mots, ces mots ne sont jamais aussi riches que la représentation mentale que nous en avons. Si le langage superficiel (le langage des mots) permet de communiquer sur son vécu et ses représentations mentales (structure profonde), l'objectif en PNL est de retrouver, grâce à cette expression (langage - représentation secondaire), le vécu primaire, c'est-à-dire la représentation mentale de ce vécu. Et d'ailleurs comme nous pensons en image et qu'une image vaut mille mots, et afin de souligner ce présupposé, nous nous abstenons volontairement de proposer un exemple pour ce présupposé.

10. Il est possible de réaliser n'importe quelle tâche dès l'instant qu'elle est fractionnée en petites unités.

Ce présupposé rejoint notre exemple des deux personnes apprenant le mandarin. Un autre exemple concret est celui de l'écriture d'un livre. De nombreuses personnes rêvent un jour d'écrire un livre. Pourtant, la plupart d'entre elles ne franchiront aucune des étapes nécessaires pour accomplir cette tâche. Souvent car elles ne voient que le produit fini, ce qui semble être une tâche insurmontable. En conséquence, elles ne font même pas les premiers pas pour y arriver. Pourtant vous êtes et nous sommes conscients qu'un livre ne s'écrit pas en un jour, mais que de nombreux auteurs existent, et qu'il est donc bien possible d'écrire un livre...

Voyons les choses sous un autre angle en utilisant ce dernier principe. Si vous vouliez écrire un livre, vous pourriez d'abord réfléchir à votre raison

de le faire.

Par exemple, que voulez-vous expliquer ou faire vivre à vos lecteurs ?

Quels messages voulez-vous faire passer ?

Sur quels sujets ?

Quel est le niveau de compréhension actuel de vos lecteurs ?

Comment les faire passer de là où ils sont à là où ils veulent aller ?

Il en est de même pour tout objectif, comme devenir un golfeur expérimenté, apprendre une langue étrangère, courir un marathon etc. Ce présupposé est utile lorsque vous avez l'impression que vos problèmes sont devenus trop importants pour que vous puissiez les gérer.

Ces présuppositions contiennent les bases de ce que vous devez maîtriser pour devenir compétent en PNL. Cependant, il ne suffit pas de connaître ces concepts, vous devez également savoir comment les vivre. Vous devez ressentir et vivre les présupposés de la PNL au plus profond de votre être. Quel que soit le chemin que vous choisirez de suivre après cette formation, ces principes sont la clé de votre réussite. Ils sont essentiels pour atteindre une plus grande réussite personnelle et professionnelle.

Ces présuppositions contiennent les bases de ce que vous devez maîtriser pour devenir compétent en PNL. La PNL peut améliorer plusieurs aspects de votre vie de plusieurs façons. Dans la prochaine partie, nous verrons comment vous pouvez l'utiliser pour faire ressortir le meilleur de vous-même. Explorons maintenant ses 4 principes fondamentaux.

D'autres axes importants de la PNL

1. Lorsqu'un événement se produit dans notre vie, nous recevons des stimuli par le biais d'un processus intérieur que nous définissons comme la « pensée » (qui comprend la physiologie, les modèles de langage et les structures de croyance), ce qui génère des significations. À partir de ces significations, des émotions sont générées ; à partir de ces émotions naissent des comportements et à partir de ces comportements sont générés des

résultats. Tous les comportements humains sont guidés par la recherche de satisfaire un ou plusieurs des six besoins humains que nous étudierons dans le prochain chapitre.

2. Les gens sont uniques et possèdent des capacités particulières pour interpréter le monde à l'aide de leurs cinq sens. Comme nous ne pouvons pas mesurer ces cinq sens, nous devons apprendre à les contrôler.
3. Les gens sont responsables de leurs propres expériences : personne ne peut leur faire ressentir une certaine chose. Le fait est que nous expérimentons ce que nous faisons. Si une personne nous dit « je me sens triste », elle est effectivement en train de devenir triste. En d'autres termes, les gens utilisent leur corps (respiration, muscles faciaux, voix, langage et croyances) d'une manière qui provoque de la tristesse en eux à ce moment-là. Par conséquent, ceci peut être changé en un instant si la personne a une raison valable de le faire et des alternatives parmi lesquelles choisir (c'est-à-dire de nouvelles « carte du monde »).
4. En comprenant et en utilisant consciemment les outils du conditionnement neurologique, nous pouvons donner à une personne la capacité d'éliminer rapidement les comportements qui ne sont pas bons pour elle. Par ailleurs, cette prise de conscience l'aidera à créer des habitudes de pensée, de sentiment et de comportement qui favoriseront son renforcement continu et sa capacité à contribuer à la société de manière significative.
5. En définitive, les individus ont toujours le pouvoir de choisir ce qu'ils pensent, croient et entendent, indépendamment des conditions passées. Chaque changement survient en un instant. À partir du moment où nous changeons ce que les choses signifient pour nous, nous créons une transformation durable de notre expérience.

6. La signification conduit aux émotions et les émotions conduisent à l'action. Chaque action est une « cause » qui produira un « effet » verbal et non verbal. Les actions continues conduisent à des effets continus. Des effets continus créent une direction dans nos vies, qui conduisent finalement à la destination (notre destin personnel). En changeant la façon dont nous traitons les informations (par exemple, la façon dont nous évaluons et créons des significations), nous changeons la source de nos expériences plutôt que d'essayer de changer le comportement, qui n'est que la surface du problème. Essayer de changer des comportements sans s'orienter vers le processus par lequel nous créons les significations dans nos vies, revient tout simplement à agir sur l'effet au lieu d'intervenir sur la cause.
7. Renforcer la création de significations est le meilleur moyen de transformer les expériences de quelqu'un de la douleur vers le plaisir. Il est important de se rappeler que nous pouvons trouver un sens valorisant dans n'importe quelle situation. La douleur est le résultat d'une signification moins performante que nous avons construite en nous-mêmes. C'est le résultat de la valorisation de l'illusion de la perte, par opposition à la recherche d'un niveau de signification plus élevé, qui nous renforce davantage.
8. À l'intérieur de soi, chacun dispose des ressources nécessaires pour changer, mais ces ressources peuvent avoir besoin d'être réorientées ou insérées dans un nouveau contexte, afin qu'elles donnent du pouvoir et de la satisfaction à une personne.
9. Pour atteindre la satisfaction personnelle, de nombreux individus essaient d'utiliser et de maîtriser différents moyens (par exemple l'argent, les relations, le statut social, la spiritualité, etc.). Mais ce sont ces moyens qui nous procurent du plaisir. C'est le sens que nous attribuons à l'utilisation de ces moyens qui nous donne de la sécurité, de l'importance, de la variété, de la connexion, de la croissance et de la participation et qui, par conséquent, détermine notre niveau de satisfaction. Nous pouvons nous sentir satisfaits

sur le moment, mais il y a un prix à payer à long terme. La qualité de notre vie dépend de la qualité des émotions que nous éprouvons, ainsi que des « véhicules » que nous choisissons.

10. Il y a certaines émotions auxquelles on attribue plus de valeur qu'à d'autres, indépendamment du contexte culturel où nous nous trouvons. Ces « vertus de pouvoir » (confiance, compassion, détermination, courage) servent d'antidote aux états de faiblesse qui amènent les êtres humains à gâcher leur véritable potentiel de croissance, de participation et d'épanouissement. Développer vos propres muscles émotionnels et vous influencer vous-même dans ces états « vertueux » peut transformer la qualité de votre vie. Tout ce que nous voyons, pensons, entendons, évaluons et vivons est filtré par les émotions que nous éprouvons à ce moment-là.
11. Souvent, les personnes adoptent des comportements qui violent leurs vraies valeurs afin de faire ce qui est nécessaire pour satisfaire leurs besoins.
12. Il y a un nombre limité de problèmes et il y a de nombreuses solutions pour chacun d'entre eux.
13. La plus grande force de la personnalité humaine est le besoin d'être cohérent avec son identité. Si nous « changeons » notre identité, alors nous créons un changement durable à long terme.
14. La douleur en soi n'est pas un renforcement à long terme : en revanche, le plaisir l'est.
15. Nous devons associer le plaisir à ce qui est bon et utile pour nous. Ce modèle utilise la douleur pour initier le changement, et le plaisir pour le faire durer dans le temps.

16. Nous avons tous les mêmes besoins, mais nous avons différentes "carte du monde" qui déterminent la manière dont nous tenterons de satisfaire ces besoins. De plus, nous utilisons constamment des états différents à l'intérieur de notre "carte du monde", qui déterminent notre réalisation.

Les principes fondamentaux pour aborder la PNL et ses présupposés:

Restez flexible :

Ces principes ont pour but de faire ressortir votre véritable potentiel, non pas à vous conditionner selon un autre système de pensée rigide. Nous pensons qu'il faut, à chaque moment, adapter sa méthode pour répondre à tout ce qui peut se produire.

Le processus de changement étant propre à chaque individu, nous ne pouvons pas suivre une formule toute faite. Nous devons adapter notre approche afin qu'elle corresponde à nos besoins et attentes personnels.

Il est essentiel de développer une curiosité insatiable pour votre propre existence. Ceci vous permettra de vous voir comme un être humain unique, avec ses propres émotions, sentiments et problèmes. Cela renforcera également votre capacité à mettre en œuvre des solutions, ainsi qu'à analyser toute situation avec un certain recul.

Lorsque les personnes se fixent des objectifs rigides, cela produit souvent une ligne de conduite qui mène au désastre. La vie n'est pas linéaire. Les défis surgissent chaque jour et vous devez être prêt à vous adapter si nécessaire. Les enfants sont un excellent exemple de flexibilité. Un enfant peut s'accrocher à une idée pendant longtemps.

Par exemple :

Vouloir obtenir un jouet spécial pour son anniversaire. Il fera tout pour que ce rêve devienne réalité. N'est-ce pas ? Concentré sur son objectif, l'enfant n'envisage même pas la possibilité que son souhait ne se réalise pas. Il sera capable de négocier, de marchander, de supplier, ou de pleurer pour avoir ce qu'il désire. Il va ainsi déployer un panel de comportements beaucoup plus

vaste que celui d'un adulte qui aura toujours peur d'être gêné. Avouons-le, la plupart d'entre nous, adultes, avons perdu cette souplesse.

Pendant votre lecture et lorsque vous appliquerez les conseils de ce livre, pensez à agir comme un enfant, expérimentez, voyez ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas, et ajustez.

Dans notre monde actuel, la personne la plus flexible arrivera toujours en tête. Si vous êtes capable d'envisager un point de vue intéressant que les autres ne veulent ou ne peuvent pas considérer, alors vous vous différencierez naturellement des autres. Vous aurez l'occasion d'utiliser ce concept tout au long de votre vie.

Amusez-vous avec le langage :

Une grande partie de la PNL est basée sur l'étude du langage, qu'il soit verbal ou corporel (non verbal) : d'abord sur son analyse, puis sur la découverte d'un lien entre le langage et l'expérience, puis sur l'étude de son utilisation pour induire des changements positifs.

Les mots que nous employons révèlent bien plus que ce que nous pensons. Le langage ne se limite pas à la description d'une expérience, mais détermine également le type d'expérience et de schéma que nous construisons.

D'une certaine manière, il définit les limites de ce qui est possible. Quand quelqu'un vous parle de quelque chose, il ne décrit pas seulement cette chose, il vous parle aussi de son monde intérieur.

Par exemple, quelqu'un peut décrire un de ses plats préférés en disant que cela leur rappelle la cuisine de leur grand-mère ou qu'ils aiment le fait que le plat se cuisine rapidement ou qu'ils aiment l'odeur qui sort du four.

Un cuisinier professionnel, quant à lui, vous parlera des différentes textures ou subtilités du plat, comme l'arôme, la cuisson, l'origine du produit, sa douceur, son aigreur ou son acidité. Cela s'explique par le fait que le

langage du cuisinier est plus riche et plus spécifique et qu'il contient beaucoup plus d'informations que celui d'une personne ordinaire.

Plus vous ajoutez d'informations à votre monde intérieur, plus vous aurez de possibilités qui viendront à vous.

Si vous classez tous les individus comme étant "bons" ou "mauvais", cela vous laisse très peu d'options pour communiquer ou pour répondre à la personne en face de vous.

Si vous dites "chacun peut être bon dans certains domaines et mauvais dans d'autres", cela ajoute d'autres niveaux à votre vision. Et si vous élargissez encore plus votre principe, en déterminant que chaque personne est capable de tout en fonction des circonstances, alors vous pouvez mieux comprendre la manière dont les gens se comportent.

Votre meilleure carte du monde (votre propre réalité) est celle qui aura le plus d'impact sur votre capacité à atteindre le succès. Les rencontres, les circonstances et les expériences qui vous ont influencé sont visibles dans tout ce que vous faites.

N'oubliez pas que vous exposez tout ce qui vous constitue. Le fait est que vous pouvez utiliser votre passé, votre présent et votre avenir pour ouvrir votre monde de manière surprenante et ce, à chaque moment. Si vous voulez avoir plus de choix dans votre vie, alors vous devez trouver des moyens d'élargir votre perspective.

Voici un exercice conçu pour révéler certains aspects de votre carte intérieure afin d'ensuite mieux comprendre vos interlocuteurs. Ce type d'exercice spécifique vous aidera vous et vos pairs à obtenir de meilleurs résultats.

Exercice de la boussole (ou carte) intérieure :

Qui êtes-vous ? Comment vous définissez-vous ?

Quelles sont les qualités qui vous définissent ?

Quelle est votre histoire ?

Est-ce que votre pensée a été influencée par votre passé ?

En sachant cela, de quelle façon pourriez-vous tourner votre histoire personnelle à votre avantage ?

Quelles sortes de schémas, pattern, cycles ou circonstances attirez-vous constamment ?

Quel est le type de personnes qui vous entourent généralement ?

Quelle impulsion intérieure vous amènent à lire cet ouvrage ?

Maintenant que vous êtes prêts à entrer plus en profondeur dans les concepts de la PNL, étudions les 6 besoins humains essentiels qui guident la plupart de nos comportements et comment pouvons-nous les reconnaître.

2. Les 6 besoins humains par Anthony Robbins

Anthony Robbins (ou Tony Robbins) comme cité précédemment a étendu les principes de la PNL au développement du potentiel humain. C'est un coach américain, un auteur de bestsellers et également une figure mondialement reconnue dans le domaine du développement personnel et professionnel. Il est notamment très connu pour son célèbre séminaire d'une semaine dédié à la transformation personnelle. Tony Robbins est également le coach personnel de plusieurs célébrités américaines telles que l'ancien président des États-Unis Bill Clinton ou encore Oprah Winfrey.

Fort de toute son expérience, il a rassemblé 6 besoins humains fondamentaux, qui façonnent la plupart de nos comportements au quotidien. Ces besoins sont universels. Chaque être humain cherche à combler ces 6 besoins fondamentaux d'une manière quasi survivaliste qu'ils soient physiques, psychiques, ou spirituels.

D'ailleurs, Anthony Robbins classe ces 6 besoins en 2 sous-catégories. Il y a tout d'abord 4 besoins primaires qui définissent notre personnalité et qui sont : la certitude, l'incertitude, l'importance et l'amour (ou la connexion). Ensuite, viennent les 2 besoins dits spirituels qui sont les suivants : évoluer et contribuer.

A la différence de la Pyramide de Maslow, ces besoins ne sont pas classés par ordre de nécessité. Chaque besoin est indépendant de l'autre et en même temps connecté aux autres. Anthony Robbins identifie simplement les comportements et les perceptions relatifs à ces besoins.

Comme nous cherchons constamment à satisfaire ces besoins de façon consciente ou inconsciente, prenons le temps de comprendre comment chacun d'entre eux peut se manifester dans notre vie quotidienne.

→ **La certitude : Nous avons tous besoin de sécurité & de confort**

Si la certitude est notre besoin fondamental alors nous avons besoin de nous sentir sûrs de l'avenir. Lorsque nous recevons une reconnaissance positive, nous voulons être certain de son authenticité. Pour vivre une vie pleine de certitude, notre vie doit rester la même et rien ne doit changer. Évidemment ce sont des attentes impossibles. Ainsi, nous contrôlons artificiellement notre environnement en évitant de nous mettre dans de nouvelles situations ou de rencontrer de nouvelles personnes.

Nous voulons tous avoir un toit au-dessus de nos têtes et savoir quand arrivera notre prochain repas. Et nous voulons tous éviter la douleur et être confiants dans nos relations.

Cela vient des certitudes que nous avons sur nous-mêmes, sur le monde qui nous entoure, et des certitudes que nous avons sur nos certitudes.

Le besoin de certitude peut se manifester différemment d'une personne à l'autre. Malheureusement, si tout était sûr et certain, nous nous ennuerions.

Est-ce votre besoin fondamental ? : Vous êtes digne de confiance et vous faites toujours ce que vous dites que vous ferez. Vous aimez planifier, agir selon un programme et vous êtes très organisé. Vous hésitez à prendre des risques et à vivre de nouvelles expériences. Vous pouvez tomber dans des comportements addictifs ou obsessionnels.

Comment satisfaire ce besoin ? : En trouvant des activités qui vous plaisent et qui vous poussent légèrement hors de votre zone de confort.

Étudions donc maintenant le paradoxe de ce besoin de certitude qui est : l'incertitude.

→ **Incertitude / variété :**

Si l'incertitude est notre besoin fondamental alors l'inconnu et le changement sont nécessaires. Pour nous sentir vivants, nous avons besoin

de variété, de nouveauté et de défis dans nos vies. Cette variété nous stimule physiquement et émotionnellement. C'est jusqu'à présent, ce qui nous a permis d'évoluer, de découvrir de nouvelles terres et de continuer à progresser.

Cependant, l'incertitude peut être poussée à l'extrême. Il peut nous arriver de changer fréquemment de travail, de relations et de projets juste pour le plaisir de la variété. Toutefois, le point positif est que nous n'aurons pas peur de prendre des risques, d'affronter de nouvelles situations ou de rencontrer de nouvelles personnes.

Pour certains, il suffira d'aller voir des films d'horreur au cinéma, pour d'autres il s'agira de partir à l'aventure avec un sac à dos comme un Indiana Jones des temps modernes. Et pour d'autres encore, le simple fait d'engager la conversation avec un inconnu suffira à combler ce besoin.

Est-ce votre besoin essentiel ? : Vous êtes généralement extraverti et aimez rencontrer de nouvelles personnes. Vous êtes toujours prêt à faire quelque chose de nouveau et avez de nombreux centres d'intérêt. Vous pouvez manquer de concentration et de planification, et éloigner les gens de vous dans vos relations.

Comment satisfaire le besoin d'incertitude ? : Nourrissez régulièrement votre esprit avec une variété de nouvelles informations. Changez votre programme d'exercices, mangez de nouveaux aliments et suivez des cours avec de nouvelles personnes. Apprenez à susciter la passion dans votre vie et vos relations.

→ **Importance : se sentir unique, important, spécial ou utile**

Si l'incertitude est notre besoin fondamental alors la reconnaissance fait partie de la satisfaction de ce besoin. Cela peut signifier le désir d'être vu, entendu, écouté ou remarqué. La reconnaissance nous donne un sentiment de validation qui nous rend spécial, unique et valorisé.

Notre cerveau rationnel est programmé pour donner un sens à ce qui nous arrive. Nous sommes des êtres créateurs de sens. Au-delà du sens que nous donnons, il y a une volonté de se sentir important, de compter pour quelque chose ou pour quelqu'un : "J'ai ma place".

Nous avons tous besoin de savoir que nous avons une place dans ce monde et que nous servons un but. C'est souvent dans le monde professionnel que le besoin de sens et d'importance ne sont pas comblés. Anthony Robbins a démontré que majoritairement, la gent masculine cherche plus naturellement à se sentir importante que la gent féminine.

Certaines personnes ne perçoivent pas de manière positive le fait d'avoir besoin de se sentir significatifs à tel point qu'ils finissent par prendre des mesures insensées, telle que se retirer des interactions sociales, alors que d'autres s'entourent de personnes qu'ils considèrent comme moins qualifiées ou moins accomplies pour contraster avec leurs propres réalisations.

Évidemment, aucune de ces deux actions ne sont saines.

Est-ce votre besoin fondamental : Vous êtes motivé par la réussite et vous aimez vous fixer des objectifs et les atteindre. Vous êtes engagé pour une cause ou plusieurs. Les autres vous disent que vous vous démarquez. Vous pouvez être excessivement compétitif, perfectionniste ou dramatique.

Comment satisfaire ce besoin ? : Canailisez votre nature compétitive en apprenant un nouveau sport ou une nouvelle compétence ou en faisant du bénévolat. Travaillez sur vos compétences humaines pour devenir un leader plus complet. Engagez-vous à maîtriser totalement votre profession.

→ **Connexion / Amour :**

Si la connexion/l'amour est notre besoin fondamental alors nous recherchons constamment une relation avec quelqu'un ou quelque chose. Nous comprenons l'importance de l'amour. Cela peut conduire à des relations incroyablement épanouissantes, mais cela peut aussi amener à

renoncer à soi-même afin de prendre soin des autres ou de maintenir un engagement.

L'être humain est un être social et selon le psychiatre et psychanalyste René Spitz : « Les relations sociales sont fondamentales pour le bon développement moral d'une personne ». Et oui, il ne suffit pas de s'alimenter et de bien dormir pour survivre. Spitz a démontré, grâce à des expériences réalisées en orphelinat, que les interactions sociales sont primordiales à notre développement.

Une étude de Harvard, réalisée sur plus de 70 ans, a également démontré que notre bonheur était intimement lié à la qualité de nos relations.

Tony Robbins le répète aussi régulièrement : la qualité de notre vie est entièrement dépendante de la qualité de nos relations. Nous avons tous besoin de nous sentir aimé et d'avoir des liens avec d'autres êtres humains.

Est-ce un besoin fondamental ? : La loyauté et la générosité envers ceux que vous aimez sont vos principales valeurs. Vous donnez facilement et les autres vous trouvent digne de confiance. Vous avez des liens sociaux forts, mais vous pouvez parfois perdre votre sens de l'autonomie et avoir du mal à dire "non".

Comment satisfaire ce besoin : Soyez prêt à être vulnérable et à créer des amitiés plus profondes et plus significatives. Communiquez vos besoins à votre partenaire pour améliorer votre intimité. Atteignez une plus grande spiritualité par la méditation ou le contact avec la nature.

→ **L'évolution (ou la croissance)**

Si la croissance est notre besoin fondamental alors nous nous efforçons d'être toujours meilleur et d'apprendre davantage. Nous sommes très bons dans notre travail et nous faisons d'énormes efforts, mais si nous sommes trop perfectionnistes, nous pourrions négliger le repos dont nous avons besoin, même si nous sommes en général capables d'équilibrer les deux.

Nous avons constamment besoin de grandir, d'évoluer et d'apprendre sur notre environnement et sur nous-mêmes. À chaque instant, notre cerveau

apprend de nouvelles choses de manière consciente ou inconsciente. C'est une question de survie pour lui. Sans ce besoin, nous n'aurions pas survécu jusqu'à aujourd'hui. L'évolution est fondamentale dans notre développement et elle contribue à notre épanouissement.

Est-ce votre besoin fondamental ? : Vous repoussez toujours les limites, qu'il s'agisse des vôtres ou de celles que vous fixent les autres et la société. Vous êtes très indépendant et n'êtes pas attaché aux choses matérielles. Vous pouvez avoir du mal à vous lier aux autres et passer trop vite à autre chose.

Comment satisfaire ce besoin ? : Développez encore plus votre état d'esprit de croissance en vous mettant au défi non seulement d'apprendre, mais aussi de maîtriser réellement une compétence difficile. N'oubliez pas la croissance émotionnelle et spirituelle : examinez vos croyances limitatives, apprenez à contrôler vos émotions et lancez-vous dans la méditation ou l'amorçage.

→ **La contribution : le sens du service, la volonté d'aider, de donner et de soutenir les autres.**

Si la contribution est notre besoin fondamental, nous avons le sens du service et il est important pour nous de donner : de nous-mêmes, de notre temps, du matériel... Nous sommes certainement quelqu'un qui aime offrir des cadeaux. Si nous aimons contribuer, nous faisons probablement une grande différence dans notre communauté.

L'une des clés de la vie et du bonheur est de donner, de contribuer. D'ailleurs, la plupart des textes bibliques y font référence depuis des milliers d'années : "Donnez et vous recevrez".

De nombreuses études ont démontré que le don de soi apporte une satisfaction bien plus importante que la possession. Bien sûr, il est possible de contribuer en donnant de son temps, de son argent ou tout simplement, de ses compétences. Cela peut être quelque chose d'aussi simple que

d'acheter un repas pour une personne sans-abri ou de réserver un pourcentage de ses revenus à une œuvre de charité.

La contribution permet de faire plusieurs choses : dans un premier temps, cela fait ressentir un sentiment d'accomplissement. Deuxièmement, lorsque nous donnons, notre esprit réalise que nous avons assez de ressources pour contribuer et nous éprouvons donc un sentiment d'abondance. Et finalement, en créant ce sentiment d'abondance en nous et notre esprit, nous générons automatiquement l'abondance autour de nous.

Est-ce votre besoin fondamental ? : Vous êtes une personne extrêmement empathique et compatissante. Vous aimez donner et partager ce que vous avez. Vous voulez laisser un héritage. Pourtant, vous pouvez vous épuiser facilement ou vous laisser abuser par les autres.

Comment répondre à ce besoin de contribution ? : La meilleure façon de répondre à ce besoin est de donner en retour. Ne vous contentez pas de rejoindre un groupe de bénévoles, créez le vôtre. Plus la cause vous tient à cœur, plus vous vous sentirez épanoui.

Pour conclure, le classement de ces besoins fondamentaux est différent selon les individus. La façon dont ils sont hiérarchisés selon chacun met en lumière les raisons pour lesquelles nous sommes ce que nous sommes en tant que personne.

Les quatre premiers besoins de la liste ci-dessus forment notre personnalité, tandis que les deux derniers (évolution et contribution) définissent nos besoins spirituels. Les différentes façons avec lesquelles nous choisissons de satisfaire ces six besoins humains sont illimitées : nous cherchons à nous épanouir dans nos relations, nos carrières, nos intérêts personnels, etc.

Comme vous allez utiliser certains des outils mentionnés précédemment pour améliorer ou transformer un ou plusieurs aspects de votre vie, nous vous proposons de décoder ensemble de façon exhaustive les différentes étapes du processus de notre apprentissage. Lorsque vous aurez pris

conscience de ce système, vous aurez le même état d'esprit que la personne de notre premier exemple concernant son apprentissage du mandarin et serez plus motivé pour vos prochains enseignements.

3. Les Systèmes de Représentation VAK

Dans ce chapitre, nous verrons comment les systèmes de représentation nous permettent de mieux comprendre les autres et de communiquer plus efficacement.

Nous traiterons des « accès oculaires », c'est-à-dire comprendre, grâce aux mouvements des yeux, si notre interlocuteur est en train de dire la vérité ou de mentir.

Attention, avec le terme « langage » nous ne nous référons pas seulement à la partie verbale des structures linguistiques, aux mots, mais à tout signal qui passe d'un sujet à l'autre dans le contexte de la communication. En effet, chaque fois que vous communiquez un message, de nombreuses variables entrent en jeu dans la transmission de sens : ce qui est dit, les tons utilisés, les gestes... Ce sont tous des facteurs qui contribuent à la manifestation du degré de cohérence, ainsi qu'à la concordance entre ce que vous dites et ce que vous transmettez.

En effet, la communication va au-delà du sens des mots exprimés et il n'est pas rare de se retrouver dans la situation de transmettre un contenu opposé à ce que l'on est en train de dire. Cela se produit la plupart du temps lorsque votre interlocuteur ressent, même sans le savoir, une incohérence entre les différents niveaux de communication.

Un autre présupposé de la PNL est que nous absorbons les informations par le biais de nos cinq sens, notre système de représentation. Nous voyons, sentons, goûtons, touchons et entendons tout ce qui se passe autour de nous. Nous utilisons aussi ce que l'on appelle le langage sensoriel. Comme mentionné précédemment, le langage ne décrit pas seulement ce qui se passe dans le monde extérieur, mais également ce qui se passe à l'intérieur de nous-même.

Nous entendons par système de représentation, la façon dont le cerveau traite les informations. Vos sens sont des voies d'accès qui permettent aux informations du monde extérieur de former vos pensées. En résumé, les cinq sens peuvent se regrouper en trois catégories essentielles, à savoir les systèmes

de représentation. Selon cette théorie, le processus de transposition, d'élaboration et de production de messages est fortement influencé par l'un des cinq sens qui, en fonction de facteurs biologiques et génétiques, prévaut sur les autres. En fonction du sens qui domine, toute personne pense, parle et agit d'une certaine manière.

Vue = V (visuel)

Ouïe = A (auditif)

Toucher, Odorat, Goût = K (kinesthésique, de « Kinesthetic ») ou (K.O.G.)

La carte que vous créez et modifiez constamment grâce aux informations qui vous parviennent par les cinq sens, est également appelée « Représentation Interne » et affecte le langage avec lequel vous décrivez le monde dans lequel vous vivez.

Si vous pouvez comprendre à quel système de représentation votre interlocuteur appartient, vous serez en mesure d'adapter votre mode de communication au sien, et atteindre ainsi un degré de compréhension et d'implication plus important.

Pour identifier le système de représentation de votre interlocuteur, prêter d'abord attention à son langage verbal. S'il utilise des mots liés au sens de la vue (« *situer la situation* », « *je vois bien ce que tu veux dire* ») il est alors lié au système visuel. L'utilisation des termes liés à la sphère auditive (« *ça sonne bien* », « *je suis à l'écoute* ») indique l'appartenance au système auditif. Ceux qui utilisent davantage de mots liés aux sensations (« *je saisis l'idée* », « *comprendre profondément* ») rentrent dans le système kinesthésique.

Qu'est-ce que ces phrases ont en commun ? En fait, elles décrivent des situations en utilisant les cinq sens de la perception comme outils de référence. Ces outils permettent ainsi de traduire avec précision ce qui se passe dans la tête d'une personne. Une personne qui répond « je vois parfaitement ce que tu veux dire » se représente véritablement l'idée que vous avez formulée.

Une autre personne qui dira d'une idée « qu'elle sonne bien » sera plutôt sensible à l'ouïe, car elle écoute réellement dans sa tête une représentation auditive de l'idée. Que dire d'une personne qui décrit un problème comme étant « lourd », qui la « tire vers le bas » et qui l'empêche de « caresser l'espoir

» d'une solution ? De toute évidence, cette personne est centrée sur les facultés kinesthésiques, c'est-à-dire sur son sens du toucher.

Les personnes visuelles ont tendance à utiliser un ton de voix élevé et un rythme rapide, car les images défilent rapidement dans leur cerveau. Pour les personnes auditives, en revanche, le ton de leur voix est un moyen de donner du soutien, du rythme et de la musicalité aux mots. Ils ont une gestuelle de « chef d'orchestre », moins marquée que celles des personnes visuelles. La posture indique aussi leur propension à l'écoute. Les kinesthésiques, quant à eux, parlent avec un ton de voix bas et un rythme lent, et ils ont une respiration profonde parce que, tout en parlant, ils vivent leurs sensations.

Négliger ces différents schémas sensoriels entraîne des difficultés récurrentes lors d'échanges avec les autres. Par exemple, une personne dira « je sens que je me heurte à une barrière et qu'il m'est impossible de la franchir ». Un communicateur inefficace répondra « oui, je vois ce que vous voulez dire, en ce moment, tout vous semble flou et vous n'avez pas pu trouver de solution claire ». Les gens ont tendance à utiliser leur système de représentation préféré lorsqu'ils interagissent avec les autres.

Si une personne utilise un vocabulaire centré sur le toucher, examinez comment vous pourriez vous harmoniser avec ce style de communication. Vous pourriez répondre « ainsi, vous avez cet obstacle devant vous et vous ne cessez de vous y cogner. Et si vous trouviez un moyen de passer par-dessus cette barrière, les choses seraient beaucoup plus légères. Pensez-vous que j'ai compris ? » En parlant aux autres avec leur propre langage sensoriel, vous renforcez votre aptitude à affecter la personne avec laquelle vous parlez.

Évidemment, chaque personne utilisera une combinaison des trois systèmes : le système d'appartenance est le système prédominant, celui qui caractérise le plus souvent la communication. Un même individu peut en effet utiliser des systèmes différents dans des situations différentes : c'est justement pour cette raison que réussir à trouver le système prédominant est la première étape pour être en phase avec notre interlocuteur. La seconde étape consiste à réussir à modeler notre message, à travers la communication verbale et non verbale, de telle façon qu'il soit en phase avec le sens prédominant de l'interlocuteur.

Vous trouverez ci-dessous une liste de mots qui ont une origine sensorielle. Elle n'est en aucun cas exhaustive, mais elle vous donne un réel aperçu pour

vous permettre de détecter vos préférences sensorielles et celles des autres. Si vous trouvez qu'une personne fait appel à un sens en particulier, cela apporte de bonnes indications sur sa façon de penser.

Si vous aimeriez savoir quel est le sens que vous utilisez le plus, étudiez vos discussions et la façon dont vous parlez, avec un certain recul, pendant 24h. Ou enregistrez-vous.

Sinon demandez l'aide d'un ami objectif, qui ne sera pas influencé par son propre "sens dominant".

VISUEL	AUDITIF	KINESTHÉSIQUE
Je vois C'est clair J'imagine que... Visiblement Objectif Montrer C'est net C'est flou Vert de rage Je garde un oeil sur... Je vais illustrer mes propos ça crève les yeux	J'entends D'accord ça me parle Dire Bien entendu Je m'entends très bien avec... N'écoutant que... ça ne me dit rien C'est inouï ça sonne bien La question que je me pose Il fait la sourde oreille être sur la même longueur d'onde	Je sens Bien dans ma peau Choc Le bon sens ça prend forme Les pieds sur terre Contact ça me touche ça me dégoûte J'ai du chagrin Elle a du flair Il est casse pied Solide comme un roc

Pour vous donnez encore une piste, si je vous demande de penser à un poussin, qu'est-ce qui vous vient à l'esprit en premier ?

Voyons maintenant comment le fait de connaître votre sens dominant peut vous aider quotidiennement à transformer vos expériences vécues.

Le calibrage

En PNL, lorsque nous parlons de « calibrage » nous faisons référence au processus qui consiste à « *apprendre à lire les réactions inconscientes et non verbales d'une autre personne pendant une interaction, en associant les signaux d'accès visibles à une réaction intérieure spécifique.* » (Robert Dilts)

Il s'agit donc d'une analyse attentive des différents langages de votre interlocuteur, afin que vous puissiez adapter votre communication aux informations progressivement acquises. Vous devez avoir une attitude "d'écoute active" qui va au-delà du contenu verbal, en devinant comment, à certaines manifestations non verbales, sont souvent associés un état d'esprit, une pensée, une réaction.

Le calibrage consiste aussi à vérifier la cohérence, ou les éventuels décalages entre les trois niveaux de communication. Il est vraiment important, dans les systèmes de communication plus efficaces, d'aller au-delà des mots qui sont dits, en tenant compte des détails que votre interlocuteur exprime aussi sans le savoir.

Lorsque vous élaborez les informations, vous le faites de manière différente, selon que vos pensées sont formées par des images, des sons ou des sensations. C'est-à-dire, qu'en fonction de ce qui se passe en vous, vous bougez vos yeux dans des directions différentes.

En observant la direction dans laquelle les yeux d'une personne bougent lorsque vous lui posez une question ou que vous lui suggérez de se souvenir d'une expérience, vous remarquerez certains mouvements directionnels qui semblent être liés à son processus de pensée et vous pourrez vous appuyer sur cette information pour avoir des indications sur la manière d'organiser l'information et, par conséquent, sur la façon dont elle agira.

Cela est également valable lorsque nous nous imaginons, nous nous rappelons ou nous nous parlons à nous-même

Ces mouvements sont appelés « signaux d'accès oculaire » dont voici quelques généralités :

- Si le regard est tourné vers le haut, l'œil envoie une impulsion au cerveau qui part à la recherche d'images.
- Si le regard se déplace vers la droite ou vers la gauche, le cerveau accède au système auditif à la recherche de sons ou de mots.

- Si le regard se dirige vers le bas, mon interlocuteur est en train d'éprouver des sensations, ou il est « en train de se parler » à lui-même, il se dit quelque chose, il se pose des questions (dialogue intérieur)
- Le regard vers l'avant indique un processus de visualisation en cours.

4. Rapport, Calque et Coaching

« L'empathie signifie voir avec les yeux d'un autre, écouter avec les oreilles d'un autre et ressentir avec le cœur d'un autre. » - Alfred Adler

Une fois que vous avez compris en profondeur, vous pouvez utiliser le système VAK pour vous mettre en phase avec une personne, pour ensuite « la calquer et la guider ». Dans ce chapitre, vous apprendrez en pratique comment créer une « *relation* » avec votre interlocuteur, en calquant sa communication à travers des mots et des gestes, afin de le guider vers l'action désirée.

La magie du rapport

L'objectif de la communication est de créer une relation (souvent appelée *rapport*, également par les formateurs italiens), c'est-à-dire un climat de confiance et d'influence réciproque, une relation caractérisée par l'harmonie, la synchronisation et l'affinité. Dans une situation de rapport, la communication semble s'effectuer de façon naturelle : les corps et les mots semblent suivre la même musique. Le rapport est essentiel et nécessaire pour établir la confiance entre les interlocuteurs, qui peuvent se sentir libres d'être eux-mêmes.

Le rapport est une profonde sensation de connexion humaine. C'est une relation de synchronisation, de confiance mutuelle et de bonne entente. Les relations sont souvent un processus inconscient. La plupart de ces connexions psychologiques et émotionnelles sont spontanées et aléatoires.

Pour construire une atmosphère de rapport efficace, la PNL a développé certaines techniques, parmi lesquelles le calque (*pacing* en anglais).

Par exemple, imaginez que vous regardiez un groupe de personnes marcher ensemble dans la rue. Vous remarquerez alors que celles qui sont

véritablement en accord marchent au même rythme. Si vous vous approchiez d'elles, vous découvririez qu'elles parlent également à la même vitesse et sur le même ton. Ceci se produit intuitivement, inconsciemment, sous la surface de la conscience.

Dans ce contexte, calquer signifie aller à la rencontre de l'autre personne au point où elle se trouve, en reflétant ce qu'elle sait ou qu'elle suppose vrai, et en s'accordant à certaines parties de l'expérience qu'elle est en train de vivre. Les gens aiment les personnes qui leur ressemblent parce qu'elles se sentent bien avec elles. En effet, essayez de penser à vos meilleurs amis, comment les avez-vous choisis ? Nous les choisissons tous, plus ou moins consciemment, en fonction des caractéristiques communes et c'est sur cette hypothèse que le calque revêt une importance fondamentale.

Développer des relations avec les autres permet de les rendre réceptifs à votre influence et à vos suggestions. Si vous rencontrez quelqu'un et que cette personne pense que vous n'avez rien en commun alors il vous sera très difficile d'avoir un impact significatif sur lui.

En d'autres termes, vous êtes en train de calquer une autre personne lorsque vous êtes en accord ou en harmonie, ou bien lorsque vous avez des ressemblances avec elle. En mettant l'accent sur les traits communs, le calque est une technique extrêmement efficace pour établir un *rapport* avec quasiment tout le monde. Grâce à lui en effet, vous serez en mesure de créer une connexion empathique avec les autres, en instaurant des sentiments de confiance et en les faisant se sentir compris et à l'aise.

Une façon de créer une relation est d'accorder votre attention la plus totale à votre interlocuteur. Cela semble simple, mais beaucoup oublient que c'est fondamental afin de devenir un communicateur efficace. Apprenez à ne pas vous laisser distraire dans une conversation sérieuse. Assurez-vous d'accorder toute votre attention à votre interlocuteur. Tout le monde autour de vous le remarquera et cela renforcera votre impact lors de vos interventions.

Le point positif est qu'il y a de nombreuses façons d'initier un rapport et chacune d'entre elles ajoute une nouvelle dimension à la connexion établie entre vous et les autres. Parlons tout d'abord du rapport auditif, qui consiste

à ajuster votre ouïe pour vous connecter totalement à l'autre grâce au son. Dans la société actuelle, n'importe quelle activité dans n'importe quel domaine implique le besoin, à un moment ou à un autre, de rentrer en communication avec nos pairs.

Aujourd'hui, les technologies telles qu'internet et les smartphones nous permettent d'échanger avec des personnes du monde entier. Il se pourrait même que vous réalisiez vos meilleures connexions par téléphone ou grâce aux logiciels de visioconférence comme Skype ou Zoom. Pour établir ce rapport auditif, à distance, il est encore plus important de se concentrer sur les mots prononcés. Si vous prêtez vraiment attention, vous pourrez déduire bien plus d'informations que celles que vous entendez.

D'ailleurs, vous l'avez probablement constaté à maintes reprises, nous sommes en mesure de « voir » le sourire d'un interlocuteur au téléphone, parfois aussi de dire s'il est assis, debout ou en train de se déplacer. Nous pouvons même noter son humeur, et ceci sans aucune information visuelle. Ne vous est-il jamais arrivé de parler à quelqu'un et de savoir immédiatement que quelque chose n'allait pas ?

Vous ne devez pas oublier qu'en retour, vos interlocuteurs ont le même sens intuitif concernant votre voix et ce qui transparaît. Vous voulez transmettre un message authentique et clair. Pour y parvenir, vous devez rapidement établir une connexion solide avec votre interlocuteur. Une des méthodes est d'harmoniser votre voix à la sienne, c'est-à-dire d'adopter le même rythme, le même ton et le même style de discours.

Voyons cela plus en détail.

Comment effectuer le calque

Avant de rentrer dans les détails pratiques, il est nécessaire d'apporter une précision. Le terme français « calque » ne décrit pas de manière assez complète la richesse de la signification du terme anglais *pacing*. En effet, ce dernier inclut un sens de « synchronisation » plus important entre deux sujets, de niveau presque rythmique et musical, tandis que dans la traduction « calque », l'impression qui en dérive est presque « d'une copie », où la personne qui calque perd sa propre autonomie pour effectuer une reproduction mécanique et impersonnelle, pas du tout fonctionnelle.

“La similitude appelle la similitude”. L'être humain recherche et est attiré par la similarité. Souvent, le fait d'avoir un point en commun peut ouvrir les portes d'un rapport profond et efficace. Dans une pièce avec des centaines de personnes différentes, il est beaucoup plus probable que deux professionnels qui font le même travail ou qui s'habillent de façon semblable, s'assoient l'un à côté de l'autre et entrent en relation. Parallèlement, ceux qui parlent la même langue seront statistiquement plus enclins à dialoguer, à la différence de personnes provenant de pays différents, comme il est également vrai que des personnes en symbiose ont tendance à prendre la même posture contrairement aux sujets qui sont en désaccord et prennent des positions diamétralement opposées.

Chaque individu choisit les personnes qui font partie de son existence en fonction de leur similarité avec sa façon de faire ou de penser, avec sa façon de voir les choses au niveau superficiel et profond, au nom d'un partage de croyances ou de valeurs dont on prend plaisir à parler lors de l'interaction. Le calque est donc une action entreprise, consciemment ou inconsciemment, pour mettre en valeur ce qui existe de similaire entre deux ou plusieurs sujets qui communiquent.

Comment mettre en place un calque efficace ? Il existe de nombreuses façons de « calquer » une personne, au moins autant que les signaux conscients et inconscients que celle-ci envoie au cours d'une communication.

“Vous pouvez calquer son humeur, son langage corporel et ses habitudes de conversation (qui contiennent la vitesse à laquelle on parle, le ton employé et le volume, les mots, les phrases et les images qu'une personne utilise) ; vous pouvez calquer ses croyances et ses opinions, et même ses habitudes respiratoires. » - Robert Dilts

Calque verbal

Bien que la composante verbale ait un impact mineur par rapport à la composante non verbale, cette dernière a également une influence considérable et peut être copiée pour établir un rapport. Pour ce faire, on

peut copier les expressions que la personne utilise plus fréquemment, ou répéter les derniers mots prononcés par la personne sous forme de question.

Les gens vous permettent aussi d'établir une connexion avec eux grâce au vocabulaire descriptif qu'ils utilisent. Alors qu'il existe des dizaines de milliers de mots dans la langue française, la plupart d'entre nous n'en utilisons couramment qu'un faible pourcentage. Nous avons tendance à nous concentrer sur les mots auxquels nous prêtons une véritable signification, des mots qui correspondent à notre perception de la réalité.

Important : les mots doivent être les mêmes. C'est justement l'utilisation de ces mêmes mots qui vous permet de vous rapprocher de la même représentation interne de votre interlocuteur. Dans le calque verbal, il est donc essentiel d'identifier également le système de représentation prédominant chez l'autre.

Par exemple, que pouvez-vous observer dans le dialogue suivant ?

A. écoute, on ne peut pas continuer comme ça ! Si seulement tu m'écoutais de temps en temps...

B. Ecoute, il faut être clair : je ne vois pas d'avenir entre nous !

A. J'ai déjà entendu ça !!

B. Si seulement tu t'étais concentré sur ce que tu veux, tu verrais que je veux la même chose...

Si pour une quelconque raison on ne veut pas calquer en utilisant les mêmes mots, il suffirait qu'au moins un des deux sujets fassent un pas vers l'autre, en utilisant le même système de représentation. Par exemple, B (le visuel) aurait pu changer ses mots pour mieux les adapter à A (l'auditif).

Évidemment, le calque ne résout pas automatiquement tous les désaccords : il permet tout de même de se rapprocher d'un terrain d'entente en éliminant les éléments de contraste et en valorisant ce qu'il y a de semblable entre les deux sujets qui communiquent.

Grâce à cette méthode, l'interlocuteur aura vraiment l'impression que vous comprenez ce qui est important à ses yeux, que vous êtes à l'écoute de ses

besoins et de ses désirs les plus profonds. Une fois de plus, cela ajoute une dimension supplémentaire dans le rapport.

Calque paraverbal

Le ton de voix est un des facteurs plus importants auxquels nous réagissons parce qu'il est étroitement lié à notre état émotionnel. En écoutant le ton de voix et le rythme d'une personne, il est possible de s'adapter à sa musicalité linguistique. Il n'y a rien de plus dérangeant pour une personne qui parle très rapidement que de dialoguer avec quelqu'un qui parle très lentement (et vice-versa).

Comme le dit Robert Dilts plus haut, un autre moyen, plus subtil mais non moins efficace, est de vous synchroniser avec le rythme respiratoire d'une personne. Si elle soupire, attendez quelques instants et soupirez à votre tour. Prenez garde, utilisez ces techniques pour créer un rapport naturel. Si la personne soupçonne que vous la mimez, vous en diminuerez l'effet.

Calque non verbal, appelé également *mirroring*

Dans le cas où votre interlocuteur a une certaine posture, vous pouvez subtilement prendre la même pose au bout de plusieurs secondes. C'est ce qu'on appelle « l'effet miroir » (ou *mirroring*). Il consiste à refléter le même langage non verbal de l'interlocuteur, comme si ce dernier se retrouvait face à un miroir (en anglais *mirror*). Nous pouvons créer une forte connexion en calquant des éléments tels que la posture, la gestuelle, les expressions faciales, l'inclinaison de la tête. Cela rajoute la dimension supplémentaire de « rapport visuel ».

Lorsque vous utilisez correctement l'effet miroir, les gens se sentent naturellement plus à l'aise. Vous leur transmettez le message suivant : « je suis comme vous », et vous offrez ainsi à votre interlocuteur un sentiment de sécurité. Quelqu'un qui se sent en confiance baisse plus facilement sa garde. Cela contourne également les barrières de résistance, vous permettant ainsi de l'influencer profondément (et éthiquement). Ceci est un réel facteur de réussite. Chaque personne est singulière, motivée par ses propres intérêts, passions, désirs et imperfections. Le fait de lui donner la possibilité de révéler cette singularité facilite grandement l'interaction.

Par exemple, si votre interlocuteur a les bras croisés, vous pourriez vous aussi les croiser ; ou bien si lorsqu'il est assis, il a le dos incliné vers l'arrière, vous pourriez ajuster votre corps entier, ou seulement une partie, et vous incliner vers l'arrière.

Il faut dire que chacun met déjà en œuvre le calque sans le savoir, en s'accordant avec les personnes de son entourage. Donc, vous appliquez déjà la PNL, seulement, vous ne vous en rendez pas compte. Maintenant que vous en êtes conscient, utilisez-la à votre avantage, afin de créer une harmonie et une complicité avec le plus grand nombre de personnes possible. Commencez à vous entraîner, en vous concentrant sur le fait de calquer un seul élément par semaine. Par exemple, pendant la première semaine vous pourriez vous limiter à remarquer et à calquer le son de la voix. La semaine suivante, la vitesse de parole et la posture dans la semaine qui suit et ainsi de suite...

Il est bon de rappeler de faire également en sorte que le calque paraisse le plus naturel possible. Pour ce faire, ne changez pas instantanément votre comportement lorsque celui de votre interlocuteur varie. Faites-le de manière naturelle, progressive et discrète en attendant quelques instants avant de le calquer. Il est important de ne pas exagérer ou de singer les personnes de façon ostensible. Évitez également de copier les erreurs de prononciation, les accents locaux et les tics nerveux.

Calquer les modèles de notre interlocuteur ne nous permet pas seulement de créer une symbiose ou de lui communiquer notre similitude... Calquer l'interlocuteur de façon minutieuse nous permet littéralement d'entrer dans son monde, en captant les nuances et en parvenant à deviner beaucoup plus de ce que nous avons l'habitude de considérer comme possible.

Pour prendre conscience de vos capacités intuitives, essayez de faire ce simple exercice à deux. Mettez-vous l'un en face de l'autre, en position debout ou assise, et décidez qui des deux fera le calque de l'autre. Le calque doit être effectué de façon approfondie : une façon simple de procéder est de passer en revue toutes les parties du corps de l'autre personne (de la tête aux pieds ou vice-versa) et d'affiner progressivement les parties de son

propre corps pour refléter les caractéristiques plus subtiles. Il est également important de faire correspondre la respiration, tant en rythme qu'en profondeur, à d'éventuels autres mouvements du corps et expressions du visage.

Une fois dans la peau de l'autre et après y être resté pendant deux minutes, vous pouvez essayer de deviner quelles sont les sensations, les pensées et les émotions de l'autre personne. Une indication est de laisser circuler les pensées et les intuitions, sans essayer de trouver nécessairement une logique complète et sans les développer rationnellement, mais en les laissant circuler librement.

Il est également important de calquer les intérêts et les valeurs de l'autre. Il est nécessaire de montrer une attention sincère envers les intérêts de la personne en face de nous, en stimulant l'autre personne à nous en parler grâce à nos questions. Nous imaginons vouloir comprendre les détails et les nuances, en interagissant activement pour comprendre toujours davantage ce que peuvent vouloir dire ces intérêts. Nous nous engageons à comprendre ce qui est important pour l'autre : quels principes forment la base de sa vie, de ses relations et de ses croyances plus profondes ?

Un autre exercice à faire si vous n'avez pas de partenaire avec qui vous exercez. Rendez-vous seul dans un lieu public (place de village, supermarché ou centre commercial).

Examiner les groupes de 2 personnes ou plus.

Noter leur langage corporel : est-ce qu'elles se parlent face à face, côte à côte, est-ce qu'elles se penchent en avant ou en arrière ? Comment sont leurs épaules, en avant, en arrière, crispées ?

Noter les différences et les similitudes, sont-elles en décalage ou en synchronisation ?

Est-ce qu'elles parlent au même rythme, est-ce qu'elles respirent en même temps ?

Prenez note de tout schéma de comportement que vous aurez remarqué.

Comment mettre en pratique vos conclusions ?

Que pourriez-vous faire cette semaine qui aurait un impact positif ?

Que se passe-t-il après le calque ?

Après avoir créé une atmosphère de confiance grâce à la technique du calque, il est temps de « guider » votre interlocuteur dans la direction que vous souhaitez (nouvelles façons de penser, points de vue différents, en considérant aussi d'autres cartes mentales et pas seulement la vôtre). La phase de coaching est d'autant plus efficace si vous avez réussi à instaurer une relation de confiance et de compréhension lors de la phase précédente.

En quoi consiste le « coaching » ?

“Calquer c’est faire quelque chose de similaire à ce que fait l’autre personne ; guider c’est faire quelque chose de différent de ce qu’elle fait. » - Jerry Richardson

Au cours de cette étape, je devrais prendre les rênes de l’interaction et la diriger de façon consciente, en aidant l’interlocuteur à se rapprocher de votre point de vue. Grâce à l’état de la relation dans laquelle vous vous trouvez en ce moment, il est possible de lui présenter des perspectives qu’il n’aurait probablement pas accueillies avec la même réceptivité et d’ouverture d’esprit.

Pour aider les gens, en fait, il faut tout d’abord entrer dans leur monde, celui que l’on a jusqu’à présent appelé « calque ». Une fois entré dans ce monde, lorsque nous sommes en « résonance » avec l’autre personne et lorsque nous partageons sa vision en copiant son état, à ce moment-là, il est possible de guider l’interlocuteur vers des chemins différents.

En fin de compte, calquer et guider signifient enrichir votre interlocuteur, en lui donnant l’occasion d’évaluer des perspectives et des scénarios qui sortent de sa façon habituelle d’agir et de penser.

5. Pattern et Interruption d'un schéma

Dans la communication, il existe des éléments qui détruisent la relation et d'autres qui, au contraire, la stimulent. Dans ce chapitre, nous verrons la différence entre les « mots OUI » et les « mots NON ». Vous aurez l'occasion de découvrir la signification et l'importance du « pattern ». Enfin, vous comprendrez ce qu'est l'interruption d'un schéma et comment vous pouvez l'appliquer à votre communication.

Mots OUI et Mots NON

Il existe des expressions qui favorisent la création de rapports et d'harmonie, et des expressions qui nuisent à l'efficacité de la communication entre deux ou plusieurs locuteurs. Par exemple, les conjonctions adversatives, en linguistique, mettent en relation des mots et des phrases en les opposant, et sont *grosso modo* les suivantes : mais ; cependant ; en revanche ; plutôt ; pourtant ; d'autre part ; sauf que ; malgré, etc.

Elles sont fréquemment utilisées, consciemment ou non, créant une très forte opposition entre les personnes, et nient ce qui a été précédemment énoncé par l'interlocuteur.

Par exemple, essayez d'écouter le dialogue suivant entre deux personnes. Que remarquez-vous en particulier ?

A. à la fin, tout le film tourne autour de l'amour du personnage pour la fille brune.

B. Mais non... Il est amoureux de la blonde, il se suicide après qu'elle l'ait quitté !

A. Mais alors tu n'as rien compris... C'est un amour obsessionnel, même s'il est superficiel !

B. Mais je voulais dire ça, mais c'est avec le départ de la blonde qu'il s'effondre !

A. Ok, mais ce qui le met en crise c'est toujours l'indifférence de la brune...

B. Oui, mais...

Les mots "NON" interrompent le flux de la communication : ils représentent un constant « *ctrl+alt+canc* » appliqué à la communication dans le monde réel, un retour continu à la case départ.

Personne n'aime qu'on lui dise NON, donc, pourquoi continuer à le répéter ? Dans une conversation, il vaut mieux éviter toutes les conjonctions adversatives et les négations. Dès que vous vous trouvez plongés dans une conversation avec quelqu'un, faites attention aux expressions qui sont utilisées par vos interlocuteurs (y compris vos propres mots). La prise de conscience est le premier pas vers le changement.

Vous trouverez ci-dessous, certains exemples d'expressions linguistiques qui facilitent le dialogue et d'autres qui, en revanche, le bloquent :

Expressions qui bloquent le dialogue :

Non

Problème

Il/Elle n'a pas compris

Il faut que tu le fasses

Ce n'est pas vrai

Malheureusement

Jamais

Coûts

Je t'ai dit que

C'est comme ça !

C'est la loi !

Expressions qui ouvrent le dialogue :

Oui

Je ne me suis pas expliqué

Il est également vrai que

Opportunité

Ce serait mieux si

Parfois

Quelques fois

Je te disais

Il y a des règles

Investissement

Interruption du schéma

Presque toutes les personnes suivent des habitudes, des routines, et, en fin de compte un modèle organisé ou rationnel de pensée et de comportement, qui en PNL appelle un « pattern ». Lorsque ce schéma récurrent est brusquement brisé, cela crée un sentiment de forte confusion.

La technique de l'interruption de schéma tire parti de cette règle en brisant une habitude ou un état émotionnel profondément ancré chez une personne, dans le but de la faire évoluer vers un état plus positif et valorisant (si elle est utilisée de manière éthique...). L'origine de cette technique est attribuée à Milton Erickson, le père de l'Hypnose thérapeutique

Parfois, un schéma de comportement peut être si profond et si fermement conditionné dans le système d'une personne, qu'il crée une résistance et une obstruction surprenantes au processus de changement. Au lieu d'affronter cette résistance de front, vous pouvez utiliser une interruption du schéma pour « briser les jambes » de la résistance et la faire vaciller pendant une

période de temps appropriée, afin que vous puissiez guider le changement de votre interlocuteur avec efficacité.

Prenons un exemple. Imaginez que vous vous rendiez au travail en voiture le matin. Si vous êtes comme moi, vous empruntez toujours le même itinéraire entre votre domicile et votre bureau. Nous sommes comme des singes : complètement influencés pour répéter les tâches de la même manière chaque fois.

L'aspect positif est que cela est économique du point de vue de notre cerveau. Il n'a pas à réfléchir ou à se soucier de trouver le chemin. Vous êtes en pilote automatique, vous disparaîsez dans vos pensées et, inconsciemment, votre cerveau s'occupe de tout pour vous.

Et ainsi, vous êtes en train de conduire le long de la route, rêvant les yeux ouverts du soleil et des vagues, et vous claquez des doigts pour appeler le serveur qui vous amène immédiatement un...

BOOM !

Juste devant vous, un arbre géant tombe sur la route, bloquant complètement votre chemin. Vous ressentez un coup de frein et votre voiture s'arrête brutalement pendant que les pneus tentent de s'accrocher à la route. Et pendant quelques minutes, vous n'avez absolument aucune idée de ce qui s'est passé ou de ce que vous êtes en train de faire.

Maintenant, votre inconscient ne sait pas comment réagir. Il est temporairement désorienté. Il attend des consignes de votre cerveau conscient ou (attention) de **quelqu'un qui est conscient**.

Les interruptions du pattern sont vraiment utiles car elles secouent les pensées et les actions habituelles d'une personne et elles ouvrent la possibilité que quelque chose de nouveau se produise. Il s'agit d'une partie importante du processus de changement. De toute évidence, il est plus facile d'influencer et de réorienter un schéma instable qu'un schéma rigide, qui se répète depuis des années.

Lorsqu'un schéma est complètement interrompu, la personne se retrouve sans étape suivante dans son processus de pensée ou de comportement et est évidemment ouverte à toute étape suivante offerte par la situation.

En d'autres termes, la personne dont le schéma est interrompu devient fortement influençable.

L'interruption en pratique

Notre inconscient excelle dans l'exécution automatique des schémas ou des programmes. Cela libère nos ressources conscientes, afin de nous permettre de réfléchir à d'autres questions pendant que nous réalisons certaines activités inconsciemment.

Parfois, cela peut poser problème lorsque vous essayez de changer vos propres schémas habituels de pensée, d'émotion ou de comportement, ou ceux de quelqu'un d'autre. Vous voulez changer, mais votre inconscient continue de faire la même chose encore et encore.

Donc que pouvez-vous faire ?

Voici le principe essentiel qui vous permet d'apporter des changements à votre comportement :

L'inconscient n'est pas efficace pour prendre des décisions. Cette capacité appartient à l'esprit conscient.

Et c'est là que réside le pouvoir d'interrompre un schéma.

Pour forcer l'inconscient à passer en « mode attente de décision », vous devez littéralement le perturber. Vous devez interrompre le flux habituel de la façon dont se déroulent les choses et l'obliger à se demander « *et maintenant ?* ».

Et c'est au moment de l'interruption du schéma que vous pouvez introduire des changements dans la programmation de l'inconscient. Lorsque l'inconscient vous demande « *Que veux-tu que je fasse maintenant ?* », à ce moment-là, il y a de la place pour insérer de nouvelles consignes.

Par exemple, lorsqu'une personne pleure et qu'elle se trouve visiblement dans un état mental triste et négatif, cela peut signifier deux choses : 1) il s'agit d'un état cathartique, où la personne souffre mais prend conscience de quelque chose ; 2) il peut s'agir d'une simple scène de pleurs, un ensemble de plaintes constamment répétées chaque fois qu'un problème se présente.

Le premier cas est positif, tandis que la scène de pleurs en elle-même est inutile, elle représente seulement un état d'affaiblissement. La personne se retrouve enfermée et bloquée dans un certain schéma de pensée et de comportement, dont elle n'arrive pas (ou ne veut pas) sortir. Et c'est dans des cas comme celui-ci que la technique de l'interruption de schéma se révèle utile et efficace.

En particulier, les deux façons les plus efficaces pour créer une interruption de schéma sont :

- Exploiter la physiologie : amener la personne à faire quelque chose, à bouger son corps, à changer de posture ou de position. L'émotion est une énergie en mouvement ; lorsque nous bougeons notre corps, nos émotions changent inévitablement.
- Détourner l'attention : posez une question qui détourne l'attention de la personne vers autre chose, en lui demandant quelque chose à laquelle la personne ne s'attend absolument pas. Quand il se passe quelque chose d'imprévisible et de spontané, le cerveau traverse un moment de confusion, grâce auquel vous pourrez guider les émotions de la personne dans la direction souhaitée.

Deux exercices à explorer

Exercice 1 – Interrompre votre schéma

Choisissez un comportement que vous désirez changer, et que vous exécutez automatiquement en temps normal, sans réfléchir. Observez comment ce schéma est exécuté, quel est son cheminement.

Créez une interruption qui n'a rien à voir avec le comportement. Si vous vous rongez les ongles, l'interruption du schéma pourrait consister à sauter de haut en bas ou à frotter le nez intensément. Si vous mangez à chaque fois que vous regardez la télé, l'interruption du schéma pourrait être de penser à une bouse de vache chaque fois que vous ouvrez votre réfrigérateur.

Trouvez une interruption qui vous fera sursauter comme si un arbre tombait juste devant votre voiture.

Lorsque vous remarquez le pattern en cours d'exécution, utilisez constamment votre interruption et observez ce qu'il advient du schéma.

Exercice 2 – Interrompre le schéma de quelqu'un d'autre

Observez quelqu'un qui a un schéma habituel avec lequel vous aimeriez vous exercer.

Créez une interruption de schéma spécifique. Par exemple, si votre mère ou votre femme mange du beurre tous les matins, sans y penser, utilisez du colorant alimentaire bleu pour changer la couleur du beurre. Si votre enfant est curieux de jouer avec les prises électriques, gardez des ballons à portée de main ; faites-les exploser à chaque fois qu'il s'approche d'une prise et observez ce qui arrive à son schéma.

6. Le Langage du corps

Il est essentiel de comprendre les bases du langage corporel afin d'analyser et de comprendre votre interlocuteur. Dans ce chapitre, vous découvrirez comment reconnaître les signaux subliminaux, c'est-à-dire ceux du refus, du rejet de tension et de la satisfaction. De plus, vous apprendrez à étudier et à reconnaître les significations des micro-expressions faciales en vous appuyant sur les recherches de Paul Eckman.

Le langage du corps

Le corps parle et dit tout un tas de choses, mais souvent, nous ne savons pas l'interpréter. Souvent, nous ne sommes même pas conscients des messages que nous émettons à travers notre corps, notre posture, nos gestes. Mais, inconsciemment, nous sommes habitués à reconnaître les signaux des autres et à nous comporter en conséquence. Cette capacité est le fruit de milliers d'années d'évolution dans l'histoire de l'humanité.

Pourquoi parler de langage corporel dans le contexte de la PNL ? Parce que la Programmation Neurolinguistique est une discipline qui inclut différentes techniques, lesquelles, nous aident à prendre davantage conscience de nos comportements, de façon à améliorer notre vie et nos relations. De plus, se connaître soi-même nous aide à mieux connaître les autres, de comprendre leur façon d'agir et de communiquer de façon efficace. Une grande partie de la communication est interprétée à travers le langage paraverbal et non-verbal, utile pour comprendre ce que notre interlocuteur veut dire, surtout lorsque le langage verbal n'est pas clair. Pour cette raison, il devient important d'apprendre à gérer le langage corporel, afin que notre message arrive de manière plus fonctionnelle et efficace, ainsi que d'interpréter ce que notre interlocuteur nous communique à travers ses expressions, les mouvements de ses yeux, la posture qu'il adopte, et à travers tous ces gestes qui, souvent involontaires, deviennent plus significatifs que les mots.

La Proxémie

Cette discipline traite des messages que notre corps transmet, en nous situant dans l'espace qui nous entoure par rapport aux choses et aux personnes. Edward Hall, l'anthropologue qui a inventé le terme "proxémie", la définit comme « *l'étude de la manière dont l'homme structure inconsciemment les micros-espaces – les distances entre les hommes pendant qu'ils effectuent leurs opérations quotidiennes, l'organisation de l'espace dans sa propre maison et dans d'autres bâtiments, et enfin la structure de ses villes.* »

La façon dont vous occupez l'espace qui vous entoure révèle beaucoup de choses sur votre statut, votre personnalité et votre état d'esprit.

Edward Hall a décrit 4 types de distance interpersonnelle :

DISTANCE INTIME (de 0 à 45 cm) : elle implique un haut degré d'implication car toutes les perceptions sensorielles sont accentuées. À cette distance, la voix devient un murmure et sert surtout à faire naître des émotions et des sentiments chez l'interlocuteur.

DISTANCE PERSONNELLE (de 45 à 120 cm) : elle représente notre « bulle » personnelle qui ne peut être rompue que par une personne intime telles un proche, tandis qu'elle n'est pas franchie par des inconnus.

DISTANCE SOCIALE (de 120 à 360 cm) : c'est la distance utilisée au travail, où l'on traite des affaires sociales et des réunions occasionnelles, où se déroulent des rencontres formelles ou de brèves conversations.

DISTANCE PUBLIQUE (plus de 3,5 m) : celle où la voix est forte et le contenu est formel. Il y a assez d'espace pour pouvoir réagir instinctivement et efficacement à une menace extérieure.

Ces préférences sont fortement influencées par le contexte, l'éducation, les habitudes et les traits de personnalités. Les introvertis auront tendance à être légèrement plus distants que les extravertis ; les enfants ont des distances plus réduites ; les personnes qui vivent dans de grands espaces auront tendance à avoir une plus grande distance avec leurs interlocuteurs, tandis que ceux qui vivent dans les villes et les grandes métropoles auront tendance à réduire les distances.

Les populations d'Europe du Nord et d'Amérique du Nord gardent de plus grandes distances que la population latine. En France aussi, il peut y avoir des différences significatives entre le nord et le sud.

Comment pouvons-nous donc comprendre quelle est la bonne distance à avoir lorsque nous interagissons avec d'autres personnes ?

La PNL est aussi utile dans ce cas, grâce à la capacité de savoir « refléter » l'interlocuteur. Les distances ont tendance à se réduire spontanément lorsque nous sommes avec quelqu'un qui présente des traits de personnalité, un statut social ou une situation économique similaires aux nôtres.

Plus les distances se réduisent et plus nous nous dirigeons vers une communication « empathique ». En revanche, lorsque nous dépassons la distance optimale, en envahissant l'espace de l'interlocuteur, nous entrons dans un anti-rapport, peut-être même avant d'avoir commencé à parler.

Si nous avons “franchi” le seuil, notre interlocuteur fera un ou plusieurs des gestes suivants :

Il détournera le regard

Il placera des barrières entre nous (un journal, un sac, ses bras)

Il reculera

Il orientera son corps dans une autre direction

Il fera un geste de fermeture

D'ailleurs, essayez de penser à ce qui se passe lorsque vous vous trouvez dans un ascenseur rempli de gens. Comment les gens se comportent-ils habituellement ? Dans ces circonstances, la plupart des personnes sont très gênées et essaient de surmonter ce sentiment en se réfugiant dans un coin, dos au mur, en concentrant leur attention (et leur regard) sur la plaque qui indique la capacité maximale en termes de personnes et de poids, ou en fixant les boutons de l'ascenseur avec les lumières des différents étages qui s'allument séquentiellement.

Cela arrive un peu à tout le monde parce que notre distance intime est « envahie ». À chaque fois que quelqu'un que nous ne « percevons » pas comme intime envahi notre espace plus personnel, nous nous sentons mal à l'aise et nous avons tendance à nous en éloigner.

La personnalité influence aussi les distances.

Les personnes qui gardent des distances plus « importantes » que la moyenne ont tendance à peu regarder dans les yeux, à peu toucher les autres et à ne pas apprécier les accolades des autres. Inversement, celles qui gardent des distances plus réduites auront tendance à établir un contact visuel prolongé et à toucher souvent l'interlocuteur pendant la conversation.

Essayez d'observer et de comprendre les préférences de votre interlocuteur, et respectez les distances. Je vous rappelle que notre objectif est d'avoir de meilleures relations et des résultats plus satisfaisants. Et respecter les préférences de votre interlocuteur est une étape essentielle afin d'atteindre cet objectif.

Décrypter les gestes des mains et les mouvements de la tête

En général, les mains sont une partie gestuelle très forte de notre corps. Souvent, les gens ne veulent pas durs ou agressifs en public, mais si vous dirigez votre regard vers leurs mains, vous pourrez observer qu'ils serrent le poing, qu'ils font le signe de « stop » avec la paume de leur main tournée vers le bas, ou qu'ils gesticulent passionnément pendant qu'ils discutent au téléphone. Dans ces circonstances, il n'est pas nécessaire d'être un expert de langage corporel pour comprendre l'atmosphère de l'interaction ou de l'appel.

Les mains peuvent être immobiles ou en mouvement ; cachées ou bien visibles ; les poings fermés ou ouverts. Lorsque nous sommes à l'aise, les mouvements de nos mains ont tendance à être plus marqués et plus fréquents, en revanche lorsque nous sommes sous tension, ils auront tendance à diminuer.

Les personnes qui mettent leurs mains dans les poches postérieures de leur pantalon tentent de cacher leur attitude dominante. Il s'agit d'un signal d'agressivité caché.

Si les mains sont derrière le dos, sous la table ou cachées de quelque manière que ce soit, cela signifie que la personne ne dévoile pas complètement. Dans le contexte de la séduction, surtout si c'est une femme qui a les mains derrière le dos, cela pourrait communiquer une disponibilité ou de l'intérêt à l'égard de l'interlocuteur.

Tourner sa paume vers le bas peut être considéré comme un geste autoritaire : vous donnez un ordre. Garder ses pouces en l'air est un signe de domination, de supériorité et, parfois, d'agressivité. Ce n'est pas pour rien que dans la Rome Antique, le pouce levé de l'empereur déterminait sa volonté de gracier ou non les gladiateurs. Si garder ses mains complètement dans la poche peut être un signe de timidité, il suffit de sortir le pouce de sa poche pour inverser complètement le message.

Si les mains ouvertes et la paume vers le haut sont le principal signal de disponibilité, à l'inverse, les poings fermés nous révèlent que la personne est prête à attaquer verbalement. Si la personne serre le poing et regarde autour d'elle, cela signifie que l'agressivité est dirigée vers le sujet de la conversation ou vers vous-même. À l'inverse, si elle serre le poing et vous regarde droit dans les yeux, l'agressivité dépasse le sujet de la conversation et devient « personnelle ».

Lorsque nous nous frottons les mains rapidement et vigoureusement, cela signifie que nous sommes contents et satisfaits. À l'inverse, lorsque nous ressentons de la culpabilité, nos muscles ont tendance à inhiber le geste en le ralentissant. Le geste « rapide » est presque totalement inconscient, mais lorsque le geste ralentit, cela signifie qu'il y a un filtre mental ou un éventuel conflit intérieur.

La position et les mouvements de la tête jouent également un rôle important dans le langage corporel.

Tandis que la tête droite communique le fait d'être sûr de soi, en donnant parfois un air sérieux et autoritaire, la tête inclinée communique une attitude amicale et réceptive.

Lorsque quelqu'un incline la tête pendant que vous êtes en train de lui parler, cela signifie qu'il est en train d'écouter vos mots. En revanche, si l'autre personne incline la tête pendant que nous lui posons des questions,

cela signifie qu'elle est en train d'étudier la réponse à nous donner. Incliner la tête est donc un geste particulièrement important pour signaler aux autres que nous les écoutons vraiment.

Se gratter les oreilles est un geste qui peut indiquer un manque de confiance en soi ou d'assurance. Si notre interlocuteur, pendant qu'il nous écoute, se "gratte" souvent derrière l'oreille, cela peut signifier qu'il ne croit pas un seul mot de ce que nous sommes en train de lui dire.

Maintenant, prenons en considération comment notre nez entre en jeu dans le langage corporel. Le fait que quelqu'un se touche le nez pendant une conversation peut être un signal qu'il est probablement en train de nous cacher quelque chose. Dans ce cas, il aura tendance à se gratter le nez à plusieurs reprises tout en répondant à des questions sur un sujet précis (sur lequel il ment probablement). Le nez est très riche en terminaisons nerveuses et chaque fois que nous mentons, nous créons une « dissonance cognitive » qui déclenche différentes impulsions neurologiques qui sont transmises directement au nez.

Si une personne dilate les narines comme un cheval nerveux, elle est probablement en colère, exaspérée ou embarrassée par quelque chose. Plisser le nez indique, en revanche, que le sujet est dégoûté par une certaine situation. Plus les rides qui se forment sous les yeux à cause du nez plissé sont marquées, plus le sentiment de dégoût que l'individu ressent est important.

Les micro-signaux

Maintenant, examinons en détail trois catégories de micro-signaux :

- REFUS
- TENSION
- APPRÉCIATION

La première catégorie est celle du refus et de la fermeture.

Les micro-signaux suivants transmettent le refus vers la personne ou l'objet de la conversation. Ils se manifestent à travers les comportements suivants :

- Éloignement, c'est-à-dire lorsque la personne se décale vers l'arrière ou recule simplement son buste ou sa tête si elle est assise.
- Le froncement de sourcil
- Les bras et les jambes croisés : dans le cas des jambes, le fait qu'elles soient croisées n'indique pas nécessairement une fermeture, il faut également faire attention au côté vers lesquelles elles sont tournées. En ce qui concerne les bras, pour certains, cela peut représenter une position habituelle et confortable, même si ce n'est pas une posture naturelle.

Passons maintenant à la seconde catégorie, la tension, qui peut être le préambule d'un état aussi bien positif que négatif. Voici une liste des signaux typiques de cette catégorie :

- Balancer une jambe (ou les deux)
- Bailler
- Tapoter des mains sur les jambes
- Tripoter rapidement ses cheveux, stylos, boucles d'oreilles, etc...
- Se gratter les bras et les mains
- Déglutir
- Souffler
- Se racler la gorge
- Transpirer de manière visible
- Rougir
- Se ronger les ongles
- Pleurer/rire hystériquement
- Soupirer
- Présenter des tics nerveux
- Bégayer

La troisième catégorie est celle de l'appréciation. Il s'agit de signaux du plaisir, présents dans chaque type de relation personnelle et professionnelle. Ils montrent aussi une grande attention ou un grand intérêt envers un sujet.

- Rapprochements, et signaux d'ouverture à l'écoute attentive; caresser les bras, les mains, les jambes et les épaules ; et expressions du

visage.

- Caresser ses cheveux et les mettre derrière l'oreille, les mettre en avant ; ajuster sa cravate.
- Pupilles dilatées, inclinaison et présentation du cou à 45°, se mordre les lèvres, en particulier la lèvre inférieure ; toucher/caresser sensuellement des objets comme les verres, les bouteilles, les stylos ; « toucher » les vêtements de l'autre pour chercher un contact physique.

Tous ces signaux peuvent être identifiés non seulement dans une relation amoureuse d'un couple, mais aussi pendant un rendez-vous ou un entretien d'embauche.

En connaissant les micro-signaux du corps, on peut faire semblant ou simuler un état d'esprit, mais il n'est pas facile de le faire pendant longtemps. On ne peut pas garder un état d'esprit que l'on ne ressent pas vraiment. D'une manière ou d'une autre, l'incohérence s'échappe à travers les autres signaux contraires à notre intention. Bien que nous puissions devenir plus conscients de notre communication non verbale, notre corps parlera toujours pour lui-même, sans que nous en ayons le contrôle total.

Comment interpréter le langage du corps des autres ?

Avant de porter des jugements trop rapides, rappelez-vous les trois règles essentielles suivantes pour une interprétation correcte du langage corporel.

1. Ne vous fiez jamais à un seul élément

Si, pendant une conversation, votre interlocuteur se gratte la nuque, cela n'est pas nécessairement un signal de tension ou de refus : probablement, il ressentait de l'irritation à ce moment-là ! Se fier seulement aux bras croisés est aussi une grave erreur. Beaucoup de personnes considèrent qu'il s'agit d'une posture "confortable", et elle est souvent adoptée lorsque la température descend et que nous avons froid.

Ce que vous devez chercher, c'est la **cohérence** avec les signaux que la personne est en train de vous donner, sur trois niveaux (verbal, paraverbal, non verbal). Souvenez-vous de contextualiser la situation et d'évaluer aussi

les éléments extérieurs, tels que l'environnement. Les gestes sont toujours évalués dans leur ensemble, sinon, nous porterions un jugement trop limité.

2. Identifiez au moins 3 INDICES de la MÊME FAMILLE

Par exemple, imaginez un professeur qui recule, se couvre la bouche, baisse le ton de voix tout en vous félicitant pour votre excellente note obtenue à un examen. Votre subconscient est en mesure de percevoir l'incohérence en une seconde.

Pour donner un exemple opposé, la cohérence entre le corps et le message se manifeste par un professeur qui s'avance, hoche la tête, souris, avec un ton de voix confiant tout en vous félicitant, bien qu'il ait les bras croisés. Comme nous l'avons dit précédemment, souvenez-vous qu'un seul élément n'est pas suffisant pour formuler une opinion.

3. Evitez les absolus

La plus grande erreur que vous pouvez commettre, même si vous disposez de plusieurs éléments, c'est d'être sûr et certain de vos impressions. Essayez d'observer un maximum d'indices et, utilisez ensuite les instruments que vous connaissez pour amener la personne à « s'ouvrir », afin d'entamer la communication.

La compréhension du langage corporel vous permet de comprendre comment entrer en relation avec la personne, elle ne sert pas à identifier les personnes fermées ou non. Les gens vous donneront des indices, c'est vous qui devrez comprendre comment les analyser et, surtout, comment les utiliser à votre avantage pour établir une communication efficace.

7. Métamodèle et mécanismes métalinguistiques

Le métamodèle et les mécanismes métalinguistiques sont deux piliers fondamentaux de la PNL, utiles pour mieux se comprendre et mieux comprendre les autres, et pour éviter tout malentendu dans la communication. Dans ce chapitre, vous apprendrez quels sont les mécanismes (généralisations, omissions, distorsions) que nous appliquons lorsque nous parlons et vous comprendrez comment les utiliser au mieux.

LE MÉTAMODÈLE

Le métamodèle est un grand « clarificateur » de la communication. Il contient des schémas identifiés pour la première fois par Bandler et Grinder sur la base du modèle de Virginia Satir, une thérapeute familiale reconnue. Satir avait une méthode particulière pour recueillir des informations, en utilisant le vocabulaire pour clarifier le langage, afin de relier les mots utilisés par les gens à expériences.

Pour comprendre le métamodèle, nous devons tout d'abord observer de quelle façon les pensées se transforment en mots. Nos pensées contiennent beaucoup plus de significations que le langage ne pourrait jamais en exprimer. Malgré cette limite, le langage existe à un niveau plus profond de notre neurologie et peut, si nécessaire, exprimer une caractéristique importante qui se cache derrière ce que nous disons. Ce langage, auquel on accède à un niveau plus profond, est appelé « structure profonde ».

Cependant, dans la vie de tous les jours, notre langage n'atteint pas ce niveau de profondeur. En fait, nous le résumons en une “structure superficielle”.

Le métamodèle correspond donc à l'image de quelque chose qui est complètement subjectif et personnel. Chacun de nous construit un schéma de la réalité qui l'entoure, qui diffère non seulement de la réalité elle-même, mais aussi de celle de chaque personne.

Le métamodèle peut aider à clarifier aussi bien notre langage que notre pensée, et nous pouvons utiliser cet instrument afin d'atteindre une compréhension plus précise du langage des autres. Il examine "la structure profonde" du langage, en interrogeant la « structure superficielle » (notre communication normale).

Il arrive que dans notre communication il y ait un grand nombre de messages ou de mots implicites qui, la plupart du temps, servent à éviter des répétitions inutiles, mais qui, à d'autres moments, provoquent de terribles malentendus, surtout lorsque nous remplaçons notre interprétation personnelle complètement subjective de la réalité, par l'interprétation objective. Quand nous commençons à construire en nous le bagage de nos expériences personnelles, ces soi-disant filtres se multiplient et à travers eux notre façon de percevoir la réalité prend un sens considérable.

Grâce à la PNL, nous sommes en mesure d'éclaircir ceux qui peuvent être considérés comme des sous-entendus ordinaires, en utilisant des questions particulières qui se réfèrent plus à la modalité qu'à la cause, davantage à la forme exprimée qu'aux contenus thématiques. Bien entendu, nous nous référons à ces filtres qui commencent à faire partie de notre monde et qui influencent la façon de le percevoir et de l'exprimer. Par conséquent, la réalité de chaque être humain est fortement influencée par ces filtres et à partir du moment où nous interagissons avec nos semblables, nous n'utilisons que certains éléments qui la composent

Parmi les filtres dits « métalinguistiques », nous retrouvons la généralisation, l'omission et la distorsion.

La généralisation, comme le terme l'indique, désigne cette habitude répandue de « tout mettre dans le même panier ». Nous l'utilisons lorsque nous partons d'un cas unique et que nous en tirons une règle pour chaque situation. Par exemple : « Il est *toujours* difficile de trouver une place pour se garer en ville » (avec le mot « toujours » on a tendance à rendre impossible chaque contestation éventuelle).

L'omission rend la communication imprécise. Souvent, on ne se demande pas comment vérifier une situation particulière. Par exemple : « Le manager ne permettait pas aux employés de justifier les retards » (aucune analyse de

la manière dont les retards n'étaient pas autorisés ou de quels retards il s'agissait).

Vous souvenez-vous de comment nous avons tendance à lire les événements et les situations, en fonction notre modèle personnel du monde ? Dans la distorsion, la réalité est remplacée ou transformée et cela se produit par le jugement et l'interprétation, même si nos allégations ne sont pas prouvées. Par exemple : « Je sais exactement ce qui se passe dans sa tête » (la manière dont on est convaincu n'est absolument pas analysée, ni les raisons qui sont à la base de cette idée).

Dans la communication, chaque fois que des informations et des détails sont omis à cause d'un ou plusieurs mécanismes métalinguistiques, un espace est créé qui peut être comblé par l'interlocuteur à travers *son* modèle du monde.

Par exemple, si en prenant votre petit-déjeuner au bar avec un ami, vous dites : « On se voit tôt demain matin... », vous omettez une information importante. Peut-être que « tôt » signifie six heures du matin pour vous, tandis que pour votre ami cela pourrait signifier neuf heures, étant donné que son modèle du monde est différent. Lorsqu'un espace est créé dans la communication, chacun aura tendance à le remplir avec sa propre interprétation. Il donc utile de rendre la communication plus spécifique et moins vague, afin d'éviter tout malentendu.

En résumé, grâce au métamodèle nous pouvons :

- Obtenir des informations
- Préciser le sens
- Identifier les limites
- Créer des nouveaux choix
- Formuler de meilleurs objectifs
- Interrompre ou, parfois, établir un contact
- Créer de meilleures relations
- Résoudre des problèmes
- Identifier des croyances

Les questions MÉTA MODÈLE

Voyons maintenant quel genre de questions nous pouvons poser à notre interlocuteur afin d'obtenir plus d'informations et de clarifier le sens de ses paroles.

GENERALISATIONS

Quantificateurs universels : il s'agit d'une gamme de mots qui ne laisse aucune place aux exceptions.

« Tu ne m'écoutes *jamais* »

Jamais ? Que se passerait-il si vous le faisiez ?

“Ça se passe *toujours* comme ça... »

Toujours, vraiment ?

Opérateurs modaux de nécessité : ce sont ces mots à surveiller : « je devrais », « je ne devrais pas », « je dois », « je ne dois pas », « j'ai besoin de », « il est nécessaire ».

« Je dois le *finir* ce soir »

Que se passerait-il si vous ne le finissez pas ?

“On doit faire comme ça ! »

En fonction de quoi ? Selon qui ? Selon quelle logique ?

Opérateurs modaux de possibilité : dans le cas présent, les mots à surveiller sont : « je peux », « je ne peux pas », « j'ai l'autorisation », « je n'ai pas l'autorisation », « possible », « impossible ».

“Il m'est *impossible* de réussir cet examen »

Qui/Qu'est-ce qui vous empêche de le réussir ?

Que devrait-il se passer afin que vous le réussissiez ? (Ce genre de question met l'accent sur la solution)

OMISSIONS

Ici, l'objectif est d'extraire les détails manquants qui ont été omis, ou intentionnellement supprimés par la communication.

Nominalisations : ce sont des verbes auxquels on donne un nom, des concepts abstraits et vagues.

« La communication est *inexistante* »

Qui n'arrive pas à communiquer avec qui ? Que voulez-vous communiquer ? Que voulez-vous dire exactement ?

Verbes non spécifiques

“Il me *blesse* !”

De quelle manière, précisément, vous a-t-il blessé ?

Omissions simples

« Je suis *contrarié* »

Avec qui ? Par rapport à quoi ? Qu'entendez-vous précisément par « être contrarié » ?

Manque d'index référentiel

“Les clients se sont *plaints* »

Combien sont-ils ? Qui, plus précisément ?

« Ça ne les intéresse pas »

Précisément, qui n'est pas intéressé? Qu'est-ce qui n'est pas intéressant ?

Omissions comparatives : Mots à surveiller : « bien », « mieux », « plus », « moins », « davantage », « pire ».

“C’est le pire des fiancés”

Comparé à qui ? Par rapport à qui ?

Performatif perdu : cette sous-catégorie inclut toutes ces phrases qui prennent valeur de vérité absolue parce qu’elles manquent de références précises.

« C’est une erreur de critiquer ».

Comment savez-vous que c’est une erreur ? Selon qui ? Qui dit que c’est une erreur ?

DISTORSIONS

Voyons maintenant les distorsions, ce sont des structures qui lient des éléments ou des phrases qui n’ont pas forcément de rapport entre elles.

Lecture de la pensée : Avoir la prétention de savoir exactement ce que pense une personne.

« Je ne vous plais pas »

Comment savez-vous que vous ne me plaisez pas ?

Cause à effet

« Vous m'énerviez »

En quoi ce que je fais vous énerve ou vous met en colère ?

Équivalence complexe : souvent utilisée dans la publicité, cette technique est utile pour créer des messages et des associations émotionnelles faciles à mémoriser.

« Vous me criez toujours dessus – vous n'en avez rien à faire de moi ! »

En quoi, le fait de crier signifie que je n'en ai rien à faire de vous ? N'avez-vous jamais crié sur quelqu'un dont vous n'en avez rien à faire ?

Présuppositions : affirmer quelque chose de forcément vrai afin de pouvoir prouver quelque chose d'autre.

« Comment préférez-vous payer, par carte ou en espèces ? » (Il y a le présupposé que le client veuille acheter et payer)

« Si mon chef savait combien d'heures je travaille, il ne me le demanderait pas »

Comment savez-vous qu'il ne le sait pas ? Comment savez-vous que vous travaillez trop ?

En résumé, les réponses ou les questions du métamodèle :

- Montrent les généralisations
- Révèlent des ambiguïtés
- Récupèrent les omissions
- Corrigent les distorsions
- Clarifient l'imprécision
- Extraient le sens spécifique
- Récupèrent la structure profonde du langage

8. Modèle de Milton

Après avoir analysé le métamodèle « clarificateur » de la communication, dans ce chapitre nous explorerons son opposé, appelé « le modèle de Milton ». Il s'agit d'un modèle de communication utilisé par Milton Erickson, caractérisé par l'utilisation d'un langage « artistiquement vague » afin de rendre la communication plus efficace.

Qui était Milton Erickson ?

Président et fondateur de la Société Américaine d'Hypnose clinique, membre de l'Association Américaine de Psychiatrie, de l'Association Américaine de Psychologie et de l'Association Américaine de Psychothérapie et, surtout, inventeur de la méthode dénommée « Hypnose ericksonienne ».

Son enfance fut marquée par de nombreuses difficultés : daltonisme, dyslexie, arythmie ; à l'âge de dix-sept ans il fut paralysé à la suite d'une poliomyélite. Dans une ferme de l'Oregon, loin des soins médicaux, Erickson affronta tout seul ses problèmes et les surmonta grâce la découverte de l'immense pouvoir du cerveau sur le corps et à l'observation attentive et calibrée du comportement que chacun fait preuve lors de l'exécution d'une tâche spécifique afin de pouvoir le recopier.

Ses séances ont toujours été caractérisées par une grande créativité et originalité ; chaque stratégie était le résultat direct de l'analyse de la situation spécifique. Son approche était profondément pragmatique et ne suivait apparemment aucun schéma théorique. L'efficacité de sa technique l'a rapidement rendu célèbre et a suscité l'intérêt de certains chercheurs pour sa méthode.

Dans les années soixante-dix, Richard Bandler et John Grinder, grâce à l'observation attentive du travail d'Erickson, ont mis en évidence des éléments récurrents dans sa technique et les ont codifiés dans ce qu'ils ont

appelé le modèle de Milton : un ensemble d'outils linguistiques qu'Erickson utilisait plus ou moins consciemment dans ses techniques hypnotiques.

Ce travail fut l'une des plus grandes contributions à la PNL. Aujourd'hui Erickson représente toujours une pierre angulaire dans l'histoire de l'hypnose et c'est principalement à ses techniques que nous faisons référence, lorsque nous d'hypnose moderne. Si ce modèle était à l'origine utilisé exclusivement par Milton Erickson pour guérir ses patients, actuellement, ce modèle est proposé dans différents domaines, de la politique à la vente.

Ce langage est en mesure de créer un état altéré où le cerveau conscient est distrait, tandis que l'inconscient est libre d'écouter les mots de l'interlocuteur.

C'est un mécanisme d'ambiguïté, en mesure d'influencer les personnes de manière profonde et éthique, grâce au choix des mots. Au lieu de manipuler une personne en exerçant une pression sur elle, le modèle de Milton vous permet de créer un changement par le biais du langage. Son but est de fournir des structures superficielles que le sujet peut adapter à ses structures profondes.

Souvent, le modèle de Milton, ou le langage artistiquement vague, est identifié comme l'opposé du Métamodèle.

Le Métamodèle, comme nous l'avons vu, est un ensemble de schémas linguistiques qui peuvent être utilisés pour décrire une expérience de façon plus détaillée. Cependant, le modèle de Milton permet d'être habilement vague et d'éviter ainsi d'insérer trop de détails dans sa communication, afin de la rendre plus efficace. Ce manque de spécificité du langage permet à ceux qui communiquent de faire des affirmations qui, tout en étant génériques et vagues, semblent ciblées jusqu'à sembler être une indication liée à l'expérience de ceux qui écoutent, indépendamment de laquelle il s'agit ou du fait qu'ils la connaissent ou non.

Le Métamodèle fournit des méthodes pour découvrir des informations spécifiques qui sont supprimées dans chaque phrase. Le modèle de Milton, quant à lui, fournit des méthodes pour construire des phrases dans

lesquelles presque toutes les informations spécifiques sont supprimées. Cela permet à la personne qui écoute de combler les vides laissés par les omissions, à travers sa propre expérience personnelle.

Pour mieux comprendre, nous extrapolons une poignée d'exemples utilisés par la catégorie professionnelle qui aime le plus recourir au modèle de Milton : celle des politiciens.

Vous souvenez-vous du slogan de la campagne électorale de Barack Obama ? C'était « Yes, we can » (“Oui, nous pouvons”). Mais qui, nous ? Nous pouvons faire quoi ? Chacun, dans sa tête, a complété la phrase en fonction de son expérience personnelle, de son désir et de son aspiration. Si Obama avait dit « Oui, nous pouvons devenir plus riches », il n'aurait été en accord seulement avec une partie de la population. S'il avait dit « Oui, nous pouvons améliorer le système de santé », il y aurait eu des personnes intéressées et d'autres complètement désintéressées. Au lieu de cela, en laissant un espace vide, chaque auditeur a eu la possibilité de le combler de manière unique et originale.

Faisons un bond de quelques années en avant et jetons un coup d'œil à ce discours de Donald Trump :

« Nous, les citoyens des États-Unis, nous sommes unis dans un grand effort national pour reconstruire notre Pays (la présupposition est que le Pays ait été détruit. Reconstruire quoi ? Le système politique ? Les lois ?).

Ensemble, nous déterminerons le futur de l'Amérique et du monde pendant de longues années. (De quelle manière ? Que ferons-nous pour le déterminer ?).

Nous ferons face à des défis, nous nous confronterons les uns aux autres, mais nous obtiendrons des résultats. (Quels défis ? Comment nous les confronterons-nous ? Quels résultats ?)

Cette journée a une signification spéciale : aujourd'hui est le jour où le peuple reprend le pouvoir. (Une signification spéciale pour qui ? Comment et en quoi le peuple reprend le pouvoir ?) »

Puisque vous avez compris comment cela fonctionne, vous ferez plus attention aux messages politiques et publicitaires, ainsi qu'aux

conversations quotidiennes autour de vous, et vous réaliserez à quel point ce langage artistiquement vague est répandu dans notre société.

Usages du modèle de Milton

Présuppositions : supposer implicitement quelque chose qui n'a pas été explicité comme étant vrai. Par exemple : « Restez à l'écoute » (le présupposé est que vous êtes en train d'écouter).

Postulats conversationnels : questions qui présupposent un ordre. Par exemple : « Vous m'entendez ? », « Vous avez l'heure ? ».

Lecture du cerveau : « Je sais que vous êtes surpris... » « En ce moment, vous devenez plus confiant... ».

Causalités implicites : tandis que, pendant, avant, après, quand. Exemple : « Pendant que vous restez assise et que vous écoutez, vous vous détendez de plus en plus ».

Conjonction simple : et, mais, et non. Exemple : « Vous êtes en train d'écouter ma voix et vous vous détendez ».

Cause à effet : fera, causera, provoquera, forcera, pourquoi, exige. Exemple : « Être assis là à écouter vous rendra plus détendu ».

Prédicats de vérité : prédicats qui présupposent la vérité des clauses qui suivent ; se demander, être conscients, se rendre compte, avoir la sensation de... Exemple : « Je me demande si vous êtes conscient d'être profondément gêné ».

Violation de la sélection restrictive : élargissements de certains processus ou relations qui ne sont habituellement attribués qu'à une certaines catégories d'élément. Exemple : « L'entreprise est contente de vous ».

Manque d'index référentiel : exemple : « Dans ce genre de situation, on peut se sentir mal à l'aise ».

Prédicats non spécifiques : se demander, penser, savoir, comprendre, se rappeler.

Questions cachées : présupposition d'un ordre qui sert à distraire l'hémisphère dominant, et d'une réponse qui n'est pas explicitement demandée. Exemple : « Je me demande si vous savez quelle sera la première réponse », « Je suis curieux de savoir ce que vous voulez vraiment pour vous-même ».

Ordres secrets : il s'agit de suggestions données indirectement. Exemple : « Beaucoup de gens peuvent se souvenir d'expériences agréables vécues dans leur enfance ».

Guillemets : insérer l'ordre dans le contexte d'une citation directe ou indirecte d'une autre personne, d'un autre moment, lieu ou situation. On peut le faire indirectement, par exemple : « Mes amis me disent de me mettre à l'aise et de me laisser aller quand je sors avec eux, lorsque nous sommes ensemble ». Ou bien, directement : « Je viens de rencontrer quelqu'un dans la rue et vous savez ce qu'il m'a dit : vous êtes... ».

Demandes étiquetées : n'est-ce pas ? Vous êtes d'accord ? Ou pas ? Exemple : « Tu vois ce que je veux dire, pas vrai ? Ou pas ? ».

Mots sémantiquement profonds : il y a des mots qui ont un sens plus profond par rapport aux autres. Ils font émerger en chaque personne son interprétation personnelle, basée sur ses expériences antérieures. La phrase « vous avez des *ressources* extraordinaires, et ce sont celles qui vous mèneront vers le succès » crée une image précise et différente dans la tête de chaque personne qui lit cette phrase. Certains pourraient penser à des ressources financières, alors que d'autres pourraient penser aux ressources en termes de capacité ou de temps. Et cela vaut également pour le succès : à quel genre de succès fait-on référence ? Chacun aura sa libre interprétation.

Comment utiliser le Métamodèle et le modèle de Milton ?

Un communicateur compétent utilise le Métamodèle et le modèle de Milton conjointement, en exploitant leurs atouts pour influencer l'interlocuteur de manière efficace et éthique. Le secret est d'extraire des informations et des mots-clés de l'interlocuteur grâce à des questions du Métamodèle, puis à les réutiliser par le biais d'un langage artistiquement vague pour le conduire vers les résultats désirés.

Essayons un exercice pour mieux comprendre.

Imaginez que l'interlocuteur soit l'un de vos clients. Essayez de lui demander ce qui lui donne envie d'acheter. Très probablement, vous obtiendrez une réponse vague et peu détaillée.

Identifiez grâce aux questions du Métamodèle ce qui pousse le client à agir. Examinez en détail et extrapolez le plus d'informations possible.

Identifiez les *mots-clés* de cette motivation. Quels mots le client a-t-il choisi d'utiliser ?

Grâce au modèle de Milton, donc en choisissant un langage vague et ambigu, utilisez toutes les informations que vous avez recueillies et motivez votre client à faire quelque chose qu'il repousse depuis longtemps, en utilisant exactement les mêmes mots-clés.

9. Comment gérer les objections

Souvent, les personnes ont du mal à accepter et à suivre nos conseils et suggestions. Dans ce chapitre, vous apprendrez la meilleure façon de donner un feedback aux gens, grâce à des exemples pratiques et des exercices. Vous apprendrez comment gérer les objections dans la communication et à poser les questions du métamodèle pour examiner la véritable raison de l'objection. Vous apprendrez à utiliser la technique du « stroke » (« caresse ») pour que la personne se sente comprise, à vous concentrer sur les solutions et non sur les problèmes et enfin, à guider la personne vers la solution la plus juste pour elle.

Le feedback en sandwich

Dans le processus de croissance d'une personne, le feedback joue un rôle essentiel. La critique constructive est l'outil par excellence pour cibler les points à améliorer. Cependant, la réaction instinctive de n'importe quelle personne critiquée directement est celle de la défense. Si les barrières défensives se dressent, il est très peu probable que la critique soit acceptée, même si elle est constructive. Pour cette raison, la technique la plus efficace pour donner des conseils et des suggestions aux gens est la technique du *sandwich*.

Le feedback en sandwich est séparé en trois parties (exactement comme un sandwich) :

1. Tout d'abord, un éloge sur ce qui s'est bien passé, les points positifs ;
2. Ensuite, vient la partie délicate, « ce qui pouvait être mieux fait », la vraie garniture du sandwich ;
3. Pour finir, on ferme le sandwich avec le « comment pourrait-on faire mieux », c'est-à-dire la solution.

De cette façon, on n'affecte pas directement l'égo de la personne et on atteint facilement son objectif. Il est extrêmement important de ne pas se

limiter à juste critiquer, mais de proposer des solutions concrètes, en soulignant le bon travail effectué et la marge de progression possible.

La gestion des objections

La gestion des objections est en fait une **restructuration** d'un point de vue. Il s'agit d'un argument très important. Une objection est quelque chose que la personne pose en face de vous comme un obstacle. En généralisant, c'est une sorte de « je ne suis pas d'accord ! », que l'interlocuteur exprime de différentes manières lorsqu'il a un point de vue différent du vôtre.

Les objections peuvent presque toujours être résolues. Elles ne sont que des obstacles qui cachent des craintes ou des croyances limitées, de l'ignorance, une faible prise de conscience : dans ce cas, on doit appliquer la mentalité du vendeur. Si le produit ou le service a de la valeur, le vendeur sait qu'il peut améliorer la vie du client et doit seulement trouver le moyen de le faire comprendre à l'acheteur.

Voilà ce qu'il faut faire quand l'interlocuteur a une objection :

1. **Écoutez attentivement**, c'est-à-dire avec attention parce que l'objectif est celui de recueillir des informations. L'attitude doit être la suivante : « je n'ai jamais rien écouté de plus intéressant de toute ma vie ». Le contraire de l'écoute active est la *non-écoute*, qui peut survenir de différentes façons. Par exemple en interrompant l'interlocuteur : celui-ci est en train de dire quelque chose qui pourrait être utile, donc il ne faut jamais interrompre. Il n'est possible de réorienter la conversation seulement lorsque l'interlocuteur part dans tous les sens, c'est-à-dire qu'il détourne le discours. Dans ce cas, on doit le ramener au point initial, en demandant quelque chose de spécifique à ce sujet. D'une manière générale, cependant, ne l'interrompez jamais. L'écoute active signifie ne pas faire comprendre à l'interlocuteur que l'on connaît déjà son objection : 9 fois sur 10 c'est vraiment le cas, on sait déjà

quelle sera sa question, mais cela ne doit jamais se voir dans notre attitude. Il faut accorder la même attention que l'on accorderait si c'était la première fois que l'on écoutait cette objection : même si le vendeur a écouté cette objection mille fois, il ne doit pas le montrer, car pour le client il s'agit de la première fois qu'il l'exprime. En résumé : il faut écouter activement, sans interrompre et en laissant l'interlocuteur terminer. Il faut se montrer très attentif et très intéressé car sinon, on ne crée pas de *rapport*. En cas d'objection, l'attitude doit toujours être positive. L'objection est une bonne chose : il est nécessaire que les interlocuteurs expriment librement leurs doutes parce que ce n'est que de cette manière que nous pouvons intervenir, qu'il est possible de donner des explications et donc, de restructurer. Au contraire, si le client n'exprime pas ses doutes, il y a un souci. Si nous disposons d'un élément valable mais que nous ne sommes pas en mesure de répondre aux objections du client, l'objection est fondée. Au cas où l'offre n'est pas éthiquement valable pour le client, il vaut mieux dire tout de suite que le produit ne lui convient pas et qu'il doit s'adresser à quelqu'un d'autre. Au contraire, si c'est ce dont le client a besoin et si le vendeur est formé sur le produit et qu'il est capable de communiquer, il n'existe pas d'objections en mesure de le mettre en difficulté. Au contraire, l'objection est la bienvenue parce qu'elle donne une possibilité d'expliquer et de mieux faire comprendre les choses à son interlocuteur et donc, de mieux atteindre au résultat. Parfois, si le vendeur est compétent, il est en mesure d'anticiper l'objection (même la pire) afin de la résoudre en avance : il ne faut pas avoir peur d'extraire l'argument le plus délicat. Cette attitude est *celle qui fait de vous un gagnant* dans une discussion : si vous êtes serein, tranquille, sûr et conscient de ce dont vous parlez et de vos moyens, cette énergie atteint l'interlocuteur et la vente est plus cohérente et plus convaincante qu'une vente où quelqu'un dit les mêmes choses, mais ne présente pas la

même attitude constructive. En résumé, l'objectif de l'écoute active est de **collecter des informations** utiles pour comprendre ce qui se cache derrière l'objection.

2. Pour recueillir des informations, on utilise **des questions métamodèles**. Par exemple : « Qu'est-ce qui le pousse précisément à penser ainsi ? » ; « Ce qu'il dit est très intéressant, puis-je lui demander s'il a eu quelques expériences à ce sujet ? ». L'objectif est d'avoir des informations *spécifiques*. Exemple : nous pouvons demander qui, combien de personnes, quand, où et pourquoi. Lorsque les gens ont des objections, ils ont tendance à faire des généralités, mais en tant que vendeurs, nous voulons avoir le moins de généralités possibles.
3. **Strokes**, qui signifie *caresses* en français, signifie que l'interlocuteur se sent compris. On utilise des phrases comme : « Je comprends parfaitement ce que vous me dites je trouve votre objection absolument pertinente » ou bien « Cela me fait plaisir que vous me disiez cela, je dois vous dire que j'ai pensé moi-même à la même chose quand on m'a dit... » ou bien encore « Sincèrement Ce que vous me dites, est très intelligent, et montre que vous réfléchissez à ce que pourrait être l'inconvénient de cette chose », « Bravo, je comprends, je comprends pourquoi vous le dites et, au contraire, félicitations, parce que je l'ai remarqué moi-même, donc je suis d'accord, c'est sûrement comme cela ».
4. **Question de vérification**. C'est très important, mais personne ne le fait quasiment jamais. Une fois l'objection reçue, on en demande la raison, donc, on peut récapituler le point de vue du client, en disant par exemple : « Donc, si j'ai bien compris, vous me dites que... ». En reformulant ce que l'interlocuteur a dit, on *calque* les concepts exprimés par lui en utilisant exactement les mêmes mots. La question

de l'interlocuteur devient une question du vendeur lui-même. Puisque *celui qui questionne mène la conversation*, celui qui fait l'objection a l'avantage, de pouvoir se distancer du cœur de la conversation : en posant cette question de vérification, *on récupère le contrôle* de la situation. C'est le premier avantage de la question de vérification. Le second est que si l'on utilise le même *langage* que le client, on entre donc dans le même *modèle du monde* : le vendeur montre qu'il a compris et en plus il vérifie qu'il a bien compris. Très souvent, la personne demande une chose et le vendeur interprète autre chose : on répond à l'objection du client qui réplique en disant, par exemple : « Non, ce n'est pas ce que je voulais dire ». Dans ce cas, non seulement le vendeur doit recommencer à zéro, mais la distance entre lui et le client a augmenté. Il s'agit d'une *distance psychologique* : le vendeur vient de montrer de ne pas avoir compris son client. Certains clients ne révèlent même pas leur contrariété aux réponses du vendeur, qui a ainsi définitivement perdu son interlocuteur. Il faut être certain d'avoir bien compris ce que le client demande : pour ce faire, il est nécessaire de poser la question de vérification. Par exemple : si l'interlocuteur me dit : « Ce n'est pas pratique pour moi d'acheter le produit à Rome », nous pouvons demander « Puis-je vous demander précisément pourquoi ? ». Ce à quoi il pourrait répondre « Parce que je finis de travailler jeudi soir et qu'il m'est impossible d'être là-bas vendredi matin ». Dans ce cas, le désagrément réside dans l'horaire. En revanche, s'il répondait : « Je suis de la région Calabraise », alors, la difficulté serait due à la distance entre les deux villes. Il est important *de sortir de la généralité* d'un discours afin de trouver la solution la plus adaptée et la plus précise. La réponse à la question de vérification est aussi importante : il doit s'agir d'un « oui ». Chaque *oui* rapproche : chaque fois que le vendeur et le client sont d'accord sur quelque chose c'est comme s'ils se rapprochaient ; chaque « non » les éloigne : chaque fois que

le vendeur et le client voient les choses différemment, ils s'éloignent. À partir du moment où il y a une objection, ils s'éloignent. Lorsqu'on pose la question de vérification, on commence à recréer le *champ d'affirmation* : s'il est absent, il n'y aura jamais de *oui* définitif. Plus le vendeur reçoit de *oui*, plus il est probable qu'il reçoive le *oui* final. La confirmation continue aux questions du vendeur crée le champ affirmatif. Donc, la question de vérification est importante parce qu'elle permet justement de montrer que le vendeur a bien compris le point de vue du client, qu'il est entré dans son modèle du monde, qu'il contrôle la communication ce qui lui permet d'obtenir le *oui* final. Une réponse négative aux questions du vendeur est également utile, car elle permet de découvrir la vérité sur les avis du client et oriente donc le vendeur dans la bonne direction, afin d'obtenir le consensus final.

5. Une fois la position du client comprise, on procède à la résolution de l'objection. Une fois que nous sommes parvenus à un accord (exprimé également avec une phrase standard comme « Je suis d'accord » ou « Cela me fait plaisir que vous ayez remarqué ce détail ») nous pouvons procéder à la résolution de l'objection, en disant par exemple: « Peut-être que vous n'avez pas pris en compte... », « N'avez vous jamais remarqué que... », « Si vous considérez cela, vous admettez que... ».

Ci-dessous sont listées les objections les plus fréquentes : exercez-vous à recevoir chacune d'entre elles, puis formulez une question de vérification et argumentez votre solution.

1. « Pouvez-vous me donner quelques garanties supplémentaires ? »
2. « Sommes-nous certains qu'ensuite, vous me donnerez toujours cette garantie après un an ? »

3. *« J'ai peur de ne pas pouvoir utiliser votre produit, c'est trop compliqué. »*
4. *« C'est trop cher. »*
5. *« J'ai entendu dire qu'il y avait un produit concurrent à un meilleur prix. »*
6. *« Avant de décider, je dois en parler avec mon mari. »*
7. *« On m'a dit que le produit s'abîme rapidement. »*
8. *« Je n'ai pas encore les idées claires. »*
9. *« Donnez-moi quelques jours et je vous donnerai une réponse définitive. »*
10. *« Je n'aime pas qu'on me pousse à prendre une décision. »*
11. *« Je ne sais pas ! »*
12. *« Nous avons déjà notre fournisseur et nous n'avons pas l'intention d'en changer. »*
13. *« J'ai entendu dire qu'il y avait des gens qui n'étaient pas satisfaits. »*
14. *« Cela ne m'intéresse pas, j'ai tout ce dont j'ai besoin. »*
15. *« Je dois consulter mon associé. »*
16. *« Je n'ai pas encore décidé si je dois l'acheter ou pas. »*
17. *« Je n'ai jamais entendu parler de vous. »*
18. *« J'ai besoin d'y réfléchir. »*

10. Les sous-modalités

Dans ce chapitre, vous découvrirez un des apports majeurs de la PNL à la psychologie, à la communication, et au développement personnel : les **sous-modalités**, une partie plus réduite des modalités. Comme nous l'avons vu précédemment, en PNL, les **modalités** sont visuelles, auditives et kinesthésiques. Les sous-modalités ont affaire avec les qualités des 5 sens. Par exemple : grâce à la vision nous voyons la couleur, la taille, le mouvement et la forme ; à travers le son nous entendons le volume, le ton, le rythme ; par les sensations nous sentons la température, la dureté, la souplesse, le mouvement, etc. Tout art est créé par des sous-modalités: si nous regardons une image, l'influence qu'elle aura sur notre état émotionnel viendra de ces sous-modalités.

En PNL, les sous-modalités sont à la base de la certitude en quelque chose, de la détermination à faire quelque chose. Par exemple, si vous pensez à quelque chose que vous aimez beaucoup, il est intéressant de comprendre *comment* vous le voyez dans votre tête, s'il est coloré, s'il est grand, s'il est à côté ou au loin, en noir ou en blanc, mobile ou immobile. Demandez-vous : « *Quand je dis quelque chose en quoi je crois vraiment, qui me motive, ai-je une voix plate ou mélodieuse ?* » « *Lorsque je ressens que quelque chose est un problème, ou une ressource, quelles sont ses caractéristiques?* »

Vous apprendrez à reconnaître les sous-modalités, et à les changer afin de ne plus être victime de votre programmation, mais d'en devenir le maître.

L'une des meilleures conséquences de la gestion des sous-modalités en PNL est qu'en prenant conscience de la façon dont votre perception des choses influence vos réactions, vous pourrez changer cette perception. Par exemple, si quelqu'un entend une voix critique dans sa tête qui lui cause de l'inconfort et change cette voix pour quelque chose qui ressemble à Mickey, il en résultera du plaisir au lieu de la douleur. La plupart des techniques de

PNL utilisent la technologie des sous-modalités. Et c'est là que vous commencerez à prendre le pouvoir sur votre expérience intérieure et votre vie.

Le cerveau travaille avec des images, un dialogue intérieur et des sensations. Les pensées sont des images qui sortent du cerveau même si nous n'en sommes pas conscients : le cerveau raisonne par images, sensations, et symboles ; il ne raisonne pas avec des mots. Un geste est plus efficace que des mots parce qu'il communique plus que les mots eux-mêmes, parce qu'il parle avec le même langage que le cerveau. C'est une image, quelque chose que nous voyons, c'est un symbole et donc il arrive directement au cerveau, de façon analogique : il n'y a pas de raisonnement, elle communique de manière directe.

Comme nous l'avons vu précédemment, dans les processus mentaux nous identifions **trois modalités**, trois systèmes de représentation : **visuel**, **auditif** et **kinesthésique**. Dans nos processus mentaux, chaque personne a des schémas préférentiels : il y a la personne qui a tendance à raisonner par images, celle qui raisonne davantage par dialogue interne et celle qui a tendance à raisonner davantage par sensations, mais chaque personne possède ces trois options. En généralisant, nous classons les personnes comme étant visuelles, auditives ou kinesthésiques lorsque nous utilisons un système plutôt qu'un autre, mais cela ne veut pas dire que celui-ci soit unique. Il y aura la personne hypervisuelle qui, pendant un moment où elle se sentira au plus bas sera en modalité kinesthésique, et pendant qu'elle écoutera de la musique, elle renforcera la modalité auditive. Privilégier un système spécifique dans les processus mentaux présente donc certaines caractéristiques.

Les images, les sons et les sensations ont à leur tour des caractéristiques : les **sous-modalités** ou submodalités. Celles-ci révèlent par exemple, la manière dont une image est perçue. Elles constituent le code de communication du cerveau. Le cerveau a tendance à économiser de l'énergie, à généraliser, et à obtenir le meilleur résultat avec le minimum d'effort : s'il devait penser à tout ce qu'il fait à chaque fois, nous deviendrions fous, donc le cerveau simplifie. Lorsque nous réalisons une

action habituelle, nous le faisons sans dépense d'énergie au niveau cérébrale, parce ce qu'elle est devenue un automatisme. Dans certains cas, nous ne pensons même pas à ce que nous faisons, le cerveau fonctionne automatiquement : par exemple, pendant que nous conduisons, nous pensons souvent à autre chose.

De la même manière, sans s'en rendre compte, le cerveau procède à des agencements: par exemple, lorsque nous parlons de choses positives on peut utiliser la main droite, et utiliser la main gauche lorsque nous parlons de choses négatives. Lorsque les gens communiquent, ils communiquent leur réalité intérieure: s'ils disent des choses positives en utilisant la main droite et inversement, s'ils utilisent la main gauche pour parler de choses négatives, alors il est très probable que dans leur cerveau les choses positives soient positionnées dans cette zone, c'est-à-dire que s'ils devaient imaginer un élément agréable ils le verraient à droite. Si, en revanche, ils devaient imaginer un élément négatif, ils le verraient à gauche.

Il existe de nombreuses autres sous-modalités que le cerveau a codifiées et transformées en un automatisme. Cela fonctionne comme un code-barres : le lecteur optique ne voit pas l'objet mais lit un code, donc, si nous déplaçons ce même code sur un objet différent, le lecteur lira de toute façon l'objet lié au premier code. Le lecteur ne voit pas l'objet, mais il lit le code qui lui a été attribué. C'est un système plus pratique : à partir du moment où tout est codifié, nous travaillons de façon plus rapide. Le cerveau humain fonctionne aussi de cette façon : il se comporte comme un ordinateur. L'homme a essayé de reproduire l'ordinateur le plus parfait qui puisse exister, en créant une machine qui en imite le fonctionnement. L'ordinateur essaie d'organiser les éléments en imitant le fonctionnement de notre cerveau.

Par exemple: si vous devez classer des fichiers ou des documents, vous ouvrirez un dossier et vous les mettrez sur le poste de travail en organisant les fichiers à l'écran en fonction de la nature du document. Chacun s'organise avec sa propre méthode et une fois que nous comprenons cela, nous savons où nous devons aller chercher les documents que nous avons

classés. C'est une méthode plus rapide et beaucoup plus simple. Le cerveau fonctionne exactement de cette façon.

Les sous-modalités transmettent au cerveau, elles donnent un sens aux situations, les rendent bonnes ou mauvaises, agréables ou désagréables, positives ou négatives. Par exemple : si vous mettez quelque chose à gauche à gauche, le cerveau aura tendance à la voir immédiatement comme étant moins beau que si vous l'aviez mise à droite, parce que c'est un code de lecture.

En comprenant cela, on peut apprendre à utiliser les sous-modalités et ainsi faire deux choses :

1. Amplifier les sensations positives
2. Réduire les sensations négatives.

Certaines submodalités, les **sous-modalités critiques**, influencent davantage les gens. Dans l'exemple précédent, avec le fait de poser les choses à droite ou à gauche, si quelqu'un me montrait un produit en le posant à ma gauche, sans que je m'en rende compte, il me donnerait probablement un sentiment différent que s'il avait été placé du côté opposé. Si, lors d'un dîner, je dis à une personne de s'asseoir à ma droite, cela faciliterait le développement d'un bon rapport. La nouvelle personne qui s'assoit à ma droite sans que j'y pense et qui ne s'en rend même pas compte elle-même, rendra la conversation avec elle beaucoup plus facile, elle aura quelques atouts de plus pour paraître sympathique : c'est le cerveau qui a tendance à lire la situation de cette façon.

Les sous-modalités visuelles désignent les caractéristiques d'une image. Regarder un film au cinéma ou sur l'ordinateur offre une perception différente. Ce qui change : les dimensions de l'écran, la lumière, la netteté, la direction de l'image qui, au cinéma, permet une plus grande implication (parce qu'elle arrive aux épaules du spectateur), le Dolby, l'obscurité qui permet de se concentrer uniquement sur le film, par rapport au fait de regarder le film dans la cuisine avec des gens autour. Il s'agit de toute une série de caractéristiques qui font que le même film vu au cinéma ou chez

soi à la télé, n'a pas le même impact : voilà pourquoi, il arrive souvent que lorsque nous voyons chez nous un film que nous avons déjà vu au cinéma, nous n'ayons pas les mêmes sensations, la situation a changé, le contexte est différent et nous ne sommes pas émotionnellement impliqués de la même façon.

Les sous-modalités visuelles sont :

- les dimensions
- la couleur ou le noir et blanc
- la luminosité
- la netteté de l'image
- le mouvement ou l'immobilité de l'image
- s'i l'image est panoramique ou incluse dans un cadre
- Si nous sommes associés ou dissociés de l'image, c'est-à-dire si nous faisons appel au vécu ou aux souvenirs ou si nous en sommes détachés, comme si nous étions un observateur extérieur. Dans ce second cas, nous sommes plus détachés émotionnellement.
- La position de l'image, car en imaginant une chose dans une certaine situation, elle peut plaire davantage.

Les sous-modalités auditives sont :

- le volume
- la direction du son
- le ton
- le rythme
- tout ce qui change la qualité du son en lui-même
- la source du son
- Si le son se rapproche ou s'éloigne de nous.

Les modalités kinesthésiques sont toutes les sensations : boule au ventre, pression, tension, poids que provoque un souvenir. En fait, nous n'avons rien dans le ventre, mais lorsque nous pensons à quelque chose nous avons cette sensation particulière. Penser à une chose peut provoquer une sensation désagréable, une impression de répulsion ou de dégoût, au contraire cela peut aussi provoquer une sensation agréable et une impression de douceur et de chaleur. Cette catégorie contient tout ce qui a

trait aux sensations physiques, aux odeurs : sentir un parfum particulier peut rappeler une personne, ou un autre souvenir précis associé à ce parfum. Par exemple : le parfum de la soupe de sa grand-mère. Toutes ces choses, sans que nous nous en rendions compte, travaillent ensemble et créent la sensation que provoque un souvenir, une image, une expérience.

Changer certains de ces éléments ne signifie pas modifier l'expérience, mais *modifier la perception* : tout comme en changeant le code-barres nous ne changeons pas l'objet, mais nous changeons la façon dont il est interprété, le sens qui lui est attribué. Cela se produit habituellement, il suffit de penser au sport : le joueur qui va tirer un pénalty et qui a peur de le rater, voit les cages comme petites et le gardien comme énorme, à tel point qu'il a l'impression de ne pas avoir d'espace pour marquer, ou bien ce joueur de golf, qui va tirer la balle avec sérénité au point de voir le trou comme plus gros qu'il ne l'est. *Et c'est précisément cette impression que la balle peut entrer qui fait la différence.* Au contraire, lorsque quelqu'un a peur de se tromper, il a l'impression que le trou est si petit que la balle ne pourra jamais entrer. C'est une *distorsion* de la perception.

Essayez de vous entraîner sur vous-même, en choisissant une sensation négative. Tout d'abord, mettez en évidence les sous-modalités. Par exemple : s'agit-il d'une image en couleurs ? Est-elle proche ou lointaine ? Quelle est sa direction ? S'il y a des sons : comment la voix est-elle entendue et quel ton a-t-elle ? D'où vient-elle ? quel est le volume ? Travaillez sur ces éléments, en essayant de les modifier en baissant le volume, en changeant les tonalités ou en laissant tels quels mots prononcés. En bref, travaillez au moins sur les principales sous-modalités. Ensuite, essayez de trouver quelles sont les sous-modalités critiques, c'est-à-dire celles qui, en les modifiant, permettent de changer l'impact que cette sensation a sur vous.

Identifier ses propres **modalités critiques** offre une clé *extraordinaire*, car elle permet parfois de se défaire d'une sensation désagréable en se concentrant tout simplement sur elle d'une manière différente, ou de revivre cette sensation en sachant quels aspects la rendent plus ou moins agréable.

Souvent, il suffit de ressentir la sensation négative et de percevoir la façon dont elle se manifeste. Alors prenez-là et éloignez-là de vous ou retournez-là à l'envers. Immédiatement, c'est comme si le souvenir devenait neutre en un instant, car automatiquement, la sensation qui a toujours été associée à ce souvenir est inversée et le cerveau change en quelque sorte l'association de ce moment-là. Ce n'est pas une chose logique, mais c'est quelque chose qui va changer son code.

11. Les ancrages grâce aux sous-modalités

“Au lieu d'identifier ce qui ne tourne pas rond, vous pouvez identifier les moyens de vous épanouir” - Richard Bandler

“Je ne sais vraiment pas ce qui m’a pris ! »

Cela vous rappelle quelqu’un ?

Avez-vous déjà eu l’impression que votre réaction à un événement était démesurée ? Vous avez peut-être déjà été submergé par vos émotions ?

Peut-être iriez-vous même jusqu’à dire que vous ne vous reconnaissiez plus ?

Nous produisons tous, en permanence, des réponses émotionnelles. Certaines sont géniales telles que la naissance d’une relation amoureuse, une naissance la joie ou le plaisir, d’autres en revanche, le sont beaucoup moins, par exemple, une rupture amoureuse, un deuil, la tristesse et la douleur.

C’est ce qui rend la vie intéressante et amusante mais tout aussi déroutante et imprévisible.

Vous avez peut-être déjà vu quelqu’un « péter un câ ble » subitement. Cela arrive souvent suite à ce qui nous apparaît, à première vue, comme une petite provocation. La plupart d’entre nous voyons très bien le malaise que provoque un état second. En fait, dans le jargon de la PNL, le terme “état” traduit la façon dont vous vous sentez à chaque instant.

Poussés à l’extrême, ces sentiments de perte de contrôle peuvent faire peur. Ils peuvent avoir des répercussions sur une carrière ou dans une vie sociale car les gens se demanderont s’ils peuvent faire confiance à ce type de personne dans des situations où elle aura des responsabilités ou si elle doit représenter l’entreprise.

Vous serez ravi d'apprendre que grâce aux outils de la PNL, vous disposez du nécessaire pour contrôler vos "états" à n'importe quel moment. Une fois que vous savez comment vous y prendre, c'est tout simplement génial.

Les ancres :

Les outils de PNL permettant de créer des états positifs sont appelés des techniques d'ancrage. La PNL définit une ancre comme un stimulus externe qui déclenche une réponse interne. Nous définissons et répondons à des ancres en permanence. Nous savons qu'il faut s'arrêter au feu rouge et rien que la vue de certains plats nous fait saliver d'avance.

En quoi les ancres sont utiles ? Bien utilisées, elles permettent de rassembler toutes vos expériences positives et négatives et les exploiter afin de disposer de plus de ressources à l'avenir.

Pour exemple, vous connaissez sûrement les découvertes de Pavlov chez les chiens qui sont un premier exemple d'ancrage :

- Définissez un stimulus : la nourriture et obtenez toujours la même réponse : la salivation.
- Associez le son d'une clochette, avec l'action de placer la nourriture dans la gueule du chien et le chien apprend très vite à répondre à la cloche. (La cloche est le stimulus conditionné)
- Dorénavant, dès que la clochette retentit, le chien salive et sait qu'il va manger.

Définir une ancre et créer soi-même un état de ressource :

Nos souvenirs sont stockés sous forme d'associations à nos sens. Les odeurs sont des ancrs particulièrement puissantes.

Par exemple : vous sentez un parfum et cela vous fait repenser à votre premier rendez-vous, pour lequel vous vous étiez aspergé d'eau de Cologne ou d'après-rasage. Ou, si vous avez déjà été ivre à cause du whisky, une simple odeur de cet alcool peut vous donner la nausée.

Nous créons en permanence des ancrs positives ou négatives.

Comment définir une ancre ? Les formateurs de PNL proposent diverses techniques. Ian McDermott et Ian Shircore suggèrent la méthode suivante, en trois étapes, pour contrôler votre propre état en établissant des ancrages pertinentes :

1. Ayez une idée bien précise de l'état positif dans lequel vous souhaiteriez idéalement vous trouver. Vous devez être audacieux, spirituel, énergique, prévoyant et enthousiaste.
Décrivez cet état avec clarté et précision.
2. Souvenez-vous d'un événement au cours duquel vous étiez dans cet état.
3. Recherchez une expérience comparable, même si le contexte peut être radicalement différent.
4. Revivez-le aussi distinctement que possible.
5. Replongez-vous entièrement dans l'expérience vécue, les images, les sons, les odeurs, les sensations physiques et les sensations internes, les sentiments.

Une fois ces trois étapes franchies que l'état positif est atteint, c'est le moment de définir une ancre. En ce qui concerne les ancrages physiques (kinesthésiques) et comme décrits dans le chapitre des sous-modalités, les mouvements des mains fonctionnent très bien. Examinez ce que font vos mains au moment où vous revivez l'expérience et retenez un mouvement bien précis, par exemple un objet vous serrez ou un cercle que vous formez avec le pouce et l'index.

(Une poignée de main ne convient pas parce que c'est un geste courant.)

Vous pouvez également définir une ancre auditive, écouter un son.

Pour les personnes plutôt visuelles, visualisez une image qui symbolise l'état positif.

Lorsque vous avez besoin de revenir à cet état positif, il vous suffit de déclencher cette ancre, comme un stimulus pour modifier votre état.

Les ancrages doivent être :

- distinctives – différentes des mouvements, des sons et des images de la vie quotidienne
- uniques – spécialement adaptées pour vous
- intenses – définies lorsque l'état est à son apogée
- opportunes – au meilleur moment pour réaliser l'association
- renforcées – utilisez-les ou vous risquez de les perdre.

L'ancrage est une technique qui nécessite de l'entraînement.

Il est très facile de définir une ancre négative sans le vouloir.

Prenez par exemple la situation d'un chef d'entreprise très stressé qui rentre chez lui en voiture en fin de journée. Il arrive chez lui après avoir eu une conversation téléphonique à propos de problèmes professionnels pendant tout le trajet. À peine arrivé devant sa porte, ses sentiments négatifs concernant le bureau sont au plus haut. Et si, à ce moment précis, il passe le seuil de la porte et que sa femme l'accueille en l'embrassant ? Il est probable qu'il associe inconsciemment le baiser de sa femme à ses soucis professionnels. Voilà comment se forment les ancrages. Et devinez quoi ? Ensuite, quand sa femme l'embrasse, il commence à se sentir anxieux sans même savoir pourquoi.

Comment éviter de créer un ancrage négatif sans le vouloir ? La clé réside dans l'identification de ce qui déclenche une réponse négative chez vous et de prendre conscience que vous pouvez choisir le type de réaction à cette réponse négative.

Si vous avez l'habitude de répondre de façon négative dans certaines situations, dès lors que vous en avez pris conscience, vous obtenez la faculté de décider si votre réponse est appropriée et utile ou si vous souhaitez apporter quelques changements.

Identification de vos ancrages pour mieux aider les autres :

Quels sont les stimuli qui vous perturbent le plus à la maison ou au travail ?

Notez-les afin de commencer à prendre conscience des moments où vous vous sentez bien et de ceux où vous vous sentez moins bien. L'objectif est de se concentrer davantage sur les expériences positives et de remplacer ou de laisser tomber les expériences négatives.

Vous pourriez prendre des notes suivant le système VAK que nous avons vu précédemment et en y ajoutant les 2 composantes "Olfactive" et "Gustative" :

Prenez le temps d'écrire les détails des différentes expériences qui vous font vous sentir bien ou mal. Ces expériences peuvent être des événements quotidiens apparemment insignifiants mais qui sont en fait propres à votre réalité.

Vous pouvez vous sentir bien chez vous à la vue du feu dans la cheminée ou d'un vase de roses posé sur la table, au son de votre musique préférée ou à l'odeur d'un repas chaud préparé avec amour.

Par exemple, la vue de votre ordinateur sur votre bureau bien ordonné, le bruit de la ville ou l'odeur d'un chocolat chaud, peuvent vous inciter à vous rendre au travail le matin.

En revanche, si vous vous mettez en colère lorsque quelqu'un augmente le son de la télévision au maximum, ou lorsqu'un e-mail se retrouve par mégarde dans votre corbeille, il sera utile de trouver des stratégies pour transformer ces points négatifs en points positifs. Ce n'est que lorsque vous aurez identifié ce que vous appréciez ou pas, que vous pourrez commencer à orienter vos expériences quotidiennes vers la meilleure direction possible pour vous.

Nous pouvons agrandir le système VAK en ajoutant les deux autres sous-modalités kinesthésiques, olfactives et gustatives comme citées précédemment. Voici quelques informations pour vous permettre d'identifier les points d'ancrage :

- Sous-modalités kinesthésiques : toucher, sensation au contact de différentes textures, sensations émotionnelles dans certaines parties du corps

- Sous-modalités olfactives : odeurs, parfums, produits chimiques...
- Sous-modalités gustatives - goûts, nourriture, boissons...

Ces informations vous aident à reconnaître et obtenir davantage de ce qui vous procure du plaisir. Si vous avez un sens plus dominant que les autres - par exemple, plus d'ancres visuelles qu'auditives - vérifiez que vous ne filtrez pas inutilement certaines informations.

Vos ancrages vont changer avec le temps. En augmentant votre concentration sur les expériences qui vous procurent du plaisir, vous observerez peut-être que celles qui vous contrarient d'habitude perdent de leur importance au fil du temps.

Voici un exercice très efficace, que vous voudrez peut-être transformer en une saine habitude quotidienne :

Le soir, à la fin de votre journée, choisissez cinq événements qui se sont produits pendant la journée et qui vous ont procuré du plaisir ou de la gratitude. Cela peut-être le sourire d'un inconnu au supermarché, l'odeur d'une pizza faite maison dans le four, le long câlin de votre enfant aller d'aller à l'école, un "tu as bonne mine aujourd'hui" d'un collègue de travail ou encore la sensation du soleil chaud sur votre peau. Bien souvent, ce sont les plus petites choses qui font la différence.

Ecrivez sur un carnet que vous pourrez emporter partout avec vous. Lorsque vous vous sentez stressé, consultez votre carnet et faites en sorte de consacrer plusieurs minutes aux événements importants qui vous tiennent à cœur en vous les remémorant et en revivant les sensations qu'ils vous ont procuré.

Changer "d'état" grâce aux ancres :

Nos émotions sont en constant changement, et l'intérêt des ancres est qu'elles nous permettent de modifier l'état qui résulte de nos émotions du moment vers un état plus agréable lorsque nous en avons besoin.

Supposons que vous ayez une décision difficile à prendre, une personne à rencontrer ou un événement auquel vous devez assister. Lors d'un mariage ou d'un enterrement, les émotions sont fortes et il serait certainement indispensable de savoir comment les gérer. En étant dans le bon état, vous êtes capable de faire les meilleurs choix et d'agir pour obtenir le meilleur résultat.

En comparaison, imaginez que vous naviguez sur un bateau et que vous avez besoin de vous arrêter à un certain endroit pour ne pas dévier au large. En jetant l'ancre, vous assurez une position stable au bateau. C'est ce qui se passe ici avec les ancres. Une ancre est par définition, attachée à une position stable, c'est-à-dire qu'elle vous maintient en sécurité et vous empêche de partir à la dérive.

La force et la stabilité sont les maîtres mots ici.

Chaque fois que vous remarquerez ne pas être dans un "bon" état, vous aurez le choix.

Soit vous restez dans cet état inconfortable parce que, pour une raison ou une autre, vous en tirez une certaine valeur.

Soit vous décidez que vous préférez aller vers un "meilleur" état.

Dans ce cas, vous pourrez jeter l'ancre afin de créer un état plus agréable pour vous.

Attention cependant, le fait de constamment remplacer les ancres négatives par des ancres positives peut entraîner des difficultés. Les ancres négatives peuvent être un bon moyen pour l'inconscient de vous signaler que vous devez travailler sur un élément sous-jacent.

Par exemple, si vous vous sentez constamment fatigué, cela peut indiquer que votre travail actuel vous stresse ou que vous êtes surmenés par vos tâches.

Il ne faut pas ignorer ce signal d'alarme. En le remplaçant par quelque chose de plus agréable, il y aura un risque d'épuisement, ce qui provoquera l'effet inverse que celui que nous recherchions en premier lieu.

Dernier conseil concernant les ancres :

Il se peut qu'elles ne fonctionnent pas la première fois que vous les utilisez, mais, continuez à vous exercer.

Comme pour tous les outils de PNL présentés dans ce livre, il est certainement plus simple et plus rapide de suivre un cours ou bien de se faire aider d'un praticien expérimenté.

Mais quelle que soit la façon dont vous choisissiez d'implémenter chaque exercice proposé, le fait d'essayer au lieu de ne rien en mettre en place est déjà une grande victoire en soi. Et comme vous le savez, les résultats viennent en pratiquant.

Nous vous encourageons à persister, même si la mise en place des points d'ancrage vous semble inhabituelle ou étrange au début. Lorsque vous prenez le contrôle de votre état, vous élargissez vos horizons et le résultat en vaut largement la peine. Le fait d'être en mesure de gérer son état émotionnel est très puissant, comme le dit le célèbre poème de Rudyard Kipling "Si" : "Si tu peux garder ta tête quand tous ceux qui t'entourent perdent la leur..."

Un présupposé fondamental de la PNL est que la personne la plus flexible dans une situation donnée, est celle qui réussit ! De plus, le fait de travailler à mieux se connaître nous permet de mieux aider les autres.

12. Les Croyances

« Que vous croyiez que vous pouvez le faire ou non, vous auriez de toute façon raison. » - Henry Ford

Anthony Robbins définit la croyance comme « un sentiment de certitude sur quelque chose ». Nous parlons de certitude absolue et totale, pas d'une simple opinion.

Nos croyances déterminent notre état d'esprit, nos actions et également les résultats que nous obtenons. Dans ce chapitre, vous découvrirez les trois principes sur lesquels reposent les croyances, et vous apprendrez comment transformer une croyance qui fragilise contre une croyance qui renforce, grâce à un exercice créé sur mesure.

Principe n°1 : les émotions

Les émotions sont le « moteur » de tout comportement ; le comportement est le véhicule d'expression des émotions ; la répercussion du comportement correspond au résultat que nous obtenons.

Pour éprouver une émotion ou un sentiment, il est nécessaire d'utiliser la physiologie. Les croyances et le langage envoient un message à la physiologie grâce à laquelle nous commençons vraiment à ressentir ses émotions.

Comme nous l'avons vu précédemment, les émotions sont créées par le mouvement.

Un changement radical dans la physiologie entraîne un changement immédiat des émotions et des comportements.

La Physiologie est le « levier » le plus important pour changer n'importe quel schéma émotionnel.

Les extrémités de notre corps peuvent influencer tous les groupes musculaires qui y sont reliés. Par exemple, la tension sur les orteils peut monter, jusqu'à contaminer la région lombaire. Des mouvements et/ou des extensions vers le haut favorisent la circulation sanguine et produisent des émotions positives, telles que « Je me sens bien », « Je me sens heureux ». Des contractions et/ou des mouvements vers le bas ont tendance à resserrer les vaisseaux sanguins et à créer des émotions sans énergie, telles que « Je ne me sens pas bien, je suis déprimé ».

L'oxygène est à la base de la vie, et son manque crée des états de souffrance dans notre corps. Lorsqu'elles sont stressées, beaucoup de personnes restreignent leur respiration, ce qui augmente leur stress. Cela conduit souvent à des comportements tels que le tabagisme ou la frénésie alimentaire, qui amènent le corps à revenir une respiration abdominale complète et, donc, à une relaxation temporaire.

Principe N°2 : Le langage

La signification que nous accordons à nos expériences détermine comment nous nous sentons. Les mots que nous utilisons dans notre esprit et pour nous exprimer avec les autres influencent fortement nos interprétations des significations (nos croyances) et, par conséquent, nos émotions et nos actions.

Vous pouvez changer une croyance, mais si vous continuez à utiliser d'anciens modèles de langage, tels que « je me sens déprimé », « je suis un imposteur », « tout est une arnaque », « ce sont tous des voleurs », vous rentrerez constamment dans les vieux schémas émotionnels et comportementaux.

En changeant les fondements sur lesquels reposent les croyances (c'est-à-dire les mots que vous utilisez afin d'exprimer vos sentiments), vous pouvez vraiment remplacer chaque schéma affaiblissant avec un nouveau schéma plus efficace.

Utilisez des répétitions positives à chaque fois que vous en avez l'occasion. Répétez dans votre esprit, comme un mantra :

« Je m'aime ».

« Tout ce dont j'ai besoin est déjà en moi ».

« Je suis une machine inarrêtable ».

« La vie est une belle aventure ».

La pensée positive à elle seule ne peut pas révolutionner votre vie, mais elle peut représenter le premier pas vers de sérieux changements. Il est essentiel de penser positivement et d'agir en conséquence.

Au lieu de vous demander « Pourquoi toujours moi ? » « Pourquoi ai-je toujours autant de malchance ? »

Posez-vous ces questions : “Comment puis-je faire en sorte que cela en vaille la peine » « Qu'y-a-t-il de positif en cela ? » « Comment se fait-il que je sois toujours si chanceux ? »

La pensée positive vous aide à vous concentrer sur la solution, et non sur le problème.

Principe N°3 : FOCUS

Les personnes qui réussissent savent contrôler leur focus. Ce sur quoi nous nous concentrons, où nous portons notre attention devient notre réalité, c'est-à-dire notre perception de la réalité. En changeant de focus, nous changeons notre propre état d'esprit. Comment apprend-on à diriger son attention ? En apprenant à se poser les bonnes questions ! En effet, ce sont les questions que nous nous posons qui contrôlent et dirigent notre attention, qui déterminent ce sur quoi nous nous concentrons.

Si nous nous posons des questions fragilisantes, notre cerveau trouvera des réponses fragilisantes; inversement, si nous nous posons des questions qui fortifiantes, nous obtiendrons des réponses fortifiantes et qui nous feront nous sentir bien, créant à l'intérieur de nous un état d'esprit productif.

Je souhaite maintenant partager avec vous une liste de concepts renforceurs à mémoriser et à implémenter dans votre vie. Nous vous conseillons de les écrire sur papier et de les afficher dans votre chambre ou au bureau, de façon à les imprimer le plus possible dans votre subconscient. L'objectif est d'en faire votre objectif quotidien.

1. *C'est l'attitude que nous avons au début de chaque tâche qui, plus que tout autre chose, déterminera sa réussite.*
2. *C'est notre attitude envers la vie qui déterminera l'attitude de la vie à notre égard.*
3. *Nous sommes interdépendants. Il est impossible de réussir sans les autres. Et c'est notre attitude envers les autres qui déterminera leur attitude envers nous.*
4. *Pour réussir à obtenir le style de vie que l'on désire, il faut devenir la personne qui mène ce style de vie ; on doit penser, agir, parler, marcher, vivre comme la personne que nous voulons devenir.*
5. *Le cerveau ne peut contenir qu'une seule pensée à la fois. Étant donné que vous n'avez rien à gagner en ayant des pensées négatives, essayez d'occuper votre esprit avec des pensées positives.*
6. *Un des rêves les plus grands du genre humain est de se sentir apprécié, désiré et important. Exprimer ces sentiments envers votre prochain et ils vous seront rendus.*
7. *Ne perdez pas votre temps à parler de vos problèmes personnels. D'une manière générale, raconter aux autres vos problèmes ne vous sera d'aucune utilité et n'aidera certainement pas ceux qui vous écoutent.*
8. *Parlez de votre santé en termes positifs ; à part si vous vous adressez à votre médecin.*
9. *Diffusez une attitude de bien-être, de confiance, de maîtrise de soi et d'esprit de décision. Vous verrez que tout commencera à s'améliorer immédiatement.*
10. *Pour conclure, pendant les trente prochains jours, traitez chaque personne avec laquelle vous serez en contact comme si elle était la personne plus importante sur Terre. Si vous le faites pour les trente prochains jours, vous créerez une habitude et vous continuerez à le faire pour le reste de votre vie.*

Pour poursuivre la discussion sur les croyances, il faut dire qu'il existe différents types de croyances: certaines concernant la vie, la mort, l'argent, le travail, les gens, les ethnies, la religion, le sport, les animaux, la politique, le sexe. Des croyances sur le fait de pouvoir ou de ne pas pouvoir faire une chose, ou sur le fait de devoir ou de ne pas devoir faire une autre chose.

Dans l'univers des croyances, s'inscrit le concept de qui nous sommes, c'est-à-dire tout ce que nous ajoutons à l'expression « Je suis... ». Par exemple, je suis beau, laid, intelligent, ignorant, charmant, régulier, irrégulier, etc.

Les croyances liées à l'identité sont très fortes parce que techniquement, notre cerveau associe une image beaucoup plus grande et émotionnellement plus forte aux mots « Je suis... », et, même si nous ne le voulons pas, il aura tendance à réaliser cette affirmation. Toute personne fait de son mieux afin d'être cohérente avec ses propres croyances et, en particulier, avec ce qu'elle pense d'elle-même.

Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises croyances, chacun a les siennes et veut les défendre. Les croyances ont le pouvoir de créer et de détruire. L'important est d'évaluer si une croyance est utile, productive et renforçante, pour la réalisation d'un objectif donné ou non.

Il est important d'identifier quelles sont vos croyances, parce que ce sont elles qui déterminent les résultats que vous obtenez et que vous obtiendrez. D'ailleurs, les croyances nous guident pour agir d'une certaine manière et les actions que nous réalisons déterminent nos résultats.

Chaque croyance est comme une table : le dessus est la croyance et les pieds sont les références qui la soutiennent.

Maintenant, venons-en à la pratique.

Pour identifier vos croyances, essayez de répondre aux questions suivantes :

Quelles sont vos deux croyances limitantes ?

Quelles sont les trois croyances qui vous renforcent le plus ?

Quelles nouvelles croyances devez-vous adopter pour être sûr d'atteindre vos objectifs les plus importants ?

Notez au moins deux actions à réaliser immédiatement, afin de créer un élan positif et atteindre le résultat que vous vous êtes fixé. Que pourriez-vous faire ?

COMMENT CHANGER UNE CROYANCE

La première étape consiste à quantifier la douleur associée à l'ancienne croyance.

Combien vous coûtera-t-il émotionnellement de ne pas abandonner cette croyance ?

Quels dommages causera-t-elle à vos relations personnelles, si vous n'abandonnez pas cette croyance ?

Comment pourrait-elle vous nuire physiquement ? Combien vous coûtera-t-elle financièrement ?

Enfin, quel effet aura le fait de ne pas abandonner cette croyance sur les personnes qui vous sont chères, vos amis, vos proches ? ?

La seconde étape consiste à créer un doute.

Mais les choses sont-elles vraiment toujours ainsi ?

Ai-je des références réelles et solides qui me confirment cela, ou bien est-ce seulement le fruit de mes généralisations ?

Cette croyance est ridicule ou absurde ? Quelqu'un pourrait-il la considérer comme telle, et si oui, pourquoi ?

La personne qui m'a inspirée cette croyance était-elle digne d'être prise comme modèle dans ce domaine ?

Troisième étape : choisir une nouvelle croyance.

J'ai toujours l'âge qu'il faut pour faire ce que je désire et que je pense être bon pour moi !

J'ai toute l'expérience et toutes les croyances nécessaires et, au cas où elles ne seraient pas suffisantes, je les créerai rapidement !

J'ai toutes les capacités nécessaires pour faire ce que je désire. Tout ce dont j'ai besoin est déjà en moi !

Le succès est une bonne chose et je suis capable de le gérer avec sagesse !

C'est seulement en laissant tomber toutes les barrières que je peux ressentir l'amour et la passion que je mérite !

L'argent est une bénédiction et me permet de créer l'abondance dans ma vie !

La quatrième étape sert à consolider la nouvelle croyance, en cherchant des références qui la soutiennent.

Combien de fois avez-vous prouvé que vous aviez vraiment les capacités nécessaires ?

Dans quelles circonstances en avez-vous eu la preuve ?

Quelles autres personnes que vous connaissez confirment que cette croyance est absolument vraie ?

Pour quelles raisons, indépendamment des références positives ou négatives que vous puissiez avoir, cela sera-t-il vrai pour vous ?

Enfin, associez un grand plaisir à la nouvelle croyance et vivez les résultats en avance.

Que vous apportera-t-il de vivre avec cette nouvelle croyance fortifiante au lieu de l'ancienne ?

Qu'est-ce qui changera dans votre vie ?

Quels résultats obtiendrez-vous ?

Où vous mènera ce changement dans un, trois ou cinq ans ?

Quelles opportunités que vous avez retenues jusqu'à présent, pourrez-vous saisir ?

13. Les Métaprogrammes

Il s'agit d'un des concepts essentiels de la PNL, un outil très important qui vous aidera à mieux comprendre la structure de la pensée des personnes avec lesquelles vous communiquez.

Nous pourrions définir les métaprogrammes comme étant la « structure » de la pensée, la « scène » sur laquelle notre esprit « met en scène » les pensées, les raisonnements, les souvenirs etc. L'exemple de la scène nous permet de mettre immédiatement en évidence un aspect important : ils n'interfèrent pas avec ce qui est représenté sur la scène et donc sur le contenu, mais ils se limitent à mettre en évidence ce en quoi nous « prêtons attention » et non pas ce qui est « important » pour chacun d'entre nous !

Les métaprogrammes sont à la base de notre façon de choisir, de nous motiver, de décider de ce à quoi nous faisons attention. Ils s'appellent ainsi parce que ce sont des programmes qui se rattachent à d'autres programmes : ils guident et orientent d'autres processus de pensée.

Ils prédisent les états internes d'une personne, et rendent prévisibles certains de ses comportements. Certains métaprogrammes sont toujours en activité, tandis que d'autres ne sont utilisés que dans certains contextes.

En fait, il existe deux catégories de Métaprogrammes :

1. DE SÉLECTION PRIMAIRE

2. DE SÉLECTION FONCTIONNELLE

Comment sont extraits les Métaprogrammes ?

La réponse, du moins en termes théoriques, est très simple : en écoutant et en observant nos interlocuteurs et en posant les bonnes questions au bon

moment (repensez aux questions Métamodèle). Il faut prêter attention aux métaphores qu'ils utilisent, à ce que leur physiologie révèle et aux choses qui attirent leur attention et à celles qui les ennuiant.

En termes pratiques, il est naturellement nécessaire, en plus de la capacité d'écoute et d'observation, d'avoir la capacité de créer le bon « rapport » au niveau verbal et non-verbal.

Mais en pratique, à quoi sert de connaître les Métaprogrammes d'une personne ?

L'utilisation de ces "informations", bien qu'elles soient discrètes, peut présenter des avantages importants, aussi bien sur le plan professionnel que sur le plan affectif : le manager les exploitera pour apprendre à décider et, dans un second temps, à motiver correctement ses collaborateurs ; le vendeur pourra réaliser des formes de calque, et donc de persuasion, peu à peu plus sophistiquées et profondes ; les couples pourront mieux comprendre ce qui les unit et ce qui les éloigne ; les parents et les enfants pourront prévoir les réactions et mieux comprendre des comportements apparemment « irrationnels ». De plus, connaître nos métaprogrammes augmente considérablement notre connaissance de soi, et nous permet d'évoluer.

Métaprogrammes de sélection primaire

- PERSONNES
- ACTIVITÉS
- TEMPS
- OBJETS
- LIEUX
- INFORMATIONS

L'extraction des Métaprogrammes à Sélection Primaire se fait en fonction du nombre de fois où l'interlocuteur fait référence à l'un ou à l'autre des six Métaprogrammes, en ne posant que des questions absolument générales. Le

résultat est un classement simple dans lequel les deux ou trois premiers Métaprogrammes sont dominants et, la plupart du temps, immuables.

Examinons-les en détail.

PERSONNES (qui) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention aux êtres humains de manière spécifique.

Exemple :

« Au bureau, il y a deux jeunes qui travaillent, Stefano et Patrizia, ils sont vraiment bons »

ACTIVITES (comment et quoi) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention aux activités réalisées, généralement avec la présence de nombreux verbes.

Exemple :

« Pendant le travail, je parle avec beaucoup de personnes, j'ai des réunions... »

« Sur le chemin de cet hôtel, je me suis arrêté, j'ai déjeuné... »

TEMPS (quand) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention à la position temporelle "spécifique".

Exemple :

« Je suis arrivé à l'hôtel à 12h30, environ une demi-heure avant le déjeuner. »

« J'ai travaillé dans cette entreprise pendant 5 ans et 2 mois ».

CHOSSES (quoi, quel objet) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention aux objets et à leurs descriptions.

Exemple :

« Au boulot, sur mon bureau, en plus des téléphones, il y a le fax noir et l'ordinateur ».

« A l'hôtel, j'avais une chambre avec un cendrier en granit, un canapé bleu... »

LIEUX (où) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention à la disposition spatiale.

Exemples :

« L'hôtel de Rome se trouve à proximité de la place Saint-Pierre »'

« Mon bureau est près de la gare et depuis ma fenêtre j'ai vue sur la place ».

INFORMATIONS (pourquoi) :

Identifiez la tendance à prêter davantage attention à la raison, au pourquoi.

Exemple :

« J'ai choisi ce travail parce que j'aime le contact avec les gens ».

« Je suis allé à cet hôtel parce qu'il y a une vue splendide ».

Métaprogrammes à sélection fonctionnelle :

Cette catégorie de Métaprogrammes est identifiée par la prévalence d'une des alternatives possibles sur les autres. Comme vous pouvez le constatez, pour chaque type de Métaprogramme à sélection fonctionnelle, nous avons deux ou trois alternatives disponibles

Il est important de garder à l'esprit que nous réussirons difficilement à trouver un « sujet » qui penche exclusivement vers une alternative, mais nous devons plutôt chercher à comprendre quelle est son orientation prédominante.

VERS / HORS DE

Les gens sont motivés de deux façons :

Vers une sensation agréable : un projet, une destination, un objectif...

Loin d'une sensation désagréable : un problème, une difficulté, un malaise...

Si votre interlocuteur est une personne « VERS », alors il prêtera davantage attention aux résultats qu'il veut obtenir.

Si, en revanche, c'est une personne « LOIN DE », alors, elle prêtera davantage attention aux conséquences qu'elle désire éviter ou à ce qu'elle laisse tomber.

Pour identifier ce métaprogramme, essayez de vous poser les questions suivantes :

- « Qu'attendez-vous de... »
- « Qu'est-ce qui vous pousse à... »
- « Pourquoi faites-vous... »

Par exemple : “Qu'attendez-vous de votre nouveau travail ? »

En fonction de la réponse de votre interlocuteur, vous pourrez en déduire vos conclusions sur son métaprogramme.

Réponses VERS :

- « Je veux être satisfait... »
- « Je veux devenir... »

Réponses LOIN DE :

- • “Je veux éviter de...”
- • « Je ne veux pas avoir de problèmes avec... »

Changer son propre métaprogramme peut être très difficile. Il est plus simple de le compenser : dans le cas du métaprogramme LOIN DE, par exemple : le compenser signifie s'entraîner jusqu'à ce qu'il devienne une réflexion automatique en se posant la question suivante : « *Voilà ce que je ne veux pas ; mais qu'est-ce que je veux obtenir exactement ?* ».

OBJECTIF / PROCESSUS

Ceux qui se concentrent sur l'objectif prêtent davantage attention à sa réalisation qu'à se demander comment. L'attention est axée sur le résultat à atteindre. Pour être clair, ce sont des personnes qui procèdent classiquement « tête baissée ».

Ceux qui se concentrent sur le processus, en revanche, prêtent plus d'attention à la manière d'atteindre l'objectif. Ces personnes se mettent difficilement en mouvement, si elles n'ont pas programmé leur parcours : les actions à réaliser, les attitudes à avoir... et parfois, se concentrer sur la façon d'atteindre un objectif, fait perdre de vue l'objectif lui-même.

Afin d'identifier ce métaprogramme, il faut faire parler la personne d'un résultat qu'elle a obtenu, d'un projet auquel elle a participé par le passé.

Par exemple :

- « Parlez-moi d'un objectif... »
- « Comment vous comportez-vous lorsque vous avez quelque chose à atteindre ? »

Réponse OBJECTIF :

« Lorsque je l'aurai atteint... »

Réponse PROCESSUS :

“Pour y arriver, j'ai fait... » ;

« Je programme comment faire pour... »

POSSIBILITÉ / NÉCESSITÉ

Ce métaprogramme indique ce que l'individu est motivé à faire.

Les personnes qui croient en la possibilité prêtent davantage attention aux alternatives et aux choix disponibles. Ce qui motivent ces personnes ce n'est pas tant ce qu'elles doivent faire, mais plutôt ce qu'elles veulent et ce qu'elles peuvent faire.

Les personnes qui croient en ce qui *doit* être fait, prêtent davantage attention aux tâches. Il est rare que ces personnes cherchent des raisons à ce qu'elles font, car elles ont tendance à voir principalement des obligations, des règles et des contraintes.

Des exemples de questions d'extraction :

- « Pourquoi faites-vous ce que vous faites? »
- « Pourquoi »
- « Parce que »

Réponses : POSSIBILITÉ :

- « Parce que je pourrais... »
- « Parce qu'il y a la possibilité de... »
- « Parce que je peux devenir... »

Réponses NÉCESSITÉ :

- « Parce que je dois... »
- « Parce que je devais... »
- « Parce que c'est nécessaire... »

PROACTIF / RÉACTIF

Indique si l'on agit directement sur la réalité ou si l'on attend que quelque chose arrive, pour ensuite réagir en conséquence.

Les personnes proactives estiment qu'elles influencent le contexte dans lequel elles vivent : elles sont convaincues d'être responsables de ce qui leur arrive, d'être les auteurs de leur vie. En revanche, les personnes

réactives estiment être influencées par le contexte : leur vie est déterminée par des facteurs extérieurs à elles.

Questions d'extraction :

- « Comment ça va ? »
- « Comment ça va au travail ? »
- « Comment ça s'est passé ? »
- « Comment êtes-vous parvenus à... ? »

Réponses :

PROACTIF :

- « Je vais bien » ;
- « J'ai fait ce que je voulais faire »

RÉACTIF :

- « La santé ne va pas bien »
- « L'entreprise a fermé, désormais je vais devoir... »

INDEX RÉFÉRENTIEL INTERNE / EXTERNE

Indique le critère d'évaluation d'une personne.

RÉFÉRENCE INTERNE : elle prête davantage attention à sa propre opinion, à ses sentiments et n'a généralement pas besoin de l'avis des autres.

RÉFÉRENCE EXTERNE : elle prête davantage attention à l'opinion des autres, et a besoin d'une approbation extérieure.

Exemples de questions pour identifier ce métaprogramme :

- « Comment faites-vous pour savoir que... ? »

Réponses :

INTÉRIEUR :

- « Je m'en suis rendu compte »
- « Je suis satisfait »

EXTÉRIEUR :

- « On me l'a dit »
- « On me fait des confidences »

Le fait d'avoir une seule référence extérieure met la personne sous la coupe du jugement des autres, tandis qu'avoir une référence exclusivement intérieure rend égocentrique et sourd au feedback qu'elle reçoit des autres. Pour ces raisons, concernant ce métaprogramme, il est utile de maintenir une position intermédiaire entre les deux extrêmes.

ACCORD/DÉSACCORD :

Indique la façon dont on décode les informations.

Un sujet focalisé sur le désaccord prête davantage attention aux différences, il se focalise sur les aspects qui différencient les deux points de comparaison.

Un sujet focalisé sur l'accord prête davantage attention aux analogies : entre deux objets ou situations similaires, il a tendance à souligner les aspects similaires.

Questions pour identifier le métaprogramme :

- « Quelle relation y-a-t-il entre X et Y »
- « Quel rapport y-a-t-il entre comment vous vous sentez aujourd'hui et comment vous sentiez hier ? »

Réponses :

Désaccord :

- “Ils sont différents”
- “Ils diffèrent en...”

Accord :

- « Ils sont identiques »
- « Ils ont en commun... »

14. Les 4 étapes du processus d'apprentissage.

Nous allons décortiquer une méthode pour créer un changement positif. Quel que soit le résultat, le changement s'effectue systématiquement en quatre étapes. Nous passons par ces différents niveaux de développement personnel quelle que soit la compétence que nous souhaitons acquérir. Ces principes s'appliquent à toute tâche que l'on souhaite maîtriser : devenir meilleur en communication, percevoir un salaire plus élevé, vivre dans un foyer harmonieux, ou perfectionner toute autre composante de votre vie. Analysons maintenant chacune de ces étapes individuellement.

Avant d'analyser, commençons tout d'abord par deux exemples qui serviront d'illustrations aux différentes étapes mentionnées. Supposons que vous avez un petit garçon de cinq ans, il est assis à l'arrière de la voiture. Vous vous rendez en ville pour faire quelques courses. Après vos achats et en revenant vers votre véhicule, votre petit garçon avec un visage illuminé d'excitation, d'enthousiasme et de naïveté, vous demande : "est-ce que je peux conduire pour rentrer à la maison ?" Vous souriez et répondez avec tendresse : « malheureusement non mon fils, pas avant de nombreuses années »

Mais, ce que vous pensez n'être rien d'autre qu'une question naïve d'un enfant, est en réalité une demande authentique. Le petit garçon croit vraiment qu'il peut conduire la voiture car il a vu son papa le faire des centaines de fois. Il a vu un grand nombre de personnages de dessins animés le faire à la télé, et cela sans aucune difficulté. Il ne sait pas que conduire est une compétence qui doit s'acquérir par la pratique. Il veut conduire, mais ne sait pas qu'il n'en est pas capable pour le moment.

Le second exemple concerne le sujet des relations intimes. Il s'agit d'un homme marié dont l'union s'effrite lentement. Lorsque sa femme et lui se sont rencontrés, ils se sont promis des moments de qualité, une relation authentique et intense, ils se faisaient confiance, s'appréciaient et se

confiaient l'un à l'autre. Malgré tout, au fil du temps, l'homme s'est consacré entièrement à sa carrière, pensant qu'il servirait davantage les intérêts de sa famille en portant toute son attention sur leur confort matériel.

Cet homme a oublié ce qui faisait la réussite de cette relation amoureuse. Il ne prend plus le temps, ni l'énergie, de parler avec sa femme, d'échanger ses ressentis ou de discuter de leur passion commune. Il a cessé de plaisanter ou de taquiner sa femme, la vie est devenue une affaire sérieuse pour lui, ne laissant plus aucune place aux élans sentimentaux.

Il a complètement perdu de vue le fait qu'une relation satisfaisante nécessite l'implication des deux partenaires. Cet homme ne se rend pas compte que sa femme est de plus en plus malheureuse et qu'elle envisage la rupture. Il n'est pas le mari qu'il aimerait être et ne le sait même pas. Il est au stade d'incompétence inconsciente, le premier des quatre que nous allons étudier maintenant :

1. **Incompétence inconsciente** : *je ne sais pas que je ne sais pas*

Cette étape se situe juste avant que l'on fasse nos premiers essais. Un exemple parlant serait celui d'un nouveau-né qui voit les gens marcher autour de lui mais qui n'est pas encore conscient de pouvoir marcher lui aussi, il n'y pense même pas.

Nous sommes dans un état d'incompétence inconsciente lorsque nous n'avons pas les compétences nécessaires à la réalisation d'une tâche, et que nous ne nous en rendons même pas compte, autrement dit, nous n'en sommes pas conscients du tout. A ce niveau, nous sommes totalement inconscient de l'existence du problème, nous ne pouvons donc pas savoir comment y remédier. Une personne reste bloquée à ce stade si elle n'est pas apte à ouvrir les yeux afin de regarder les résultats de sa vie avec du recul. Bien souvent, la personne stagne à ce niveau d'incompétence inconsciente jusqu'à ce qu'un élément extérieur déclenche une prise de conscience et un nouveau regard.

Par exemple, il se peut que vous ne réalisiez pas la nécessité de planifier le versement pour votre facture d'électricité jusqu'à ce que vous rentriez chez vous un soir d'hiver et que le chauffage ne s'allume plus. Il se peut que vous ne désiriez pas améliorer votre santé ou votre apparence physique,

jusqu'à ce que vous rencontriez une personne aussi âgée que vous paraissant pourtant 10 ans plus jeune...

2. **Incompétence consciente** : *je sais que je ne sais pas*

Cette étape survient après notre première tentative de faire quelque chose de nouveau. Comme l'enfant qui a le désir de marcher, qui tente de le faire, et qui "échoue" en tombant. Maintenant, il sait qu'il ne sait pas. Nous nous trouvons dans le stade d'incompétence consciente, lorsque nous savons que nous devons nous comporter différemment, mais que nous n'avons pas encore développé les compétences nécessaires pour y parvenir. Dans l'exemple de notre petit garçon ambitieux, après une quinzaine d'années, il a maintenant le désir d'emmener sa petite amie à un premier rendez-vous, et veut pouvoir avoir la liberté de se déplacer avec une voiture.

Le garçon comprend maintenant qu'il a besoin de compétences particulières. Il sait qu'il doit apprendre les règles de conduite, effectuer un long entraînement afin d'obtenir son permis et finalement être capable de conduire. Il se trouve au stade de l'incompétence consciente. Il est conscient qu'il y a des étapes à franchir avant que ses souhaits ne se réalisent.

Revenons au mari du second exemple précédent. Il est capable d'atteindre le stade de l'incompétence consciente s'il parvient à se rendre compte que quelque chose ne va pas, par exemple s'il remarque qu'un fossé se creuse entre lui et sa femme, ou s'il prend conscience d'un manque de communication. Cependant, il n'aura aucune idée quant à la façon de modifier la situation. Jusqu'à ce moment déclencheur où sa femme a décidé de contacter un conseiller conjugal. Cet homme sait maintenant que la relation avec sa femme est en péril, mais il ne possède pas encore les compétences nécessaires pour résoudre le problème.

La prise de conscience de cette étape est à la base d'un grand nombre d'abandons. Au moment où nous prenons conscience, après peu de tentatives, que nous n'avons pas de résultat immédiat, nous sommes tentés d'abandonner par peur de ne jamais être capable ou par peur de l'échec et des « qu'en dira-t-on ? ». Franchir cette étape est essentiel dans le processus d'apprentissage et pour atteindre un objectif. La persévérance est la clé pour passer à l'étape suivante.

Compétence consciente : *je sais que je sais*

Cette étape est le début " visible " de notre succès. C'est au moment où nous sommes capables de quelque chose, mais que nous devons constamment y penser pour ne pas nous écarter de nos techniques ou pour ne pas échouer à nouveau.

Vous êtes consciemment compétent lorsque vous pouvez accomplir la tâche que vous devez accomplir, mais que cela vous demande une volonté et un effort constants. Pensons au garçon de notre premier exemple, qui prend sa septième leçon de conduite. Il connaît maintenant toutes les règles et commence à conduire avec une certaine maîtrise.

Cependant, il doit rester extrêmement prudent lorsqu'il est au volant, et faire attention à chacun de ses mouvements. Il doit contrôler sa vitesse, rester entre les lignes, faire attention aux autres véhicules, maintenir une certaine distance avec eux et garder un œil sur le rétroviseur. Il doit suivre toutes ces consignes, tout en actionnant l'accélérateur, le frein et peut-être aussi l'embrayage. C'est un apprentissage difficile, mais il peut le faire du moment qu'il reste concentré.

Revenons maintenant au mari. Il a consulté un conseiller conjugal et a réalisé qu'il devait faire des efforts pour entretenir une relation de qualité. Cependant, au fil des ans, il a développé un certain nombre d'habitudes dysfonctionnelles. En suivant le programme établi, il doit se concentrer particulièrement sur la façon dont il interagit avec sa femme. Il doit être conscient de tout ce qu'il fait et dit, afin de contribuer à la valorisation de sa relation. Il est consciemment compétent car il dispose de tous les éléments pour agir efficacement tant qu'il se concentre sur la tâche.

Compétence inconsciente : *je ne sais plus que je sais*

À cette étape, nous maîtrisons une technique ou une façon de penser. Nous faisons des activités où nous pouvons prendre de bonnes décisions sans même y penser.

Par exemple : devons-nous nous concentrer chaque fois où nous devons faire un pas ? Il y a de bonnes chances que non, à moins que vous n'ayez des problèmes de santé. Il en est de même pour le vélo et la conduite.

La compétence inconsciente est l'état final que nous devons atteindre. Dans cet état, nous faisons ce que nous devons faire, sans y réfléchir. Nous atteindrons ce stade après une pratique longue et constante de sorte que cela devienne une part naturelle de notre fonctionnement. À ce stade, nous n'avons plus besoin de penser à ce que nous devons faire, c'est une partie intégrante de ce que nous sommes devenu.

Revenons-en au garçon devenu adulte, il conduit différents véhicules, son expérience se diversifie et se développe. Conduire est devenu une tâche automatique à laquelle il n'a plus besoin de penser. Il peut maintenant effectuer toutes les actions liées à la conduite tout en mettant la radio ou en pensant à la journée à venir. Il est devenu si compétent qu'il trouve maintenant que l'exécution de ces actions ne requiert plus toute son attention.

Parlons maintenant du mari. Il atteindra le stade de la compétence inconsciente lorsqu'il deviendra l'homme qu'il doit être. Il mettra alors en place des actes et des paroles qui serviront sa relation, simplement parce qu'ils seront devenus une partie spontanée de sa personnalité. Il a fait l'effort d'améliorer son comportement, et maintenant ces changements ont été intégrés dans son paysage intérieur. Il se soucie vraiment des sentiments de sa femme, il veut partager des moments intenses avec elle et retrouver une confiance mutuelle. Il s'implique à nouveau dans la relation parce qu'il en comprend l'importance.

Et maintenant ?

Et bien vous pourriez vous poser les questions suivantes :

- Ai-je déjà abandonné quelque chose à l'étape du " je sais que je ne sais pas " ?
- Quelles activités je fais régulièrement et dans lesquelles je suis à l'étape " je ne sais plus que je sais " ?
- J'écris maintenant une aptitude que je désire améliorer, et je planifie de " pratiquer " cette activité pour me rendre à l'étape " je ne sais plus que je sais "

- Puis-je aider quelqu'un, dans une activité, à se rendre à l'étape " je ne sais plus que je sais " ?

Grâce à votre connaissance de ce système, vous vous permettez d'être plus patient envers vous-même, et également de repérer à quel stade se trouve votre interlocuteur et de le guider de façon claire et consciente. Maintenant que vous êtes prêt à implémenter la PNL dans votre vie de tous les jours, attardons nous sur les différentes étapes qui vous permettent d'avancer sereinement vers le changement positif que vous souhaitez atteindre pour vous ou votre interlocuteur.

15. Les 7 étapes du changement

Vous êtes de plus en plus conscients qu'il est possible de vous influencer constamment de façon positive ou négative.

Dans ce chapitre, vous découvrirez les 7 étapes du changement, c'est-à-dire comment modifier une expérience désagréable et l'améliorer grâce à un processus pratique en 7 étapes. Il s'agit d'un outil développé par Anthony Robbins, faisant évoluer ce qui a été étudié par la PNL. Les 7 étapes du changement vous permettront de changer rapidement et efficacement vos schémas de comportements limitants.

Donc, voyons les 7 ÉTAPES DU CHANGEMENT, et sentez-vous libres de mettre en pause ce livre audio afin de répondre aux questions qui vous sont posées

ETAPE 1 : Décidez ce que vous voulez vraiment.

Identifiez ce qui vous empêche de l'obtenir et ce que vous devez faire maintenant pour y parvenir.

Le but de décider ce que vous voulez vraiment est d'identifier votre état actuel et vos état désiré, d'être certain de connaître votre objectif/résultat, ou de savoir clairement comment savoir que vous l'avez atteint.

Demandez-vous :

« Qu'est-ce que je désire changer et qu'est-ce qui m'empêche de le faire maintenant ? »

ETAPE n°2 : Trouver un levier

Associez une grande quantité de douleur au fait de ne pas changer maintenant et un maximum de plaisir à l'expérience de changer dès maintenant.

Le « levier » est souvent l'élément le plus important pour créer un changement sur le long terme. Toute forme de thérapie peut parfois contribuer à modifier les neuro-associations, mais aucune approche thérapeutique ne sera efficace, si vous n'avez pas de raison suffisamment forte de changer maintenant. Souvent, les gens ne changent pas tant qu'ils n'ont pas atteint le point où ils associent tellement de douleur à l'ancien comportement, que continuer de cette façon serait vraiment insupportable. À ce stade, il faut associer le plaisir au fait de changer.

Posez-vous les questions suivantes :

« Quel type de levier puis-je créer afin d'être certain d'accomplir ce changement ? »

« Qu'est-ce que cela me coûtera à l'avenir si je ne change pas maintenant ? »

« Quels bénéfices immédiats et futurs vais-je retirer en changeant maintenant ? »

ETAPE n°3 : Interrompez le « pattern » négatif.

Si vous interrompez un schéma comportemental de façon constante et avec autorité, vous découvrirez que cette interruption peut, à elle seule, créer un effet de levier suffisant pour provoquer un changement durable. L'interruption d'un schéma est absolument nécessaire afin de modifier un comportement préexistant. Pour introduire un nouveau schéma comportemental, il faut tout d'abord interrompre l'ancien. Vous pouvez être fortement motivé à changer, mais si vous répétez sans cesse les mêmes actions en espérant un résultat différent (définition typique de la folie !), les tentatives de changement ne seront pas durables.

Rappelez-vous : tout changement est une interruption de schéma.

AFIN D'INTERROMPRE UN SCHÉMA INDÉSIRABLE, vous avez le choix entre deux voies :

1. Agir résolument sur la **PHYSIOLOGIE** : marcher, bouger, respirer profondément, redresser son dos, sauter sur place énergiquement ...
2. Déplacer le **FOCUS** mental. Posez-vous des questions bizarres, sans aucun sens et absurdes.

(L'interruption du schéma doit être **RAPIDE**. Que ce soit en utilisant une question ou en changeant sa physiologie, cela doit être fait rapidement. Je dois vous prendre par surprise.)

Maintenant, essayez de vous demander.

« Quelles pourraient être certaines façons amusantes et/ou bizarres que je pourrais utiliser afin d'interrompre un de mes schémas de comportement limitant ? »

ETAPE n°4 : Références et ressources : créez des alternatives nouvelles et renforçantes.

Pour mener à bien un changement, vous ne pouvez pas seulement vous contenter d'éliminer un ancien comportement sans une nouvelle alternative qui offre les mêmes avantages.

La science des Influences Neuro-associatives est vraiment simple, et il suffit de deux étapes simples afin de vraiment changer.

1. INTERROMPEZ LE SCHÉMA QUE VOUS VOULEZ CHANGER

2. AU BON MOMENT, LORSQUE LE CERVEAU NE SAIT PAS QUOI FAIRE, OFFREZ-LUI UNE ALTERNATIVE QUI RENFORCE.

Par exemple, pour les fumeurs qui abandonnent cette habitude, le remplacement de leur dépendance à la nicotine avec de l'exercice d'aérobie leur apportera les mêmes bénéfices qu'ils pensaient obtenir avec la cigarette : détente, énergie, quelque chose à faire de leurs mains, une vision agréable d'eux-mêmes etc.

Demandez-vous donc :

« Quels sont les avantages que j'ai tirés de mon ancien mode de comportement ? »

« Et quelle pourrait être une alternative renforçante ? »

ETAPE n°5 : Influencez le nouveau modèle jusqu'à le faire devenir constant et cohérent.

Le but de la répétition est de faire en sorte que vous restiez pleinement associé à votre nouveau mode de comportement et qu'il fasse partie intégrante de votre vie.

« Quelles sont les façons dont je peux renforcer mon nouveau mode de comportement ? »

ETAPE n°6 : Testez le nouveau modèle.

Le but du test est de s'assurer que les résultats du nouveau modèle sont réellement renforcés et qu'ils sont en accord avec le style de vie personnel, l'entreprise, les croyances et les valeurs de chacun.

Ce passage porte le nom de TEST ÉCOLOGIQUE.

1. Assurez-vous que la douleur soit fortement associée à l'ancien modèle.

Lorsque vous pensez à votre ancien comportement ou aux anciennes sensations, ressentez-vous et décrivez-vous les choses comme étant douloureuses plutôt qu'agréables ?

2. Assurez-vous que le plaisir soit fortement associé au nouveau modèle.

Lorsque vous pensez au nouveau comportement ou aux nouvelles sensations, décrivez-vous et sentez-vous que les choses sont agréables plutôt que douloureuses ?

3. Soyez cohérents avec vos valeurs, vos croyances et vos règles.

Le nouveau comportement ou le nouveau sentiment sont-ils cohérents avec les valeurs, les croyances et les règles de votre vie ?

4. Veillez à maintenir les bénéfices de l'ancien modèle.

Le nouveau comportement ou la nouvelle sensation vous permettront-ils toujours d'obtenir les mêmes bénéfices et le même plaisir que vous étiez habitué à avoir avec l'ancien modèle ?

5. Un pas vers l'avenir. Imaginez vous dans le futur alors que vous vous comportez de cette nouvelle façon.

Imaginez quelque chose qui vous aurait incité à utiliser l'ancien modèle de comportement. Soyez convaincus que vous parviendrez à utiliser le nouveau modèle plutôt que l'ancien.

ETAPE n°7 : L'environnement.

La septième étape consiste à créer un environnement qui renforce constamment les nouveaux standards et qui produit un changement durable. Ne sous-estimez pas le pouvoir de l'environnement : il s'agit de l'étape la plus importante, celle qui vous permettra de maintenir le nouveau modèle à long terme.

Que pouvez-vous faire afin de créer personnellement et efficacement cet environnement ?

Qui pouvez-vous mobiliser dans sa création et dans son maintien ?

Conclusion

Et nous voici arrivés à la fin de ce livre !

Si vous mettez en pratique toutes les techniques que vous avez apprises et pratiquées, si vous appliquez tous les outils que vous avez appris, je vous assure que votre vie et vos relations avec les autres changeront pour le mieux.

Vous serez en mesure d'obtenir de nouveaux résultats et d'atteindre vos objectifs. Vous comprendrez comment les gens construisent leur modèle du monde, vous améliorerez votre acuité sensorielle et vous réussirez à deviner rapidement les systèmes de représentation de la personne que vous avez en face de vous.

Vous comprendrez l'importance de la relation et comment la construire. De plus, vous serez en mesure de calibrer et calquer de façon efficace quiconque se met en travers de votre chemin. Vous serez en mesure de comprendre ce qui fait « bondir » quelqu'un, vous comprendrez ce qui le pousse et le motive. Vous utiliserez le langage à bon escient afin d'atteindre des objectifs spécifiques. Enfin, à mesure que vous progresserez dans votre entraînement, vous vous rapprocherez le plus possible d'un véritable mentaliste.

Mais le plus important est que vous serez capable d'enseigner à quelqu'un d'autre une compétence que vous avez acquise. Si vous pensez que ces concepts peuvent être utiles à d'autres, à vos proches, à des personnes de votre entourage, collègues ou amis, utilisez votre exemple et les progrès que vous avez atteints afin de les aider et leur faire découvrir l'univers de la PNL.

Enfin, si ce livre vous a plu, pensez à mettre votre commentaire sur Amazon ou Audible, comme d'autres lecteurs et auditeurs l'ont déjà fait. Je serai ravi de lire votre avis !

*À votre succès,
Robert Mercier*

P.S. : Si vous ne l'avez pas encore fait, [cliquez ici pour télécharger un livre gratuit intitulé "Les 7 secrets de la communication persuasive"](#).

Un petit guide pratique qui vous donnera les connaissances nécessaires pour améliorer vos compétences en matière de communication, parfaitement complémentaire au livre que vous venez de lire.

L'Intelligence Emotionnelle

Comment gérer les émotions, l'anxiété
et le stress, développer de l'empathie et
de la confiance en soi, résoudre les
conflits et améliorer n'importe quelle
relation

Robert Mercier

Copyright 2021 de Robert Mercier.
Tous droits réservés.

Introduction

N'importe qui peut se fâcher : c'est facile. Mais se fâcher avec la bonne personne, et au juste degré, et au bon moment, et pour le bon objectif, et de la bonne façon :

*Ce n'est pas possible pour n'importe qui et ce n'est pas facile.
Aristote, l'*Ethique à Nicomaque**

Nous vivons à une époque où, comme jamais auparavant dans l'histoire, nous sommes constamment en contact avec nos semblables : si un de nos ancêtres, il y a cent-cinquante ans, pouvait rencontrer pendant sa journée un nombre certainement limité de personnes – à quelques exceptions près – de nos jours, nous pouvons vanter en revanche une interconnexion pratiquement *illimitée* avec nos proches, nos amis, nos connaissances et même des personnes jamais vues auparavant qui, probablement, ne franchiraient pas amicalement le seuil de notre maison. Cette particularité de notre époque comporte une large série d'avantages, que ce soit hors ligne ou en ligne, en plus d'une longue liste de codes à respecter, de considérations à faire, des pensées à mettre en ordre, afin que l'on puisse garantir un certain niveau de tranquillité émotionnelle que ce soit pour nous-mêmes que pour les autres.

Cependant, il arrive souvent que cette impassibilité ne soit, en partie ou complètement, comprise. Pourquoi être gentil avec quelqu'un qui ne deviendra jamais notre ami ? Ou bien, plus en général : pourquoi se donner la peine d'être gentil avec un inconnu ? Pourquoi, dans un monde si violent et injuste, nous devrions montrer nos sentiments à d'autres ?

Il ne s'agit pas d'un discours à sens unique, où la clé finale est toujours la même – être une personne *meilleure* (meilleure par rapport à qui ? à quoi ?) – mais d'accéder plutôt à une compréhension que nous pourrions définir comme globale de notre façon d'être humain, nous accepter comme des

personnes pourvues d'émotions et de sentiments. Mais à quoi faisons-nous exactement référence ?

C'est à l'*intelligence émotionnelle* que nous faisons référence, une capacité non intrinsèque de l'être humain, mais facilement accessible avec persévérance, effort et empathie : le sujet central de ce livre sera le traitement de cette capacité, sa définition et son analyse sous de multiples points de vue.

Nous traiterons progressivement différentes thématiques : comment réussir à acquérir et à augmenter cette attitude ; son rapport avec les émotions et la façon dont ces dernières peuvent l'influencer ; comment régler l'empathie en fonction des réactions des autres. En effet, pour donner un exemple, l'empathie également peut être cultivée et apprise à travers l'expérience.

Une question qui pourrait venir de façon spontanée est : « Que signifie *comprendre mes émotions* ? ». C'est un doute qui se présente au bon moment. Lorsque nous affirmons de vouloir *comprendre nos émotions*, nous voulons le faire littéralement. En termes simples, si je me sens fâché, alors cela veut dire que je le suis. Se fier à l'intelligence émotionnelle signifie faire un pas supplémentaire, penser sur *pourquoi* vous vous sentez comme vous vous sentez, et sur la meilleure façon de négocier les émotions négatives.

Faisons un essai : demandez-vous et essayez d'identifier quelles sont les raisons qui vous rendent triste, mélancolique ou simplement un peu déprimé. Qu'est-ce qui peut avoir causé ces émotions ? S'agit-il de quelque chose d'évident, que l'on peut facilement identifier ? S'agit-il de quelque chose que vous pouvez résoudre immédiatement, ou bien c'est quelque chose de physiologique ?

Souvent, les personnes ressentent des sensations qu'elles n'arrivent pas à comprendre, elles se sentent en difficulté pour assimiler avec précision une émotion, ou bien elles ressentent un mélange de plusieurs sentiments qui rend difficile d'identifier comment on se sent réellement.

Maintenant, nous proposons, à titre d'exemple, une situation dans laquelle vous avez dû vous retrouver au moins une fois : pendant un dîner entre amis ou à une fête, vous êtes présenté à quelqu'un qui est nouveau, que vous ne connaissez pas. Comment réagissez-vous ? Quelle est la première chose que vous faites ? Très probablement, même pendant seulement quelques instants, vous vous sentez dépaycé, vous devez faire une pause, vous êtes comme bloqué, parce que vous n'êtes pas sûr de ce que vous ressentez par rapport au nouveau contexte qui vient de se créer. C'est une situation idéale afin d'appliquer l'intelligence émotionnelle. Vous prenez votre temps et vous identifiez comment vous vous sentez vraiment par rapport à une question particulière, à un événement spécifique, à un épisode qui pourrait aussi apparaître insignifiant, mais qui est en fait une partie fondamentale pour votre vie.

Afin de développer cette capacité, lorsque quelque chose se passe, nous devons le stocker immédiatement dans notre mémoire, en insistant aussi bien sur les sentiments que nous ressentons en réaction à ce fait donné, que sur ce que nous percevrons par la suite, au moment où nous nous concentrons sur ce qui s'est passé. C'est très utile et cela se prête à notre objectif de mettre noir sur blanc ces pensées, de façon à pouvoir les examiner profondément, de quasiment les sectionner. De plus, cela nous aiderait à déterminer une règle essentielle et simple, mais fondamentale, afin de mener toutes ces opérations : il faut traiter les autres de la façon dont *vous* voudriez être traité.

Vous aurez des relations décidément plus fructueuses si vous vous attardez à penser « De quoi a besoin la personne qui se trouve en face de moi en ce moment ? » au lieu de concentrer votre réaction uniquement sur comment vous vous *sentez*, sur ce que vous ressentez à ce moment précis. Comme nous l'enseigne le principe logique du Rasoir d'Ockham : la réponse la plus triviale est la bonne réponse.

1. L'intelligence émotionnelle : qu'est-ce que c'est ?

L'intelligence émotionnelle est la capacité d'être conscient, de contrôler et d'exprimer nos émotions, et de gérer les relations interpersonnelles de façon empathique et judicieuse. Plus simplement, l'intelligence émotionnelle est la capacité de comprendre ses propres émotions et d'être empathique avec les émotions des autres. Elle a été aussi définie comme la capacité de contrôler ses propres émotions et celles des autres, de savoir discerner les différentes émotions et de les cataloguer de façon appropriée, en utilisant les informations émotionnelles acquises par le passé afin de mener de la meilleure façon possible la pensée et le comportement relatif.

Acquérir ou posséder cette capacité est extrêmement important, puisque cela vous permet d'être empathique avec les autres, de communiquer de façon efficace et d'être plus conscient de vous-même, aussi bien individuellement que socialement. La façon dont nous répondons à nous-mêmes et aux autres personnes influence dans n'importe quel contexte de notre vie : des relations interpersonnelles à celles familiales, en passant par celles de votre lieu de travail. Grâce à l'intelligence émotionnelle, vous gèrerez mieux vos relations avec vos amis, votre famille, mais également avec vous-même et votre façon de vivre dans le monde qui vous entoure.

Vivre dans le monde actuel, à cette époque historique, cela signifie interagir avec beaucoup de types de personnes différentes, des innovations et des changements constants pratiquement à l'ordre du jour : avoir une intelligence émotionnelle développée est le point de départ pour répondre avec réussite aux défis auxquels la vie vous confronte. De plus, une telle capacité est une composante essentielle de la compassion et de la compréhension des raisons plus profondes à la base des actions d'autrui.

Le concept d'intelligence émotionnelle a été abordé pour la première fois en 1990 par deux psychologues américains, Peter Salovey (1958 -) et John D. Mayer, et il a été ensuite approfondi par le psychologue Daniel Goleman (1946 -), qui le rendit célèbre à travers un travail important de divulgation à partir de son livre à succès *Emotional Intelligence*, traduit en France avec le titre *L'Intelligence émotionnelle*, en 1997.

L'intelligence émotionnelle est particulièrement importante lorsqu'une personne se retrouve dans une situation de stress, comme le peut être un changement, un conflit ou un obstacle (par exemple, une dispute avec un ami cher) : pendant ces moments-là, il est fondamental de rappeler de pratiquer des actes de gentillesse. Être en étroite liaison avec nos émotions et connaître notre façon de réagir par coeur peut nous aider dans cette mission.

Cette capacité vous permet d'être conscient de soi et de vos émotions afin que vous puissiez prendre des décisions cohérentes et favoriser des résultats et des relations positives, enrichissantes et qui se trouvent renforcées de par cela. C'est une unité de mesure avec laquelle comprendre dans quelle mesure nous nous exprimons bien, comment comprendre les autres et interagir avec eux.

2. L'intelligence émotionnelle : pourquoi est-elle si importante ?

Un matin, vous ouvrez vos yeux et vous vous retrouvez fatigué, vous vous sentez vieilli d'un coup.

Vous avez travaillé péniblement pendant toute votre vie et vous vous êtes conformé aux attentes rigides de la société, en vous insérant parfaitement dans une structure granitique. En étant intelligent et éveillé, vous avez rapidement gravi les échelons de votre carrière et êtes arrivé au sommet de l'entreprise où vous avez commencé à travailler depuis très jeune, en jouant des coudes afin d'arriver le premier et d'exceller dans tout ce que vous faites et en battant la concurrence. Maintenant que vous êtes arrivé à l'âge de la retraite, vous vous retrouvez aisé, mais seul.

À cause de votre travail, auquel vous vous êtes consacré obsessionnellement pendant beaucoup de temps, vous avez négligé votre mariage, et votre épouse a demandé et obtenu le divorce. Lentement, vous êtes devenu un inconnu également pour vos enfants : les contacts avec eux sont rares et sporadiques. Les réunions de travail ont pris tout votre temps et vous avez manqué les événements plus importants de leur vie : une réunion pour un récital de danse, une rencontre avec une délégation pour un mariage... Il y a dix ans, votre meilleur ami est décédé. Cela faisait presque une décennie que vous lui aviez parlé pour la dernière fois. Vous avez découvert son décès seulement beaucoup de temps plus tard, par pur hasard en feuilletant les pages d'un journal.

Vous regardez ce que vous avez accompli dans votre vie : vous avez de l'argent, une grande maison, une voiture élégante. Votre entreprise vous a récompensé à plusieurs occasions pour votre travail, mené avec constance malgré la fatigue. Cependant, pendant tout ce temps, vous n'avez cultivé

aucune de vos passions, même pas un passe-temps. Vous n'avez pas appris à jouer d'un instrument de musique ou à danser le tango comme vous le rêviez en étant enfant. Vous ne vous êtes pas rapproché d'une culture étrangère, ni essayé d'apprendre une compétence artistique ou artisanale. Vous n'avez même pas appris à cuisiner vos plats préférés, et avez toujours laissé cela à autrui.

Vous sentez un vide autour et à l'intérieur de vous. Cela ne devait pas se terminer ainsi. Vous aviez toujours été vigilant et actif, et croyiez fermement que, du moment que vous travailliez dur, le bonheur vous aura attendu à la fin de vos efforts, comme lorsqu'à l'horizon, l'arc-en-ciel apparaît après un terrible orage.

Vous avez ignoré les sentiments gênants en les reléguant dans la partie postérieure de votre cerveau, les plaintes de votre famille et les appels préoccupés de vos collègues et de vos amis. Que donneriez-vous pour entendre de nouveau ce « *Tu es là ? Tout va bien ?* » que vous méprisiez tellement, pensant que ceci était un reproche plus qu'un soucis ?

En ressassant le passé, vous revoyez les opportunités qui vous ont été présentées afin de vous réconcilier, celles pour créer de nouvelles amitiés. Vous les avez toutes ignorées dans le but ultime de travailler sur votre carrière, celle que vous chérissiez tant durant toute votre vie. Nous, les êtres humains, nous avons l'habitude de nous considérer comme des créatures extrêmement rationnelles, mais le bonheur et l'accomplissement se trouvent, que cela plaise ou non, sur une voie complètement différente de la raison : celle des émotions.

En se concentrant seulement sur le fait de rechercher des intérêts économiques, sur le fait d'augmenter les chiffres de notre compte en banque, nous pourrions négliger, tout au long du chemin, des choses beaucoup plus importantes. Les émotions, ainsi que la souffrance, sont souvent difficiles à reconnaître. De plus, tout comme la souffrance, elles se comportent souvent de façon ambivalente : elles peuvent aussi bien signaler quelque chose de banal que l'on peut ignorer facilement, que quelque chose de concluant dans la direction de sa vie. Quelqu'un peut être intelligent et

avoir un Q.I. élevé, mais ne comprendra néanmoins pas les choses qui se passent autour de lui, car il lui manque justement cette précieuse intelligence émotionnelle. Nous avons trop tendance à parler d'intelligence en signifiant le Quotient Intellectuel, pourtant cette notion a été mise à mal durant bien des décennies par les scientifiques et les psychologues. Être intelligent ne veut pas forcément comprendre le monde et les relations entre êtres humains de manière adéquate, et savoir réagir par rapport à elle. Parfois même bien au contraire ! Combien d'exemples de personnes avec un Quotient Intellectuel élevé sont en réalité des personnes souffrant de troubles du spectre de l'autisme ou d'autres troubles neurodéveloppementaux ?

L'intelligence émotionnelle est la capacité de distinguer ce que des émotions particulières sont en train d'essayer de vous communiquer, de mener votre vie vers une direction spécifique, en phase avec vos objectifs rationnels et émotionnels. De plus, cela vous permet d'atteindre ces objectifs et de reconnaître les émotions aussi chez les autres, de façon à pouvoir construire des relations plus fortes, profondes et durables.

Si nous devions faire une comparaison automobile, nous pourrions dire que, pendant que l'intelligence à elle seule vous rend un bon conducteur, si vous êtes pourvu d'une intelligence émotionnelle, vous êtes alors un pilote expert qui sait exactement où il veut aller avec sa propre voiture et est maître du véhicule de bout en bout.

En somme, nous pourrions utiliser des milliers de comparaisons et de métaphores, mais la vérité est la suivante : une personne pourvue d'intelligence émotionnelle se distinguera de toutes les autres, principalement par le fait de posséder quatre qualités essentielles. Quelles sont-elles ?

1. **Autogestion** : Une personne pourvue d'intelligence émotionnelle est en mesure de contrôler ses états d'âme, qu'ils soient impulsifs ou pas ; elle sait gérer ses émotions de manière saine ; elle sait être proactive dans sa vie ; elle suit les engagements fixés et elle

est en mesure de s'adapter si les circonstances changent ou que celles-ci ne sont plus favorables.

2. **Conscience de soi** : L'intelligence émotionnelle permet de reconnaître ses émotions et de savoir à quel point elles influent les pensées journalières et les comportements ; une personne qui utilise cette qualité arrive à comprendre quelles sont ses limites et ses faiblesses, en puisant de la force de ces-dernières.
3. **Conscience sociale** : Une personne pourvue d'intelligence émotionnelle éprouve de l'empathie ; elle arrive à comprendre les émotions, les besoins et les problématiques des autres ; elle s'inspire des émotions des autres personnes, en ne les laissant pas s'échapper ou en y accordant peu d'attention ; elle se sent à l'aise socialement et arrive à reconnaître les dynamiques qui pourraient se créer dans un groupe ou dans une organisation.
4. **Contrôle des relations** : En développant son intelligence émotionnelle, une personne est en mesure de développer et de maintenir de bonnes relations avec les autres personnes ; elle arrive à communiquer avec elles, à les inspirer et à les influencer ; elle travaille bien en groupe et elle sait gérer correctement les conflits.

Comme nous avons pu constater dans les paragraphes précédents, l'intelligence émotionnelle n'est pas liée aux facteurs comme l'intelligence telle que nous l'imaginons, le savoir ou la réussite. De plus, nous le savons tous, les personnes qui arrivent à obtenir de la satisfaction et à recevoir de la réussite n'ont pas nécessairement un Quotient Intellectuel hors du commun.

En y réfléchissant un peu, nous découvririons certainement que dans notre cercle de connaissances, il y a plus d'une personne liée à une brillante carrière académique ou professionnelle, mais complètement inepte en ce qui concerne les relations sociales, ou bien qui se considère insatisfaite des propres relations interpersonnelles. Un Q.I. élevé ne garantit pas toutes les satisfactions personnelles possibles dans la vie et cela doit être considéré

seulement un moyen : grâce à ce dernier, vous arriverez à passer un examen ou un concours, mais ce sera l'intelligence émotionnelle qui vous viendra en aide lorsque vous serez trop stressé pour réviser ou trop tendu pour exceller lors du concours. La coopération des deux différents types d'intelligence serait préférable : à travers leur collaboration on obtiendra des résultats vraiment efficaces, en se construisant l'un avec l'autre.

À travers ces pages, nous allons entrer dans la connaissance de nous-mêmes et allons partir à la recherche de quelque chose qui va bien au-delà du confort matériel : l'intelligence émotionnelle et l'empathie. Rien ne vous servira d'avoir un travail de renom, une belle voiture, une maison et une aisance financière sans limite si vous ne goûtez pas au bonheur d'être en harmonie avec vous et avec les gens qui vous entourent. Certes, le confort financier est quelque chose d'enviable, et le monde dans lequel nous vivons nous pousse à toujours avoir plus, mieux et mieux que les autres, mais la véritable richesse réside en réalité dans quelque chose de bien différent : l'harmonie du monde qui nous entoure, et notre façon de gérer nos sentiments. Alors, au diable notre côté tempétueux sous le seul prétexte que l'on souhaite achever une performance exceptionnelle, apprenons à vivre avec nos-mêmes et nos émotions pour entrer dans le précieux univers de l'intelligence émotionnelle.

3. Comment l'intelligence émotionnelle influence votre vie

L'intelligence émotionnelle peut influencer vos performances scolaires et professionnelles : en effet, cette capacité peut vous aider à explorer les hiérarchies et les complexités sociales de votre emploi, en vous aidant à mener et à motiver vos collègues, et à gravir les échelons dans sa carrière. Pour donner un exemple pratique, actuellement, beaucoup de professionnels qui se consacrent aux ressources humaines dans les entreprises, lorsqu'ils analysent un Curriculum Vitae pour un emploi, prennent cela en compte et recherchent la présence de l'intelligence émotionnelle parmi les compétences générales. On aura par exemple tendance à apprécier quelqu'un qui dit qu'il fait du bénévolat ou qui passe son temps à aider son prochain ou faire du travail d'équipe, plutôt que quelqu'un qui ne se dédie qu'aux performances.

Votre santé physique dépend fortement de l'intelligence émotionnelle : si vous n'êtes pas capable de gérer correctement vos émotions, probablement, vous ne serez même pas capable d'arriver à gérer le stress. Si on ne l'affronte pas avec la bonne attention et le bon soin, le stress peut amener à des problèmes de santé. S'il n'est pas contrôlé, le stress porte à une augmentation de la pression sanguine, il affaiblit le système immunitaire, il augmente le risque d'AVC et de crises cardiaques, et il contribue à l'accélération du processus de vieillissement. Un des premiers objectifs afin d'améliorer son intelligence émotionnelle, comme nous le verrons, sera celui d'apprendre à gérer le stress.

Le stress non contrôlé, de surcroît, influe concrètement sur la santé mentale d'une personne, en la rendant plus vulnérable aux maladies telles que l'anxiété et la dépression.

Si vous n'étiez pas en mesure de comprendre pleinement vos sentiments, d'être à l'aise avec vos pensées ou de gérer vos émotions, vous expérimenteriez des difficultés à établir des relations fortes et durables : ces difficultés pourraient vous faire sentir isolé et aggraver ultérieurement d'éventuels problèmes de santé mentale.

Lorsque vous êtes en mesure de comprendre et de contrôler vos émotions, vous êtes par conséquent capable d'exprimer vos états d'âmes et de comprendre celui des autres. Cela vous autorise à communiquer de manière plus efficace et d'instaurer des relations plus solides, autant au travail que dans votre vie privée.

L'intelligence émotionnelle vous aide à vous aligner avec votre vie sociale : être en phase avec vos émotions signifie avoir un objectif purement social, puisque cela vous permet de vous connecter aux autres personnes et au monde qui vous entoure. Cela contribuera à vous faire comprendre qui est véritablement un ami et qui ne l'est pas, malgré ce qu'ils vous disent ou cherchent à vous cacher. En sachant lire une personne et ce qu'elle vous communique ou tente de vous faire ignorer, vous saurez déceler les premiers signes de trahison ou de couardise de la part de quelqu'un, tout comme vous saurez instinctivement à qui faire confiance. Cela vous aidera à réduire le stress à travers la communication sociale avec les autres, en vous faisant sentir comblé et aimé grâce à un cercle d'amis et de connaissance sain et stable. Vous remarquerez bien vite que les amis que vous avez reflète bien votre état d'esprit et la personne que vous aspirez à être. Ceci peut être un exercice amusant : dressez une liste des cinq personnes dont lesquelles vous vous sentez le plus proche, et tracez leurs défauts et leurs qualités. Vous remarquerez bien vite que celles-ci sont comme un miroir, qui vous renvoie qui vous êtes et qui vous aspirez à devenir.

Inutile de le préciser, l'intelligence émotionnelle ne peut vous être que bénéfique : vous vous trouverez plus serein, aurez un œil différent sur monde, un peu comme si vous parliez un langage que de nombreuses personnes ne maîtrisent pas encore. L'intelligence émotionnelle est la clé

vers un monde que vous auriez voulu découvrir bien plus tôt dans votre vie !

4. Comment augmenter votre intelligence émotionnelle

Après avoir bien passé en revue la définition de l'intelligence émotionnelle, concentrerons-nous maintenant sur un aspect plus pratique : comment l'augmenter uniquement par vous-même.

En partant du principe que les capacités qui composent l'intelligence émotionnelle peuvent être apprises à n'importe quel moment, il est cependant important de rappeler à quel point cela peut être sensiblement différent de connaître l'intelligence émotionnelle et d'appliquer une telle connaissance à votre vie. Dans une situation de stress, lorsque vous serez submergé par celui-ci, le fait de savoir que l'on doit faire quelque chose et le faire effectivement sont deux choses différentes : il ne suffit pas d'avoir les meilleures intentions afin de réussir dans une tâche. Afin de modifier de manière permanente vos comportements, de façon à réussir à réagir sous pression, il est fondamental d'apprendre à surmonter le stress instantanément ; dans les relations également, il est nécessaire d'être toujours conscients de ses émotions.

Les bases à partir desquelles construire et augmenter son intelligence émotionnelle et améliorer la capacité de gérer ses émotions et de se connecter avec les autres sont :

- 1. Autogestion*
- 2. Conscience de soi*
- 3. Conscience sociale*
- 4. Suivi des relations*

L'*autogestion* est un facteur crucial et, pour certains, exténuant : afin de pouvoir entrer en contact avec votre intelligence émotionnelle, vous devez

être en mesure d'utiliser vos émotions et de réussir à prendre des décisions constructives pour ce qui concerne votre comportement, même en peu de temps. Par exemple, en cas de stress, vous pourriez perdre le contrôle de vos émotions et la capacité d'agir de façon appropriée et correcte. Certes, cet aspect est probablement l'un des plus difficiles à maîtriser, car cela demande un énorme travail sur soi-même avant même de commencer quoi que ce soit d'autre. Analyser ses émotions et la façon dont nous réagissons prend du temps et nécessite beaucoup de rigueur et d'observation constante. Mais une fois que vous aurez maîtrisé cet aspect-là de votre vie, tout vous semblera plus facile d'accès et vous vous surprendrez de voir à quel point les autres points mentionnés dans ce livre sont en réalité très facile à faire !

Rassemblez vos pensées et essayez de vous rappeler du dernier moment où le stress vous a submergé : à ce moment-là, a-t'il été facile de penser de façon claire et de prendre une décision de façon rationnelle ? Probablement non. Mais ne vous en sentez pas coupable : lorsque vous êtes exposé à un niveau de stress élevé, votre capacité de penser de façon analytique, claire et précise, en pondérant et en évaluant aussi bien vos émotions que celles des autres, est largement compromise. En effet, nous agissons souvent sous le "feu de l'action" et laissons nos sentiments négatifs nous guider et réagir de manière peu appropriée. Par exemple, si quelqu'un vous coupe la route alors que vous conduisez, vous aurez peur, mais c'est la colère qui va prévaloir. Vous allez donc insulter copieusement de chauffard qui ne vous entendra jamais. Mais la sensation que vous avez ressentie, c'est la peur et la surprise : vous assimilez ces deux sentiments à de la colère, car vous vous êtes senti impuissant et avez eu des myriades de potentiels scénarios catastrophiques dérouler devant vos yeux. Ainsi, comprendre quelles sont les vraies émotions que nous ressentons nous est nécessaire pour réagir de manière adéquate à une situation.

Une façon utile pour affronter tout cela est de penser aux émotions comme s'il s'agissait d'informations. Pour quelle raison ? Eh bien, les mêmes émotions rassemblent des informations importantes, justement, qui parlent de vous et de tous les autres. Lorsque nous sommes stressés, nous perdons le contrôle de nous-mêmes et nous sommes submergés par trop d'émotions, c'est-à-dire par trop d'informations qui nous bloquent notre vision

d'ensemble. La capacité de gérer le stress et de rester activement présent dans votre sphère émotionnelle peut vous aider à recevoir des informations bouleversantes sans vous laisser submerger par vos pensées et sans assommer votre auto-contrôle. Grâce à l'autogestion, vous serez en mesure de faire des choix qui vous permettront de contrôler des comportements impulsifs et des sentiments précipités, de gérer de façon saine vos émotions, de mener à bien vos objectifs et de les adapter à des changements variables présents dans la vie de chacun d'entre nous. L'autogestion en trois mots clés ? Probité, adaptabilité, auto-contrôle.

La *conscience de soi* est une autre des clés d'accès pour aspirer à augmenter son intelligence émotionnelle : si vous êtes conscient de vous-même, vous savez quelles sont *exactement* vos émotions, vous savez comment elles peuvent influencer les personnes autour de vous et vous savez donc toujours comment vous vous sentez. Imaginez cela comme un espèce de moniteur qui affiche vos signes vitaux, sauf que ceux-ci sont des sentiments et des émotions que vous ressentez tout au long de votre journée. Avoir de la conscience de soi implique d'avoir une image précise des propres points forts et de faiblesse : en sachant précisément comment vous êtes, si vous arrivez à vous comporter avec sagesse et humilité.

Nous pourrions résumer la conscience de soi avec trois concepts : conscience émotionnelle, autoévaluation, confiance en soi. Nous avons souvent tendance à répartir les émotions en deux grandes catégories : les émotions positives et les émotions négatives. Cependant, c'est une erreur de penser aux émotions comme à deux pôles opposés. Vous devriez tenter de penser à elles en utilisant le concept d'approprié ou d'inapproprié. Car, objectivement, il n'y a pas de positif ou négatif, mais uniquement des choses qui se passent, et il ne tient qu'à nous de réagir d'une certaine façon plutôt que d'une autre.

Pour être plus clair : la colère est généralement associée à la grande catégorie des émotions négatives ; néanmoins, dans certaines circonstances, cela peut être une émotion complètement appropriée et raisonnable ; ce sera l'intelligence émotionnelle qui va nous permettre de reconnaître notre

colère et de comprendre pourquoi celle-ci se produit, et lorsqu'elle est de rigueur ou non.

Une vérité universellement reconnue : l'être humain est un animal social. Pour notre survie, nous avons besoin des autres afin de nous protéger et même d'attaquer des ennemis plus grands ou plus nombreux que nous. Nous avons toujours gardé cela dans nos gènes, et même les plus agoraphobes d'entre nous ont besoin de quelqu'un pour ne pas se sentir seul. Étant donné que nous sommes constamment en contact avec les autres, nous devons apprendre à connaître et à reconnaître les personnes : la *conscience sociale* permet d'identifier et d'interpréter les principaux signaux non-verbaux qu'utilisent les autres pour communiquer. Ces signaux permettent de comprendre comment se sentent les autres, ce qu'ils sont en train de ressentir à l'instant-même, leur état émotionnel et les variations de ce dernier au cours de la conversation. Dans une situation où sont présentes plusieurs personnes, ces dernières envoient des signaux non-verbaux ; si vous êtes en mesure de les reconnaître et de comprendre les dynamiques de groupe et les expériences émotionnelles collectives, vous serez plus empathique et socialement plus à l'aise dans n'importe quelle situation.

L'empathie est la conscience des besoins et des sentiments d'autrui, individuels et collectifs ; c'est la capacité de voir les choses du point de vue de l'autre. Cela nous permet de développer une plus grande compréhension pour ce qui concerne les vicissitudes des autres. Ce n'est pas une capacité facile à apprendre : vous devrez être très patient et faire un travail énorme sur vous-même afin d'apprendre à assimiler le monde des autres. Apprenez à écouter de façon efficace les messages aussi bien verbaux que non-verbaux, les gestes, les expressions et les mouvements du corps des individus avec lesquels vous discutez ou observez. Posez des questions afin d'en savoir davantage sur les autres personnes et sur ce qu'elles sont en train de ressentir. Essayez de faire pareil à votre tour, de façon à donner un feedback aux autres : celui d'avoir bien compris leurs sentiments. Respectez les sentiments des autres même si vous n'êtes pas d'accord et évitez de faire des commentaires ou des affirmations qui soient désobligeantes, qui portent un jugement ou qui portent atteinte à la conscience des autres. Plus vous

êtes objectifs, plus vous arrivez à mettre vos sentiments de côté, plus l'empathie envers l'autre sera aisée.

Rappelez-vous toujours que prêter attention aux autres ne diminue pas la confiance en vous-même. Au contraire, c'est exactement l'opposé ! En investissant votre temps dans l'attention vers les autres personnes, vous obtiendrez plus d'informations sur votre état émotionnel, mais aussi sur vos valeurs. Pendant une discussion de groupe, par exemple, si vous deviez vous sentir mal à l'aise ou vous énervez en entendant les autres exprimer certaines émotions, vous aurez appris quelque chose de plus sur vous. Apprenez à analyser vos émotions de manière bien plus profonde que ce que vous êtes habitué à faire. Compréhension, développement et communication sont trois mots-clés pour ce qui concerne la conscience sociale.

Bien travailler avec un groupe de personnes implique que vous ayez une bonne conscience émotionnelle de vous-même et que vous réussirez à reconnaître et à comprendre ce que vivent émotionnellement les personnes autour de vous. Une fois que la conscience émotionnelle fait partie de votre quotidien de manière active, vous pouvez développer correctement des capacités sociales et émotionnelles ultérieures qui rendront vos relations plus fructueuses, efficaces et enrichissantes. Le *suivi des relations* concerne vos capacités communicatives interpersonnelles effectives : le mot "suivi" est lié à votre individualité ; il s'agit de votre capacité à tirer le maximum des autres, d'influencer et d'inspirer les personnes, de comment vous réussissez à établir des liens avec eux et à les aider dans leurs changements, dans leur croissance et à résoudre des conflits, qu'ils soient intérieurs ou non.

Pratiquement tout ce que vous obtiendrez dans votre vie sera le résultat des personnes que vous aurez rencontré sur votre chemin de vie et des relations que vous aurez instaurées avec elles. Apprendre à apprécier le conflit avec les autres est une opportunité supplémentaire pour vous rapprocher d'elles. Attention, nous ne voulons pas dire par là qu'il faut à tout prix chercher le conflit, mais plus qu'il faut accepter le conflit comme ce qu'il est et en chercher à tirer le meilleur parti de la situation, même si celle-ci est nocive.

Dans les relations humaines, les désaccords et les conflits sont inévitables : deux personnes ne pourront jamais avoir les mêmes opinions, les mêmes besoins et les mêmes attentes, mais cela ne doit pas être considéré comme un facteur nécessairement négatif. Gérer le conflit et le résoudre de manière saine et constructive peut renforcer ultérieurement le lien entre deux personnes.

Pensez aux interactions avec les autres et aux différentes façons dont vous communiquez pendant des rencontres relaxantes ou stressantes : soyez honnête avec vous-même et identifiez les caractéristiques de communication positives et négatives que vous possédez. Faites un effort afin de réduire celles qui sont négatives et augmentez celles qui sont positives. Mais, parfois, vous aurez affaire à des personnes qui, malgré tous vos efforts, ne sont tout simplement pas compatibles avec vous : dans ces moments-là, vous n'aurez pas d'autre choix et vous devrez interagir avec elles, en particulier si vous vous trouvez dans un environnement de travail. Malgré le fait que ce soit difficile et que cela exige beaucoup d'effort pour quelque chose que vous estimerez presque inutile et fatigant, n'évitez pas les occasions qui vous obligent à interagir avec cette personne ; tirez-en une leçon et ne rechignez pas ces moments s'ils se présentent à vous, car ceux-ci sont également une excellente expérience sociale et vous apprendra à vous découvrir vous-même.

Gérez les situations la tête haute en utilisant vos capacités : votre auto-conscience, votre autogestion et votre suivi des relations. Initialement, vous pourriez vous sentir mal à l'aise, mais avec le temps cela deviendra toujours plus facile. Rappelez-vous qu'une relation est toujours vécue à moitié : vous serez la moitié de toutes vos relations dans votre vie, aussi bien personnelle que professionnelle. La responsabilité de maintenir une relation positive et durable dépend de vous de toute façon, au moins à 50%. La technologie actuelle a rendu beaucoup plus facile de communiquer avec qui on veut, où que vous vous trouviez, et à n'importe quel moment de la journée. Ceci n'a jamais été vu ou vécu auparavant, et il ne tient qu'à nous, les détenteurs de cette baguette magique, de savoir mettre cela à bon escient. Malgré cette forte augmentation de la connectivité, les écrans entre nous sont devenus une barrière pour ceux qui veulent discuter en modalité

d'authentique connexion et de compréhension. Il semble presque que la conversation soit devenue un art perdu : nous pouvons la faire revivre seulement en reconnaissant la valeur et en essayant de la pratiquer comme dans le passé ; la communication est la pièce maîtresse de la façon dont se renforcent les relations.

L'intelligence émotionnelle est le noyau des relations intimes durables, puisque cela nous rend extrêmement conscients des changements, grands ou petits, qui surviennent constamment en nous et les autres. Si vous avez l'intention d'augmenter votre intelligence émotionnelle, vous devez arriver à obtenir cette sensibilité que chacun d'entre nous cherche dans son partenaire idéal. C'est seulement à travers l'empathie et à la conscience active de vous-même que vous arriverez à percevoir automatiquement les petits changements qu'il pourra y avoir dans les dynamiques de votre histoire d'amour. En effet, de nombreux psychologues menèrent un sondage à large échelle afin de découvrir ce que les personnes recherchent chez un partenaire amoureux. La première chose fut la capacité d'empathie. Pouvoir discuter de tout à cœur ouvert sans avoir peut-être jugé, et que notre partenaire sache se mettre à notre place lorsque nous tentons de communiquer quelque chose de difficile, c'est cela qui fait naître et fleurir l'amour. Les autres traits de caractères sont : l'humour (une arme redoutable si l'on comprend bien une situation et que l'on arrive à y déceler les parties humoristiques!), l'ouverture à la discussion (immanquable si vous avez une forte intelligence émotionnelle), la compréhension des mécanismes émotionnels, et le respect des règles de base. Vous l'aurez compris sous ces cinq termes réside la même capacité : posséder une intelligence émotionnelle et savoir comment réagir face à des situations.

Heureusement, vous avez de votre côté une façon pour le moins impeccable de surveiller exactement les progrès de votre relation. Vous vous sentez souvent agité ou intraitable ? Vous semblez toujours insatisfait ? Vous êtes dérangé par vos proches et par vos amis, et vous devez passer beaucoup de temps en leur compagnie ? L'amour, ainsi que l'amitié, ne sont jamais une vision unilatérale. Même si vous semblez combler vos amis et votre famille, peut-être qu'il y a quelque chose en vous qui n'est pas complètement assouvi.

Si le soir, en revenant chez vous, vous ne vous sentez pas envahi par une sensation générale de bonheur en sachant que vous reverrez bientôt vos proches, ou si vous ne vous sentez pas énergique, bienveillant et serein avec votre tendre moitié, il y a probablement quelque chose qui ne va pas : si cela devait se produire, toutes les informations que votre esprit et que vos émotions ont recueilli sur vous-même, sur votre partenaire et sur vos relations vous guideront à la recherche de la meilleure solution. N'hésitez pas à faire une "briefing" avec vous-mêmes à la fin d'une soirée ou d'un moment avec une autre personne. Réfléchissez à sur comment vous vous sentez et pourquoi. Pensez aussi aux choses que vous avez apprises, assimilé durant ce moment, et quels effet bénéfiques elles auront à court, moyen et long terme. Rien n'est du temps perdu si nous en retirons quelque chose !

5. Qu'est-ce que l'empathie ? Quel est son rôle ?

Un matin, votre ami Filippo est arrivé au bureau pour une réunion, et il a remarqué que sa secrétaire, Ada, avait le regard tourné vers le bas. Toujours de bonne humeur, joyeuse et diligente, Ada n'a même pas levé son regard quand il est rentré, comme si elle ne s'était pas aperçue de son arrivée. Filippo a deviné que quelque chose n'allait pas : après s'être installé à son bureau, il s'est dirigé vers Ada afin de comprendre ce qui lui était arrivé. Gentiment, il s'est rapproché d'elle et lui a demandé s'il elle avait des problèmes et qu'elle souhaitait lui en faire part : Ada a haussé les épaules et elle s'est limitée à le regarder tristement. Filippo a insisté : « Je voudrais vous être utile. Voudriez-vous venir à mon bureau pour en parler ? ». Ada s'est levée et l'a suivi afin de résoudre ses conflits internes grâce à une oreille bienveillante qui lui offrait son aide.

Ce exemple semble basique, et pourtant rares sont les personnes qui offrent véritablement leur aide de cette façon. Filippo n'a pas seulement montré de la sensibilité envers Ada, mais également de l'organisation et de la sagesse professionnelle : il a immédiatement compris que, ce jour-là, il n'aurait pas pu mener du travail productif, sauf s'il s'était occupé des exigences et des problèmes de sa secrétaire. Au lieu d'ignorer les signaux d'inquiétude d'Ada, il a décidé de les gérer et d'utiliser son intelligence émotionnelle afin de l'aider.

Quel que soit le problème, écouter un employé pendant quelques minutes et être en mesure d'offrir des conseils utiles est du temps bien investi, puisque cela crée de la confiance et cela augmente la productivité sur le long terme. Même si autrui ne cherche pas activement à demander de l'aide, certains gestes peuvent laisser percer un appel à l'aide. Nous devons toujours aider les autres à affronter leurs problèmes et avancer ensemble, tout comme une équipe qui se respecte. Lorsque nous nous concentrons sur le développement de nous-mêmes, nous nous tournons vers notre intérieur,

afin d'améliorer la connaissance que nous avons de nous-mêmes, de nos attitudes et de nos comportements. Après avoir prêté attention à nous-même, il est fondamental de se concentrer vers l'extérieur, vers les autres, en leur prêtant également beaucoup d'attention. Nous devons observer avec nos yeux et écouter avec nos oreilles.

L'*empathie* est la capacité incroyable de recréer la perspective d'une autre personne, d'expérimenter le monde de son point de vue, en se mettant dans sa peau. Une telle capacité implique qu'une personne arrive à effectuer un changement de perspective, à assumer le point de vue de l'autre. C'est une qualité non-négligeable, car c'est celle qui fait que nous sommes humains. De plus, l'empathie veut que l'on aille créer une dimension affective entre vous et l'autre personne : nous ressentons – ou du moins nous tentons de ressentir – les mêmes sentiments qu'ont les autres. Nous nous "mettons à leur place" afin de sentir les mêmes choses qu'elles.

Attention néanmoins à ne pas confondre sympathie et empathie. Montrer de l'empathie demande un effort plus important que de montrer tout simplement de la sympathie envers quelqu'un : cela demande beaucoup plus de temps et plus d'efforts. Nous devons rappeler comment nous nous sommes sentis lorsque nous avons vécu des circonstances similaires, ou imaginer comment nous aurions pu nous sentir si nous avions vécu cette expérience en personne. Nous devons nous efforcer de rappeler de quelle façon cela a influé notre travail et nos relations.

L'empathie est une inclinaison, tandis que l'intelligence émotionnelle peut se développer à travers la pratique et l'immersion, la compréhension, la capacité analytique et la considération. Une personne peut être pourvue d'empathie ou bien manquer complètement d'intelligence émotionnelle : dans ce cas-là, elle aurait une capacité innée d'imaginer comment se sent quelqu'un d'autre, mais elle aurait, en même temps, de gros problèmes pour savoir comment agir correctement sur elle afin d'obtenir un résultat positif. Être empathique signifie que si une personne est tendue pour une de ses présentations ou un de ses nouveaux et importants projets de travail, vous ressentez aussi son angoisse.

Afin de mieux comprendre le rôle de l'empathie, imaginons un iceberg : les personnes autour de nous sont les pointes de cet iceberg. La portion visible est ce que nous *voyons* dans la vie de tous les jours, celle qui est sous-jacente, immergée, c'est en revanche ce que les personnes *ressentent*. Nous devons tenter de réussir à percevoir ce qui est *immergé* dans la vie des personnes, et découvrir ce qu'elles tentent de nous dire ou de nous cacher.

L'empathie fait partie, en tant que concept et capacité, de la catégorie de la conscience sociale : sans la capacité de réussir à comprendre ce qu'est en train de ressentir une autre personne, notre relation avec elle reste superficielle, frivole et approximative, sans la profondeur et la richesse qui survient lorsqu'en revanche, nous partageons une connexion émotionnelle. Sans empathie, vous n'arriverez jamais à construire ces connections émotionnelles qui rendent les relations uniques et intenses. Vous n'arriverez pas à vraiment prendre conscience d'une relation sous son intégralité si vous n'êtes pas muni de ce pouvoir de sentir ce que les autres ressentent.

Une vie sans empathie signifie un milliard d'occasions perdues. Sans empathie, les personnes ont tendance à vivre en ne considérant pas comment se sentent les autres ou ce qu'ils pourraient penser dans leur quotidien. Chacun d'entre nous, et à juste titre, a des perspectives différentes. Nous expérimentons tous le bonheur, l'anxiété, la tristesse, la joie, la souffrance, la gaité et la mélancolie. Et ce serait vraiment réducteur si nous nous limitons à n'observer que notre perspective. Imaginez vivre toute votre vie assis sur une chaise, sans pouvoir bouger votre tête à gauche ou à droite, et n'avez devant vous qu'un minuscule écran au travers duquel vous pouvez observer le monde qui vous entoure. C'est la même chose que de ne pas savoir se montrer empathique ou ne pas avoir d'intelligence émotionnelle : vous ne pouvez pas profiter pleinement des choses autour de vous. En vous ouvrant à l'empathie, vous vous ouvrez au monde extérieur de manière bien plus large que vous n'imaginez.

6. Comment réussir à être plus empathiques dans la vie de tous les jours

Voici certaines règles simples à suivre afin de réussir à améliorer sa propre empathie dans la vie quotidienne :

1. Mettez-vous dans la peau de l'autre personne

Lorsque nous sommes complètement étrangers à une quelconque situation, il est facile de commenter et de porter des jugements à ce sujet. La plupart du temps, nous nous retrouvons à dire des phrases comme : « Cela ne me semble pas un problème si difficile », « Je ne comprends pas pourquoi tu te sens comme ça » ou bien « Tu es en train de réagir de façon exagérée ».

Nous devrions faire un effort et nous mettre dans la peau de l'autre personne afin de réfléchir un peu. Elle est peut-être en train de subir de grandes souffrances et elle se retrouve en difficulté. Peut-être que dans un autre secteur de sa vie, elle est en train de vivre de profondes problématiques, ou bien il y a des problèmes liés à son passé qui l'ont amenée à se comporter de cette façon. Si nous ne connaissons pas les détails complets des problématiques des autres, comment pouvons-nous en tirer une conclusion ?

Imaginez d'être cette personne et d'être en train d'affronter ce problème en ce moment : essayez de comprendre les choses depuis sa perspective. Cela vous permettra de vous connecter de manière optimale avec ses émotions et avec son point de vue.

Attention avec ce conseil néanmoins : nous ne pouvons jamais comprendre "pleinement" ce que la personne ressent, simplement car nous n'avons pas vécu la même vie qu'elle et ne nous trouvons pas dans son cerveau. Dans l'empathie, évitez de dire « Je sais exactement ce que tu ressens », car le fait

est que non, vous ne savez pas exactement ce que cette personne ressent. C'est un piège dans lequel il est facile de tomber, mais nous découvrirons les techniques de langage dans un prochain chapitre.

2. Montrez votre attention et votre préoccupation

Lorsque quelqu'un vous confie un problème personnel, il est probable qu'elle ne se sente pas très bien et qu'elle ait besoin de votre réconfort et de votre soutien émotionnel. À ce moment-là, vous devrez montrer toute votre attention et votre préoccupation. Pour commencer, même un simple « Comment ça va ? » suffira pour montrer votre intérêt. « Je peux faire quelque chose pour toi ? » est une autre excellente façon afin de montrer votre soutien envers l'autre personne.

La communication est très importante, et il est utile de savoir quels sont les médiums préférés de votre interlocuteur. Peut-être que cette personne sera plus à l'aise pour vous parler de ses problèmes par sms, ou peut-être a-t-elle besoin d'être face à vous pour pouvoir discuter. N'hésitez pas à offrir à l'autre de se voir à l'extérieur autour d'un café ou d'un chocolat chaud pour discuter. Certaines personnes ne souhaitent simplement pas parler, ou ont besoin d'un certain moment pour communiquer ce qu'elles sentent de manière adéquate. Dans ces moments-là, enlacez-les si vous êtes assez proches, ou laissez-les savoir que vous êtes disponible à n'importe quel moment du jour ou de la nuit dès qu'ils seront prêts à parler de leurs soucis.

3. Reconnaissez les émotions de l'autre

Dans la communication actuelle, l'un des problèmes majeurs, pour ce qui concerne la communication, c'est que beaucoup de personnes n'arrivent pas à reconnaître les sentiments des autres. Ceci est pourtant un aspect crucial. Reconnaître les sentiments d'une personne signifie en reconnaître l'importance.

Par exemple, un de vos amis pourrait dire : « Aujourd'hui je suis très fâché avec Michelle. » Reconnaître le sentiment de cette personne signifie de lui demander « Pourquoi es-tu fâché ? » ou dire « Je suis désolé que tu te

sentes comme ça. Que s'est-il passé ? ». Lorsqu'une personne exprime une émotion, et celle qui l'écoute se limite à répondre avec « Détends-toi » ou bien avec « Cela ne me semble pas un gros problème », vous êtes tout simplement en train d'éloigner de lui la capacité à ouvrir le dialogue.

Lorsque vous utilisez des phrases de ce genre ou vous essayez d'éviter le sujet, vous n'êtes pas en train de reconnaître, et encore moins de *respecter*, les émotions de l'autre personne. Vous devez penser aux émotions comme à de grands et fondamentaux points de connexion dans une conversation. La façon dont vous répondez à une émotion est fondamentale afin de faire comprendre à l'autre personne si continuer à partager avec vous cette émotion ou si mettre fin à la conversation. Lorsque quelqu'un exprime une émotion avec vous (« Je suis fâché », « Je suis triste »), reconnaissez l'importance de son émotion et demandez-lui la raison pour laquelle cet état d'âme est présent. Pour ce faire, la communication non-violente est extrêmement utile afin de ne pas accroître le sentiment d'énervement de la part de l'autre. Ne prenez pas parti non-plus en allant dans le sens de votre interlocuteur, car ceci ne fera que de renforcer ce sentiment d'énervement ou de tristesse.

4. *Posez des questions*

Les questions font avancer les conversations et se fondent pour la plupart sur elles. Lorsque quelqu'un a le courage de s'ouvrir en parlant d'un problème personnel, et il partage avec vous ses propres émotions, lui adresser des questions l'encourage à partager davantage. Réfléchissez sur ce que la personne vient de vous dire et posez-lui des questions pertinentes et importantes.

Admettons que Mario, votre ami d'enfance, vous confie qu'il vient de quitter sa fiancée de longue date, Lavinia. Demander « Que s'est-il passé ? », « Comment vas-tu ? » ou bien « Pour quelle raison c'est arrivé ? » pourrait l'aider à s'ouvrir et à se confier à vous. Demandez-lui plus d'informations, en lui disant que vous voudriez en savoir plus pour pouvoir l'aider à affronter au mieux une telle situation. Il sera bien disposé

et il se sentira compris et accepté lorsqu'il saura que vous voudrez en savoir davantage.

Au contraire, répondre avec des observations anonymes et négligées, comme « Je comprends, j'espère que tu pourras bientôt te rétablir », « Se quitter est très normal » ou bien « Elle n'a jamais été assez bien pour toi de toute façon », non seulement ce n'est d'aucune aide pour votre ami, mais en plus, cela l'empêchera de s'ouvrir davantage à vous. En effet, de par ces remarques, vous bloquez la conversation car vous tentez d'agir dessus. En donnant votre jugement et vos remarques sur une relation que vous ne connaissez que de l'extérieur, vous bloquez tout le champ d'action que votre meilleur ami a eu avec la femme qui devait être celle de sa vie. Si vous tentez de réconforter quelqu'un en amoindrissant la situation, alors celui-ci se sentira mal à l'aise et n'osera plus parler avec vous dans le futur, car il eut l'impression de ne pas être entendu et compris. Ce qu'une personne cherche dans les coups durs, ce ne sont pas des conseils, mais une oreille à laquelle parler.

5. Soyez comme un miroir

Dans la vie de tous les jours, en s'envoyant de simples messages avec des amis et des connaissances, combien de fois sommes-nous tristes lorsqu'après avoir écrit un papyrus de plusieurs lignes afin d'expliquer notre problème intérieur, on nous répond par monosyllabes, ou bien avec un texte court de seulement deux lignes ? La même chose arrive aux autres lorsqu'après avoir lu un message avec un contenu profond, vous décidez de répondre seulement avec « Je comprends » ou bien « Ok ». Votre réponse est fermée, elle n'ouvre rien, elle ne mène à rien, tandis que l'autre personne est en train de s'ouvrir beaucoup et recherche un dialogue. Entre vous, la syntonie ne se crée pas, vous êtes sur deux fausses fréquences.

Mais il est possible de remédier à cela facilement. Dans des situations semblables, très fréquentes dans la vie de tous les jours, il faut recourir à la technique du miroir. De quoi s'agit-il ? La technique du miroir est une technique avec laquelle on imite les signaux non verbaux de quelqu'un – ses gestes, ses expressions, ses comportements ou ses attitudes – afin

d'arriver à construire une relation. Le but n'est pas celui de copier quelqu'un, c'est de plutôt utiliser une telle capacité afin de construire une relation. Utilisez ses gestuelles, le rythme de sa voix. Ceci est une méthode efficace pour que l'autre se "voie" inconsciemment en vous et soit plus prompt à vous parler. Par exemple, si Filippo partage avec vous un fait personnel avec lequel il ne semble pas être à l'aise, vous pourriez faire pareil en partageant à votre tour un fait personnel (évidemment, cela doit être quelque chose de pertinent). En utilisant la technique du miroir, vous devez régler votre comportement en fonction de celui des autres, à leur ton et à l'ambiance générale de la conversation.

Vous vous rencontrez avec Filippo pour boire un café dans la matinée et, en parlant d'un fait personnel, il détourne son regard par honte ? C'est simple : détournez-le aussi ! N'ayez pas peur de jouer au Petit Prince de Saint Exupéry, à la recherche de l'apprivoisement de ce renards. Cela prendra du temps, mais ceci est nécessaire pour construire un terrain de discussion neutre et dans lequel les deux partis se sentent en sécurité.

6. Ne vous précipitez pas trop dans la conversation

Une grosse erreur que les personnes commettent souvent lorsqu'un de leurs amis ou une de leurs connaissances est en train de partager un problème est celle qu'elles passent, tout à coup, à la partie finale de la conversation. Imaginons que votre amie Paola vous dise qu'elle vient de se faire renvoyer. Vous décidez de lui répondre « Je comprends. J'espère que tu arriveras bientôt à trouver un autre travail ». Cette réponse est une grosse erreur. Pourquoi ? Tout d'abord, Paola – ou n'importe quelle autre personne qui est à sa place – pourrait se sentir blessée et démoralisée, car elle a reçu une réponse "fermée" et pas du tout adapté. Paola n'est pas triste car elle ne trouve pas de travail, elle est triste car elle s'est faite virer ! La chose plus empathique que vous puissiez faire à ce moment-là, et qu'il faut faire toujours comme première étape, c'est de vous assurer que l'autre personne se sente comprise. De plus, actuellement, le marché du travail n'est pas dans une des situations les plus réjouissantes. Répondre à Paola qu'elle trouvera bientôt un autre travail, ce serait comme remuer le couteau, puisque cela pourrait lui rappeler l'incertitude qui l'attend. En lui disant

cela, vous ouvrez un autre problème : celui de la difficulté de trouver un travail.

Essayons de revenir en arrière. Qu'est-ce qui pourrait vraiment aider Paola ? Ce qui pourrait l'aider vraiment est que vous, en premier lieu, vous arriviez à vous connecter avec son état émotionnel ; deuxièmement, vous devriez arriver à l'ébranler en lui posant des questions et en l'encourageant. En ce qui concerne l'exemple de Paola qui perd son travail, une excellente façon pour se rapprocher à la conversation serait de lui poser des questions, dans cet ordre :

« Je suis désolé que quelque chose de ce genre te soit arrivé. Que s'est-il passé ? »

« Comment te sens-tu maintenant ? » ;

« Comment envisages-tu ta nouvelle vie ? ». Si elle est déjà en train de chercher un autre travail, vous pouvez utiliser : « Quel type de travail es-tu en train de chercher ? Puis-je t'aider de quelque façon ? »

Selon votre dialogue, vous pouvez insérer d'autres questions dans la conversation.

Continuons avec un autre exemple : Paola vient de se faire quitter par Filippo, après deux ans de relation. Lui dire, « Sois heureuse parce que désormais tu peux faire ce que tu veux », n'est pas la bonne réponse ; ce n'est pas sensible puisque cela minimise le chagrin de l'autre personne. En revanche, posez des questions plus spécifiques et essayez de vous concentrer sur l'autre : au lieu de demander « Comment te sens-tu ? » ou « Tu vas bien ? », essayez avec « Tu veux en parler ? » ou « Que s'est-il passé ? », étant donné que ces deux dernières questions pourraient momentanément aider à s'éloigner du chagrin. Laissez la discussion ouverte et n'essayez pas de savoir ce qui s'est réellement passé, car ceci peut remuer le couteau dans la plaie. Les questions ouvertes sur les sentiments de l'autre et l'état d'esprit dans laquelle la personne est en ce moment-même va l'aider à ne pas se projeter ni dans le passé ni dans le futur, mais cela laisse la place pour que les sentiments se développent et que la discussion s'ouvre.

Même si vous étiez pourvu des meilleures intentions du monde, dire à quelqu'un d'être heureux le rendra difficilement ainsi ; au contraire, cela

révélerait à quel point vous êtes en train de reconnaître peu son chagrin. Vous êtes en train de nier sa souffrance et vous le feriez se sentir en faute, comme si son chagrin n'était pas justifié ou réel. Essayez de vous calmer et de vous syntoniser sur la fréquence de l'autre personne, sans vous précipiter pour arriver à la conclusion de la conversation. Mettez-vous dans la peau des autres et essayez de comprendre comment ils se sentent.

7. Ne jamais juger

Règle fondamentale : le jugement détruit n'importe quelle conversation, en l'interrompant pour toujours. La même règle vaut pour le préjugé, qui implique tout simplement que vous êtes en train de formuler votre opinion par rapport à un événement, à une personne ou à une situation avant d'avoir reçu des informations fondamentales à ce sujet.

Pour donner un exemple, supposons que votre ami Mario se soit disputé avec son patron pour une raison futile et vous pensez que son patron a raison, étant donné que votre ami est souvent exposé à des crises. Ou bien, votre cousine Flavia a raté son examen de droit pénal et vous imaginez que ce soit arrivé parce qu'elle n'a pas assez révisé. Il est possible que Flavia ait eu des problèmes familiaux qui l'ont conduite à négliger ses études afin de s'occuper de sa famille. La même chose peut valoir pour votre ami Mario. Laissez vos visions du monde de côté, car, encore une fois, vous ne vivez pas la même chose que ces gens vivent. Certes, vous auriez fait les choses différemment si vous étiez eux, mais cette remarque n'amènera à rien, si ce n'est montrer que vous croyez faire tout mieux que les autres. La meilleure façon d'affronter n'importe quelle situation est de ne pas juger. Vous devez toujours donner le bénéfice du doute aux personnes. Nous tous, dans notre vie, sommes submergés par des problèmes et des situations inconfortables, nous affrontons des angoisses à des craintes : nous sommes tous pareils ; nous nous efforçons tous de faire au mieux pour nos vies, dans les capacités de ce que nous pouvons faire, avec notre bagage émotionnel et les choses mises à notre disposition en cet instant-même. Donc, pourquoi juger les autres ?

8. Montrez toujours votre soutien émotionnel

La dernière chose, c'est de montrer son soutien émotionnel. Que veut-on dire par là? Cela semble très simple au premier abord: donnez du soutien émotionnel aux personnes, montrez-vous généreux et soyez débordant de confiance et de disponibilité. Encouragez vos amis et vos connaissances à ouvrir la discussion sur n'importe quel sujet. Faites-lui comprendre que, malgré tout ce qui nous arrive et qui pourra arriver à l'avenir, vous serez toujours disponible pour les aider dans les moments difficiles. C'est ce que font les vrais amis. Dites-leur : « Quoi qu'il arrive, je suis là pour toi ». Parfois, dans des situations compliquées, tout ce dont les autres ont besoin c'est d'un peu de réconfort, pas de réponses ou de solutions. Les personnes à vos côtés pourraient avoir seulement besoin de soutien et d'empathie.

Dans un monde comme le nôtre, plein d'incertitudes, de souffrance et de peur, il est fondamental qu'il y ait encore quelqu'un qui arrive à montrer aux autres de l'affection, de la confiance et de la considération, sans aucun préjugé. Cette personne pourrait être bien vous.

Tout ceci est une grande chance, vous ne trouvez pas ? Pourquoi attendre encore avant de commencer à vivre avec la doctrine de l'empathie ? Cette capacité a permis à nos ancêtres, il y a des millions d'années, de coopérer pour la survie communautaire et a contribué au développement de la communication, en permettant à notre espèce de se développer et de créer des concepts comme la collectivité, le groupe et l'union. Ne l'oublions pas.

Une vérité absolue à laquelle on ne peut pas faire abstraction, c'est que l'empathie demande un énorme effort mental : il s'agit de se mettre dans la peau de quelqu'un d'autre, chose qui, même métaphoriquement, n'est pas négligeable. L'empathie, comme nous l'avons vu, peut-être encouragée. Voyons un dernier exemple.

Deux universités américaines ont organisé une série d'expériences où elles montraient à des personnes, individuellement, deux jeux de cartes, représentant des visages d'enfants réfugiés. Puis, on leur demandait de choisir à partir de quel jeu elles préféreraient piocher : si elles choisissaient le premier, on leur demandait de décrire les enfants représentés sur les cartes

qui avaient été piochées ; si c'était le second jeu, où il y avait aussi des photos d'enfants qui souriaient, on leur demandait de ressentir de l'empathie pour ceux qui étaient représentés. Le résultat ? Les personnes ont pioché du second jeu seulement à un faible pourcentage (moins de 40%), en préférant de loin le premier jeu qui n'exigeait aucun type d'effort mental. À la question sur pourquoi ils avaient préféré un tel jeu, la plupart a admis de ne pas avoir voulu mener une tâche plus difficile, comme il était demandé dans le second cas.

Par la suite, on a fait croire aux volontaires de posséder un talent empathique perçant, profond et particulier : à partir de ce moment, ils ont tous été plus disponibles à tenter d'imaginer la vie de parfaits inconnus, en piochant aussi dans le second jeu de cartes.

Vous êtes en train de vous demander quel est la morale de cette expérience ? Grâce à celle-ci, il a été démontré à quel point l'empathie peut être essentiellement incitée à travers des petites suggestions : si nous hésitons par rapport au fait de posséder ou non cette capacité, nous pouvons nous l'auto-suggérer, en nous confiant certaines tâches faciles, en pensant les mêmes choses d'une autre manière, plus fructueuse et empathique. Après tout, la première étape à faire lorsque nous faisons ce type d'activité, c'est de nous convaincre nous-mêmes que nous avons cette capacité, et que celle-ci va nous aider à faire le bien parmi nous.

Voici quelques exemples de mise en pratique si vous souhaitez développer votre intelligence émotionnelle.

Imaginons que vous deviez réaliser un travail de groupe dans le cadre éducationnel ou professionnel. Dès qu'une tension émerge, vous pouvez mettre vos connaissances en pratique, autant vocalement que silencieusement.

La première expérience serait d'analyser la salle lors de tension et de résolution de conflit. Observez qui a les mouvements corporels les plus amples, qui se met à prendre le contrôle de la discussion ou du projet, et par quel moyen (s'il est agressif, autoritaire, ou s'il a une bonne capacité de leadership et qu'il encourage ses collègues à travailler à l'unisson) Observez qui va suivre cette personne, ou qui va se montrer rebelle et tenter de

saboter les idées des autres. De par ce côté observateur, vous arriverez à vous mettre à la place de chacun des individus présents, et tenterez de comprendre leurs motivations derrière leurs actions et leurs paroles.

La seconde expérience serait d'être actif dans la résolution de conflit. Ceci nécessite peut-être un peu plus de pratique et de connaissance de gestion de conflit avant de se lancer dans l'aventure. Si une tension émerge entre deux (ou plusieurs) participants, vous pouvez mettre en pratique vos capacités de médiateur. Car le but ici ne sera pas de prendre parti, mais de tirer la situation vers quelque chose de meilleur. Vous pouvez donc demander à chacun des participants « Qu'est-ce qui vous fait sentir ainsi ? » , ou encore « Comment pouvons-nous faire pour résoudre ce conflit de manière efficace afin de mener le projet à bien ? » N'oubliez pas de ne jamais prendre parti (car vous ne le voulez pas), mais laissez la discussion ouverte et tentez de montrer aux autres que vous êtes à l'écoute, mais que le plus urgent est de terminer un travail collectif et non-pas défendre ses intérêts ou ses idées de manière inappropriée.

Vous l'aurez remarqué, nous pouvons exercer notre intelligence émotionnelle et notre capacité d'empathie dans la vie de tous les jours afin d'entraîner ce muscle. Même en regardant un film, vous pouvez tenter de vous mettre dans la peau du personnage afin de comprendre ses motivations et son comportement. L'analyse d'un film n'en sera que pus excitante !

7. Contrôler ses émotions : un guide utile

Maintenant que nous avons largement analysé comment l'on développe l'intelligence émotionnelle, dans quels segments donnés, et nous avons approfondi l'importance de l'empathie, il nous semble fondamental de nous attarder sur un nouveau sujet : le contrôle de ses propres émotions.

Cela peut sembler un sujet banal à première vue : qui n'arrive pas à contrôler ses émotions ? Nous ne sommes certainement pas des animaux ! Pourtant, la réalité est bien différente. Pensons-y un instant : combien de fois, pendant une altercation avec un ami cher, nous avons été submergés par la colère et nous lui avons dit des choses que nous avons regretté par la suite ? Ou bien, avant un examen, l'angoisse s'est emparée de nous, en nous rendant impossible de le passer, même si nous étions bien préparés ?

Ainsi, si les émotions sont importantes, leur contrôle est fondamental. Vos émotions déterminent comment vous interagissez avec les personnes dans la vie quotidienne, comment vous passez vos journées, sur quoi vous décidez de dépenser ou pas votre argent, comment arrivez-vous à vous adapter aux changements, les défis et les nouveautés. Le total contrôle de vos émotions vous rendra mentalement plus fort. Heureusement, n'importe qui peut s'améliorer dans leur gestion. Comme pour n'importe quelle autre capacité – par exemple, jouer du piano – même le contrôle des émotions demande de la pratique et du dévouement.

Souvent, nous avons une idée claire de comment nous contrôlons nos émotions et nous nous confondons avec leur suppression : faire semblant de ne pas être triste ou d'ignorer la colère ne vous aidera pas à éliminer ces sensations. Au contraire, opprimer vos émotions pourrait vous conduire aussi bien à une aggravation de votre état mental qu'à développer des stratégies de défense malsaines, comme l'abus d'alcool ou de nourriture. Pire encore, ces émotions seront toujours présentes en vous et continueront

de mûrir avant de ressurgir de manière démesurée un jour sans crier gare. La reconnaissance de vos émotions est fondamentale ; mais il est tout aussi important de reconnaître que vos émotions ne vous définissent pas. Un matin, si vous ne vous réveillez pas vraiment de bonne humeur, radieux et énergique, vous pouvez toujours prendre le contrôle de votre humeur et révolutionner votre journée.

Avant de réussir à changer votre humeur, en revanche, il est essentiel que vous réussissiez à reconnaître la raison de vos émotions : vous êtes nerveux, en colère ou triste ? Souvent, la colère cache d'autres émotions sous-jacentes, comme l'embarras ou la honte. Prêtez attention à ce qui se passe réellement en vous. Une personne ressent difficilement une seule émotion à la fois : probablement, ce que vous ressentirez sera le fruit de deux ou plusieurs émotions à la fois. Avant un examen, vous ne serez pas seulement anxieux, mais vous ressentirez aussi des émotions comme l'impatience et la frustration. Afin de réussir à contrôler pleinement les émotions, vous devrez les cataloguer, comme s'il s'agissait d'un pot de confiture fait maison, avec votre propre recette et vos propres ingrédients dont vous seul avez le secret. Effectivement, cataloguer les émotions peut vous aider à comprendre à quel point elles influencent votre vie, aussi bien en ce qui concerne les décisions importantes que pour les situations les plus banales. De plus, cataloguer les émotions peut vous aider à vider l'émotion-même de sa signification, en allégeant un peu vos pensées.

Saviez-vous que les émotions influent sur votre perception des événements ? Pour vous donner un exemple : au travail, vous recevez un mail de votre patron qui dit de vouloir vous voir immédiatement. Si vous vous sentez anxieux, vous penserez tout de suite au pire, en imaginant que votre patron veuille vous renvoyer. Si vous vous sentez positif et joyeux, en revanche, en recevant le même mail, votre première pensée sera que votre patron veuille vous offrir un poste plus important dans l'entreprise ou une augmentation. Pensez aux filtres et prismes à travers lesquels vous regardez le monde qui vous entoure et reformulez toujours vos pensées afin d'avoir une vision plus réaliste des choses.

Si avant d'arriver dans une nouvelle entreprise vous vous retrouvez à penser que ce sera un échec total, que personne n'approuvera vos idées, que personne ne vous parlera et vous passerez pour un parfait idiot, rappelez-vous de cela : il est de votre devoir de régler la suite des événements. Votre pensée principale devra être : « Je concentrerai toutes mes forces dans ce travail, en essayant d'être ami avec d'autres personnes et en leur faisant percevoir mon fort intérêt envers cette entreprise. »

Parfois, la meilleure façon pour résoudre une situation complexe, dans laquelle nous nous sentons anxieux ou mal à l'aise, c'est d'acquérir une nouvelle perspective, en se demandant tout simplement « Qu'est-ce que je suggérerais à un ami s'il se retrouvait dans cette situation ? » D'autres fois, aider une personne à changer de perspective peut être utile afin de se focaliser sur ce qui est vraiment important ; de plus, se poser de telles questions aide à soustraire du problème une grosse implication émotionnelle. Si vous vous retrouvez souvent à ressasser sur des questions négatives et à vous attarder sur votre tristesse, cela pourrait vous aider à devoir chercher une nouvelle motivation, de façon que votre cerveau change, métaphoriquement parlant, la voie sur laquelle il s'est syntonisé. Vous vous sentez triste ? Ranger votre chambre ou bien effectuer une session d'activité physique légère pourrait immédiatement vous faire sentir mieux. En effet, ces petits efforts avec une récompense (même minime) à la clé aide votre cerveau à sécréter des endorphines, ces hormones du bonheur libérées à la plus petite occasion positive.

Lorsque vous êtes de mauvaise humeur, il est probable que vous restiez prisonnier d'activités qui conduisent à une répétition de cet état d'âme. Vous pourriez vous livrer à des comportements nocifs envers vous-même, comme l'isolement, utiliser votre téléphone sans arrêt ou bien vous plaindre constamment avec vos amis : ces attitudes, sur le long terme, pourraient devenir encore plus néfastes. Si vous voulez vous sentir mieux, vous n'avez qu'à réagir de manière positive, en vous éloignant de toute attitude et comportement qui vous fasse sentir bloqué.

Par exemple, pensez aux choses que vous faites lorsque vous êtes d'excellente humeur :

- Écouter de la musique joyeuse ;
- Appeler un ami et l'inviter pour boire un café ou prendre un verre chez vous ;
- Faire un tour tout seul ;
- Méditer ou faire du yoga ;
- Créer quelque chose avec vos mains, comme un gâteau, un bracelet ou un outil.

Vous pouvez essayer de faire ces choses lorsque vous n'êtes pas d'excellente humeur et vérifier personnellement le changement. Contrôler vos émotions ne sera pas toujours facile : certaines d'entre elles sauront vous accabler plus que d'autres, comme la colère et la tristesse. Avec le temps, cependant, vous vous rendrez compte que le contrôle sur vos émotions deviendra toujours plus fort. Vous développerez une plus grande confiance en votre capacité de gérer des émotions souvent considérées négatives, comme le malaise et le stress. En devenant plus conscient de la possibilité de faire des choix sains qui pourront changer votre humeur, vous deviendrez pleinement conscient de vous-même.

8. Pourquoi les émotions nous affectent autant ?

Les émotions jouent un rôle fondamental dans la façon dont nous pensons, nous nous comportons et également dont nous voyons le monde. Les émotions que nous ressentons chaque jour peuvent nous obliger à faire un choix plutôt qu'un autre, elles nous affectent par rapport aux décisions que nous prenons sur notre vie, aussi grandes ou petites qu'elles soient. Afin de comprendre à quel point elles sont importantes, il est essentiel d'en connaître les principales composantes. Nous pouvons répartir une émotion en trois segments :

- Une *composante subjective* : comment vous, en tant qu'individu, vous vivez une certaine émotion ;
- Une *composante physiologique* : comment le corps arrive à réagir à cette émotion ;
- Une *composante expressive* : comment vous vous comportez en réponse à l'émotion même.

Ces éléments différents exercent une action déterminante sur vos réponses émotives. Vos réponses peuvent être éphémères, de courte durée, comme un éclair foudroyant de gêne pour un de nos collègues, ou bien s'implanter en nous, comme la tristesse lancinante après la fin d'une histoire d'amour. Pour quelle raison, les émotions influencent autant notre personnalité ? Quel rôle jouent-elles dans notre vie quotidienne ?

Selon le célèbre naturaliste Charles Darwin (1809-1892), les émotions sont des adaptations structurelles que les êtres humains et les animaux adoptent pour survivre et se reproduire. Lorsque nous ressentons une émotion comme la colère, il est plausible que nous soyons sur le point d'affronter la cause de notre colère. Lorsque nous ressentons de l'angoisse, de la crainte ou de la peur, il est très probable que notre première pensée sera celle de s'enfuir, de s'échapper de la menace qui plane afin de se mettre quelque

part en sécurité. Lorsque nous nous sentons bien avec nous-mêmes et avons un sentiment de sécurité, une de nos pensées sera certainement celle de chercher un partenaire pour pouvoir nous reproduire.

Les émotions jouent un rôle de "coussin adaptatif" dans notre vie, en nous motivant à agir rapidement pour augmenter nos possibilités de survie et de réussite. Les émotions sont quelque chose d'ancien et d'éloigné qui se trouve en nous, qui relie les personnes que nous sommes aujourd'hui à nos ancêtres ayant vécu il y a des millions d'années.

Lorsque, pour un examen universitaire ou pour un concours, nous nous préparons en étudiant de manière obsessive, nous le faisons étant donné que l'angoisse que nous éprouvons influe sur notre comportement, donc, sur la façon donc nous allons livrer notre examen et pas conséquent sur sa note finale. Nous suivons un raisonnement très simple : pendant que nous nous préparons pour un examen, nous nous imaginons que celui-ci influera sur tout notre avenir. Et, justement parce que nous éprouvons de l'angoisse, donc une réponse spécifique émotionnelle, les probabilités d'étudier de manière approfondie et précise deviennent plus grandes. Etant donné que nous éprouvons cette émotion, nous avons reçu comme réponse la motivation d'agir et de faire quelque chose – dans ce cas, étudier – afin d'augmenter nos possibilités d'avoir une bonne note.

C'est peut-être évident, mais nous, les êtres humains, nous avons tendance à préférer certaines situations spécifiques à d'autres : nous prenons davantage en compte certaines actions parce que nous sommes certains que ces dernières amèneront des émotions positives, en réduisant ainsi la probabilité de ressentir des émotions négatives. Par exemple, dès que vous serez arrivé dans une nouvelle ville, vous aurez tendance à chercher des activités sociales ou des passe-temps qui puissent remplir vos journées de bonheur, de contentement et de joie, et vous éviterez des situations qui pourraient vous causer de l'angoisse, de l'ennui et de la tristesse. Vous allez trouver quelque chose, que ce soit un café, ou un endroit dans lequel vous aimez vous rendre, qui va vous faire sentir en sécurité. Ne vous rendez-vous pas toujours dans le même endroit, supposément par habitude, alors qu'au fond de vous, vous vous y sentez comme à la maison ?

De plus, lorsque nous interagissons avec d'autres personnes, il est fondamental de fournir des indices afin de les aider à comprendre comment nous nous sentons à ce moment-là. Ces indices peuvent impliquer l'expression émotionnelle à travers le langage du corps : nos expressions faciales sont connectées à des émotions particulières que nous sommes en train de vivre à ce moment-là. Après une conversation avec un ami, notre expression du visage pourrait produire un froncement de sourcils et une expression accablée, avec les lèvres pliées vers le bas.

En revanche, dans d'autres cas, nous pourrions interagir avec les personnes et affirmer directement comment nous nous sentons, sans laisser aucun non-dit. Lorsque nous sommes en bonne compagnie, il arrive de parler à nos amis sans fioritures, en leur déclarant notre état émotionnel, quel qu'il soit (tristesse, bonheur, joie, gaieté, excitation) ; dans ce cas, nous sommes en train de fournir des informations importantes que les autres peuvent utiliser afin d'agir envers nous d'une façon particulière.

Par ailleurs, exactement comme nos émotions qui fournissent des indications précieuses aux autres, les expressions émotionnelles des personnes qui nous entourent, qu'elles soient des connaissances ou des amis, sont universelles et nous fournissent les instruments nécessaires pour nous enrichir socialement. En observant autrui, nous arrivons à tirer des conclusions qui nous seront utiles même pour des personnes que nous ne connaissons pas, car celles-ci se retrouveront dans d'autres comportements humains. La communication sociale est fondamentale dans la vie de tous les jours, en plus que dans le déroulement et dans la croissance des relations quotidiennes, et il est essentiel qu'une personne soit en mesure d'interpréter et de réagir rapidement aux émotions des autres. À l'époque, cela dépendait de notre survie et de notre capacité à travailler en groupe.

Nous construisons des relations plus profondes et significatives avec les amis et avec les personnes chères, et nous répondons de façon appropriée aux pulsions émotionnelles des autres, grâce à la communication sociale. Cette dernière nous permet, de plus, de communiquer de façon efficace dans diverses situations de sociabilité et de convivialité, comme un serveur

malpoli au restaurant ou avec un propriétaire grincheux d'un bar. En quelques mots, cette grande capacité inhérente en nous, nous permet de se déplacer convenablement dans le grand océan que représente la vie.

9. Comment contrôler notre réaction face à nos émotions

Nous sommes arrivés à un point crucial concernant l'explication de nos émotions : comment contrôler nos réactions face à celles-ci. Quelle meilleure façon de commencer à traiter le sujet, si ce n'est avec un exemple qui reflète parfaitement la vie de tous les jours ?

Cyril et Filippo sont de très bons amis. Ils se voient souvent, mais ils sont aussi très différents l'un de l'autre.

Filippo n'a pas le moral constamment ; d'habitude, le plus petit des problèmes le met dans un tel état de frustration et de stress qui influe sur tout ce qui l'entoure : il se laisse abattre par les plus petits problèmes quotidiens, comme une longue queue à la poste, le trafic après avoir fini de travailler, la mauvaise humeur le matin, son collègue qui fait des blagues farfelues sur ses performances au travail. Son humeur et le peu de bonheur sont intrinsèquement connectés et directement influencés par ce qui arrive quotidiennement autour de lui. De son côté, Cyril ne se laisse pas irriter ou ennuyer par les choses. Il décide lui-même, constamment, comment il veut se sentir et a un bonheur beaucoup plus continu et linéaire par rapport à Filippo.

Si vous êtes en train de vous demander quelle est la différence principale entre les deux, la réponse est simple : le choix. Gérer vos émotions, en fait, n'est pas si compliqué ; il s'agit seulement d'une question de choix. Vous voulez ou vous ne voulez pas le faire ? Des millions d'essais, d'articles et de livres sur les émotions et sur comment les gérer de façon efficace et fonctionnelle ont été écrits, pourtant, encore beaucoup de personnes n'arrivent pas à contrôler ce secteur de leur vie. Comment est-ce possible ?

Avant tout, sachez qu'aucun livre, séminaire ou blogs n'arrivera à vous faire contrôler vos émotions si vous ne faites pas vous-même l'effort. Sachez néanmoins que ce n'est pas une mince affaire, et que tout ce que vous mettrez à votre disposition pour ce faire vous aidera dans cette tâche. Gouverner les émotions de façon efficace est exactement comme développer une capacité manuelle, comme jouer du piano ou avoir une habitude. C'est une façon pour faire quelque chose de mieux. En tant qu'êtres humains, nous luttons beaucoup contre le changement dans nos vies, car les changements impliquent la perte de confort et la fin de quelque chose ; pour cela, il nous est difficile d'adopter une paire de lunettes toutes neuves avec lesquelles regarder le monde. Changer la façon dont vous faites d'habitude quelque chose n'est pas simple ; ceci est encore plus difficile lorsqu'il s'agit de la gestion des émotions, surtout des vôtres.

Lorsque nous nous sentons tristes, fâchés et nerveux, la dernière chose que nous voudrions faire c'est de nous calmer et essayer d'affronter la situation de façon rationnelle et efficace ; la plupart du temps, nous voudrions seulement continuer à nous plaindre de ce qui nous contrarie, ou bien nous défouler d'une autre manière, puisque penser activement à notre problème exige beaucoup plus d'efforts et un effort mental considérable. La réaction de se plaindre ou se morfondre est très naturelles, car notre cerveau reptilien tente de nous faire revivre le danger sans arrêt. Néanmoins, il n'en tient qu'à nous de nous sortir de ce sentiment et de reprendre le contrôle sur ce que nous vivons et la façon dont nous ressentons nos émotions.

En comprenant un peu comment fonctionnent nos sentiments, nous obtenons une meilleure position dans laquelle nous pouvons bénéficier de ces informations afin d'agir au mieux. Apprendre à contrôler la réaction face à nos émotions peut être l'une des meilleures capacités que vous développerez dans toute votre vie, dans la mesure où elle vous aidera constamment et chaque jour. Comme nous avons expliqué précédemment, vos émotions portent aux actions que vous entreprenez et, donc, comme si elles composaient un énorme écheveau, elles sont liées à la façon dont vous faites avancer votre vie et à votre façon de la façonner selon le modèle que vous désirez.

Précédemment, nous avons évoqué à quel point nos émotions sont toujours un résidu primitif de l'être humain qui habitait cette planète il y a des milliers d'années, et nous essayerons maintenant de mieux le mettre en exergue. Notre partie du cerveau dédiée aux émotions et aux pulsions est le système limbique, une de ses composantes plus anciennes. Si nous comparons le système limbique avec la partie dédiée à la pensée, le cortex préfrontal, la science nous vient en aide en affirmant que le premier est beaucoup plus ancien par rapport au second. Étant donné que le système limbique est plus ancien, et que celle-ci est une partie extrêmement puissante du cerveau, il est utile de voir à quel point nous nous sentons parfois la proie de nos émotions, parce qu'il nous semble qu'elles mènent et détournent nos pensées. De plus, petite curiosité, la partie de notre cerveau dédiée aux émotions est six milliards de fois plus active par rapport au cortex préfrontal ! Lorsque l'on dit que le cœur a ses raisons que la raison ignore, il faut croire qu'il y a une touche de vérité là-dedans !

Le cœur du problème est celui-ci : il y aura toujours un moment où il vous semblera que les émotions sont en train de détourner votre pensée – c'est inéluctable – mais il y a aussi beaucoup de façons pour affronter cette sensation et pour éviter que cela ne prenne le contrôle sur vous-mêmes.

Pour revenir au discours précédent, essayons d'analyser ce que vous pouvez faire pour ne pas être complètement passif dans cette situation. Refouler un sentiment ou ignorer l'une de vos émotions à un moment donné ne vous sera pas bénéfique. Peut-être sur le court terme, vous vous sentirez mieux, mais cela ne fera que d'augmenter votre sentiment, qui va toujours finir par ressurgir. L'angoisse et le stress dérivent justement d'émotions refoulées ; si vous pensez réussir à gérer vos émotions simplement en les ignorant, vous êtes en train de commettre une grosse erreur.

Pour contrôler vos réactions aux émotions, il y a au moins quatre passages à affronter : en les suivant dans le bon ordre vous arriverez à résoudre efficacement chaque situation que vous pourriez devoir affronter au cours de votre vie.

1. La conscience représente tout

Si dans une situation difficile il vous semble d'être en train d'exagérer ou d'être excessivement dur avec vous-même, si vous n'avez pas la conscience d'avoir raison ou d'avoir tort, comment pouvez-vous tenter de gérer vos émotions ? Il serait impossible de faire différemment. Commencez à identifier vos émotions. Parfois, il sera difficile d'essayer de comprendre ce qui est vraiment en train d'arriver en vous, mais cette auto-analyse vous aidera à avoir une plus grande clarté, un fait qui est essentiel afin de continuer à vivre sa vie. Essayez de prendre une position neutre en comprenant vos émotions : elles sont les indices de ce que votre cerveau est en train d'essayer de vous dire. Vous êtes en train de ressentir ce que vous ressentez et ceci est une bonne indication afin d'arriver à avoir une plus grande conscience de soi, en atteignant un certain niveau de sagesse.

2. Changez de perspective

Après avoir géré consciemment votre émotion, une fois que vous vous retrouverez dans un état d'âme plus calme, détendez-vous et permettez aux réseaux neuronaux plus lents du cortex préfrontal de passer à l'action : de façon automatique, votre côté émotionnel sera très tôt rejoint par celui rationnel. Une caractéristique essentielle de la région préfrontale est l'empathie cognitive : la capacité d'entrer dans le monde d'une autre personne et d'imaginer comment cela serait de vivre sa vie, à travers ses peurs, ses espoirs et ses expériences, en vous mettant dans sa peau. Une excellente façon pour affronter de manière plus consciente le contrôle sur vos émotions est de toujours vous demander comment se sentiraient, au même moment et justement dans cette situation donnée, les personnes autour de vous. Cela vous aidera à sortir de vos propres pensées, même momentanément, et de la situation où vous êtes bloqué, en vous faisant adopter une position extérieure et donc plus rationnelle.

3. Demandez-vous quelle serait la possible solution au problème

Une fois que la raison d'une émotion est découverte, que pouvez-vous faire afin de reprendre le contrôle de vous-même ? Parfois, vous pourriez devoir changer la façon dont vous êtes en train d'affronter la situation, en pensant

activement d'un autre point de vue. Vous le savez également, désormais, que vos pensées conduisent directement à vos émotions. Donc, si vous n'avez pas le moral et vous êtes pensif, probablement, il faut chercher la raison dans la pensée négative en vous, ce qui vous fait sentir vraiment ainsi. Si vous commencez à penser aux autres scénarios possibles de la même situation, aux autres perspectives d'où examiner le problème, vous commencerez à vous sentir immédiatement mieux.

Ce sur quoi vous vous concentrez s'étend toujours, même si lentement, à l'intérieur de vous. Parfois, la rationalité nous vient en aide : en comprenant pourquoi vous vous sentez d'une certaine manière, vos émotions commenceront à diminuer, simplement parce que la compréhension amène automatiquement à être plus calme à l'intérieur. La partie rationnelle du cerveau et le système limbique coopéreront pour vous aider à arriver à un moment d'introspection objective.

4. Choisissez avec attention comment réagir

Nous allons commencer avec la partie indiscutablement plus difficile. Vous êtes au courant du fait que la façon dont nous réagissons et nous gérons nos émotions est seulement une habitude. Vous voyez ce type de personne qui pète les plombs pour rien, qui s'énervé pour tout à n'importe quelle petite occasion ? La personne constamment nerveuse ? Parfois, vous vous sentez presque triste pour elle et pour sa façon de réagir. Ce type de personne a pris lentement l'habitude d'associer une situation qui ne lui plaît pas comme une menace, et dès lors elle ne sait que réagir d'une façon démesurée. Ses émotions l'ont détournée vers une insatisfaction perpétuelle et générale qui tenaille n'importe quelle chose de sa vie quotidienne.

Apprendre à écouter vos émotions, à les identifier, à les comprendre et donc, à les choisir et à les accepter n'est pas une capacité sportive que vous pouvez décider de pratiquer deux fois par semaines avant de dîner. Nous pourrions dire que, exactement comme pour la pratique du sport, le contrôle des réactions à vos émotions est effectivement un effort que vous faites afin d'améliorer votre vie, votre espace mental, mais c'est aussi une discipline continue, une capacité essentielle à effectuer chaque jour, constamment. Ce

n'est pas une activité facile – vous l'aurez sûrement compris par vous-même – et c'est justement pour cela que beaucoup de personnes, après avoir fait quelques efforts, abandonnent. Ceci nécessite beaucoup d'efforts, d'entraînement, comme un muscle que l'on souhaite développer, dans l'objectif de pratiquer un sport spécialisé.

En revanche, sachez qu'une fois que vous serez en mesure de contrôler habilement vos émotions, votre vie changera considérablement, de façon à se révéler presque surnaturelle. Vous vous sentirez non seulement plus puissant, sage et en contrôle de vos émotions, mais vous serez aussi plus serein et plus sain dans vos pensées, dans la mesure où des sentiments comme la tristesse et l'agressivité ne vous entraîneront plus vers les émotions négatives. Vous vous connaîtrez mieux et saurez comprendre et reconnaître l'émergence de nouveaux sentiments, en sachant les traduire dans un langage adapté. De cette façon, mieux vous vous connaîtrez, plus vous aurez confiance en vous et saurez agir face au monde qui vous entoure.

10. Comment se défendre face aux "vampires émotionnels"

Après avoir réfléchi pendant longtemps et de façon approfondie sur comment, individuellement, nous pouvons contrôler nous-mêmes notre émotivité, surtout en relation aux autres, il est temps de commencer à gravir un sentier beaucoup plus tourmenté et difficile d'accès: c'est-à-dire, comment protéger nous-mêmes des autres. On sait que le monde n'est pas tout rose : cet ami particulièrement cynique qui se plaint sans arrêt, pourrait avoir un aspect bien plus négatif que vous ne le pensez sur votre sphère mentale et émotionnelle.

Généralement, ce genre de personne est appelée "vampire", un nom qui fera sûrement sourire quelques-uns. Lorsque nous pensons aux vampires, généralement, nous pensons aux monstres des films d'horreur ou à ces costumes d'Halloween avec de grandes fausses dents et autres attributs se voulant terrifiants. En fait, bien que les vampires aient été pensés comme des créatures fantastiques, ils sont pourtant bien réels et bien présents dans notre monde au quotidien, même s'ils ne ressemblent absolument pas à ce que nous nous attendrions. Ceux à qui nous faisons référence maintenant sont les bien-nommés « vampires émotionnels ».

Les vampires émotionnels sont ce type de personnes qui, présentes dans votre vie, semblent aspirer lentement, loin de vous, toute votre force vitale. Il vous semble de connaître quelqu'un qui aspire l'énergie autour de vous, seulement en se retrouvant dans les environs ? Il y a quelqu'un dans votre vie qui semble répandre de l'énergie négative où qu'il aille ? Vous vous sentez comme si on vous avait vidé émotionnellement après avoir passé du temps avec une de vos connaissances, un collègue ou un membre de votre famille ? Si vous avez répondu oui à au moins une de ces questions, cela signifie qu'il y a un vampire émotionnel dans votre vie !

Comme nous disions tout à l'heure, bien que les vampires émotionnels que vous pouvez rencontrer ne sont pas ceux présents dans les livres et les films – ceux qui sucent physiquement le sang – comme leurs semblables des films, ils peuvent cependant aspirer votre bonheur, votre énergie, et dans certains cas graves, même votre envie de vivre. Effectivement, au lieu de se nourrir du sang, ils se nourrissent de négativité. Lorsque vous avez affaire à ces personnes, il est pratiquement impossible d'atteindre le bonheur. Les vampires émotionnels ne sont pas des personnes heureuses, qui aident à apporter du bonheur dans leur vie et dans celles des autres : au contraire, ce sont le type de personnes qui ne sont jamais heureuses, à part dans un seul cas, c'est-à-dire lorsque toutes les personnes qui l'entourent sont malheureuses à leur tour, inconsciemment ou consciemment. Ce sont des êtres sournois et manipulateurs, et ils peuvent réussir à user même la personne plus positive qui existe sur la surface de la Terre !

Pourquoi s'engager dans ce type de problématique ? Si vous pensez être une victime potentielle d'un vampire émotionnel, nous croyons qu'il est important de vous donner tous les instruments utiles afin de réussir à vous protéger, avant qu'un parmi eux ne vous épuise émotionnellement. Malheureusement, pas tous les vampires émotionnels ne sont pareils : il en existe différents types, et il est essentiel de comprendre avec quel type de vampire on a affaire, de façon à pouvoir développer au mieux sa stratégie défensive émotionnelle qui fera bouclier contre toute leur négativité.

Les vampires émotionnels, malheureusement, peuvent revêtir beaucoup de formes, et sont donc difficiles à cerner au premier abord. Dans les prochaines pages, nous analyserons les plus célèbres et répandues :

- Le type *narcissique* ;
- Le type *victime* ;
- Le type *qui contrôle* ;
- Le type *critique* ;
- Le type *coupé en deux*.

Un vampire émotionnel peut s'identifier avec un seul type ou, dans certains cas, ces macro-catégories peuvent se chevaucher. Par exemple, un vampire émotionnel pourrait être aussi bien critique que victime. Il pourrait y avoir aussi des cas de vampires émotionnels, faisant partie de notre vie, qui ne rentrent pas dans une catégorie définie : la seule certitude est que, dans certains cas, celui qui vous vide émotionnellement doit toujours être considéré comme un vampire émotionnel.

11. Le type narcissique

Le premier type de vampire émotionnel que nous analyserons sera le *type narcissique*. Ces vampires émotionnels sont profondément convaincus d'une seule et simple idée : le monde tourne autour d'eux. Ils se mettent eux-mêmes et leurs besoins avant tous les autres, et refusent d'adopter les instruments pour entrer en contact avec autrui émotionnellement, comme l'empathie : ils ne voient jamais rien du point de vue de quelqu'un d'autre. En manquant de courage, ils n'assument jamais la responsabilité de leurs propres actions, mais ils arrivent quand-même à critiquer les autres pour tout et n'importe quoi. Ce sont souvent des personnalités excentriques, avec la folie des grandeurs, à la recherche constante de l'attention des autres. Ils peuvent être des personnes très intelligentes, brillantes et pourvues de grand charme, en particulier lorsque vous faites leur connaissance et que vous les rencontrez les premières fois, mais elles se retourneront contre vous dès que vous leur donnerez un minimum d'attention en moins.

Une personne peut se sentir attirée et fascinée par un vampire de type narcissique pour les raisons indiquées ci-dessus : ils sont charismatiques, brillants et excitants. Une personne psychologiquement saine et empathique pourrait même trouver flatteur qu'un vampire narcissique la veuille dans sa vie, et se sentir honoré par ses attentions. Le vampire narcissique, à travers des actes de manipulation, est en mesure de façonner la personne empathique, en la conduisant à croire que, sans sa présence, sa vie serait ennuyeuse et dénuée d'attention.

S'aimer soi-même est fondamental dans la vie, mais dans le cas du vampire narcissique tout est poussé à l'extrême ; c'est une personne dénuée de la moindre forme d'empathie. Le narcissique veut être sous le feu des projecteurs durant tout le temps mis à sa disposition et il a faim de l'admiration des autres parce que, selon son point de vue, il la mérite plus

de n'importe qui d'autre. Selon le narcissique, toute cette attention est son droit.

Le manque total d'empathie du narcissique indique aussi un acte essentiel dans la vie de tous les jours : son incapacité à donner de l'amour inconditionnel. Oubliez un commentaire sympa à votre égard, sauf s'il cherche à soutirer quelque chose de vous ! Si vous y réfléchissez, tout cela a du sens selon son point de vue, étant donné que tout l'amour disponible lui est déjà été réservé : il n'y a aucune place pour les autres. Le narcissique a tendance à devenir froid, évasif et extrêmement réservé lorsque les choses ne se déroulent pas selon ses plans. De plus, vous pouvez être certains qu'il n'hésitera absolument pas à punir quiconque soit l'auteur, ou même le complice, de son propre échec.

Comment le reconnaître ?

Tout d'abord, le narcissique, comme nous avons pu l'observer, veut toute l'attention pour lui. Lorsque vous êtes en train de parler, par exemple, votre conversation sera à sens unique, puisqu'il sera le seul à parler ; tous les autres devront écouter tout court. Vous ne pourrez rien faire d'autre : contrôler les messages ou jeter un coup d'œil à l'espace environnant sera interdit et perçu par le narcissique comme une insulte à son égard. Comment pouvez-vous seulement penser à vous distraire pendant qu'il est en train de vous raconter quelque chose de si important ? Durant les pauses de la conversation, de plus, le vampire narcissique vous regardera, en s'attendant à un compliment ou à quelque chose de votre part qui le gratifie.

Ce type parle trop de lui-même et il se vante sans relâche de ses réussites et des résultats qu'il a obtenus, même s'ils ont eu lieu il y a longtemps. Une conversation d'une heure peut se dérouler exclusivement en parlant, selon ses paramètres, de lui et de ses résultats. Ne soyez pas surpris si vous n'arrivez pas à parler ; si vous y arriviez, le type narcissique trouverait de toute façon un moyen afin de revenir rapidement sur son sujet préféré : qu'elle est fantastique et grandiose sa vie.

Le vampire narcissique veut avoir le contrôle de tout, lorsque vous êtes en sa compagnie. C'est déjà assez terrible qu'il désire que la conversation

entière soit sur lui, mais cela ne suffit pas : il voudra également dicter ses conditions pour la manière dont vous passez votre temps avec lui et il s'attendra à ce que vous suiviez à la lettre ce qu'il dit. Après tout, il est parfait, et rien de ce qu'il dit pourrait être un peu moins que correct.

Comment l'éviter ?

La règle fondamentale afin de réussir à éviter efficacement un vampire narcissique est de ne pas être trop impliqué dans sa vie, voire de l'éviter à tout prix. Ensuite, il faut reconnaître et accepter au préalable que ce type de personne n'aura jamais tendance à vous donner de l'affection pure, gratuite, non motivée et déliée de son propre égoïsme.

La conscience de cela devrait suffire à rester à l'écart d'individus de ce genre, mais, au cas où ils faisaient partie de votre cercle restreint d'amis, de votre famille ou de votre lieu de travail, il y aurait des conseils plus ciblés que vous pouvez suivre. Ne lui confiez jamais rien de profond et d'intime ; ne lui parlez pas de vos problèmes émotionnels et familiaux. Ils n'intéressent pas le narcissique. Il pourrait même être vexé par le fait que vous êtes en train de lui faire gaspiller du temps, lorsqu'il pourrait très bien vous raconter quelque chose, à son avis, de plus important. Vous vous sentirez déçu d'avoir gaspiller votre salive avec une telle personne. Afin d'éviter d'éventuels conflits et des querelles inutiles, caressez son égo avec un compliment, une fois de temps en temps : c'est la meilleure chose à faire afin d'essayer de l'éloigner le plus possible. Il ne s'agit pas d'un moyen pour fuir, mais seulement d'une méthode efficace pour apprendre à coexister avec une personne de ce genre. Afin de ne pas se laisser prendre par ses griffes, apprenez à le repérer rapidement pour ne pas tomber dans son piège. Repérez les signes qui pointent dans la direction d'une personnalité narcissique : constamment centré sur lui-même, flatteur, ne laissant pas la place aux autres de s'exprimer, sauf pour lui donner raison ou aller dans son sens. Ce type de personnalité semble inoffensif au premier abord, mais si vous vous laissez entraîner dans son monde, alors c'est là qu'il deviendra nocif pour vous et votre santé mentale. Restez loin des vampires narcissiques !

12. Le type victime

Le second type de vampire émotionnel que nous analyserons est le *type victime*, cette personne qui agit constamment comme si le monde entier était contre elle. Tout comme le vampire narcissique, il n'assume jamais la responsabilité de ses actions ; tout ce qui se passe part du principe que ce soit arrivé à cause de la malchance ou de la volonté d'autrui.

Ces vampires émotionnels essaient sans arrêt de sembler des victimes aux yeux des autres, afin d'obtenir de la sympathie et de l'affection. Souvent, ils insistent sur le fait que les autres doivent assumer la responsabilité de les sauver de situations qu'eux-mêmes se sont créés tout seuls. Si quelqu'un ne devait pas intervenir afin de les sauver d'une injustice quelconque, même seulement perçue, ils essaieraient de se présenter ultérieurement comme des victimes.

Ses phrases préférées sont « Le monde est contre moi » et « Je suis tout seul contre tout cela ». Le vampire victime est malheureux et n'a aucun état d'âme de le montrer à tout le monde. Souvent, il veut que tout le monde sache à quel point il est profondément malheureux et mêlé à des situations horribles ou désagréables. Cette attitude de victime devient encore plus étouffante lorsqu'il commence à rejeter la faute sur n'importe qui, hormis lui-même. Le monde entier devient son bouc-émissaire : tout ce qui lui arrive, sa tristesse, ses journées tristes, ne sont pas liées à lui le moins du monde. Toutes les difficultés où il se retrouve dépendent toujours de quelqu'un d'autre. Le vampire victime insiste sans arrêt sur le fait que, si cela ne s'était pas passé comme cela, il vivrait heureux, serein et motivé. Avoir affaire avec une telle personne peut être assez déprimant et émotionnellement fatigant. En effet, une personne pleine de bonnes intentions voudra lui remonter le moral, lui montrer les belles choses du monde, mais cela ne marchera jamais. Il semble toujours que le vampire victime a un filtre gris en face de lui. Et parfois, effectivement, des choses

horribles se déroulent, des histoires complètement abracadabrantes qui ne peuvent arriver qu'à lui. Mais posez-vous la question : y a-t'il une raison derrière laquelle le vampire victime a les pires malheurs du monde qui lui tombent sur le coin du visage ? Ne récoltons pas ce que l'on sème ?

Le vampire victime refuse de reconnaître que, en fait, ses problèmes et ses souffrances pourraient avoir été infligés ou générés par lui-même. Selon l'optique de ce type, ce n'est pas lui le coupable, mais le reste du monde.

Parfois, lorsque la situation se complique, le vampire victime refuse d'accepter ou de croire qu'il existe des solutions logiques à son problème. Vous pouvez faire n'importe quoi – jongler avec des conseils, lui donner des suggestions valables – mais ce sera fortement probable que même votre pensée plus raisonnable sera classée comme inutile par lui, ou validée de manière polie, mais jamais utilisée. La chose plus frustrante de cette relation est que, malgré tous les efforts que vous essayez de faire, jamais rien ne lui conviendra ; cependant, il continuera à s'attendre à votre sauvetage, comme si c'était votre responsabilité première de résoudre chacun de ses problèmes.

Comment le reconnaître ?

Le vampire émotionnel de type victime n'est pas un des plus insidieux et difficiles à reconnaître : il se complait dans l'auto-apitoiement et fait tout pour s'assurer que tout le monde connaisse ses malheurs et en soient les témoins. Sa vie professionnelle, sentimentale et familiale est constellée de drames ; il désire ardemment que vous sachiez chaque détail qui le concerne. Parler avec lui équivaut à regarder un accident entre deux voitures, d'un point de vue émotionnel. Des personnes de ce genre montrent constamment un manque de confiance général envers tout le reste du monde et elles traitent les autres comme s'ils étaient responsables de leur propre tristesse. On reconnaît une personne qui a tendance à faire la victime, étant donné qu'elle ressent de l'amertume par rapport à tous ceux qui vivent, simplement, mieux qu'elle. Elle se montre parfois jalouse du bonheur des autres, tout en soulignant qu'elle ne peut pas avoir un bonheur similaire avant d'en égrainer les raisons. Pire encore, elle va même avoir tendance à complimenter le bonheur de quelqu'un avant de souligner que ce type de

bonheur et de chance, elle, ne peut pas l'avoir. Cet espèce d'ascenseur émotionnel est très utile pour elle, car elle souligne le bonheur d'autrui avant de le fracasser à terre en montrant son propre désarroi.

Comment l'éviter ?

Vous arriverez à éviter de manière efficace une victime lorsque vous ne céderez pas à ses demandes d'attention continues et incessantes. Le type victime mettra tout en œuvre pour vous emporter dans son drame personnel : il vaut mieux réduire au minimum les interactions avec cette typologie de vampire émotionnel, afin d'éviter d'être impliqué dans son incessant auto-apitoiement.

Au cas où vous vous retrouverez à avoir affaire à un vampire victime, sans voies de secours ou d'échappatoires, vous devez configurer un minuteur. Pas un minuteur dans un sens métaphorique : lorsque votre conversation commencera, vous devrez clarifier à vous-même que vous pourrez l'écouter seulement pendant une période limitée. Ne soyez pas impoli, sinon vous pourriez devenir le fautif de la situation. Maintenez votre autodétermination solide et, malgré ses tentatives de vous illustrer à quel point sa vie est misérable, ne vous laissez pas influencer ou emporter. Seulement en gardant votre interaction avec le type de victime au minimum, vous pourrez vous sauver vous-même.

Sympathisez avec lui, mais ne cédez pas à son envie continue d'auto-apitoiement. Il suffira de lui dire : « J'espère de tout cœur que tu arriveras à résoudre tes problèmes. » Oui ! Le type de réponses préchauffées que nous vous disions de ne pas utiliser auprès de vos amis ! Pour une fois, celles-ci pourront se montrer utiles ! Ne lui offrez pas de réel soutien ou des conseils à suivre, parce que ce n'est pas votre devoir de résoudre son problème : vous n'êtes pas son thérapeute, vous n'êtes pas payé pour cela ; de plus, en tant que personne adulte, vous ne pouvez même pas être son tuteur ou son parrain. Si vous ressentez du remord et souhaitez véritablement aider cette personne, vous pouvez faire un essai pour lui remonter le moral, de façon que, par la suite, vous ne vous reprochiez pas le fait de ne pas avoir agi afin de l'aider. Attention néanmoins : ne le faites que si vous savez que vous pouvez résoudre un de ses problèmes. Si la personne se plaint que quelque

chose chez elle est cassé, lui causant des problèmes, et que vous savez que vous pouvez réparer cette chose, alors faites-le. Votre aide sera tangible et sera limitée dans le temps. Vous avez offert votre aide et avez résolu l'un de ses problèmes de manière efficace, vous pouvez dès lors vous distancier de tous les autres soucis dont vous n'avez aucun pouvoir dessus. Mais la recette la plus efficace reste de rester loin de ce genre de personnes. Elles ne vous apporteront rien de positif, ni maintenant, ni dans le futur.

13. Le type qui contrôle

Le *type qui contrôle* est un vampire émotionnel qui pourrait apparaître plus inoffensif par rapport aux autres, mais il ne faut quand-même pas lui faire confiance. Appartiennent à ce type de catégorie les personnes qui veulent à tout prix avoir le contrôle, à partir du moment où elle passe le pas de porte, sur n'importe quoi et sur chaque situation.

Généralement, ces vampires émotionnels ont un gros égo et ils pensent être meilleurs que tous les autres. Ils sont souvent autoritaires et manipulateurs, ils ont une opinion sur tout et ils considèrent que la leur est plus raisonnée et plus considérable que celle des autres. Vous avez un problème ? Il saura sûrement ce qui est mieux pour vous. Pourvus d'un sens de la justice très rigide, ces vampires émotionnels doivent dominer chaque situation. Ils peuvent être, par exemple, des figures parentales ou des conjoints qui aiment excessivement le contrôle, ou encore des patrons d'entreprise ou des leaders.

C'est vrai, personne n'aime ceux qui semblent tout savoir : nous sommes souvent jaloux de ces personnes, mais en même temps, il nous apparaît absurde et impossible d'avoir cette rigidité à chaque moment de sa vie. Le vampire qui contrôle possède un désir véhément de dominer dans n'importe quel contexte : dans chaque milieu, il veut être celui qui fait la loi, et que les autres se plient à ses règles et ses idées.

En considérant sa forte attention envers la justice, le vampire qui contrôle est très rapide pour porter des jugements par rapport à n'importe quoi et n'importe quelle personne, fait qui, évidemment, pourrait représenter un problème à de nombreuses occasions. Très monsieur/madame je-sais-tout, il essaiera de faire savoir à tous quelles sont ses opinions, en les jugeant toujours meilleures que les vôtres. Informé sur tout ce qui se passe, il se sent constamment meilleur que les autres.

Si, malencontreusement, un vampire de ce genre devait se trouver dans votre environnement de travail ou dans votre cercle d'amis, et quelqu'un devait menacer sa réputation de « je-sais-tout », il mettra tout en œuvre pour le détrôner et récupérer le terrain perdu, en affirmant avec toujours plus de véhémence ses opinions et ses pensées. Quand il s'agit des problèmes des autres, le vampire qui contrôle devient particulièrement gênant : dans sa tête il y a cette idée innée de savoir ce qui est mieux pour vous, avant vous et beaucoup plus que vous. Cela peut sembler au premier abord comme quelqu'un qui souhaite apporter son aide et se montrer utile, mais en vérité plus il "aide", plus il fait en sorte que la situation soit sous son contrôle. De manière experte, il s'approprie la situation afin d'en avoir le pouvoir total et se sert d'autrui comme pantins dans ses manigances.

Comment le reconnaître ?

Règle numéro un : le vampire émotionnel de type qui contrôle n'est jamais prêt à considérer les opinions différentes de la sienne. L'opinion des autres est toujours considérée incorrecte par lui, indépendamment. Ce type refuse de réfléchir sur ses propres raisonnements et n'admet en aucun cas d'avoir tort ; de plus, il essaiera toujours de vous faire accepter ses opinions par la force ou la ruse.

Le vampire qui contrôle est capable de discuter d'un problème ou d'une situation particulière sans arrêt, jusqu'à ce que vous craquiez vous-même, en acceptant le fait qu'il ait raison et que vous ayez tort.

Le type qui contrôle distribue des commentaires non demandés sur vos problèmes, pour ensuite vous insulter subtilement en disant que votre approche est erronée : selon son point de vue, la seule solution correcte est de suivre ses conseils.

Comment l'éviter ?

Soyez toujours confiant en vous-même et motivé. Lorsque vous avez affaire à un vampire émotionnel de ce genre, il est fondamental de parler et d'avoir confiance des propres opinions et considérations. Ne vous laissez jamais impliquer dans ces discussions inutiles sur des détails. Faites toujours valoir vos idées et, surtout, acceptez le fait que, probablement, il ne sera pas

heureux que vous ayez des opinions différentes des siennes. Le secret ici est de rester ferme sur vos décisions, quelles qu'elles soient. En prenant position et en ne lâchant pas, vous montrez qu'il est difficile de vous manipuler. Certes, ce vampire va essayer, mais plus vous poserez de barrières, plus vous vous montrerez hors d'atteinte, et le vampire va donc poser ses attaques sur d'autres potentielles victimes.

Ce vampire émotionnel fera tout son possible afin de contrôler la situation : vous ne devez pas vous sentir fautif si vous ressentirez le besoin de le garder en dehors de votre vie, du moins pendant un peu de temps. Consultez-vous avec lui seulement si cela est nécessaire. De plus, vous perdriez seulement votre temps si vous deviez décider de vous engager dans une longue conversation contre ses opinions : rien ne s'arrangera et vous gaspillerez beaucoup votre salive et votre temps ; le vampire émotionnel ne changera jamais son opinion à propos de quelque chose.

Si vous devez néanmoins rentrer en contact avec lui, alors le maître-mot est : restez fort. Soyez assertif, discutez attentivement avec lui afin de lui faire savoir quelles sont les idées qui bourdonnent dans votre tête. Réconfortez-le en affirmant que vous appréciez son opinion et ses conseils, mais restez tout de même très assuré de la solution que vous avez choisie.

Vous devrez inévitablement accepter de ne pas être d'accord avec cette personne. Lorsqu'il sera évident qu'on ne pourra pas arriver à une solution entre vous deux, faites un compromis avec vous-même. Expliquez-lui qu'il devra accepter le fait que vous ne soyez pas d'accord. Si vous faites partie du même cercle d'amis, essayez d'impliquer les autres pour une intervention, ou demandez-leur de changer le sujet de la conversation. Cette action, effectivement, pourrait se révéler gagnante, dans la mesure où le vampire qui contrôle pourrait perdre le contrôle de la situation : lorsqu'il tentera de revenir de nouveau à la charge avec de nouvelles affirmations et idées, le sujet de la discussion aura changé et, probablement, il sera mal à l'aise en cherchant à regagner du terrain.

Contre ce type de vampire émotionnel, vous devez toujours miser sur vous-même et sur vos idées pour ne pas vous laisser emporter par ses impératifs

insidieux, comme « Tu sais quoi ? Tu devrais... » ou bien « Tu sais de quoi tu aurais besoin ? » Ce type de remarques est l'exemple que vous avez affaire à un vampire émotionnel qui souhaite vous contrôler. Dès que vous apercevez les premiers signes, fuyez au plus vite.

14. Le type critique

Un vampire émotionnel de *type critique* saura probablement comment vous rendre la vie très difficile : quoique vous fassiez, ce ne sera jamais bon pour lui. Ce type, peut-être pour s'amuser ou pour le plaisir, s'amuse à déprimer constamment les autres. Rien de tout ce que vous ne pourrez jamais réaliser dans toute votre vie sera jugé suffisamment bon par lui. Il est probablement le plus néfaste de tous, car il s'insinue dans votre vie de manière perfide et vous détruit de l'intérieur.

Ce vampire émotionnel est tout le contraire du type de personne qui arrive à trouver la lumière aussi dans l'adversité : il ne voit jamais le bien, en rien et personne, et il est constamment prêt à mettre en évidence n'importe quelle perception négative. Vous êtes en train de vous demander pourquoi il agit de cette façon ? Ce type de vampire émotionnel a une faible estime de soi : il tente donc de renforcer son fragile amour-propre en jugeant, en rabaissant et en dévaluant les autres. De cette façon, en rendant les autres malheureux, il arrive à se trouver au même niveau qu'eux, et donc se sent mieux temporairement. En dehors de lui il ne voit que des aspects négatifs, alors qu'il garde pour lui-même tous les jugements positifs.

Ses discours seront toujours garnis de « Tu n'as pas l'impression de te tromper ? » et « à mon avis ce n'est pas... ». Sans arrêt occupé à juger les autres, il pense être dans la meilleure position pour le faire, et il n'en est jamais désolé. Imperméable aux jugements des autres, il se sent constamment une marche au-dessus des autres et au-dessus de tout reproche.

Nous pourrions définir ce vampire émotionnel similaire au type narcissique : les deux sont unis par un grand amour envers eux-mêmes, bien que le type critique manque aussi beaucoup de confiance envers les autres. La différence substantielle entre les deux réside dans la façon dont le

narcissique se concentre sur lui-même, en excluant tous les autres, tandis que le critique n'hésite jamais à rabaisser autrui du moment qu'il favorise sa personne, afin d'apparaître meilleur que ceux qui l'entourent.

Généreux dans sa façon d'être venimeux et de dispenser des critiques, ce vampire émotionnel se justifie en soutenant que ses critiques sont constructives et qu'il essaie toujours d'avoir que de bonnes intentions. Cependant, en distribuant des conseils, il ne se retient pas d'être cynique, rude et sarcastique, en faisant sentir son interlocuteur petit et insignifiant : c'est seulement une des méthodes qu'il utilise afin d'élever son statut.

Comment le reconnaître ?

Un vampire émotionnel critique est facilement reconnaissable lorsque les critiques qu'il fait se transforment de constructives à des insultes ou qu'elles soient décourageantes, parfois même en laissant la subtilité de côté et en se montrant agressif et narquois. Le type critique commence à mettre en évidence tous vos défauts potentiels et vos lacunes, qu'elles soient dans le domaine affectif, professionnel ou même dans votre personnalité; parfois il réussit même à être encore plus gênant, dans la mesure où il se compare à vous, en résultant toujours le meilleur des deux. Ses mots créent en vous des effets différents en même temps : la honte et l'insulte. Ce vampire utilise, la plupart du temps, des mots durs à votre égard, bien loin d'être des critiques constructives.

Comment l'éviter ?

Les vampires émotionnels de type critique sont souvent malpolis : ils jugent nos choix de vie et nos décisions et ont rarement quelque chose de positif et de gentil à nous dire. Une façon excellente et efficace afin de gérer leur présence dans notre vie est de cesser complètement de les fréquenter.

Ce n'est pas simple lorsque ce type de vampire émotionnel est votre collègue, votre patron ou une personne proche de votre cercle d'amis, peut-être un ami cher de votre partenaire : dans tous ces cas, vous ne pouvez simplement pas arrêter de le voir pour le reste de votre vie ; au contraire, vous pourriez devoir avoir affaire à lui quotidiennement.

Afin de pouvoir affronter au mieux votre relation, prenez ce qu'il dit à petites doses. Si vous deviez prendre à cœur tout ce qu'il dit, vous serez sûrement vexé et blessé et, après quelques répliques, vous pourriez même croire à ses conjectures absurdes à votre sujet. Vous vous sentirez humilié, vexé, et de cette façon la discussion ne sera plus ouverte : vous l'aurez laissé gagner.

Acceptez-le pour ce qu'il est, surtout si vous savez que les critiques qu'il a exprimé à votre sujet ou sur les autres personnes sont complètement déplacées et n'ont pas de bases sur lesquelles s'appuyer. Adressez-vous directement à lui afin de lui faire comprendre que votre seuil de tolérance est épuisé : ce sera positif parce que cela lui fera comprendre que vous n'acceptez pas d'autres insultes et injures de sa part. Vous devrez arriver à débattre avec lui également de façon diplomate et raisonnable, sinon vous pourriez être le fautif dans l'histoire, ou bien être considéré comme la personne habituelle qui cherche la dispute. Rien ne sert d'entrer en conflit profond avec ces vampires, car la faute sera toujours sur vous. Ne leur laissez pas ce plaisir d'avoir raison !

Une règle fondamentale : ne jamais rester sur la défensive, étant donné que ce type de vampire émotionnel se nourrit d'elle. Affrontez directement et avec positivité n'importe quelle critique déplacée qu'on vous adresse : vous le surprendrez. Aux actes d'impolitesse sans motifs, il faut toujours répondre avec des actes de gentillesse désintéressés, aussi difficile que cela puisse être.

15. Le type ambivalent

Derrière ce nom similaire à un tour de prestidigitation se cache en réalité l'un des plus vicieux des vampires. Ce type de vampire émotionnel est le plus sournois de tous : le *type ambivalent* est celui qui un jour se comporte comme votre meilleur ami et le lendemain comme votre pire ennemi. Ce vampire émotionnel agit comme s'il était vraiment votre ami jusqu'à ce que vous puissiez lui être utile, pour ensuite vous éliminer dès qu'il perçoit le moindre changement de votre opinion à son égard.

Ce type a souvent des problèmes d'auto-contrôle et peut passer du calme au coup de colère presque instantanément, sans aucune raison apparente. Avoir affaire à un vampire ambivalent ressemble, la plupart du temps, à tenter de marcher sur des charbons ardents ou à faire un tour sur des très inconfortables montagnes russes. Ce vampire est vraiment imprévisible : vous ne pouvez jamais savoir ce qu'il pourrait faire ou dire dans les cinq minutes qui suivent. Pendant quelques minutes, il pourrait se comporter comme votre meilleur ami, toujours prêt à vous soutenir ; ensuite, même pas cinq minutes plus tard, il pourrait changer complètement d'avis et vous traiter comme si vous étiez son pire ennemi, même pour seulement une blague sur sa personne. Après cinq minutes, il pourrait devenir de nouveau votre meilleur ami. Vous ne pouvez jamais avoir une relation saine et stable avec ce type de vampire émotionnel.

Ce fait implique que vous devez être constamment sur le qui-vive, en vous demandant ce qui pourrait se passer d'un moment à l'autre, lorsque sa personnalité changera de nouveau. Si cela devait arriver, vous vous retrouveriez en peu de temps dans une position inconfortable : le type ambivalent prendra en compte tout ce que vous aurez fait ou dit et le retournera contre vous ; vous, d'autre part, vous pourriez vous sentir seulement un instrument pour régler ses sautes d'humeurs brusques.

De plus, ce qui complique ultérieurement votre relation est le plaisir qui survient lorsque ce vampire émotionnel arrive à tirer à partir de votre réflexion : lorsqu'il s'énerve contre vous, vous, en tant que personne raisonnable, réfléchissez sur ce qui puisse ou non l'avoir contrarié. Le vampire ambivalent semble ressentir un plaisir sadique pour le fait que vous vous demandiez sans arrêt ce que vous avez fait de mal. En effet, celui-ci adore voir le malaise, surtout la honte, dans les yeux des autres.

Comment le reconnaître ?

Les signaux les plus évidents pour reconnaître ce type de vampire émotionnel sont les changements draconiens à la base de son comportement. La plupart du temps, vous finirez par vous demander ce que vous avez fait de mal pour avoir causé une telle réaction ; il sera tout aussi probable qu'il ne vous dise rien du tout de son état d'âme, étant donné qu'il ne se sent pas obligé de vous faire savoir des faits de lui.

La plupart du temps, le type ambivalent montre une forte propension pour ressentir de la colère et de la haine envers les autres, et il est impossible qu'il s'excuse auprès de quelqu'un pour un comportement offensif. Après tout, il prétend avoir toujours et constamment raison.

Comment l'éviter ?

Une façon efficace pour éloigner ce vampire émotionnel est de garder ses distances, en particulier s'il vous semble d'être dans une période particulièrement nerveuse. Ce serait une perte de temps que d'essayer d'avoir affaire à lui dans ces circonstances.

S'il vous semble particulièrement agité et en colère, sachez que vous aurez de nouveau une relation civile et tranquille avec lui seulement lorsqu'il se sera calmé. Au cas où il ne devait pas accepter votre raisonnement, il pourrait commencer une petite bataille personnelle avec vous, composée par des attaques verbales et non verbales subtiles : laissez que cela arrive. Vous devez lui montrer, bien que cela puisse être difficile, que vous êtes inattaquable et que rien de ce qu'il ne pourra faire ne vous atteindra.

S'il devait se passer le contraire – c'est-à-dire que le vampire accepte votre demande de se calmer – il tirerait quand-même du plaisir de votre malaise. Donc, en vous montrant fort et sûr de vous, vous lui causerez sans doute un certain déséquilibre émotionnel. Si c'est une personne habituée à se comporter de cette façon, cela lui semblera une insulte et elle sera surprise par votre geste.

Si ce type de vampire fait partie de votre cercle d'amis ou est un membre de votre famille, assurez-vous que d'autres personnes ne soient pas impliquées dans le conflit. Si elles devaient intervenir et prendre position, le vampire ambivalent pourrait manipuler à sa guise les faits et mettre tout le monde contre vous ; il pourrait en faire autant avec vous, en vous faisant apparaître comme le "méchant" de la situation. Gardez toujours le contrôle et assurez-vous que cela n'arrive pas : ne permettez pas à ce vampire de gâcher vos autres, nombreuses, saines relations.

En essayant de résumer ce qui a été dit jusqu'à maintenant, gardons à l'esprit ces conseils pratiques, utiles afin d'éviter que les vampires émotionnels aspirent notre positivité :

Fixez toujours des limites et, surtout, exposez votre conviction au vampire émotionnel : vous devez lui faire comprendre que vous ne serez pas soumis à ses manigances et à ses manipulations, et que ses actions sont considérées comme telles par vous, qu'il en soit ou non conscient.

Ne changez pas d'opinion. Vous avez décidé, après mûres réflexions, d'exclure un vampire émotionnel de votre vie ? Tenter de rentrer en contact avec lui pour avoir une conversation deux semaines plus tard est totalement erroné. Ce serait comme les victimes qui retournent auprès de leur ravisseurs car ils ne savent pas vivre dans la vie réelle. Si vous deviez vous comporter ainsi, le vampire émotionnel aurait une idée de vous confuse, il vous regarderait comme une personne faible et instable émotionnellement, donc plus facile à manipuler, vulnérable à ses attaques. Vous ne feriez que de vous relancer dans la gueule du lion, même si vous croyez être au-delà de ses manigances ou souhaitez lui montrer que vous êtes au-dessus de ses plans machiavéliques.

Ne jamais donner l'impression au vampire émotionnel que vous êtes une proie : vous devez être fort, combatif et rationnel. Les vampires émotionnels, comme nous l'avons vu, se nourrissent émotionnellement de personnes plus faibles et plus fragiles qu'eux, qui auront des problèmes d'insécurité et de confiance en soi. Une bonne façon pour affronter les vampires émotionnels est de travailler sur vous-même, sur votre parcours comme personne et sur votre développement personnel : vous serez votre propre bouclier et c'est la meilleure défense que vous pourriez avoir.

Travaillez sur le contrôle de vos émotions. Comme nous l'avons vu précédemment, dominer et contrôler vos émotions vous rendra toujours plus fort que tous les stimuli extérieurs : vous seul serez le vrai défenseur de vous-même. En vous entraînant à avoir un contrôle de vous-même face à n'importe quelle situation, vous ne serez plus en proie à quoi que ce soit. Vous bâtirez votre confiance en soi et votre relation par rapport au monde extérieur, autant à large échelle qu'en face à face. En général, les problèmes deviennent plus grands lorsque nous réagissons de manière exagérée ou catastrophique : il faut toujours rationaliser à l'intérieur de vous ce qui se passe et le définir. C'est là où une grande connaissance de vous et de vos sentiments se trouvera extrêmement utile. Justement, comme vous arrivez à gérer vos émotions, vous arriverez à gérer le vampire émotionnel présent dans votre vie : en contrôlant simplement vos réactions et en gérant vos émotions face à eux. La vie est décidément trop courte pour laisser faire ces personnes et vous gâcher votre existence, même temporairement : entourez-vous de ceux qui arrivent vraiment à vous soutenir et qui sont heureux pour vos succès. De cette manière, votre santé mentale aussi profitera de ces influences positives.

16. Comment réussir à se connecter avec les autres (même s'ils ont une intelligence émotionnelle différente de la vôtre)

Dans le chapitre précédent, nous avons approfondi comment définir, reconnaître et éviter les personnes négatives qui tournent autour de nous quotidiennement. Que faire avec les personnes qui ont une influence positive sur nos vies, mais avec lesquelles nous ne sommes pas sûrs d'avoir des relations dont lesquelles nous pouvons tous deux profiter ?

Prenons un exemple simple et pratique afin de comprendre mieux la situation : Chiara et Alessia, toutes deux jeunes mamans, se rencontrent régulièrement à un cours de couture du soir. Elles sont mises ensemble pour un projet et, tout de suite, il y a une petite étincelle entre elles : elles s'entendent très bien et elles arrivent à se comprendre avec de petits gestes, avec de simples coups d'œil, comme si elles se connaissaient depuis toujours. La complicité s'est faite immédiatement et la communication est extrêmement facilitée grâce à cela.

Maintenant, il est légitime de se demander ce qui s'est passé afin de permettre à cette petite étincelle de jaillir. La réponse est simple : les deux femmes ont une intelligence émotionnelle très similaire. C'est pour cela qu'elles se sont senties pleinement à l'aise ensemble. Une autre explication probable est que les deux femmes aient vécu, expérimenté et analysé elles-mêmes afin de permettre à leur intelligence émotionnelle de fleurir pleinement. La réponse est parfois toute aussi simple : lorsque l'on est en présence de quelqu'un sur la même longueur d'onde émotionnellement, nous avons tendance à avoir une affinité directe avec elle, et tout se fait de manière plus fluide, car leur niveau d'empathie est similaire au nôtre.

Vous avez probablement déjà parlé avec quelqu'un qui semble faire partie de votre vie depuis une décennie, alors que vous ne le connaissez que depuis seulement une demi-heure. Comme l'étincelle entre Chiara et Alessia, les affinités se créent parfois très rapidement. Cela signifie que vous et cette personne, vous avez une intelligence émotionnelle similaire et très élevée. Dès lors, communiquer vous semble très facile et les "ondes" qui entourent votre relation semblent positive. Tout vous semble facile avec cette personne, car vous arrivez facilement à vous mettre à sa place, et elle à la vôtre. Ceci est une capacité rare, qui vous permet d'être ouverts, sociables, réfléchis et compréhensifs en retour.

Si cela ne devait pas arriver dès que vous faites la connaissance quelqu'un, cela ne signifie pas forcément que vous n'êtes pas compatible avec cette personne : il faut savoir travailler sur votre capacité, en la mettant en rapport aux autres. Si vous avez su travailler durement pour augmenter et renforcer votre intelligence émotionnelle, ce pas supplémentaire pourra seulement l'accroître et l'améliorer ultérieurement. De plus, il y a des barrières sociales à abattre avant de vraiment connaître quelqu'un. Peut-être que la relation avec votre meilleur ami n'a pas été un petit nuage immédiat, mais vous sentiez qu'il y avait quelque chose dans l'air qui en valait la peine.

Laissez toujours de l'espace à la personne que vous avez en face. Ceci n'implique pas forcément que vous deviez rester dans un coin, en silence ou en murmurant quelques mots ici et là. Vous aurez compris que les personnes avec une intelligence émotionnelle élevée savent percevoir quand vient leur tour de parler, parce qu'elles sentent vraiment ce que disent les autres. Parler et connaître une personne pourvue d'intelligence émotionnelle différente à la vôtre signifie la seconder, lui laisser de la place et se concentrer sur ce qu'elle dit, et ce qu'elle cherche à dire. Montrez-vous avec la volonté d'écouter toujours les récits des autres et répondez en conséquence. Permettre à une autre personne de s'ouvrir et se confronter avec vous, cela signifie la respecter, essayer de la comprendre, au lieu de créer une connexion unilatérale, cherchez à créer une connexion à deux.

L'autre personne ne vous semble pas avoir les mêmes idées que vous ? L'ancien vous, à une époque, aurait fait la fine bouche et laissé tomber, poliment, la conversation – ou pire encore, se pliera en quatre pour complaire à son interlocuteur ; le nouveau vous, en revanche, que fait-il ? Même si vous n'êtes pas d'accord avec ce que votre interlocuteur a dit, le nouveau vous, pourvu d'intelligence émotionnelle, s'efforcera afin que la conversation soit la plus civile et polie possible. Vous chercherez un terrain d'entente et ferez un effort pour être juste et aimable. Maintenir une conversation cordiale vous aidera à ajouter toujours plus d'influences positives à votre vie.

La difficulté à interagir avec les personnes réside en un seul, fondamental facteur : les comprendre. Très souvent, nous ne comprenons pas les personnes que nous côtoyons ou que nous rencontrons tout au long de notre vie, parce que nous refusons de les comprendre. Une capacité incluse dans l'intelligence émotionnelle est sûrement celle de savoir lire entre les lignes : comprendre ce que l'autre personne est en train de nous dire, sans utiliser les mots, avec les gestes et les regards, et interpréter correctement ces émotions sous-entendues. Les personnes pourvues d'intelligence émotionnelle savent comprendre ce que l'autre personne pourrait laisser comme non-dit et elles arrivent à conseiller habilement des connaissances et des amis.

Une partie de l'intelligence émotionnelle est représentée par l'empathie, par le fait d'être présent avec l'autre personne. Lorsque vous affinez cette capacité, vous devenez toujours meilleur à lire les autres et à deviner de quoi ils ont réellement besoin. Si vous êtes en mesure de dire lorsqu'une tape sur l'épaule ou une caresse est appropriée pour une personne et quand elle ne l'est pas, cela signifie que vous êtes vraiment en connexion avec cette personne. Une partie de notre intelligence émotionnelle réside dans le fait de trouver du bon aussi dans l'adversité : garder une vision positive de ce qui nous entoure nous rend des individus meilleurs et nous permet de nous améliorer nous-mêmes. Ne laissez jamais quelque chose vous étouffer, ou pire encore, éteindre votre instinct à la résistance et la rébellion, aussi petite soit-elle : traverser le chemin de la vie avec une mentalité et une attitude positive, cela aide à atteindre des objectifs que vous ne réussiriez

probablement pas à obtenir avec une mentalité cynique et désabusée. Gardez ce côté farouche en vous, même si nous ne faisons que vous dire qu'il faut raisonner avec l'esprit. C'est peut-être cela cet acte de rébellion : raisonner avec conscience.

Par exemple : vous venez de perdre votre travail et votre seule idée est celle de passer toute la journée au lit, à ressasser ce qui s'est passé et vous morfondre sur votre vie. Ce n'est pas la bonne attitude : une personne pourvue d'intelligence émotionnelle sait comment transformer les stimuli négatifs en positifs ; dans une situation du genre, probablement, elle mettrait immédiatement à faire des postulations pour d'autres emplois. La capacité à s'auto-motiver et de développer l'envie d'accroissement pour ce qui nous entoure est le terrain fertile de l'intelligence émotionnelle. La capacité d'auto-motivation devient particulièrement utile dans des situations difficiles, lorsque la vie ne se passe comme prévu.

Apprenez à vous entourer de personnes qui savent appliquer l'humilité dans leur vie. Beaucoup de gens de nos jours voient le fait d'être humbles comme un signe de faiblesse : il n'y a rien de plus faux. Les personnes pourvues d'intelligence émotionnelle apprécient l'humilité et, lorsqu'elles se retrouvent face à des critiques, elles sont prêtes à les accepter, en les utilisant comme des instruments de croissance. Être humble ne signifie pas manquer de confiance en soi ou avoir un manque de confiance excessif ; en réalité, être humble implique reconnaître que ne pouvons pas tout connaître et avoir une opinion sur tout, mais qu'au contraire nous sommes prêts à apprendre des autres.

Les personnes pourvues d'intelligence émotionnelle ne placent pas la perfection comme objectif, parce qu'elles savent qu'elle n'existe pas. De par notre nature-même, nous, les êtres humains, sommes imparfaits. Si la perfection est votre objectif principal, après n'importe quelle conquête ou succès, vous serez toujours imprégné d'un sentiment d'échec gênant qui vous donnera envie de renoncer à peine une nouvelle entreprise entamée, car vous saurez que cette mission ne sera pas parfaite, même si vous y mettez tout l'effort requis. Une personne émotionnellement non-intelligente passe son temps à se plaindre de ce qu'elle n'a pas réussi à réaliser ou de ce

qu'elle aurait dû faire différemment, au lieu d'avancer et apprendre de ses erreurs et expériences ; la personne pourvue d'intelligence émotionnelle est en revanche enthousiaste de ce qu'elle a atteint et de ce qu'elle pourra potentiellement réaliser dans son avenir grâce à ses nouvelles connaissances et compétences acquises.

Les personnes autour de vous en disent beaucoup : parfois, elles savent raconter de votre personne plus de ce que vous ne pourrez jamais faire vous-même. Observez autour de vous les choses et gens qui font partie de votre quotidien : si vous êtes pourvu d'intelligence émotionnelle, vous avez la capacité de faire sentir les autres calmes et acceptés en votre présence. Lorsqu'elles se retrouvent en votre compagnie, elles se sentent comme si elles pouvaient dire quoi que ce soit sans que vous les jugiez pour ce qu'elles font ou pensent ; elles savent que vous les écouterez et que vous leur fournirez des opinions constructives.

Vous ne le faites pas pour de l'enrichissement social et une croissance personnelle. Vous aimez vraiment vous connecter profondément avec les personnes, qu'ils s'agissent de vos amis ou de votre famille, voire de vos connaissances tout juste rencontrées qui vous racontent et illustrent ce qui arrive dans leur vie. Si deux personnes émotivement intelligentes ont une relation amicale ou sentimentale ensemble, celle-ci sera certainement plus saine et équilibrée que la moyenne.

Un ami pourvu d'intelligence émotionnelle aura tendance à vous remettre les pieds sur terre si quelque chose vous arrive dans votre vie ; vous ferez la même chose pour lui. De plus, un couple d'amis pourvus d'intelligence émotionnelle sait comment communiquer au mieux pour réussir à n'avoir aucune incompréhension dans sa relation. De nos jours, beaucoup de relations se détériorent par manque de communication : à cause d'incompréhensions et de malentendus, les personnes préfèrent rester perchées sur leurs propres convictions, elles ont difficilement tendance à s'ouvrir et à accepter le fait qu'elles pourraient s'être trompées ou qu'elles pourraient simplement ne pas avoir raison. Surtout en couple, nous avons tendance à nous reposer sur nos lauriers, car nous partons du principe que nous avons donné assez de signes pour se faire comprendre, et que l'autre

par conséquent devrait avoir assimilé tous ces signes et déceler ce qui ne va pas. Mais ni l'un ni l'autre ne sommes devins ! Si vous n'arrivez pas (ou plus) à communiquer de manière claire avec la personne avec qui vous êtes, il est grand temps de vous remettre en question. Deux personnes qui ont su cultiver et entraîner leur intelligence émotionnelle sauront communiquer et résoudre d'éventuels conflits au mieux, tout comme pouvoir éviter des différends et des désaccords.

Une personne pourvue d'intelligence émotionnelle utilisera sûrement des astuces lorsqu'elle fera une nouvelle connaissance : elle essaiera de la mettre particulièrement à l'aise, elle lui posera des questions sur sa personne et saura régler son comportement en fonction de qui elle aura en face d'elle et au contexte où elles sont insérées. Si c'est un nouveau collègue, son comportement sera gentil mais sûr ; si c'est la nouvelle copine d'un cher ami, elle essaiera de la mettre à l'aise le plus possible et de s'intéresser à sa vie et pas seulement à la relation qu'elle a avec votre ami.

L'idée que vous avez de vous-même en dira long à ceux qui vous entourent : les personnes avec une intelligence émotionnelle élevée savent naturellement comment apparaître sympathiques aux yeux des autres : elles sont cordiales et leurs conseils se révèlent être les plus convoités. Ce sont des personnes en paix avec elles-mêmes et complètement détendues face au monde. Attention, être détendu ne signifie pas être indifférent. Ces personnes savent ce à quoi elles aspirent, ce qu'elles sont vraiment et les choses en lesquelles elles croient. De nos jours, il est très facile de se laisser transporter par les vies des autres, par les visions qui nous apparaissent cristallines et enviables, mais la vraie richesse est une question beaucoup plus terre à terre: savoir qui nous sommes et ce que nous voulons. Somme toute, la véritable richesse réside véritablement en nous.

17. Comment créer des relations profondes avec les autres

Dans ces deux derniers chapitres, nous analyserons ensemble comment construire, à l'âge adulte, des relations profondes et des connexions uniques avec les autres et qu'elles soient le plus possible durables et significatives.

Dans un moment de tristesse particulière et immense, comme la mort d'un membre de la famille, vos amis sont à vos côtés sans que vous n'ayez besoin de demander quoi que ce soit. Dans un moment d'immense joie, comme avoir obtenu un emploi que vous convoitiez, vos amis arrivent chez vous pour fêter cette nouvelle réussite avec des cadeaux et des petites attentions. Vous ne savez pas si vous devriez quitter votre ville pour vous installer dans une nouvelle et vous vous tourmentez dans la confusion : votre ami saura vous conseiller, vous suggérez ce qui est mieux pour vous. Après des années de vie commune, vous et votre partenaire décidez de vous quitter d'un commun accord, mais vous êtes tout de même dévasté émotionnellement : vos amis vous consolent, ils essaient de vous faire comprendre que tout n'est pas perdu, malgré le coup dur. Le jour de votre mariage, une des journées plus heureuses de votre vie, vos amis se réunissent à votre table pour porter un toast à votre union et à votre bonheur.

Les amis sont importants et enrichissent notre vie de multiples et différentes façons. En même temps, de nos jours, nous prenons souvent l'amitié pour acquise : pensons-y un instant : connaissons-nous quelqu'un qui n'ait pas au moins un ami ? Probablement pas. Avoir des amis et nouer des amitiés est un trait essentiel de notre vie, c'est une partie fondamentale de ce que nous sommes en tant qu'êtres humains. Cependant, il peut être facile de négliger les amis lorsque le chaos de la vie prend le dessus.

Étant donné que nous sommes des créatures profondément sociales, que ce soit pour la biologie que pour des raisons historiques, culturelles, économiques et anthropologiques, le lien avec les autres nous aide à être davantage en bonne santé, heureux, joyeux et nous aide même à vivre plus longtemps. Comme nous le disions, nouer des amitiés demande un grand effort et un effort constant. Parfois, la vie s'en mêle, et nous oublions des anniversaires et des occasions importantes, nos amis commencent à nous mettre au second plan par rapport au travail, à la famille et aux autres priorités. Exactement comme avec le travail et la famille, vous devez investir votre temps à cultiver les amitiés du passé et du futur, ainsi que n'importe quel autre secteur de votre vie. Ceci est comme un travail, mais l'argent n'est pas au rendez-vous. Au contraire, ce qui vous rendra riche sont toutes ces amitiés cultivées, ces moments précieux que rien ne peut acheter, et il est utile de se rappeler à quel point certaines choses ne peuvent pas s'acheter.

Effectivement, que reprochons-nous le plus à nos amis ? De ne pas être assez investis ou de ne parfois pas être assez présent lorsque nous en avons besoin ? Lorsqu'un de nos amis décide de s'éloigner de nous et arrête de cultiver la relation que nous avons, voici que tous les innombrables petits moments de connexion sont bafoués, et notre relation est celle d'une personne déçue et blessée. Donc, nous devons écouter les problèmes des autres, même si à ce moment-là, nous préférerions probablement parler de sujets amusants ou que nous n'avons pas forcément de temps ou de force pour consacrer une partie de notre journée à notre ami ; nous devons faire un effort pour les personnes qui sont autour de nous, même lorsque nous sommes occupés et stressés par notre vie quotidienne.

En somme, parfois, au lieu de donner la priorité à nous-mêmes, nous devrions laisser tomber cet instinct égoïste et individualiste, et choisir de faire passer d'abord les autres ; d'autres fois, nous devrions faire en sorte que ce soit eux à nous choisir. Car, justement, les amitiés fonctionnent comme les relations amoureuses, elles ont besoin d'équilibre et d'être constamment renouvelées. Nous ne voulons pas dire que vous devriez faire tout en symbiose avec l'autre, mais que vous devez tous les deux savoir et ressentir que vous êtes en train d'apporter dans la même mesure de

l'énergie, de l'équilibre et du bon sens dans votre relation, peut-être de manière différente, mais tous les deux à votre façon.

Il y aura sûrement des périodes où un des deux sera enclin à donner plutôt qu'à recevoir. Après la fin d'une histoire d'amour ou au terme d'une mauvaise journée de travail, nous pourrions avoir besoin plus que du soutien habituel de nos amis. C'est là où cette notion d'équilibre entre en jeu : si nous savons quand donner plus car l'autre a besoin de recevoir soutien et attention, alors notre intelligence émotionnelle saura se mettre en marche et pourra être efficace.

Un mot de grande importance, dans le grand et multicolore chaudron de l'amitié est l'intention. Avec ce mot, nous voulons signifier l'effort conscient que fait un individu pour créer l'espace nécessaire à une connexion vraie et significative. Lorsque vous créez un espace pour quelqu'un dans votre vie, cela signifie que vous êtes prêt à l'accueillir : il n'y a pas de manipulations et de manigances ; les connexions vraies et significatives ne peuvent pas être forcées par des facteurs externes, mais doivent venir de soi.

On peut s'engager afin de construire un environnement favorable et créer les conditions nécessaires pour faire fleurir une relation, et inviter de nouvelles personnes à y entrer : lorsque nous sommes petits, nous devons nous efforcer beaucoup afin que l'espace se constitue ; tout cela survient de façon très naturelle, dans des ambiances toujours en relation étroite avec les autres (comme les sorties scolaires ou les sorties avec les scouts au camping). Lorsque nous sommes enfants, ceci est presque une seconde nature car nos relations avec les autres est presque la seule chose qui régit notre vie. Certes, nous devons assimiler le monde à travers nos yeux et nos pensées encore fraîches, mais nous ne pouvons voir et assimiler les choses qu'à travers les autres. Notre prochain est donc une sorte de prisme de vie au travers duquel nous voyons les choses et assimilons de nouvelles expériences et de nouvelles sensations. C'est pourquoi nous avons tendance à aller vers les autres presque naturellement, et créons des affinités rapidement avec des personnes que, peut-être plus tard dans notre vie, nous

n'aurons aucun lien affectif avec. L'enfance est une période charnière pour notre développement émotionnel et notre apprentissage de la vie.

Malgré tout, cette soif de connaissance envers l'autre ne peut pas survenir sans un minimum d'intention. En effet, en grandissant nous sommes pris dans des tourbillons externes qui rendent nos relations avec les autres plus difficiles à entretenir, simplement parce que nous n'allons pas à l'école ensemble ou que nous n'habitons pas dans la même rue ou n'avons pas des horaires similaires. Le monde adulte est beaucoup plus exigeant. Par exemple, envoyer un message à quelqu'un pour savoir comment il va, lui souhaiter bon anniversaire, lui offrir un billet pour le concert de son artiste préféré, l'inviter dîner chez vous ou aller ensemble essayer ce nouveau restaurant mexicain qui vient d'ouvrir, nombreux sont les petits détails qui montrent à l'autre que nous pensons à lui et voulons continuer à entretenir une relation avec. Parfois, cette intentionnalité se manifeste de façons très simple et efficace, comme en restant chez votre ami à discuter toute la soirée, bien loin des distractions du quotidien comme les notifications de notre téléphone. En bref, si nous ne voyons pas le temps passer, c'est que nous créons véritablement un lien fort et unique avec l'autre. Le temps semble suspendu et nous voilà, de manière non-intentionnelle, à forger quelque chose d'unique qui perdurera.

L'adage dit : « Certaines personnes vous parlent seulement dans leur temps libre, d'autres personnes s'efforcent d'utiliser leur temps libre pour vous. » La grande différence entre les deux attitudes réside dans *l'intention*, entre ce qu'il faut faire et ce qui, au contraire, est seulement confortable de faire. Ce n'est pas toujours facile de renoncer à certaines choses pour passer du temps avec une personne, mais c'est un effort que nous devrions apprécier et rendre. Comme indiqué auparavant, les liens d'amitié doivent se tisser à travers des efforts conscients, comme un muscle que nous souhaitons entraîner régulièrement. Et même si la vie se met au travers de la route de l'amitié, il est de notre devoir de trouver le temps, autant physiquement qu'émotionnellement, pour construire et maintenir des relations.

Lorsque vous cherchez quelque chose intentionnellement, il y aura toujours une haute composante à risque : l'amitié pourrait ne pas décoller ou l'autre

personne pourrait ne pas comprendre et accepter vos gestes, ou peut-être n'a-t-elle simplement pas envie d'investir autant de temps dans cette amitié. Afin de réussir à établir une relation, vous devez être prêt à supporter l'embarras, à affronter l'incertitude et la possibilité de refus, parce que les refus existent aussi bien en amitié qu'en amour. Sans toutes ces composantes, l'amitié n'aura jamais la possibilité de grandir.

Il faut par conséquent faire un pas fondamental : vous devez créer du temps et de l'espace afin que l'amitié puisse naître et grandir de manière luxuriante. Vous pourriez voir tout cela comme un acte de gentillesse et d'humanité désintéressé et immotivé, parfois même à haut risque, presque un acte de foi : dédier votre temps et votre effort à quelqu'un pas forcément parce que vous êtes déjà de très bons amis, mais parce que vous croyez et vous avez confiance dans le fait que cette relation pourrait devenir une grande amitié un jour. Pour ce faire, vous devez vous fier à votre instinct, car il existe toujours une lueur au fond de vous qui vous dit que cette personne pourra être importante dans votre vie. Personnellement, je gère mes amitiés comme une sorte d'entreprise. Vois-je du potentiel dans cette personne, puis-je lui amener quelque chose de positif à court, long et moyen terme, et cette personne peut-elle m'amener quelque chose que je recherche ? Cela peut sembler un peu trop sérieux, mais au fond c'est ce que nous cherchons dans les amitiés et les relations. Le reste vient avec, il ne tient plus qu'à nous de faire tenir cette embarcation sur laquelle nous avons décidé de naviguer.

Parfois, les personnes sont compatibles avec nous, avec notre vie et surtout avec nos choix de vie seulement pendant quelques mois ou quelques années ; elles font partie de notre vie pour peu de temps, de manière éphémère et se retrouvent presque parfois évanescents des années plus tard. Nous ne devrions pas voir ces amitiés sous un mauvais œil, car elles nous aident à progresser sur le chemin de la vie. Êtes-vous la même personne que vous étiez il y a dix ans ? Sûrement pas ! Alors pourquoi les mêmes amis devraient-ils être à vos côtés. Ces amitiés temporaires, ces gens que nous perdons de vue, tous sont des éléments essentiels à notre développement et il faut savoir être reconnaissant de celles-ci. N'évitez pas une amitié car

vous savez que vous allez perdre de vue la personne, vous passerez certainement à côté de quelque chose de magnifique !

En revanche, d'autres amis ont un potentiel inné pour faire partie de notre vie à long terme et de grandir avec nous pendant de nombreuses années et à travers de nombreux vents et marées.

Une façon pour maintenir les amitiés solides, peu importe leur niveau d'intensité, est de les nourrir activement, comme nous ferions avec une plante de notre jardin. Certaines amitiés naissent plus facilement que d'autres et les alimenter est une tâche facile, presque inconsciente. D'autres, en revanche, demandent plus de ressources, d'efforts et d'action. Faire des efforts pour une amitié ne signifie pas que l'autre personne ne soit pas adaptée à vous, mais plus simplement que votre amitié est différente et que vous devez travailler afin de la maintenir forte et durable.

Comment réussir à augmenter la possibilité de nouer de nouvelles amitiés et de consolider celles de longue date ?

- *Essayez d'avoir des conversations importantes*

En plus de parler de la météo, du nouvel épisode de votre série télé préférée, de sport ou de politique, songez à baisser votre garde de temps en temps. Soyez honnêtes et avouez ce qui vous fait peur, les doutes que vous avez, montrez-vous vulnérable. Parlez de ce que vous voudriez faire dans la vie, de ce que vous pensiez faire lorsque vous étiez plus jeune ; parlez de comment vous vous êtes senti lorsque cette université prestigieuse n'a pas accepté votre demande d'admission, de la relation avec vos parents ou du parent que vous voudriez être. Évidemment, il faut équilibrer les conversations superficielles et celles qui sont importantes, mais ce seront ces dernières qui vont véritablement vous aider à approfondir et à augmenter vraiment votre amitié. En offrant des conversations profondes et enrichissantes, tout en présentant votre côté vulnérable, vous réussirez à être heureux avec vous-même, car cette relation vous permettra de voir votre vie sous un autre jour, ainsi que de prendre du recul sur votre existence et pouvoir vous épanouir en tant qu'individu.

- *Partagez toujours vous-même*

Cela signifie de parler de vos angoisses, de vos soucis, de vos espoirs et de vos rêves, bref, de vos sentiments. N'ayez peur de rien, n'ayez jamais honte de comment vous pourriez apparaître aux yeux des autres. Peut-être que c'est justement la personne qui est en face de vous qui devrait avoir honte; le fait que vous vous laissiez aller à des confessions à cœur ouvert pourrait l'aider à faire pareil. Quelle que soit l'occasion, s'il y a l'opportunité de pouvoir parler ouvertement avec quelqu'un, pourquoi ne pas le faire ? Après avoir parlé un peu de vous, vous vous sentirez automatiquement mieux.

- *Rendez service aux autres et laissez-les faire des choses belles et gentilles pour vous*

Les études démontrent que lorsque vous faites quelque chose de bien pour quelqu'un, en particulier si c'est de manière impulsive, vous finirez par lui plaire davantage. Rien de plus facile ! De plus, la personne qui rend service se sentira plus proche de la personne qui reçoit le service. Lorsque nous faisons de notre mieux pour quelqu'un d'autre, nos cerveaux pensent : « J'ai fait cette jolie chose que je n'étais pas obligé de faire, donc, cette personne doit en valoir la peine ». Faites votre possible afin de réussir à rendre visite à un ami à l'hôpital, aidez-le à s'installer dans une nouvelle maison, offrez un verre à celui qui fête son nouveau travail, restez éveillé jusqu'à tard en aidant un autre à s'exercer pour une présentation. Ces efforts ne sont pas extrêmement difficiles, mais montrent à l'autre que vous tenez à lui. Et pour vous, vous vous sentiez validé de par votre gentillesse et votre soutien !

- *Faites-lui croire que vous êtes déjà des amis*

En faisant semblant que vous soyez déjà amis depuis un certain temps, vous deviendrez automatiquement plus proches et complices. Une étude a démontré ce facteur important : il a été demandé à deux inconnus de se regarder dans les yeux pendant plusieurs minutes, ceux qui l'on fait ont signalé par la suite une plus grande estime et affection, par rapport à

n'importe quel autre groupe de personnes. La recette est simple : votre timbre de voix doit être le même qu'avec vos amis, ceux que vous connaissez bien et avec lesquels vous vous sentez en confiance. Mettez de côté vos réflexes de politesse et partez du principe que tout le monde est un de vos vieux amis !

- *Être amis signifie également souffrir ensemble : faites quelque chose de difficile, mais faites-le ensemble*

L'adage dit : « Si tu veux aller vite, marche seul seul. Mais si tu veux aller loin, marchons ensemble. » Cela pourrait signifier de se porter volontaire afin de parler à une présentation, lorsque vous avez peur tous les deux de parler en public, ou bien de l'aider à s'entraîner pour le marathon qui a lieu chaque année dans votre ville, ou encore faire du bénévolat pour une association ou assister à un cours d'université ensemble. Lorsque deux personnes se retrouvent à assister l'une à la souffrance de l'autre, la souffrance approfondit de manière profonde et irréversible leur connexion. Autant qu'elle puisse être tranchante, cette expérience est probablement celle plus viscérale et plus importante que deux personnes ne pourraient jamais ressentir ensemble. Mais cela ne veut pas dire que vous devez vivre une expérience atroce à deux ! Simplement le fait de faire quelque chose de difficile, pénible, peut être une expérience enrichissante pour votre amitié. De plus, si vous vous préparez à un marathon par exemple, il sera plus facile pour vous deux de vous soutenir l'un l'autre et donc de se sentir moins démotivé ou affaibli. Ensemble, nous sommes plus forts.

- *Partagez des expériences ensemble*

Vous êtes déjà habitué à aller au cinéma pour voir des films amusants que vous aurez oublié dans deux ans ? Choisissez de faire une nouvelle activité ensemble, comme aller à un concert dans une autre ville, pratiquer un nouveau sport, manger à un restaurant prestigieux. Quelle que soit la nouvelle activité à faire, elle doit être nouvelle pour tous les deux. Vous vous en souviendrez avec tendresse et, justement, par association, vous vous souviendrez également avec tendresse de la personne avec laquelle

vous aurez partagé cette expérience. Lorsqu'une personne devient une partie fondamentale de beaucoup de vos souvenirs, il est difficile de ne pas se sentir proche d'elle. Nous construisons nos souvenirs aux moyens d'expériences et plus vous en construisez, plus vous laissez de la place à cette personne dans votre vie et dans vos souvenirs et expériences de vie.

- *Notez toujours ce qui se passe autour de vous*

Appliquez cette règle également avec vos amis. Prêtez attention aux choses auxquelles votre ami s'intéresse : ce nouvel auteur dont il parle, son groupe préféré, son nouveau restaurant préféré. Trouvez des petites façons pour lui montrer que vous l'écoutez de manière active. Si en marchant dans la ville, vous tombez sur un poster qui annonce un concert de son groupe préféré, prenez une photo et envoyez-la-lui. Si un soir, vous décidez d'aller dîner à un nouveau restaurant et vous voyez que dans le menu figure l'un de ses plats préférés, faites-le lui savoir et proposez-lui de dîner ensemble dans cet endroit. Avoir quelqu'un qui vous envoie des signes comme quoi il pense à vous est beau et rassurant : il n'y a rien de plus touchant que de recevoir un message qui vous dit « Cette chose m'a fait penser à toi ». Montrez à votre ami que même les plus petites choses qui le concerne vous intéressent : il se sentira immédiatement apprécié et aimé. Ce genre de petits efforts et attentions ne prennent pas beaucoup de temps mais sont Ô combien utiles dans le maintien de l'amitié. Si je prouve que je pense à toi, alors tu es avec moi dans ma journée. Il n'y a rien de plus touchant et poétique que cela.

- *Enseignez à vos amis quelque chose de nouveau*

Les amitiés deviennent souvent plus fortes lorsque vous introduisez quelqu'un à quelque chose de nouveau. Partager une capacité ou un talent est une façon très amusante pour faire entrer un peu plus un ami dans votre vie. Permettre aux autres de voir quelque chose en plus de votre personnalité fera en sorte qu'ils se sentiront plus à l'aise et intéressés, incités à faire pareil avec vous lors des occasions futures. C'est aussi une façon surprenante pour leur donner l'opportunité de montrer quelque chose d'inattendu ou de caché sur eux-mêmes : auriez-vous jamais pensé que votre ami Filippo fréquentait un cours de cuisine du soir ? Peut-être

pourriez-vous l'accompagner, ou simplement lui demander de vous montrer ses nouveaux talents culinaires ?

Comme nous l'avons suggéré, vous pouvez ressentir et expérimenter de nouvelles choses ensemble : vous pouvez vous inscrire au yoga, au tennis ou à un cours de couture. Être projeté dans un groupe d'inconnus montrera que vous pouvez toujours compter l'un sur l'autre. Apprendre de nouvelles choses avec votre ami peut être amusant et intéressant : vous pourriez découvrir que le sport auquel vous n'auriez jamais pensé vous plaise énormément ! En le fréquentant ensemble, cela deviendra votre habitude, un petit moment ensemble que vous chérirez. Cela vous aidera également à progresser ensemble, car vous arriverez à vous motiver mutuellement si vous remarquez que l'un ou l'autre a des difficultés.

- *Voyagez ensemble*

Le voyage pourrait ne pas être une option faisable pour tous, à cause de notre vie aussi remplie ou de moyens financiers, mais c'est une excellente façon afin de renforcer encore plus la relation. Il n'est pas nécessaire de réserver un voyage qui vous enverra aux quatre coins du monde, quelque chose de coûteux et de chic ; même voyager seulement dans un nouvel endroit peut vous aider à renforcer la relation et à vous rapprocher beaucoup plus de vos amis.

Planifiez un voyage en camping ou dans une ville où aucun d'entre vous n'a jamais été. Si des obstacles devaient se présenter à l'horizon, vous pourrez les résoudre à l'aide de votre ami, qui s'est désormais transformé en votre partenaire de voyage ; partager ensemble cette nouvelle expérience vous rendra beaucoup plus unis et cela créera de beaux souvenirs pour l'avenir. Rappelez-vous que pas toutes les personnes perçoivent les choses de la même façon et voyager rend certains d'entre nous plutôt angoissés. Peut-être que votre ami souffre particulièrement lors de voyages en voiture, ou n'aime pas imaginer se rendre dans un endroit complètement inconnu. Soyez patient au cas où il y ait quelques petits stress inattendus et essayez d'être toujours gentil et respectueux à l'égard des autres. Quoi qu'il advienne, vous apprendrez beaucoup l'un de l'autre : les voyages en voiture

vous donnent l'opportunité parfaite pour se déconnecter du quotidien, en écoutant un peu de musique et en profitant du paysage et de la compagnie réciproque.

De temps en temps, vous aurez besoin de prendre du temps pour vous, de vous arrêter pour penser. Attendez une seconde avant d'agir trop rapidement, en disant oui à n'importe quel événement social que l'on vous propose. Vous devez vous engager seulement si vous êtes heureux de la proposition que l'on vous fait et si celle-ci vous réjouit vraiment : pourquoi perdre son temps en quelque chose qui pourrait ne rien vous apporter dans votre vie, si ce n'est de l'ennui ou du regret pour ne pas être resté à la maison ?

Ayez le courage de dire non de temps en temps, même quand cela implique de décevoir quelqu'un. Si vous acceptez quelque chose et vous n'arrivez pas à en être pleinement impliqué, tous les autres participants pâtiront de votre manque d'envie. Soyez clair sur ce que vous voulez vraiment faire pendant votre temps libre et gardez un agenda où définir vos projets.

Être organisé est fondamental pour la construction de la confiance, aussi bien avec sa famille qu'avec les amis et les collègues. L'organisation vous permet de prendre une décision claire, en vous basant sur vos projets et, en même temps, cela vous rend plus simple d'accepter ou non les demandes des autres, en évaluant aussi votre temps et votre énergie.

Les voyages sont d'autant plus utiles à forger une relation qu'ils réunissent énormément d'éléments : le stress des préparatifs, les choses à visiter, le rythme auquel vous voulez passer votre temps, l'idée d'être constamment ensemble et de devoir constamment faire des compromis, mais aussi les découvertes de nouvelles choses, et la créations de nouveaux souvenirs qui se retrouveront à jamais gravé dans votre mémoire. Ceci est un test extrêmement utile pour voir à quel point vous êtes compatible avec l'autre. Pour preuve, de nombreux nouveaux couples décident de partir en voyage afin de tester ces bandes de tensions avant de passer à quoi que ce soit de sérieux ! Ceci devrait être valable également pour vous amis !

18. Comment construire une relation plus profonde avec votre partenaire

Nous voici arrivé à notre dernier sujet, et pas des moindres : comment construire et garder une relation profonde avec votre partenaire. Que ce soit votre première histoire d'amour ou pas, ces petites considérations sont sûrement ce qu'il vous faut : dans une relation à deux, les enjeux sont nombreux.

Le passage entre être célibataire et être dans une relation est quelque chose qui exige du temps, du calme et de la patience. Parmi toutes les choses dans la vie auxquelles vous devrez vous adapter, la plus difficile et que vous devrez affronter au meilleur de vos capacités, sera d'apprendre à communiquer de façon sérieuse, saine et efficace avec votre partenaire. Cette tâche est bien évidemment faisable, mais cela pourrait exiger un peu de temps, exactement comme pour le développement de l'intelligence émotionnelle. Partez toujours du principe que deux personnes auront difficilement exactement la même façon de communiquer : cela vaut aussi bien pour vous que pour votre partenaire.

- *Lisez entre les lignes*

Nous l'avons déjà mentionné précédemment, mais personne n'est devin. Cela pourrait vous sembler évident, mais combien de fois vous rendez-vous réellement compte de ce qu'est en train de ressentir ou de penser la personne en face de vous ? Parfois, les mots peuvent être utilisés même pour cacher les émotions que nous ressentons en nous. Il pourrait arriver que votre partenaire vous dise quelque chose et, ensuite, que ses émotions prévalent sur lui en montrant toute autre chose comme un ton de voix plus haut ou plus bas. Observer ces petites choses implique de devoir en prendre soin émotionnellement. Lorsque votre partenaire est en train de raconter

quelque chose, pratiquez cette forme d'attention à son égard et observez son langage du corps, et faites attention à si ce dernier correspond à ses mots. En effet, nous avons tendance à remarquer les comportements des autres de plus en plus facilement, à mesure que nous passons du temps avec eux. Si vous remarquez que votre partenaire ne va pas bien, car ses habitudes ne sont pas les mêmes, alors c'est qu'il y a probablement quelque chose à creuser.

- *Les relations ne signifient pas uniquement donner et recevoir*

Chaque partenaire devrait avoir son tour pour apporter de l'affection, du soutien ou faire aussi des petits cadeaux. Cela signifie que, à la base d'une relation, il devra y avoir un fort équilibre. Cela implique aussi que, parfois, vous devrez puiser intensément dans votre volonté afin de rendre heureuse l'autre personne : le véritable amour réside en notre capacité à faire des compromis. Communiquer avec votre partenaire et essayer d'avoir un terrain commun rendra votre relation plus saine et positive. Ne restez pas l'éternel "donneur" ou "receveur", créez un équilibre et faites remarquer à votre partenaire si vous avez l'impression de faire trop d'une seule chose. Imaginez être en équilibre sur une planche : si vous donnez trop, alors l'équilibre sera rompu. Maintenir l'équilibre est une tâche délicate, et vous allez certainement devoir trouver votre rythme, mais faites bien attention à ne pas vous perdre dans la constante recherche de l'équilibre. En discutant constamment avec votre partenaire, vous arriverez à faire ces petits ajustements constamment et trouverez l'équilibre presque naturellement.

- *Choisissez attentivement pourquoi vous fâcher*

Une chose dont nous n'échapperons pas lorsque nous sommes en couple : les disputes. Lorsque l'on commence à vivre une relation ensemble et que l'on passe plus de temps avec une personne, on pourrait découvrir des petites choses de l'autre qu'on nous tenait cachées par crainte d'être jugés ou par simple négligence, ou même des petites habitudes qui nous dérangent tandis que l'autre n'en est même pas conscient. Même si vous et votre partenaire vous aimez énormément, il pourra arriver que la dispute prenne le dessus sur votre relation : il sera très difficile de vivre ensemble

sans jamais se heurter. Sans aucun doute, il y aura des choses chez votre partenaire qui vous gêneront ; ce sera à ce moment-là que vous devrez décider s'il vaudra la peine ou non de se disputer pour cette raison. La relation pourra se maintenir saine lorsqu'elle sera épargnée par des disputes futiles et que les conversations concerneront peut-être la carrière, l'avenir ou les enfants. Certes, se disputer est parfois quelque chose de bénéfique, car il libère une tension qui aurait fini par trop s'accumuler. Mais ne gardez cette option uniquement si vous avez tenté de communiquer plusieurs fois avec votre partenaire et qu'aucun effort n'a été fait, ou qu'aucun terrain d'entente n'a été trouvé. La dispute est l'ultime recours d'un problème qui n'a pas été bien géré.

- *Nous ne sommes pas tous parfaits – et même votre partenaire ne l'est pas*

Probablement, dans votre vision des choses, un partenaire qui fait tout de manière romantique, comme dans les films, est la base pour un avenir radieux et une relation sans nuage. Mais la réalité est toute autre : bien loin des films, nous vivons une relation avec deux individus, leurs bagages émotionnels et leurs problèmes qui ne sont pas au niveau de Brad Pitt ! Apprenez à descendre de votre petit nuage romantique et faites face à la vérité : vous êtes en relation avec une personne qui, même si elle semble parfaite à tous les égards, est avant tout un être humain avec ses défauts. Apprenez à apprécier ses défauts, à vivre avec et n'en tenez pas rigueur si vous n'êtes pas avec le prince charmant. Après tout, la vie n'est pas un film hollywoodien qui se termine après deux heures dans une salle sombre : elle est pleine de rebondissements, de moments creux et de remous qui valent tous la peine de vivre. Ne cherchez pas la perfection, mais sachez noter la perfection ou les grandes qualités de votre partenaire lorsque celles-ci se présentent sans crier gare.

- *Appréciez la vie avec un autre être humain*

Prenez toujours votre temps afin de réfléchir sur les petites choses, aussi bien au début de la relation que par la suite. Les relations peuvent être beaucoup plus satisfaisantes, et vous faire découvrir quelque chose sur

vous-même dont vous ignoriez l'existence. Les relations saines et heureuses sont celles où la personne avec laquelle vous passez votre temps vous rend meilleur, et vous devriez lui en être reconnaissant. Vous avez ici le secret d'une chose magnifique : savoir apprendre de l'autre et apprendre sur vous-même par la même occasion. Une relation n'est pas uniquement quelque chose de romantique, mais c'est un chemin que deux individus ont décidé de suivre en se tenant la main. Sachez apprécier le temps que vous avez avec l'autre et ce qu'il peut vous apprendre sur vous, sur lui, et sur la vie. Rares sont les personnes qui décident d'octroyer autant de temps à une seule et même personne, et il est utile de le reconnaître régulièrement.

- Le secret de toute relation : communiquez à cœur ouvert

Vous avez décidé de commencer une relation avec quelqu'un ? C'est un effort non-négligeable qui nécessitera du travail et beaucoup de label. Et pourtant ce que vous allez en retirer va aller bien au-delà de toute amitié ou relation familiale. Lorsque vous construisez une relation, vous signez un contrat avec l'autre. Dès lors, il vous faut savoir les closes dudit contrat, ainsi que de savoir le respecter et l'adapter au gré de vos envies et de vos intentions. Une relation amoureuse n'est pas toujours des petits nuages roses ou des remous comme des drames dignes d'Hollywood. Plus vous communiquerez avec votre partenaire, plus vous serez sur la même longueur d'onde et plus vous pourrez construire, ensemble, votre intelligence émotionnelle. Plus vous vous montrerez vulnérable et saurez communiquer les choses qui vous affectent, plus vous construirez cette relation de manière saine et équilibrée. Ne vous attendez pas à ce que tout roule comme sur des roulettes durant l'entier de votre relation. Il vous faudra beaucoup de temps, de discussions et de potentiel d'adaptation afin de faire fonctionner cette relation. Mais cela ne peut être atteint qu'en utilisant énormément d'empathie et d'intelligence émotionnelle. Plus vous pratiquerez cette forme de communication, plus vous serez en symbiose avec la personne qui a décidé de partager un instant de sa vie avec vous. Tirez-en le meilleur parti et mettez tout ce qui est en votre pouvoir pour faire de cette relation votre propre film hollywoodien !

19. Conclusion

Nous sommes arrivés à la fin de notre parcours sur la route de l'intelligence émotionnelle. Vous l'aurez remarqué, peut-être qu'un voyage autour du monde aurait probablement été plus simple. Vous savez pourquoi ? Parce que notre "moi" intérieur est infiniment plus complexe et problématique de n'importe quel monde extérieur. L'homme n'est pas une machine parfaite – heureusement, avouons-le – et essayer de comprendre un autre être humain peut devenir la chose plus difficile que vous ferez en un jour, une semaine ou un mois entier. Le cerveau humain est multiforme : souvent, nous-mêmes ne voulons pas nous faire comprendre par les autres, nous éloigner d'eux, par peur de cette vulnérabilité ou par soucis de protection de soi.

Grâce à l'intelligence émotionnelle, nous pouvons réussir à limiter ces obstacles et à éviter que se forment en nous d'autres barrages; nous réussirons à être et à nous sentir encore plus proches des autres êtres humains qui nous entourent et, de façon automatique et presque de manière involontaire, nous nous comprendrons nous-même un peu mieux. Chaque jour, nous entendons quelqu'un utiliser la phrase « Se mettre dans la peau de quelqu'un ». Demandons-nous combien d'entre nous essaient de le faire, combien mettent cet acte en pratique pour de vrai. C'est ceci le talent de l'intelligence émotionnelle : savoir quitter ses préjugés et sa vie afin d'embrasser une existence qui nous est totalement étrangère, tout en prenant en compte ce que nous connaissons. Un peu lorsque John Malkovich a quelqu'un d'autre dans son corps, voyant à travers ses yeux, créant des situations complètement dystopiques dans le célèbre film "Dans la Peau de John Malkovich" (*directeur : Spike Jonze, 1999*). Mais l'expérience ne serait pas si horrible si la personne prenant possession de son corps avait une grande intelligence émotionnelle !

Voir la même situation d'un autre point de vue, à travers un œil différent, cela élargit votre monde, augmente votre rapport avec les personnes et vous

fait rentrer en profonde connexion avec les autres, vous-même et le monde entier. Grâce à cela, nous avons une vue plus objective sur le monde et pouvons comprendre les choses dans leur ensemble, de manière plus sereine. La façon dont nous nous rapportons quotidiennement à notre moi intérieur a un grand impact sur nos émotions et sur notre santé émotionnelle : nous ne parlerons jamais à un inconnu ou à un ami comme nous nous parlons à nous-même.

Si chacun d'entre nous s'efforçait de développer sa propre intelligence émotionnelle, s'il comprenait à quel point les émotions sont importantes et, surtout, à quel point il est fondamental faire de la place pour ces dernières. Si nous arrivions à gérer de manière optimale toutes nos émotions, nous vivrions probablement dans un monde meilleur. En connaissant nos émotions, nous arrivons à voir le monde de manière objective, et savons donc réagir aux frustrations et à l'incompréhension de manière optimale. Le fait que tout cela ne se soit pas encore produit ne doit pas vous abattre ou vous frustrer, bien au contraire : rappelez-vous que même le plus petit changement doit commencer par nous-même. Le Mahatma Ghandi a dit la célèbre phrase : « Soyez le changement que vous voulez voir dans le monde. » Et nous devrions tous vivre selon ce principe. En commençant par nous changer nous-mêmes, nous arriverons à changer les gens autour de nous, et bien plus encore.

Nous ne pouvons pas attendre que les autres fassent les bonnes choses à notre place ou qu'ils agissent pour nous. Désormais, votre tâche sera d'être plus accueillant envers les autres : vous devrez sonder encore plus le monde et ses habitants, et vivre toujours avec un œil sensible, vigilant et attentif. Vos mots d'ordre devront être :

- *Écoutez* si vous voulez comprendre les autres personnes ;
- *Soyez empathique* afin de comprendre leur point de vue ;
- *Réfléchissez* pour pouvoir éclaircir vous-même les émotions qui vous traversent.

Pour entrer en contact réel avec le monde extérieur, vous devrez acquérir la capacité d'enlever délicatement les couches qui vous séparent des autres personnes : seulement ainsi vous pourrez vraiment comprendre ce que

ressentent les autres et ce que vous ressentez lors d'une même situation. Rappelez-vous que nous ne vivons pas les mêmes choses intérieurement car nous avons un passé et des expériences différentes l'un de l'autre.

L'intelligence émotionnelle concerne la compréhension des émotions, la réalisation de leur racine et la capacité de les affronter, même si elles semblent impossibles à démêler, de la meilleure façon possible. Grâce à la lecture de ce livre et à l'application de ses principes, le parcours pour développer votre intelligence émotionnelle ne fait que commencer.

A votre succès,

Robert Mercier

Communication Assertive

**Comment communiquer efficacement,
s'exprimer sans crainte et être respecté à
tout moment**

Robert Mercier

Copyright 2021 – Robert Mercier.

Tous droits réservés.

INTRODUCTION

De nos jours, il est essentiel de posséder certaines compétences sociales, tant dans la vie personnelle que professionnelle. L'assertivité est l'une d'entre elles. Son nom peut vous sembler nouveau et ne pas vous dire grand-chose, mais nous pouvons vous assurer qu'il s'agit d'une compétence communicative qui imprègne la vie quotidienne de chacun.

Être assertif - ou ne pas l'être - fait toute la différence. En effet, avoir un style de communication non assertif a des répercussions négatives sur les relations interpersonnelles et, par conséquent, sur le bien-être subjectif d'un individu.

Grâce à ce texte, vous connaîtrez en profondeur les caractéristiques de l'assertivité, et vous en bénéficierez grandement si vous êtes déjà capable de la mettre en pratique dans vos relations quotidiennes de toutes sortes. Vous trouverez également des techniques, des conseils et des exercices pour la renforcer afin de l'approprier et la développer pour en faire un atout majeur de votre communication au quotidien.

Le concept d'affirmation de soi est étroitement lié à d'autres concepts tels que l'estime de soi et la résolution de conflits. Nous avons donc également donné de l'espace à ces constructions pour les approfondir et vous fournir les outils nécessaires pour améliorer vos capacités en la matière.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et que ce que vous trouverez dans les pages suivantes vous sera utile dans divers aspects de votre vie quotidienne, en particulier au travail, avec vos collègues ou employés. Un autre contexte dans lequel il est utile d'avoir des connaissances sur l'assertivité est celui de la famille. Il est essentiel de mieux communiquer avec votre partenaire et d'éduquer vos enfants en leur fournissant tous les outils possibles pour acquérir les compétences sociales si précieuses, afin d'avoir des relations saines avec les autres tout au long de leur vie.

CE QU'EST L'ASSERTIVITE ET POURQUOI ELLE EST IMPORTANTE DANS NOTRE VIE

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Le concept d'assertivité fait référence à la capacité de communiquer et de transmettre nos sentiments et nos besoins aux personnes qui nous entourent sans les offenser ou les blesser.

L'assertivité est une capacité sociale et communicative qui rassemble des comportements et des pensées qui nous permettent de défendre les droits de chacun sans attaquer ou être attaqué. C'est donc un mode de réaction qui est le point d'équilibre entre la passivité et l'agressivité.

Lorsque nous interagissons avec les autres, nous pouvons avoir tendance à adopter une posture agressive ou passive ; cependant, le fait de s'exprimer de manière inappropriée est généralement la conséquence d'un manque de confiance en soi.

Tout d'abord, nous devons comprendre ce que signifie être assertif et pourquoi il est si important de cultiver cet aspect de la personnalité. Un aspect à prendre en compte est que l'assertivité peut être observée dans nos relations sociales et personnelles et que certaines personnes ont tendance à communiquer de manière agressive ou passive alors que l'aspect crucial - et souhaitable - serait de pouvoir communiquer avec assertivité et empathie. Il est en effet vital d'être assertif dans la sphère professionnelle car cela permet de parvenir à des accords et des compromis. En vous munissant de meilleurs outils de communication, il vous sera plus facile d'obtenir tous les avantages d'un bon climat de travail.

Exemples d'assertivité

Ci-dessous, avec quelques exemples d'assertivité et de communication assertive, nous vous présentons ce qu'est cette compétence sociale afin que

vous puissiez l'identifier clairement et facilement dans votre vie quotidienne.

Imaginez la situation qui pourrait sembler banale d'un dîner au restaurant. Lorsque le serveur vous apporte ce que vous avez commandé, vous vous rendez compte que l'un des couverts est sale. Face à cette situation, vous pourriez :

- Ne rien dire et utiliser les couverts en prenant sur vous et passant sur le sentiment de dégoût;
- Faire une scène en disant au serveur que vous n'allez jamais retourner dans ce restaurant ;
- Appeler le serveur et lui demander gentiment d'échanger votre fourchette et votre couteau pour des services propres.

Il est assez facile de voir que le premier et le second comportement ne relèvent clairement pas de la communication assertive. Dans cette situation, si votre objectif est de réduire le stress et de traiter les autres avec respect, la troisième option est la plus affirmative que vous puissiez adopter. Par conséquent, la première option est un exemple de comportement passif et la seconde d'un style agressif.

Cet exemple montre bien que la communication assertive peut être appliquée et entraînée au quotidien. Pas besoin d'attendre un rendez-vous important au travail ou une période de crise à la maison : de simples détails du quotidien peuvent révéler l'utilité de la communication assertive.

Vous pouvez maintenant voir comment l'affirmation de soi consiste en une capacité sociale dans laquelle vous apprenez à exprimer vos sentiments et vos émotions tout en veillant à vous respecter sans vous engager dans un comportement agressif. Une personne assertive est donc celle qui est capable de communiquer en s'affirmant, tout en étant capable de respecter les autres et elle-même.

Nous voyons ci-dessous un diagramme qui clarifie davantage comment l'affirmation de soi est quelque chose de spécifique et ne doit pas être confondue avec d'autres types de réactions.

Considération	Je perds, tu gagnes	Je gagne, tu gagnes	

de l'autre (comment je dis les choses)	(Soumission)	(Assertivité)	
	Je perds, tu perds (Evasion)	Je gagne, tu perds (Agressivité)	
	Honnêteté envers soi-même (Ce que je dis)		

Maintenant que vous avez une meilleure compréhension de ce qu'est l'assertivité et que vous en connaissez la définition, vous pouvez vous demander si vous êtes une personne assertive. Pour connaître la réponse, il vous suffit d'observer votre façon de communiquer avec les autres dans différents domaines. Cela vous aidera à comprendre quelles sont les capacités liées à l'assertivité que vous possédez.

Pourquoi un comportement passif n'est pas assertif

Identifier un comportement passif ou non assertif est simple : les personnes qui adoptent ce type de comportement ont tendance à chercher constamment à plaire aux autres et à réaliser les souhaits des autres. Ils ont un fort besoin d'être valorisés ; ainsi leurs actions visent souvent à plaire aux autres avec le risque d'éclipser leurs droits individuels et leur confiance en soi. Ce type de comportement se caractérise par le fait de laisser la responsabilité aux autres et d'accepter et de faire en sorte que les autres vous dirigent et prennent des décisions à votre place. Ce comportement passif peut parfois paraître comme la meilleure solution de facilité : vous vous pliez aux exigences et besoins de l'autre, et ne créez donc pas de conflit. Néanmoins vous vous faites du mal à vous-mêmes. En reniant vos principes, vos idées, vous détruisez votre estime de soi : cela peut mener à de graves problèmes sur votre état mental à moyen terme, et ne résoudra pas forcément la situation à court terme.

La meilleure façon de corriger ce type de comportement est d'apprendre à dire non, en particulier si l'on vous demande d'effectuer une tâche pour

laquelle vous n'avez pas le temps, qui ne vous apportera aucun bénéfice ou qui sera à l'encontre de vos visions et vos valeurs.

Pourquoi un comportement agressif n'est pas assertif

Lorsqu'une personne agit de manière agressive, elle ne tient pas compte des sentiments des autres et, en d'autres termes, ne montre aucune appréciation pour son entourage. Ce genre d'attitude peut rapidement avoir des conséquences indésirables sur les personnes avec lesquelles vous communiquez. L'agressivité empêche souvent de faire des pas en avant positifs. Une réponse agressive favorise également une réponse non assertive. De plus, de nombreux interlocuteurs auront tendance à répondre à la personne agressive de manière tout aussi négative. Ainsi, trop souvent, une communication censée être neutre et constructive se retrouve tirée vers le négatif, sans avoir eu l'opportunité de se diriger vers une discussion constructive et bénéfique pour les personnes engagées dans la conversation.

Il n'est pas nécessaire de crier ou de hausser la voix pour être agressif. Une position agressive est également représentée par le fait de ne pas prêter attention aux demandes des autres, de ne pas écouter leurs arguments et de n'imposer que ses propres idées et arguments. Le comportement agressif est donc parfois représenté par la gestuelle ou les agissements généraux.

Pour se faire respecter, il n'est pas nécessaire de faire peur.

Parfois, nous rencontrons des gens qui confondent le respect et la peur. Lorsque vous craignez quelqu'un, vous finissez par faire ce qu'il veut par peur ou par appréhension de sa réaction, et non parce que vous le respectez ou adhérez à ses visions. La peur engendre la frustration, la haine, la vengeance et cela n'a rien à voir avec un véritable respect de l'autre et de ses valeurs. Lorsque vous "respectez" quelqu'un parce que vous le craignez, parce qu'il pourrait vous faire du mal dès qu'il perd cette capacité et qu'il vous intimide, il perd également tout le "respect" qu'il avait. Certaines personnes aiment inculquer la peur, mais faire peur afin d'affirmer ses idées et ses opinions ne les aide pas à être heureux. Il est extrêmement important d'éradiquer tout sentiment de peur lorsque vous communiquez avec vos pairs ou vos employés. Ce type de comportement peut mener à du "mobbing" (harcèlement au travail), du micro-management, et

principalement une ambiance néfaste, que ceci soit au travail ou à la maison. Dès que vous sentez que la peur s'installe chez l'un ou l'autre des parties, alors désamorcez ce sentiment au plus vite en allant au cœur du problème. D'où vient la peur ? Comment s'est-elle installée ? Comment la rectifier afin de créer un environnement sain pour vous et vos proches ?

Avant tout, utilisez la communication assertive comme figure de proue. Vous pouvez être ferme et vous faire comprendre, mais sans être agressif. Jouez beaucoup la carte de l'empathie, autant en parlant aux autres qu'en réfléchissant à vos actions. Et l'agressivité peut aussi se transmettre et faire sentir à travers vos gestes. Pas de gestes brusques, "ouvrez" votre corps vers l'autre, par exemple en décroisant les bras ou en ayant une gestuelle accueillante. Chaque détail compte pour désamorcer ce sentiment de peur.

Qu'est-ce que l'affirmation de soi dans la communication : un exemple de dialogue

Maintenant que vous avez assimilé ce qu'est cette compétence sociale, vous devez savoir qu'il existe de nombreuses techniques pour s'affirmer. L'une des méthodes les plus efficaces consiste à désarmer l'autre par un compliment ou une reconnaissance positive de son travail, puis à exprimer ce dont vous avez besoin. Voyons un exemple illustratif ci-dessous :

Marie : "François, pourrais-tu aller chercher les enfants à l'école ? Je dois finir de préparer une présentation pour demain et je ne pense pas que j'y arriverai à temps".

François : "Je suis désolé Marie, je viens de rentrer du travail et je suis très fatigué, vas-y toi".

Marie : "Je sais que tu es fatigué et je comprends pourquoi tu passes tant d'heures au travail. Ton patron devrait également s'en rendre compte et ne pas te surcharger de paperasse. Mais s'il te plaît, je te demande d'aller chercher les enfants car je dois impérativement terminer ce travail pour demain. Ensuite, nous pourrons nous reposer".

Dans cet exemple, les droits de l'un sont défendus sans discréditer ceux de l'autre, puisqu'aucun ordre n'est donné ou qu'aucune agression n'est

exprimée à l'égard de l'autre. Au contraire, Marie a sympathisé avec la fatigue de François, mais a exprimé clairement ses arguments et la nécessité pour elle de terminer un travail urgent, avant de pouvoir se reposer avec son partenaire.

N'oubliez pas qu'être assertif ne signifie pas toujours avoir raison, mais exprimer ses propres opinions et points de vue, qu'ils soient justes ou non. Nous avons tous le droit d'avoir tort et de ne pas être jugé excessivement pour cela.

On pourrait alors revoir cet exemple dans le contexte d'une personne en tort .

Marie : "François, pourrais-tu aller chercher les enfants à l'école ? Je dois terminer ma présentation pour demain."

François : "Désolé Marie, je viens de rentrer et j'ai ce rendez-vous important dans quelques minutes. Tu pourrais peut-être faire une pause dans ton travail et en profiter pour aller chercher les enfants ?"

Marie : "C'est vrai, ton rendez-vous m'était sorti de la tête ! Je vais chercher les enfants, peut-être pourrais-tu les emmener à l'école demain matin pour que j'aie le temps de finaliser mon travail si nécessaire ?"

Ici, un compromis a été trouvé : l'urgence du rendez-vous de François est plus primordial que le travail de Marie, mais elle demande du temps demain si nécessaire. Les deux interlocuteurs sont dans une situation compliquée, mais la priorité a été mise sur l'urgence des tâches de chacun.

Comment être une personne assertive

Commençons à voir des exemples de conseils fermes :

- Ne laissez pas d'autres personnes vous imposer des ordres s'ils vont à l'encontre de vos principes ou de vos souhaits. Évitez d'être manipulé par les autres ou de renier ou dénigrer vos valeurs pour faire plaisir à autrui.

- L'assertivité consiste à communiquer son point de vue de manière claire et définie, tout en incluant en même temps le respect des autres.

- Ne les laissez pas vous offenser ou vous menacer. Évitez les situations qui vous causent du stress ou de l'anxiété. L'assertivité est une armure contre l'humiliation et est une attitude qui mène au succès. Ainsi, vous pourrez désamorcer des comportements agressifs ou passif-agressifs dès que vous les percevez.

- Être assertif signifie être ouvert pour exprimer ses pensées, ses désirs et ses sentiments. Ce type de communication encourage également les autres à faire de même et mène donc à un dialogue constructif et bénéfique.

Pour être une personne assertive, vous devez écouter et prendre en compte les opinions et les conseils des autres. Si vous considérez ces conseils comme positifs, acceptez-les. Sinon, déclinez-les gentiment. La communication assertive vous permettra de ne pas offenser votre interlocuteur malgré le fait que vous n'avez pas adhéré à ses propos.

Les comportements qui renforcent cette capacité

Quelles conduites peuvent renforcer la capacité sociale d'affirmation de soi ?

- Accepter la responsabilité et savoir déléguer. Faites confiance aux autres.

- Admettre ses erreurs et savoir s'excuser quand on a tort.

- Ne pas être conformiste, rechercher de nouvelles expériences et alternatives pour améliorer sa vie personnelle et professionnelle. Restez curieux et n'hésitez pas à vous lancer dans de nouvelles aventures !

Caractéristiques d'une personne assertive

Nous avons déjà vu que les trois styles de communication possibles sont passifs, agressifs et assertifs ; tous trois forment un continuum où l'assertif est le point médian optimal entre les deux autres. Voyons ici quelles sont les caractéristiques ou le profil type d'une personne assertive et observons les aspects du comportement d'une personne qui ne l'est pas.

Caractéristiques d'une personne assertive

La communication entre les personnes fluctue dans le continuum que nous venons de décrire en fonction des situations et des circonstances, mais chaque personne a une tendance générale à un style communicatif bien particulier. Par exemple, les personnes assertives peuvent occasionnellement adopter un style de communication passif ou agressif selon les circonstances. Cependant, elles sont classées dans la catégorie des personnes assertives car leur tendance générale est de se comporter de cette manière avec les autres. Leurs caractéristiques tendent à être les suivantes :

- **Elles respectent les autres mais aussi elles-mêmes.** Elles connaissent leurs droits et les défendent ; et le font sans avoir pour objectif de gagner mais celui d'arriver à un accord avec l'autre. Plus précisément :

- **Elles parlent doucement et directement.** Chez une personne assertive, nous pouvons observer une fluidité, un volume de voix et un rythme de parole adéquats, un contact visuel direct, une relaxation du corps, une posture confortable et l'absence de blocages. La personne dit directement ce qu'elle veut, sait comment réaliser et recevoir des compliments et est capable de poser ou de répondre aux questions de manière appropriée. Ses gestes sont fermes et non brusques. Ce type de comportement émane la confiance en soi et inspire le respect de l'interlocuteur.

- **Elle exprime ses sentiments et ses opinions.** La personne assertive est capable d'exprimer ce qu'elle pense et croit, malgré le fait que ses opinions diffèrent de celles de l'autre. Elle peut parler ouvertement et honnêtement de ses goûts, de ses intérêts ou de ses besoins. Elle est capable d'exprimer sans peur son désaccord avec les autres et de dire "non".

- **Elle respecte les opinions des autres.** Elle reconnaît et peut accepter ses propres erreurs et respecter la position et les croyances des autres, même si elle ne les partage pas. Elle présente une grande capacité d'empathie et n'hésite pas à se mettre à la place des autres pour mieux comprendre leurs motivations.

- **Elle permet à son interlocuteur d'exprimer des sentiments positifs et négatifs.** Un comportement assertif encourage l'interlocuteur à faire de même et d'adapter un langage assertif, et de communiquer ses besoins et opinions sans jugements.

- **Elle agit de manière adaptative.** Elle est capable de s'adapter au contexte et agit de manière optimale dans toutes les situations. Elle sait que chaque personne avec qui elle communique a des désirs, des besoins, et des chemins de vie différents du sien et agit donc en fonction de chaque circonstance.

- **Elle a une saine estime de soi.** Celui qui s'affirme ne se sent ni inférieur ni supérieur aux autres, n'a pas besoin de prouver quoi que ce soit par une communication agressive, se sent bien dans sa peau et ne prétend pas faire du mal aux autres.

- **Elle communique avec sérénité.** Elle peut parler calmement et, lorsque l'intensité émotionnelle n'est pas à son maximum, arrive à contrôler ses sentiments de manière calme et rationnelle.

- **Son objectif est le point de rencontre.** Une personne affirmée n'est pas intéressée à obtenir ce qu'elle veut à n'importe quel prix, mais à conclure un accord entre les deux parties qui leur soit profitable à tous les deux.

- **Elle a des relations interpersonnelles satisfaisantes et fructueuses.** Les personnes assertives ont des relations saines dans leur vie. Leur mode de communication les aide à être valorisées par les autres et à avoir un bon réseau de soutien.

Voyons un exemple de dialogue d'une personne assertive :

Personne 1 : "Salut, m'as-tu apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, je l'ai encore oublié !"

Personne 1 : "Je comprends que tu sois très occupé ces derniers temps, et tu dois avoir beaucoup de choses à faire, mais j'ai urgemment besoin de ce livre et ce n'est pas la première fois que tu l'oublie. Et si demain je t'envoyais un message pour te rappeler de le prendre avec toi pour me le rendre ?"

Personne 2 : "Parfait ! Bonne idée !"

Caractéristiques d'une personne non affirmative : communication passive.

Les caractéristiques d'une personne non affirmative avec un style passif sont les suivantes :

- **Elle parle doucement et trop calmement.** Chez une personne passive, le volume de la voix n'est pas très fort et le discours n'est pas très fluide, elle s'arrête, bégaye, manque d'assurance et reste souvent silencieuse. Les personnes ayant un style de communication passif utilisent souvent des mots comme "peut-être", "je suppose"... Ils posent quelques questions et répondent par quelques mots. Ils ont du mal à maintenir un contact visuel avec son interlocuteur, ont tendance à regarder vers le bas, ont le visage tendu, serrent les dents et leurs mains peuvent trembler. Leur langage corporel est tendu et inconfortable en général. Ils sourient peu et ont des mouvements nerveux.

- **Elle n'exprime pas ses pensées et ses opinions.** La personne passive n'est pas en mesure d'exprimer ce qu'elle pense, en particulier si ses opinions sont différentes de celles des autres. Elle aura tendance à ne rien dire plutôt que de dire quelque chose qui pourrait offusquer l'autre ou générer des tensions.

- **Elle fait passer l'opinion des autres avant la sienne.** Une personne passive respecte les idées des autres et leur accorde plus d'importance qu'aux siennes. Elle évite ainsi d'ennuyer ou d'offenser la personne avec laquelle elle communique. Elle sacrifie ses besoins et ses désirs et se soucie trop de satisfaire les autres.

- **Elle n'exprime pas ses sentiments.** Les personnes passives ont tendance à se sentir incomprises, manipulées et méprisées, mais elles ne l'expriment pas explicitement. On pourrait ainsi dire qu'elles présentent une malhonnêteté émotionnelle ; même si elles se mettent en colère, elles ne le montrent pas et n'expriment pas leurs véritables sentiments.

- **Elle tient trop compte des droits d'autrui.** Ces personnes ont tendance à faire passer les droits des autres avant leurs propres droits, elles respectent très scrupuleusement les autres mais ne font pas de même avec elles-mêmes.

- **Elle agit par peur.** Elle ne se sent pas en sécurité et ne veut déranger personne. La peur de créer des tensions ou des problèmes est constamment présente chez les personnes passives.

- **Elle a une faible estime de soi.** Les personnes passives ont tendance à ne pas se sentir à l'aise avec elles-mêmes et ont besoin de se sentir aimées et appréciées de tous. Par conséquent, elles agissent uniquement afin de plaire aux autres.

- **Elle responsabilise les autres.** Ce genre de personnes se plaignent fréquemment d'autrui : "Louis ne me comprend pas", "Alex est égoïste et profite de moi", etc.

- **Son but est d'éviter de mettre les autres en colère.** Une personne passive est terrifiée à l'idée de devoir faire face à un conflit, ne peut pas gérer un désaccord avec les autres et se considère incapable d'affronter quelqu'un ; c'est pourquoi elle donne la priorité aux opinions et aux désirs des autres à tout prix.

- **Elle a des relations interpersonnelles malsaines.** Ce genre de personnes a du mal à se sentir à l'aise dans de nombreuses relations sociales ; le maintien de ce style de communication provoque des sentiments d'anxiété, de frustration, de tristesse. En effet, si la personne ne communique pas ses désirs, ses points de vue, et se plie en quatre pour satisfaire autrui, alors un profond sentiment de malaise s'installera en elle. En ne laissant pas la place à sa personnalité pour s'exprimer, elle crée elle-même une situation désastreuse à moyen terme.

Voici un exemple de la manière dont une personne passive gère un dialogue :

Personne 1 : "Salut, m'as-tu apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, j'ai encore oublié !"

Personne 1 : "Ah ok, tu dois avoir beaucoup à penser ces temps."

Personne 2 : "Ça ne te pose pas de problème, n'est-ce pas ?"

Personne 1 : "En fait, j'en avais besoin aujourd'hui mais ne t'inquiètes pas, pas de soucis. "

Personne 2 : "d'accord."

Non seulement la situation n'a pas été résolue, mais plusieurs problèmes ont été créés :

- La personne 1 a justifié le comportement de personne 2, bien que celle-ci soit en tort.
- La personne 2 a demandé les sentiments de la personne 1, qui les a dénigré par "pas de soucis"
- En fin de compte, la personne 1 n'a toujours pas son manuel d'université, bien qu'elle en ait urgemment besoin !

Caractéristiques d'une personne non assertive : communication agressive

Le style de communication agressif est à l'opposé du style passif. Celui-ci se situe à l'extrémité opposée du continuum où l'assertivité se trouve au milieu. Dans ces deux styles dysfonctionnels, il est conseillé d'améliorer les compétences sociales pour être en mesure d'avoir un style assertif.

Les caractéristiques d'une personne non assertive ayant un style agressif sont les suivantes :

- **Elle parle beaucoup et fort.** Une personne ayant un style de communication agressif a tendance à avoir un discours rapide, une voix forte et un style de communication vif et sec. Elle utilise des impératifs et un langage méprisant qui peut aller jusqu'à contenir des insultes et des menaces. Une attitude de défi peut être perçue dans le contact visuel. Elle a le visage crispé et les mains tendues et adopte une posture corporelle qui envahit l'espace personnel de l'interlocuteur, qui se sent à son tour envahi et menacé. Ses gestes et ses mouvements sont souvent interprétés comme menaçants.
- **Elle exprime des pensées et des points de vue sans filtre.** La personne agressive exprime ce qu'elle pense sans tenir compte des sentiments des autres et sans prendre de recul sur la situation. Le manque d'empathie est une caractéristique de la personne non-assertive.
- **Elle exprime ouvertement ses désirs et ses opinions.** Cette personne exprime ses désirs et ses opinions comme si elles étaient les seules alternatives valables, sans prendre en compte ou respecter les idées des autres et parfois même ne leur permettent pas de les exprimer. Elle part du principe que tout le monde pense comme elle, et exerce un type de communication unilatéral qui ne laisse aucun espace à l'autre.

- **Elle exprime ses émotions sans contrôle.** Ces personnes sont habituées à avoir des accès de colère incontrôlés qui sont le résultat d'une accumulation de tension et d'hostilité. Elles n'ont pas de compétences sociales pour réguler leur expression émotionnelle. Elle peut donc inspirer la peur ou intimider facilement, même si elle ne s'en rend pas forcément compte. Son comportement physique est agressif, en plus de son langage.

- **Elle ne tient pas compte des droits des autres.** Les personnes agressives défendent leurs intérêts sans respecter les droits et les opinions des autres. L'autre a tort, par défaut.

- **Elle agit par peur.** La personne non-assertive pense que si elles ne se comporte pas de cette façon, elle sera extrêmement vulnérable au monde qui l'entoure. Bien qu'elle présente une façade forte, aggressive, elle est néanmoins rongée par la peur que l'on découvre ses faiblesses et son côté fragile. Elle se pose alors des barrières et des barricades afin de se protéger en pensant que l'agression est plus facile que la défense ou le dialogue.

- **Elle a une faible estime de soi.** Elle ne se sent pas à l'aise avec elle-même et pour cette raison elle a besoin de se sentir respectée par les autres, elle se défend de manière agressive en attaquant pour "battre" l'autre au niveau de la communication.

- **Elle n'écoute pas.** Les personnes agressives communiquent de manière unidirectionnelle, n'écoutent pas et adoptent une attitude méprisante envers les autres. Leur dialogue est fermé et elles ne s'engagent pas dans des discussions ouvertes, qui laisserait la chance à son interlocuteur d'exprimer ses opinions.

- **Son objectif est de gagner.** Ces personnes ont tendance à ne pas supporter que les choses ne se passent pas comme elles le souhaitent, elles pensent que la priorité est d'obtenir ce qu'elles veulent au détriment des autres, ou de la situation.

- **Elle a des relations interpersonnelles malsaines.** Il est compliqué de traiter avec des personnes agressives ; elles ont tendance à provoquer constamment une sorte de rejet de leur part. Elles peuvent se sentir seules, frustrées, incomprises et coupables. Leur attitude de mépris et de manque de respect envers les autres peut générer de nombreux conflits dans leurs relations avec les autres.

Voici un exemple de la manière dont une personne agressive gère un dialogue :

Personne 1 : "Salut, tu m'as apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, j'ai encore oublié !"

Personne 1 : "C'est déjà la quatrième fois que tu oublies ! Tu te moques de moi !"

Personne 2 : "J'allais le prendre, mais à la dernière minute, j'ai oublié !"

Personne 1 : "Comme d'habitude, tu ne te souviens jamais de rien ! Je le veux maintenant !"

Dans cet exemple, la personne 1 a constamment rabaissé l'autre sans chercher d'option ou de résolution. Certes, la personne 2 va peut-être se rappeler de lui amener son manuel le lendemain, mais sa motivation sera guidée par la peur : la peur de se faire critiquer à nouveau ("tu ne te souviens jamais de rien"), et la peur que la personne 1 ait à nouveau un accès de colère. Cela bloque tout potentiel comportement amical dans le futur, car la peur s'est instaurée chez la personne 2. Certes elle était en tort, mais la situation a dégénéré très rapidement sans aucune solution.

Que signifie obtenir le respect et quels sont les points clés pour y parvenir

Chacun mérite d'être respecté et reconnu pour ce qu'il est réellement. Le respect peut être défini comme la reconnaissance de soi comme une entité unique considérée comme égale aux autres. Lorsque nous parlons d' "être respecté", nous faisons référence au fait que nous voulons que les personnes avec lesquelles nous sommes en relation nous reconnaissent comme des égaux, nous apprécient et acceptent nos opinions et nos visions du monde, qu'elles les partagent ou non. Au cœur de toute relation doit régner le respect mutuel, autant dans la sphère privée que professionnelle.

Le respect exige l'estime de soi, l'affirmation de soi et l'authenticité. Nous parlerons longuement des deux premiers points et, en ce qui concerne l'authenticité, nous devons penser que nous vivons dans un monde où nous voulons être originaux, tout en étant acceptés par les autres et "égaux" face

à eux. Nous devons pouvoir nous sentir semblables aux autres membres d'un groupe, en restant uniques et fidèles à nous-mêmes. Après tout, la seule façon d'être respecté est d'être soi-même, en restant fidèle à ses propres principes. C'est là que réside l'authenticité : dans votre capacité à être vous-même, peu importe les circonstances. Vous pouvez vous efforcer de changer les aspects de votre personnalité que vous n'aimez pas, mais vous ne serez guère heureux et respecté si vous vous résignez à être quelqu'un que vous n'êtes pas.

Quels sont donc les aspects fondamentaux pour se faire respecter ? Découvrons-les ci-dessous :

1. Améliorer son estime de soi.
2. Apprendre à être assertif.
3. Être authentique.
4. Se montrer aux autres comme une personne sûre de soi.
5. Ne pas s'attendre à ce que tout le monde vous apprécie.
6. Traiter les gens autour de vous comme vous aimeriez être traités.
7. Penser ce que vous dites et dire ce que vous pensez.
8. Ne pas perdre votre sang-froid (crier, menacer, insulter, etc.) et ne laisser personne d'autre perdre son sang-froid.
9. Apprendre à fixer des limites aux personnes qui ne vous respectent pas.
10. Apprendre à dire "merci", "désolé" et savoir demander pardon si nécessaire. Être humble est une qualité qui se perd !

TECHNIQUES ET EXERCICES POUR AMÉLIORER L'ASSERTIVITE DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS

Dans ce chapitre, nous analyserons trois techniques pour développer les compétences sociales et l'assertivité. Ce sont des ressources pour gérer la discussion, la restructuration cognitive et la réduction de l'anxiété.

Ci-dessous, nous vous présentons quelques techniques imparables pour réagir dans de diverses situations, et tourner les moments qui pourraient dégénérer en conversation saine et prolifique.

Techniques d'assertivité pour les discussions

- La technique du disque rayé : elle consiste à répéter plusieurs fois le même sujet avec patience et calme, sans entrer en discussion ou céder à des caprices.
- Report assertif : vous reportez la discussion à un autre moment où il est plus facile de prendre la situation en main, et laissez le temps à l'énervement pour se dissiper.
- Bande de brouillard : vous êtes d'accord avec votre interlocuteur et évitez d'entrer dans des discussions importantes. On lui dit d'une voix calme et persuasive qu'il a - en partie - raison.
- Relativiser l'importance du sujet : il s'agit de montrer qu'il est parfois plus important de ne pas entrer dans la discussion et de comprendre et d'accepter qu'elle ne mène nulle part. Par exemple, interrompre une discussion par un commentaire tel que : "Peut-être que cette discussion n'a pas autant d'importance que nous lui donnons".
- Adopter une technique d'interrogation affirmative : on suppose que la critique de l'autre est bien intentionnée (même si elle ne l'est peut-être pas). On lui pose une question afin de clarifier ce que nous avons fait de mal et dans quelle mesure cela peut être bien fait selon lui. Exemple : "Comment pourrions-nous changer cela afin que ce ne se reproduise pas ?

- Distinguer un comportement d'une attitude : prouver à l'autre que, malgré ses erreurs, il n'est pas une mauvaise personne. Exemple : "Même s'il est arrivé en retard aujourd'hui, cela ne signifie pas qu'il est généralement peu ponctuel ou retardataire".

Restructuration cognitive

La restructuration cognitive est une méthode d'intervention thérapeutique qui vise à fournir à la personne des ressources suffisantes pour lui faciliter la vie face aux problèmes ou aux conflits qui surviennent au quotidien.

Dans la restructuration cognitive, le thérapeute utilise différentes méthodes pour modifier les pensées négatives du patient afin que celui-ci prenne conscience du type de connaissance ou de langage qu'il utilise et puisse donc les modifier à bon escient.

Avec cette méthode, la personne apprend à identifier les croyances irrationnelles (telles que : "De nombreuses personnes sont lâches, mauvaises et doivent être punies et blâmées pour leur méchanceté" ou "Il est plus facile d'éviter que de faire face à certaines difficultés ou responsabilités dans la vie") afin qu'elle puisse finalement le faire elle-même et ainsi améliorer sa qualité de vie. Le but de ce type de thérapie est de fournir au sujet des outils pour se défendre de manière saine contre les difficultés de la vie. En effet, la restructuration cognitive est l'essence de la volonté d'améliorer sa façon de voir le monde qui nous entoure. En restructurant ses pensées de bases ou ses préjugés, vous vous permettez de voir le monde tel qu'il est et ainsi éviter les pensées néfastes créées par les idées pré-construites. Faire appel à un thérapeute pour appliquer la restructuration cognitive vous aide à avoir une vision différente de la vôtre. Un spécialiste du sujet vous aidera à diriger plus vite et plus efficacement vos idées préconçues vers des pensées constructives et positives.

Réduction de l'anxiété

Faire face à une conversation déplaisante en restant calme et assertif, c'est-à-dire sans se mettre en colère ou en cédant en adoptant une attitude passive, nécessite une bonne gestion de l'anxiété qui peut être déclenchée

par le fait de ne pas être d'accord avec un interlocuteur. Nous sommes bien souvent en proie à des événements qui nous stressent, nous énervent, simplement par un élément déclencheur (par exemple, la personne est moqueuse et vous détestez cette attitude) : vous aurez tendance à vous énerver rapidement et perdre votre capacité à raisonner de manière assertive. Il est important de pouvoir remarquer et noter ce changement d'attitude de votre part, afin de désamorcer un comportement négatif dès que possible.

Il existe différentes techniques pour faire ce qui est souvent basé sur le contrôle de la respiration qui conduit à la relaxation. Voyons quelques exercices de respiration simples (et quelques autres qui concernent plus spécifiquement la relaxation) pour calmer efficacement le corps et l'esprit :

1. **Respiration profonde** : c'est l'exercice le plus simple de tous, et peut-être le plus efficace rapidement : il consiste simplement à inspirer par le nez, à garder l'air dans les poumons pendant quelques instants puis à le faire sortir lentement par la bouche. Chacune des trois étapes devrait prendre environ quatre secondes. Imaginez un ballon qui se gonfle et se dégonfle lentement afin de réguler votre respiration sans pour autant avoir votre regard vissé sur votre montre.

2. **Respiration diaphragmatique-abdominale** : pour cet exercice, vous devez être dans un endroit confortable et éventuellement être allongé ou assis. Comme dans le cas de la respiration profonde, les trois phases décrites ci-dessus sont effectuées, mais en plus, une main est placée sur l'estomac et l'autre sur la poitrine pour vérifier que l'air atteint les deux zones des poumons. La main sur l'estomac doit être levée pendant la phase d'inhalation. Cet exercice entraîne un contrôle parasympathique et une diminution du rythme cardiaque. Idéalement, nous devrions être en mesure d'automatiser ce type de respiration.

3. **Respiration complète** : Il s'agit d'un mélange des deux précédentes. D'abord, vous devez vider complètement vos poumons et ensuite inhaler jusqu'à ce que vous remplissiez votre abdomen et continuer jusqu'à ce que vous sentiez les poumons supérieurs et la poitrine gonfler. Ensuite, expulsez

lentement l'air par la bouche en prenant conscience de la façon dont le corps vide d'abord la partie supérieure des poumons et enfin la partie abdominale.

4. **Respiration nasale alternée** : technique largement utilisée par certains courants de yoga et basée sur l'alternance des deux cavités nasales. D'abord, vous bloquez une cavité pour inspirer de celle qui est libre, vous fermez celle qui est ouverte et vous laissez l'air sortir de l'autre. Lors de l'inhalation suivante, l'air est introduit par la fosse d'où il est sorti précédemment et nous procédons de cette manière, en alternant les deux cavités. Vous vous concentrez ainsi sur l'air qui passe entre votre nez, vos poumons, votre thorax, et prenez donc mieux conscience de votre corps en dirigeant votre attention sur vous, plutôt que sur les émotions reçues par votre cerveau.

5. **Respiration pour le contrôle de la colère** : idéal pour contrôler l'agressivité dans une situation de conflit. Si vous pensez que l'inhalation provoque l'arrivée d'oxygène et donc un certain degré d'activation d'énergie dans les différentes parties du corps, il vaut mieux se concentrer sur l'expiration et contrôler la colère et ainsi se détendre et se libérer de la pression. Il faut alors exhaler avec force en s'engageant à vider complètement les poumons par une expiration prolongée et puissante. Lorsque le corps le demande, inhalez à nouveau et répétez le processus jusqu'à ce que vous sentiez l'intensité de l'émotion diminuer.

6. **La relaxation musculaire progressive de Jacobson** : il s'agit d'une technique qui comprend le contrôle de la respiration, mais aussi de la tension musculaire. Celle-ci nécessite un entraînement régulier, mais est très efficace afin de vous décharger des tensions ou des tendances à vous énerver rapidement. Vous devez fermer les yeux et adopter une position confortable, puis commencer à respirer profondément et régulièrement. Ensuite, le corps entier est retracé en se concentrant sur différents groupes de muscles, en les mettant en tension pendant des périodes de 3 à 10 secondes, puis en les relâchant pendant trois fois plus longtemps. Le processus peut commencer aux extrémités des membres, puis se diriger vers le tronc et la tête. Agrémentez la fin de cette session par une courte séance de méditation de cinq minutes, ou concentrez-vous simplement sur votre respiration afin que votre corps et votre esprit soient totalement détendus et que vous puissiez continuer votre journée sur des bases saines.

7. **La visualisation guidée** : un autre mécanisme de relaxation pour calmer l'esprit. Elle est basée sur la réalisation d'une respiration profonde et régulière tandis qu'un thérapeute (ou un enregistrement audio) indique le type de pensée ou d'images que le sujet doit penser et donc visualiser intensément. Généralement, vous l'amenez à s'imaginer dans un scénario agréable dans lequel vous pouvez visualiser l'atteinte de ses objectifs. La visualisation guidée peut s'avérer très utile si pratiquée régulièrement, car elle offre un travail sur la gestion du stress en profondeur. Ainsi, si vous vous imaginez marcher sur une plage au sable fin durant des sessions de visualisation guidée, vous pourrez facilement raviver ce sentiment de calme et de détente lorsque vous sentez qu'une situation devient stressante et pourrait vous bouleverser.

Conseils pour faire face à une personne hostile sans perdre son sang-froid

Découvrons ici quelques éléments-clés à garder en tête lorsque vous vous trouvez en interaction avec une personne ayant des tendances hostiles et agressives. Ce sont des conseils pratiques pour maintenir une communication assertive et ne pas céder à l'agressivité de l'autre.

Tout d'abord, voyons quelques indices pour faire des demandes aussi claires que possible face à notre interlocuteur :

- Lorsque vous demandez quelque chose, ne le faites pas "en échange" d'autre chose, c'est-à-dire n'acceptez pas ou ne proposez pas de chantage émotionnel ou moral. Refusez les compromis.
- Demandez-vous si vous méritez vraiment ce que vous demandez ou exigez de la part de votre interlocuteur.
- Ne vous justifiez pas ou ne vous humiliez pas devant l'autre personne et évitez de la forcer à faire quelque chose qu'elle ne veut pas faire.
- Exprimez-vous clairement, sans ambiguïté ni torsion.
- Gardez votre calme et votre maîtrise de soi.
- Si la réponse est 'non', dites que vous comprenez la motivation de votre interlocuteur. Si vous le jugez nécessaire, essayez de faire une nouvelle demande à un autre moment.

Attitudes à adopter face à un interlocuteur potentiellement hostile :

- Ne soyez pas réactif, c'est-à-dire ne suivez pas le jeu de l'autre personne et essayez de ne pas vous énerver, restez calme.
- Ne pas contre-argumenter et ne pas s'opposer à l'autre. Les conversations malveillantes ne visent pas à trouver un accord mutuel, mais à essayer de manipuler et de déstabiliser.
- N'acceptez pas de jouer le jeu de l'autre si vous estimez que la conversation prend une tournure négative.
- Si vous êtes ouvertement critiqué, vous pouvez réagir en demandant à l'autre de transformer sa critique de votre comportement de manière constructive. Ne prenez pas pour acquis les critiques qui peuvent ne pas être vraies, mais qui sont liées à un comportement spécifique et non à votre être. Il sera plus facile de rester calme car vous ne vous sentirez pas impressionné par la fierté et vous pourrez toujours remettre en question les critiques.
- Ne prenez surtout pas les critiques ou les reproches personnellement, ce sont des ressentiments inutiles.
- Sauvez toujours la dignité de l'autre, vous éviterez son ressentiment et sa vengeance éventuelle.
- Face à un interlocuteur agressif et en colère, guidez-le pour qu'il se concentre sur les faits, sur ce qui s'est objectivement passé et non sur les personnes impliquées. Cela l'aidera à rationaliser et potentiellement retrouver son calme.
- Vous proposez de chercher des solutions aux faits, et non aux personnes concernées. Les faits peuvent être transformés et améliorés, les gens sont plus difficiles à changer. Ce n'est pas à vous de chercher à changer une personnalité.

À ce stade, appliquez l'affirmation de soi avec ces trois étapes suivantes :

- Concentrez-vous sur la présentation de données et de faits objectifs ; à ce stade, vous ne devez pas présenter de sentiments, d'opinions ou de raisonnements d'aucune sorte.
- Exposez clairement ce que vous voulez, expliquez vos raisons, vos motivations personnelles et les sentiments impliqués dans votre démarche.

- Exposez clairement et sans ambiguïté ce que vous attendez de l'autre en restant calme et ferme.

L'AFFIRMATION DE SOI AU TRAVAIL ET DANS LE CONTEXTE FAMILIAL

Comment être assertif dans la sphère professionnelle

Une grande partie du stress accumulé par les employés pendant les heures de bureau est souvent liée à des conflits dans les relations interpersonnelles. L'environnement professionnel est particulièrement complexe pour plusieurs raisons : tout d'abord, la pression liée à la constante recherche de performance oblige les employés à terminer rapidement leur travail ; ensuite, la compétitivité est un facteur qui peut avoir des répercussions lorsque certains employés admettent qu'ils manquent d'un certain esprit de solidarité avec leurs collègues.

La communication est l'un des piliers fondamentaux du travail d'équipe, voyons donc comment s'affirmer sur le lieu de travail.

Poser des questions : la première étape pour s'affirmer au travail.

Il est important de ne pas tomber dans le piège de la supposition constante lorsque l'on communique au bureau. Lorsque vous prenez pour acquis la raison pour laquelle un collègue s'est comporté d'une certaine manière, vous pouvez vous tromper. Si vous voulez savoir quelque chose, alors n'hésitez pas à demander.

De plus, si vous devez résoudre un problème avec un collègue, essayez de le faire sans impliquer des tiers. Ayez confiance qu'avec la bonne volonté des deux parties, vous pourrez clarifier la situation et la résoudre dans les meilleurs délais et de manière optimale.

Pour s'affirmer dans le contexte du travail, commencez par essayer de ne pas faire d'erreurs dans le domaine interpersonnel. Par exemple, ne donnez pas foi aux rumeurs dont vous n'êtes pas sûr de la source et, surtout, veillez à ne pas critiquer vos collègues derrière leur dos. Efforcez-vous d'être une personne positive inspirée par des valeurs éthiques et qui sert de modèle aux autres. N'oubliez pas que vous êtes votre propre marque personnelle et

qu'il est donc très important de laisser une empreinte positive là où vous allez.

Approfondissez votre compréhension de l'intelligence émotionnelle.

Pour s'affirmer davantage au travail, il est essentiel de se tenir au courant des cours techniques et de ne pas laisser de côté la formation de compétences sociales telles que l'intelligence émotionnelle. Par exemple, vous pouvez suivre des cours sur les techniques de négociation, le développement de compétences pour parler en public, le leadership, la gestion du stress ou l'amélioration de la communication. Ces outils vous seront utiles au quotidien, tout d'abord dans la sphère professionnelle, mais également dans votre vie privée.

Aujourd'hui, l'intelligence émotionnelle est prise en compte sur le lieu de travail comme s'il s'agissait d'un ingrédient comme un autre et même lors de l'embauche de nouveaux employés. Par exemple, faites attention à la façon dont, dans les offres d'emploi, il est de plus en plus exigé que le candidat soit prêt à travailler en équipe. En effet, la capacité à travailler en équipe et à communiquer de manière optimale avec ses collègues est un atout extrêmement prisé par les recruteurs et les patrons.

Dans un processus de communication, le radiodiffuseur et le destinataire sont tous deux d'égale importance, il est donc important de se former à l'écoute active. Lorsque vous parlez à un collègue, faites attention à ce qu'il vous dit et si vous avez des doutes, demandez des éclaircissements. N'oubliez pas non plus d'utiliser le bon canal en fonction du type de communication. Si vous avez besoin d'une réponse urgente, il vaut mieux passer un appel téléphonique que d'envoyer un courriel, par exemple.

Se fixer un objectif pour s'affirmer au travail

Il est indéniable qu'aujourd'hui nous disposons d'un nombre infini de canaux de communication. Cependant, la clé de l'affirmation de soi est de pouvoir choisir le canal le plus approprié à chaque occasion. Pour ce faire, il faut être clair sur le but ultime de cette communication spécifique. Par exemple, si vous voulez demander une augmentation de salaire, vous devez considérer l'assertivité comme un puissant allié.

Si, en revanche, vous en avez assez de finir tard chaque jour de travail et de devoir vous occuper régulièrement de tâches supplémentaires, vous devrez

importer la communication avec vos supérieurs en faisant preuve d'assurance, mais avec un objectif de communication certainement différent de celui que vous auriez si vous vouliez demander une augmentation. Sachez adapter votre discours et vos objectifs selon les différentes situations auxquelles vous devrez faire face. Cela se révélera rapidement être l'un de vos atouts les plus forts !

Importance de l'assertivité pour un dirigeant dans un contexte professionnel

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'amélioration de l'assertivité au travail est un facteur clé dans un contexte d'entreprise où les relations humaines sont soumises à un niveau de stress élevé. En effet, à travers le comportement, il est possible de construire des cultures participatives basées sur la confiance qui sont le moteur de l'excellence de l'entreprise. Pour y parvenir, vous devez avoir une bonne compréhension de la manière de développer l'assertivité au travail.

L'assertivité garantit que les stimuli que nous recevons sont précisément ceux qui ont été envoyés par le radiodiffuseur et que ceux que nous envoyons à notre tour sont précisément ceux que nous voulons envoyer, dans le respect des autres et de nous-mêmes.

Ainsi, comme nous l'avons déjà vu, l'enjeu n'est pas seulement de ne pas blesser les autres ou d'éviter les conflits, mais essentiellement de valoriser nos idées à partir du respect des autres. Une personne est assertive, même au travail, lorsqu'elle est capable d'exercer et/ou de défendre ses droits personnels, tels que la possibilité de dire "non", d'exprimer son désaccord, de donner une opinion contraire ou d'exprimer des sentiments négatifs sans être manipulée ou soumise et sans manipuler ou violer les droits d'autrui, par l'agression.

- Le droit d'exprimer vos idées et vos émotions,
- Le droit d'utiliser votre temps, votre argent et votre corps comme vous le souhaitez,
- Le droit de demander de l'aide et de poser des questions lorsque cela est jugé nécessaire,

- Le droit de décider quand vous voulez aider quelqu'un ou quand vous ne pouvez pas le faire,
- Le droit de changer d'avis et de mode d'action,
- Le droit de cesser de vous sentir inférieur et de considérer le succès d'une démarche.

Pourquoi les dirigeants doivent s'affirmer

Un comportement assertif facilite une circulation adéquate de l'information dans les groupes de travail et favorise la création de plus d'une solution aux éventuels problèmes professionnels qui peuvent émerger dans les affaires courantes.

En fait, les entreprises sont constituées d'interactions humaines constantes et, pour cette raison, il est essentiel d'utiliser un style de communication assertif au niveau organisationnel pour établir des liens solides entre les professionnels ; cela est particulièrement nécessaire dans le cas des dirigeants et des gestionnaires.

Bien que les experts en ressources humaines indiquent que l'affirmation de soi n'est pas à elle seule la principale compétence sociale permettant d'identifier des dirigeants charismatiques ou efficaces, elle a certainement un impact significatif sur le niveau d'excellence des dirigeants. De plus, ce type de comportement est extrêmement prisé et recherché dans les entretiens d'embauche et s'avère souvent être un élément-clé qui vous fera décrocher un job face à une personne moins confiante ou assertive.

Dans une étude sur l'importance de l'affirmation de soi chez les dirigeants, les auteurs de Zenger & Folkman ont constaté que seuls 4,2 % des dirigeants ayant obtenu un score élevé en matière de prise de décision et un score faible en matière d'assertivité sur le lieu de travail se trouvaient dans la catégorie des "dirigeants efficaces", tandis que 12,5 % de ceux ayant obtenu un score élevé en matière d'assertivité mais un score faible en matière de prise de décision adéquate ont pu rejoindre le groupe des dirigeants efficaces.

Conseils pour améliorer l'assertivité des cadres au travail

Les deux auteurs que nous venons de mentionner, dans l'article "Les six secrets des leaders qui s'affirment avec succès" ont rassemblé une batterie de recommandations pour développer l'affirmation de soi dans les profils de gestion des entreprises. Les voici :

- **Connexion mondiale.** Les leaders assertifs interagissent avec tous les professionnels de l'entreprise, quel que soit leur niveau ou leur service. Ils cherchent à créer des liens grâce à une communication claire, personnelle et directe. En engageant la discussion avec de nombreuses personnes dans votre entreprise, vous pourrez avoir une vision saine, car globale, de votre entreprise. De plus, votre potentiel sympathie augmentera, car les gens auront l'impression de vous connaître. Ce comportement vous rend accessible, sympathique et empathique.

- **Prêchez par l'exemple.** Lorsqu'un dirigeant veut qu'une autre personne change de comportement, il doit d'abord montrer qu'il est capable de faire de même en donnant l'exemple. N'oubliez pas l'adage qui dit qu'il ne faut pas donner une tâche à quelqu'un si l'on ne voudrait pas la faire soi-même. En retroussant vos manches et vous lançant dans des tâches diverses, vous montrez que vous êtes capables et que vous savez de quoi vous parlez lorsque vous assignez des tâches à des employés.

- **Implication.** Les dirigeants efficaces ne recherchent pas la reconnaissance ou la réussite professionnelle : ils veillent à impliquer tous les employés dans la réalisation d'un objectif commun. Ce type de démarche contribue grandement à la réussite du projet, car tous les employés se sentent valorisés, et réalisent l'utilité du projet et se sentent émotionnellement liés à celui-ci.

- **Créer des relations positives au sein de l'entreprise.** Les dirigeants qui s'affirment sont capables de créer un climat de confiance qui amène les employés à les respecter et à les admirer. Un dirigeant autoritaire peut imposer son point de vue mais gagnera aussi en résistance et en méfiance. Nous l'avons abordé précédemment, régner par la peur n'est pas un bon moyen d'atteindre vos objectifs. En cherchant à résoudre des conflits dès qu'ils apparaissent, ou en agissant activement pour un mode de travail plus sain, vous créerez une meilleure ambiance de travail. De plus, il a été

prouvé que le succès d'une entreprise réside souvent dans un environnement de travail sain et intéressant pour les employés et employeurs !

- **Excellence.** Si l'affirmation de soi au travail est accompagné d'une bonne prise de décision, l'excellence du dirigeant sera plus grande. Pour y parvenir, les experts recommandent une analyse approfondie de tous les faits, un examen des tendances et, surtout, l'implication des employés dans le processus.

- **Honnêteté utile.** Des commentaires mal faits peuvent entraîner de la démotivation ou de la colère ; les experts recommandent donc de communiquer en commençant par l'honnêteté, mais en réfléchissant à la manière de rendre le message utile à toutes les parties impliquées dans le dialogue.

L'assertivité dans la famille

Même au sein de la famille, l'assertivité est un pilier fondamental pour créer un sentiment d'union, de confiance et de respect entre les membres. Voyons ci-dessous les aspects pertinents à garder à l'esprit lors de la pratique de l'affirmation de soi dans la famille. En effet, l'absence de cette compétence sociale peut déclencher des conflits et des tensions émotionnelles.

Le plus grand défi pour les familles, et également le plus important, est de pouvoir établir et maintenir une bonne communication. C'est à travers cet aspect que se créent des liens basés sur la confiance et le respect entre parents et enfants. La communication avec vos enfants est la clé de l'amélioration des relations familiales et du climat général du foyer. L'assertivité est donc un élément clé dans votre vie privée au sein de votre maison.

Comment communiquez-vous avec vos enfants ?

Tout d'abord, nous devons analyser quel est le style de communication actuel avec lequel nous nous exprimons dans la famille et qui est utilisé pour communiquer avec nos enfants, qu'ils soient enfants ou adolescents. Il est évident que dans un contexte familial où le style assertif prévaut, les enfants apprendront ce genre de comportement de manière plus naturelle et l'appliqueront aisément dans leur future vie privée et professionnelle .

Voici quelques idées pour créer un environnement propice à la pratique de l'affirmation de soi dans le contexte familial :

- **Créez l'opportunité** : vous prenez l'initiative et n'hésitez pas à communiquer avec les enfants de manière démocratique. Demandez leur avis et leurs préférences, montrez de l'intérêt pour leurs activités et leurs situations vitales, respectez leurs décisions.
- **Éduquez par l'exemple** : les parents sont un guide pour leurs enfants, communiquez avec les autres personnes de votre entourage de manière affirmée et transmettez ainsi à vos enfants que le respect des autres est primordial pour établir des relations saines.
- **Donnez de l'espace au dialogue** : fixez un ou plusieurs moments pour partager en famille, pour connaître les activités quotidiennes des uns et des autres, pour demander comment s'est passée la journée pour chacun.
- **Évitez les comparaisons** : il est important de se rappeler que chaque personne est unique, vous ne pouvez donc pas exiger le même comportement de tout le monde et devez adapter vos attentes et demandes selon la personnalité de chacun.
- **Félicitez et reconnaissez les erreurs** : excusez-vous correctement lorsque cela est approprié et complimentez vos enfants s'il est opportun de le faire. Laissez de la place à l'expression des sentiments afin d'encourager les enfants à parler de manière plus ouverte et déterminée.

Techniques pour utiliser l'affirmation de soi dans la famille

L'affirmation de soi dans le milieu familial doit viser à améliorer les relations entre parents et enfants. Parfois, les adultes oublient de pratiquer cette compétence sociale parce qu'ils sont convaincus que ce n'est pas du tout une tâche du rôle parental. Au contraire, l'affirmation de soi dès le plus jeune âge permet à l'enfant un développement communicatif sain. En donnant à son enfant les outils avec lesquels il améliorera sa communication dès son plus jeune âge, celui-ci les maîtrisera d'autant plus facilement et naturellement tout au cours de son développement. A l'âge adulte, être bien équipé de ces outils s'avère être un atout non-négligeable au quotidien.

Voyons ci-dessous trois techniques utiles pour promouvoir l'affirmation de soi à la maison :

- **La question assertive** : cette technique consiste à demander plus d'informations sur les sujets qui nous sont proposés lorsque nous sommes critiqués. Cela rend plus clair ce à quoi la critique se réfère et ce en quoi on nous demande de nous transformer. Lorsque nous obtenons les informations demandées, nous pouvons alors décider si nous voulons changer pour ces raisons ou non.

Exemple : votre enfant vous dit que vous ne le laissez pas faire ce qu'il veut avec ses amis.

Vous pouvez lui demander : "Qu'est-ce qui te dérange exactement dans mon comportement" ou "Peux-tu me dire comment tu aimerais que j'agisse dans cette situation ?

- **L'accord assertif** : dans ce cas, vous admettez que vous avez eu tort mais vous exprimez que vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont le désaccord a été exprimé.

Exemple : votre fils est en colère parce qu'il pense que vous l'avez fait mal paraître devant ses amis.

Vous pouvez répondre : "Tu as raison, je n'aurais pas dû dire ces choses devant tes amis, la prochaine fois je te les dirai quand nous serons seuls, mais j'aimerais que tu te comportes différemment aussi".

- **Ignorer** : il consiste à ne pas donner de crédit aux arguments faibles qui provoqueraient une discussion, le but est de déplacer l'attention vers l'analyse. Avec cette technique, il est préférable d'adopter un ton particulièrement aimable et compréhensif, en respectant la colère de l'autre.

Exemple : votre enfant est très fâché contre vous parce que vous ne lui avez pas donné la permission de faire quelque chose.

Vous pouvez lui répondre : "En ce moment, je ne discuterai pas avec toi : je suis en colère et je ne suis pas prêt à accepter un manque de respect de ta part. Nous parlerons quand nous nous serons tous deux calmés".

Conseils pour favoriser l'affirmation de soi dans la famille

Voici quelques idées pour intégrer l'affirmation de soi dans la vie familiale quotidienne :

- **Temps de qualité** : il favorise les espaces permettant de se connaître profondément, de s'intéresser aux amitiés, aux passions et aux passe-temps des autres.
- **L'écoute active** : l'un des facteurs clés d'une bonne communication est l'écoute active, qui consiste à écouter et aussi à poser des questions pour recevoir des éclaircissements sur ce qu'on nous dit.
- **Langage positif** : remplacer le discours négatif par un discours positif. Au lieu de dire "ne criez pas", dites "essayez de parler sur un ton plus calme", ce qui montre un comportement plus empathique, positif et ouvert au dialogue.
- **Langage non verbal** : faites attention au langage corporel, aux gestes, à la posture, aux expressions faciales et au contact visuel avec l'autre pour mieux interpréter le message qu'il vous envoie. La communication non-verbale est extrêmement importante, surtout avec les enfants. Ceux-ci n'ont pas forcément tous les outils de communication, et leurs sentiments se traduisent souvent bien plus par les gestes et expressions faciales et corporelles que de par ce qu'ils disent.
- **Empathie** : Faites preuve d'empathie lorsqu'il s'agit de parler à vos enfants et partez toujours du principe qu'ils puissent avoir un point de vue et des idées différentes des vôtres sur les sujets abordés.

Comment enseigner l'affirmation de soi aux enfants

L'affirmation de soi, entre autres, est également la base d'une bonne estime de soi et nous aide à établir des relations sociales saines et harmonieuses, ainsi qu'à favoriser une communication positive avec autrui. Comment pouvons-nous aider nos enfants à le développer ? Voyons quelques exercices ci-dessous, mais d'abord, voyons comment l'enseigner aux enfants :

Un bon exemple d'affirmation de soi pour vos enfants réside à les encourager à s'engager dans un bon environnement de communication où

ils se sentent suffisamment en confiance pour s'exprimer et où ils ne seront ni jugés ni critiqués.

Il est également important d'encourager l'expression des émotions et pour ce faire, les adultes ne devraient pas avoir de scrupules à montrer des émotions moins agréables pour transmettre l'idée que toutes les émotions sont acceptables, respectables et ont le droit d'être exprimées.

De plus, il est bon de donner aux enfants des outils pour s'exprimer avec respect, ils ne devraient pas avoir à apprendre qu'il vaut mieux être poli, au contraire ils devraient pouvoir s'exprimer si quelque chose les dérange ou ne leur plaît pas. S'ils l'expriment de manière inadéquate à l'occasion, on peut les aider à trouver une manière plus respectueuse de le dire. Une astuce toujours valable consiste à parler en partant du "je" et non du "tu", par exemple : "Je me suis senti offensé quand tu as dit ces choses, je te demande s'il te plaît de ne pas les répéter" au lieu de "tu m'as fait sentir mal" ou "ne répète plus jamais ces choses !"

En ce qui concerne les conflits, il est important que les enfants apprennent à négocier et aussi à céder. De nombreux adultes pensent que négocier avec les enfants signifie perdre leur autorité et leur crédibilité, mais ce n'est pas le cas. Leur apprendre à négocier, c'est leur donner un outil qu'ils trouveront très utile dans la vie, tant sur le plan personnel que professionnel. De plus, lorsque nous négocions avec les enfants, nous leur donnons l'idée que nous nous intéressons à leurs opinions et que nous respectons leurs besoins, ce qui les fait se percevoir comme des personnes autonomes et responsables. Si nous négocions avec eux, ils apprendront à négocier avec les autres et acquerront un instrument de résolution des conflits par l'affirmation de soi.

Une autre chose importante à enseigner aux enfants est de savoir dire "non". Il est sans doute plus facile d'avoir des enfants qui disent toujours "oui" sans sourciller ni poser de problèmes, mais nous devons être prudents. En effet, ce type de comportement risque de les voir devenir des adolescents soumis, sans opinion propre ni force suffisante pour dire "non" à ce qu'ils ne veulent pas faire ou percevoir que cela pourrait leur nuire. Il est important de les aider à avoir leurs propres critères, à ne pas se soumettre à l'opinion du groupe et à dire "non" quand ils n'aiment pas ou ne veulent pas quelque chose. Si vous respectez le "non" de votre enfant, il comprendra qu'il est

légitime, qu'il peut l'exprimer et qu'il peut faire confiance à ses sentiments et à son intuition.

Il est évident que cela ne signifie pas qu'il ne faut pas poser de limites, mais au contraire qu'il faut plutôt veiller à ce que les enfants puissent se développer en étant indépendants des adultes. C'est pourquoi il est également important de leur montrer l'amour inconditionnel que vous ressentez pour eux, indépendamment de leur comportement ou du fait qu'ils pensent différemment de vous. Sinon, vous encouragerez des comportements d'acceptation et de soumission et les enfants apprendront que pour être aimé, il faut accepter et obéir. Faites attention lorsque vous dites des choses comme "C'est un très bon enfant", "Il nous écoute toujours et suit toutes les règles", "C'est un enfant très obéissant", ce qui pourrait être une terrible condamnation pour votre enfant. En effet, vous lui posez ici des barrières, des conditions à obtenir afin qu'ils puissent préserver votre amour. Même si votre enfant est bon, obéissant, attentif, il peut arriver que celui-ci ne le soit pas, dans certaines occasions. En affirmant son côté obéissant, votre enfant aura donc peur de vous décevoir si son opinion diffère de la vôtre ou si les circonstances prêtes à la désobéissance.

N'oubliez pas de renforcer son estime de soi afin qu'il ait une image positive de lui-même, qu'il se respecte, s'aime et se sente libre de s'exprimer sans crainte de critique ou de rejet. Il doit être clair que l'approbation extérieure n'est pas nécessaire pour se sentir bien dans sa peau. Aidez-le à développer de l'empathie afin qu'il puisse se mettre à la place d'autrui et comprendre ce que les autres ressentent dans certaines situations. Si vous l'aidez à faire preuve d'empathie, vous l'encouragerez également à s'affirmer davantage, car il comprendra que les mots ont des répercussions et des effets sur les autres, et qu'ils peuvent déclencher des émotions désagréables et le faire se sentir mal.

Trois exercices pour aider votre enfant à exercer l'assertivité

Les activités suivantes sont adaptables à tous les âges de l'enfance. Elles peuvent être faites individuellement, mais si vous souhaitez toutes les

mettre en place, il vaut mieux le faire en suivant l'ordre dans lequel elles sont présentées.

1) Exercice sur les trois types de communication

Ce jeu est conçu dans le but d'expliquer aux enfants de manière ludique les trois types de style de communication qui existent : passif, agressif et assertif. Pour ce faire, l'idéal est de dessiner trois personnages représentant les trois styles : une tortue, un dragon crachant du feu et un enfant.

Vous pouvez imprimer les trois personnages en noir et blanc et demander à l'enfant de les colorier afin qu'il se familiarise avec les personnages, tout en expliquant les caractéristiques de la personnalité de chacun et, par conséquent, les trois styles de communication.

Ensuite, vous devez imprimer une série de phrases descriptives sous forme de bandes. Pour le style agressif (le dragon), on peut citer par exemple : "Il ne se soucie pas des autres opinions", "Parfois, il insulte, menace, humilie", "Il impose ses opinions et ses décisions", "Il devient agressif quand on ne lui prête pas attention", etc.

Pour le style passif (la tortue) : "Il ne peut pas dire non", "Il n'exprime pas ce qu'il ressent et ne dit pas ce qu'il veut", "Il a peur de décevoir les autres", "Il est généralement peu sûr de lui", etc.

Pour le style affirmatif (l'enfant), enfin : "Il écoute les autres avec respect", "Il est empathique", "Il prend en considération les opinions et les sentiments des autres", "Il écoute et accepte les opinions des autres", "Il est capable d'être écouté et respecté", etc.

Après avoir placé les trois personnages sur la table, les parents choisissent les phrases une par une et les lisent avec l'enfant, en les commentant et en l'aidant à comprendre lequel des trois personnages leur convient le mieux. Il est évident que si, au cours de l'exercice, l'enfant pose des questions ou montre des doutes, il est temps d'y répondre et d'approfondir le sujet.

2) Jeu de rôle pour travailler sur l'affirmation de soi

Il n'y a rien de mieux que de répéter et de s'entraîner dans un environnement sûr pour apprendre à résoudre les conflits et voir quels styles de communication les autres peuvent adopter. Dans cet exercice, vous n'avez besoin que de papier et de crayon pour répondre aux questions sans que les

autres ne voient ce que nous écrivons. Si les enfants sont très jeunes, vous pouvez les aider en écrivant pour eux.

Certaines questions pourraient être : "Que pouvons-nous avoir pour le déjeuner demain ?" "Où allons-nous passer les prochaines vacances ?", "Quel film pouvons-nous tous regarder ensemble samedi prochain après le dîner ?", etc. Il s'agit de simples excuses pour ouvrir des débats et mettre en commun les réponses, puis négocier une solution mutuellement convenue.

Le jeu peut être légèrement compliqué par la mise en scène des trois styles de communication. Un adulte pourrait prendre le parti d'une personne ayant un style passif, une autre ayant un style agressif et ainsi montrer à l'enfant les caractéristiques de chacun des styles.

En créant des scénettes représentant les trois types de réponses selon une question donnée, l'enfant pourra facilement comparer les comportements, et ainsi donc choisir le comportement le plus approprié. Vous pourrez également engager la conversation, et ainsi augmenter l'empathie, sur pourquoi les deux autres réponses ne sont pas bénéfiques à la conversation.

3) Cartes d'assertivité

Cette activité peut être très utile pour un environnement sain, autant à la maison que dans une salle de classe. Elle aide à pratiquer l'affirmation de soi et à promouvoir une bonne communication.

Il suffit de créer quatre types de cartes sur lesquelles sont écrits les mots "Merci", "Désolé pour...", "J'aimerais" et "Cela me dérange". Nous pouvons ensuite les laisser dans un endroit visible à la maison ou dans la classe et lorsque quelqu'un veut dire merci, s'excuser, faire un vœu ou dire quelque chose qui le dérange, il peut prendre une des cartes, la compléter avec le concept qu'il veut et la laisser dans un endroit approprié pour que la personne à qui elle est adressée puisse la trouver. Si les adultes commencent ce jeu, les enfants y participeront sûrement aussi.

Bien que non verbal, ce jeu permet d'engager le dialogue si l'on remarque que les enfants font face à certains blocages lorsqu'ils sont confrontés à une communication face à face. Ainsi, si vous trouvez une carte que votre enfant a écrit, vous aurez beaucoup plus d'aisance à commencer une conversation constructive. N'oubliez pas que les enfants peuvent facilement se sentir déstabilisé s'ils ne sont pas habitués à adopter un comportement, et

avoir peur d'entrer en conversation. De cette façon, l'enfant comme l'adulte peut comprendre et adapter son comportement face à l'autre sans pour autant entrer en "confrontation" les yeux dans les yeux.

LA RELATION ENTRE L'ASSERTIVITÉ ET L'ESTIME DE SOI

Qu'est-ce que l'estime de soi ? C'est un concept qui peut être défini comme la façon dont les gens se perçoivent et s'apprécient intimement. Une erreur courante consiste à penser qu'il existe une relation entre l'estime de soi et la réussite, mais l'estime de soi est essentiellement liée au degré de satisfaction de chacun, ainsi qu'à la façon dont il se juge. En réalité, de nombreuses personnes que l'on pourrait définir comme ayant du succès ont une très mauvaise estime de soi, car elles remettent tout en question et ne valorisent pas les choses positives qu'elles ont accompli dans leur vie. A l'inverse, certaines personnes ayant peut-être moins de succès, peuvent s'avérer confiantes dans leurs choix au quotidien, et le destin qu'elles ont choisi pour elles-mêmes leur suffit amplement pour avoir une bonne estime d'elles-mêmes.

Puisque l'assertivité est un type de communication par lequel nous exprimons nos opinions, nos émotions et nos besoins, sans critiquer les opinions des autres, nous devons tenir compte du fait qu'il existe des techniques qui nous permettent de nous exprimer efficacement et d'éviter de le faire de manière agressive ou soumise. Dès lors, il est essentiel de nourrir son estime de soi en pratiquant l'assertivité.

Quelle relation existe-t-il donc entre l'estime de soi et l'affirmation de soi ? Nous sommes ici confrontés à deux termes qui ont trait à la recherche de la connaissance et de l'appréciation du monde qui nous entoure. Les personnes qui ont un style de communication agressif ont tendance à blâmer les autres pour préserver leur image d'elles-mêmes par rapport au reste du monde afin d'éviter de faire face à leurs propres problèmes et leur vulnérabilité. D'autre part, les personnes qui ont un style plus soumis et passif ont tendance à se blâmer en cas de problèmes ou d'erreurs commises, dans le but de ne pas blesser autrui ou dans la peur de générer un conflit. En outre, cette dernière catégorie de personnes a tendance à éviter tout type de

comportement qui pourrait avoir des répercussions négatives sur leur sociabilité.

La communication agressive ne tient pas compte des désirs et des besoins des autres, elle se concentre uniquement sur la satisfaction de ses propres besoins. Ici aussi, on a tendance à faire l'erreur de croire que les personnes qui communiquent de manière agressive ont une grande estime d'elles-mêmes. Au contraire, ce style de communication est souvent une sorte de mur qu'elles ont construit pour établir des relations avec les autres, derrière lequel elles cachent un sentiment de forte vulnérabilité. Afin d'éviter de se faire attaquer, celles-ci attaquent pour ne pas effriter leur faible estime de soi, dans le but que les autres ne le remarquent pas.

D'autre part, la communication passive se caractérise par le fait de faire passer les besoins et les droits des autres avant les siens. Ceux qui adoptent ce style de communication ont du mal à dire non et ont tendance à se comporter comme les autres l'attendent afin de ne pas les déranger ou les décevoir. En ce faisant, elles dénigrent complètement leurs valeurs, leurs opinions, et détruisent leur estime de soi.

Il ne faut pas oublier qu'il existe aussi une communication passive-agressive qui caractérise ceux qui ne mettent ni eux-mêmes ni les autres au premier plan et qui ont tendance à perpétuer les "abus" de manière sournoise et indirecte. En d'autres termes, il est possible d'exprimer l'hostilité de manière indirecte, par des moyens socialement acceptés et avec une motivation apparemment amicale. Ce type de comportement est extrêmement courant, car le comportement passif-agressif réside dans les personnes frustrées, inconfortables avec elles-mêmes et pourtant intelligentes, car elles ont la capacité de voir les événements sous plusieurs angles, et les faire ressortir d'une façon qui n'est pas évidente au premier abord. Les personnes passive-agressives sont difficiles à apprivoiser, car notre cerveau est parfois trop "lent" pour assimiler l'information comme étant sournoise et ironique. Il est donc trop tard pour rétorquer, et l'interlocuteur aura déjà passé à autre chose, fier d'avoir pu tirer une situation à son avantage. Mais les personnes au comportement passif-agressif ont également une très faible estime d'elles-mêmes, et se complaisent dans un style de communication perfide et nocif, autant pour elles que pour leur interlocuteur.

Les personnes qui ont une bonne estime d'elles-mêmes sont capables de s'accepter telles qu'elles sont. Lorsqu'elles se trouvent dans une situation où elles doivent demander de l'aide ou lorsqu'elles doivent exprimer des souhaits et des besoins, ou lorsqu'elles pensent que quelque chose ne va pas ou qu'elle pourrait leur faire du mal, elles n'ont aucun problème à l'exprimer et à le faire savoir aux autres. De plus, elle n'a pas besoin de l'approbation de son entourage car elle est capable de reconnaître sa valeur par elle-même sans avoir besoin de validation de la part d'autrui, assurant ainsi un certain bien-être.

Cependant, outre le manque d'estime de soi, l'une des causes possibles d'une incapacité à s'affirmer est l'état émotionnel du moment qui affecte la réponse comportementale apportée dans une situation spécifique. Un niveau de stress élevé peut entraîner un comportement trop agressif ou soumis, et ainsi provoquer une anxiété et un stress supplémentaires. Les gens sont généralement très sensibles au langage corporel, mais également au sentiment général de l'autre. Si vous avez passé une très mauvaise journée, peu importe si vous souriez, il y aura forcément quelque chose qui ne "tourne pas rond". Les gens le sentent, et, sauf si vous êtes un expert en la matière, il vous sera difficile de cacher votre stress, votre anxiété ou les problèmes qui vous rongent. Le plus simple est de communiquer calmement avec l'autre si nécessaire. Si vous expliquez que vous avez passé une mauvaise journée, que vous êtes stressé, alors votre interlocuteur saura comment se positionner, plutôt que d'hésiter maladroitement sur quelle position à adopter en vous parlant. C'est également valable pour vous : si vous sentez que quelque chose ne va pas chez la personne avec qui vous parlez, alors demandez-lui clairement. Le simple fait de dire que vous êtes nerveux, stressé ou que vous passez un moment difficile aide à rendre cette situation réelle, et vous aidera à assimiler et apprivoiser ce sentiment. Vous vous sentirez probablement plus calme une fois que vous aurez dit que vous êtes nerveux !

Les situations stressantes existent au quotidien, n'en ayez pas peur ! Elles ne terniront pas votre estime, car nous sommes tous confrontés à des moments difficiles dans notre vie. L'estime de soi réside dans la façon dont nous nous voyons en général, et pas uniquement dans un événement particulier.

Relation entre l'affirmation de soi et l'estime de soi chez les enfants

Quelle est la relation entre l'estime de soi et l'affirmation de soi ? Pouvons-nous augmenter notre estime de soi par le biais du langage ? Nous en parlerons plus en détail ci-dessous.

Les mots que nous utilisons ont une importance fondamentale dans la construction de notre réalité dès le plus jeune âge et surtout ils orientent nos pas au quotidien. C'est pourquoi les mots que nous utilisons ont une raison que nous ignorons souvent. Mais la question est de savoir si nous pouvons encourager les compétences sociales telles que l'affirmation de soi par le biais du langage, en particulier chez les enfants, dès le plus jeune âge. La réponse est indéniablement oui, sans aucun doute.

Nous avons déjà vu comment l'affirmation de soi est aussi un mode de communication qui implique de défendre ses droits et ses valeurs, d'exprimer ses opinions et de faire des suggestions de manière honnête, sans céder à l'agressivité ou à la passivité et en respectant les autres et ses propres besoins.

Comment développer l'estime de soi ? Cela est possible lorsque nous avons la possibilité de faire face à de nouvelles situations et que nous sommes capables de pratiquer de nouvelles compétences en nous sentant capables de le faire ; l'estime de soi et l'autonomie sont donc deux concepts complètement indissociables. L'estime de soi a plus à voir avec un processus interne que chacun traite selon ses propres expériences et son propre style d'interprétation. Quant à l'affirmation de soi, cela se fait par rapport à son langage verbal et non-verbal avec les autres. Mais impossible de s'affirmer sans avoir une estime de soi bien établie, et l'estime de soi se traduit souvent par la façon donc nous nous affirmons face au monde. Les deux sont des choses bien distinctes, et pourtant nécessaires de manière conjointe.

Comment pouvons-nous alors, par le biais du langage, faire en sorte que nos enfants développent une saine estime de soi ? Peuvent-ils également apprendre la communication assertive de manière naturelle, et peuvent-ils éviter de se déprécier ? Oui, nous pouvons créer des conditions favorables à l'estime de soi des enfants par le biais du langage. Voyons quelques exercices ci-dessous.

1. Laissez-les prendre leurs propres décisions

Il n'est pas nécessaire d'attendre des situations particulières pour exercer cette autonomie chez les enfants. En effet, la vie quotidienne offre constamment de bonnes occasions pour exercer la prise de décision. Comme dans de nombreuses situations, la formation est l'astuce pour obtenir de bons résultats, avant de prendre de grandes décisions comme le choix du programme d'études à suivre, vous devez d'abord avoir pris de nombreuses autres petites décisions.

Des questions simples, comme demander à votre enfant s'il préfère porter un jean ou un pantalon noir ou s'il veut du jus d'orange ou de pêche, suffisent pour éveiller le sentiment d'autonomie et l'écoute de ses besoins. Encouragez-le à prendre ses propres initiatives, et n'hésitez pas à le questionner sur ses choix, afin qu'il développe un raisonnement clair.

Exemple :

Parent : "Tiens, tu as choisi un short aujourd'hui ? Qu'est-ce qui a motivé ton choix entre les shorts et le jean ?"

Enfant : "Je me sens à l'aise dans ces shorts, et j'aime bien mon style quand je le porte."

En encourageant votre enfant à raisonner sur ses choix, vous aidez son esprit critique également, et favorisez la réflexion.

2. Respectez ses efforts

Lorsqu'un enfant essaie de faire quelque chose de son propre chef et qu'il n'y parvient pas, il est souvent naturel de lui venir en aide. Avant de le faire, nous pouvons louer ses efforts et peut-être lui donner quelques conseils pour faciliter la réussite de la tâche. De cette façon l'enfant adoptera l'état d'esprit adéquat pour mener à bien ce qu'il fait seul.

Si, par exemple, il ne peut pas ouvrir une bouteille, au lieu d'immédiatement le faire pour lui, nous pouvons lui expliquer que s'il utilise l'astuce consistant à tourner le bouchon avec un chiffon ou la chemise, la bouteille ne lui glissera pas entre les mains et il pourra l'ouvrir tout seul. S'il réussit, non seulement son égo sera flatté et il aura un fort sentiment de récompense, mais il se sera également débarrassé de la peur d'échouer, ou de la dépendance d'un parent pour effectuer une tâche facile.

A l'inverse, si votre enfant s'essaie à une tâche qu'il échoue, alors félicitez-le pour son esprit d'initiative et aidez-le à comprendre pourquoi sa tâche a échoué. Vous l'encouragerez alors à analyser ses actions et à voir dans sa démarche un début de solution pour les prochaines tentatives.

Exemple :

Parent : "Tu as tenté de faire un gâteau de ton propre chef ?"

Enfant : "Oui, mais je n'ai trouvé tous les ingrédients ! Il est loupé !"

Parent : "C'est super que tu t'intéresses à la cuisine ! C'est un atout très utile dans la vie quotidienne. Montre-moi la recette, nous pouvons peut-être réessayer ensemble ?"

Vous avez souligné son désir pour essayer de nouvelles choses, ne l'avez pas blâmé pour avoir potentiellement ruiné votre cuisine, et l'avez également encouragé à recommencer l'expérience. Cela peut vite se transformer en activité ludique entre parents et enfants !

3. Ne posez pas trop de questions

L'excès de questions peut être perçu comme une invasion de l'intimité. Il est important que les enfants comprennent qu'ils peuvent parler et s'entretenir avec des adultes quand ils le souhaitent et, en même temps, qu'ils ne doivent pas se sentir "étouffés" par eux si ceux-ci posent trop de questions. Il n'est donc pas nécessaire de forcer la communication mais de rester disponible. En restant ouvert à une potentielle discussion, vous ne posez pas de pression sur votre enfant (ne forcez pas le dialogue s'il ne le souhaite pas, cela pourrait le mener à se renfermer encore plus) et lui faites comprendre de l'importance du dialogue et du silence dans la vie quotidienne.

Par exemple, lorsque l'enfant rentre de l'école, au lieu de lui poser cinq ou six questions de suite, sans même attendre qu'il réponde à chacune d'entre elles, la phrase "Salut Alex, quel plaisir de te revoir, j'ai beaucoup pensé à toi pendant la journée ! " Si votre enfant souhaite continuer à engager la conversation, libre à lui de le faire. Ainsi, il ne se sentira pas forcé d'entrer en contact, ou étouffé dès son retour à la maison. Néanmoins, vous avez prouvé votre disponibilité pour un dialogue si votre enfant le souhaite.

4. Ne vous précipitez pas pour donner des réponses

C'est un point important car lorsque les enfants posent des questions, ils nous donnent la possibilité de les aider à réfléchir et à s'interroger de manière indépendante. Lorsque nous sommes confrontés à une de leurs questions, nous répondons rapidement et directement, nous ne les aidons pas à développer une pensée logique, une réflexion, la création d'hypothèses. Si nous répondons à une question par une invitation à réfléchir ensemble, nous les aidons dans leur autonomie et par conséquent dans leur développement.

Exemple :

Parent : "Tu voulais un biscuit et n'a pas pu atteindre l'armoire pour les prendre. Comment pourrions-nous remédier à ce problème ?"

Enfant : "Je pourrais demander à un adulte, ou peut-être prendre une chaise pour grimper dessus ?"

Au lieu de dire "Demande moi quand tu veux un biscuit", vous lui offrez le choix de trouver des alternatives par lui-même, et dans cet exemple en particulier, vous vous êtes détaché d'une tâche : la prochaine fois que votre enfant voudra un biscuit, il ne sera pas obligé de vous demander, mais peut le faire par lui-même.

5. Eloge ou renforcement positif vs. Motivation intrinsèque

Tout parier sur le renforcement positif en louant les efforts de l'enfant n'est pas la meilleure stratégie car cela le rend dépendant de cette approbation constante et donc incapable de faire face à de nouvelles situations sans la recevoir. La première source d'estime de soi est la conscience de se sentir capable de réaliser quelque chose. Il est donc important que l'enfant éprouve du plaisir à faire une nouvelle activité et à se voir capable de faire quelque chose. Ainsi, il développe la motivation intrinsèque ou le désir de vouloir répéter une expérience pour ce qu'elle est parce qu'il s'est senti satisfait de l'avoir réussie et non pour recevoir des compliments des autres.

Nous avons toujours tendance à féliciter nos enfants un peu trop, en particulier car nous souhaitons voir nos enfants réussir, et que nous aimons l'idée d'avoir un enfant plein d'initiative, de succès. Mais cela peut

également mener à une pression pour l'enfant, qui aura peur de décevoir, ou qui cherchera l'approbation constante. Par exemple, si vous demandez à votre enfant de débarrasser la table, ne le félicitez pas à chaque fois. Vous pouvez par exemple tenter de renforcer l'esprit d'équipe !

Exemple :

Parent : "Alex, j'ai beaucoup à faire lorsque je cuisines. Tu penses que tu pourrais me donner un coup de main et débarrasser la table et mettre les assiettes à laver lorsque nous avons fini ? Ce serait une grande aide pour moi !"

Dès lors, un contrat tacite est signé : votre enfant prend conscience de votre charge de travail liée à la cuisine, et il aidera afin d'apporter sa pierre à l'édifice. Ce genre de tâches manuelles aide également à l'enfant à avoir le goût du travail bien fait, car les choses manuelles sont visibles, et donc plus "réelles" pour l'enfant.

L'importance d'apprendre à dire "non"

Une personne, y compris un enfant, assertive sait dire "non" et est capable d'exprimer clairement ses opinions et sa position. Par exemple, elle est capable d'exprimer un raisonnement pour justifier une idée, un sentiment ou une demande. La personne assertive est ouverte à la compréhension des différentes visions, sentiments et besoins des autres et, en même temps, elle connaît les siens et défend ses droits sans avoir pour objectif constant de "gagner", mais plutôt de parvenir à un accord commun. Sur le plan non verbal, une personne assertive est généralement capable de maintenir un contact visuel, a un discours fluide et confiant et a une posture détendue. En outre, elle est capable d'exprimer son désaccord de manière claire en montrant ses goûts et ses intérêts, en demandant des éclaircissements si nécessaire et en disant "non" lorsqu'elle le juge approprié. Une personne affirmée a généralement une bonne estime de soi et un sentiment de contrôle émotionnel, ainsi qu'une certaine satisfaction dans ses relations interpersonnelles. Ce genre de comportement est la pierre angulaire de toute relation saine avec autrui, et il est toujours bon de commencer à l'apprendre et l'éduquer dès que possible.

Comment apprendre à dire non sans se sentir coupable

Avez-vous déjà eu le sentiment de ne pas être respecté ? Les gens ont souvent peur de dire le mot "non" lorsque quelqu'un leur demande une faveur. En effet, nous cherchons constamment l'approbation de l'autre, et quel meilleur moyen de se sentir valorisé qu'aider l'autre pour une quelconque tâche ? La difficulté à réagir négativement vous empêche d'avoir le genre de vie que vous souhaitez parce que vous vous retrouvez avec plus d'obligations et d'engagements que vous ne pouvez vraiment en supporter. De plus, les faveurs faites à contre-coeur nous rend souvent frustré et nous met ainsi dans un état émotionnel triste ou énervé. N'oubliez pas que la priorité de chacun doit être de prêter attention à ce dont vous avez besoin et si aider les autres est un inconvénient à un moment précis de votre vie, vous avez tout à fait le droit d'accepter cette situation et de refuser de venir en aide.

Voici quelques conseils pour vous entraîner à dire non sans vous sentir coupable.

Par exemple, si quelqu'un veut nous parler au téléphone mais que nous n'avons pas le temps et que nous savons que l'appel n'est pas urgent, si nous ne restons pas immobiles à exprimer notre incapacité à parler, il peut arriver que l'autre personne pense que c'est un "non" momentané et que si elle appelle à un autre moment de la journée, elle recevra de l'attention.

Un moyen pratique d'empêcher l'autre personne d'insister est de lui dire que nous allons prendre l'initiative et l'appeler dans un avenir proche. Nous pouvons lui dire : "Je suis désolé, je suis assez occupé en ce moment, dès que j'aurai le temps, je vous appellerai et nous pourrions discuter ! ". De cette manière, nous indiquons clairement que nous prendrons l'initiative et nous évitons que l'autre personne nous demande si nous sommes libres à un autre moment de la journée.

Le problème principal est surtout de ne pas faire de compromis afin d'éviter un conflit, sous peine de potentiellement se retrouver dans une situation pire que l'originale. En d'autres termes, si nous disons que nous ne pouvons pas prêter 200 euros, nous ne pouvons pas céder et répondre que nous pouvons prêter 50 euros. Avec ce type de comportement, vous perdez vos valeurs et entrez en discussion passive et non assertive.

"Je dois y réfléchir."

Une autre technique consiste à prendre du temps puisque personne ne vous oblige à réagir immédiatement. Si quelqu'un vous demande des faveurs et que vous lui répondez immédiatement que vous pouvez l'aider, il sera beaucoup plus compliqué de faire marche arrière lorsque vous vous rendrez compte que vous n'avez pas le temps d'exécuter la faveur.

Lorsqu'on vous demande de l'aide, vous pouvez répondre que vous donnerez une réponse dès que possible. Ainsi, vous aurez non seulement le temps de réfléchir à la situation, mais votre interlocuteur aura l'occasion de potentiellement résoudre le problème par lui-même, éradiquant donc le besoin d'une tierce personne.

Technique du disque rayé

Il arrive parfois que, même si vous avez réussi à gagner du temps, la personne qui vous demande la faveur continue d'insister. Dans ce genre de situation, vous pouvez utiliser l'une des techniques suivantes :

Avant tout, faites-lui comprendre que vous avez écouté attentivement ce qu'il a dit et que vous avez compris ce dont il a besoin. Répétez ensuite les phrases qu'il a exprimées et maintenez une certaine fermeté afin de ne pas céder à la demande de votre interlocuteur, sinon vous perdrez le contrôle de la conversation et aurez plus de chances de céder en acceptant de compléter la faveur demandée. En répétant les phrases qu'il a dit, et en réitérant votre volonté de ne pas lui offrir cette faveur, vous soulignez que vous savez de quoi vous parlez, que vous y avez réfléchi et non pas agité sur un coup de tête, et que votre choix ne pourra pas être changé.

La technique du "sandwich"

Une autre technique efficace pour dire "non" consiste à placer la réponse négative entre deux réponses ou concepts positifs. De cette façon, vous pouvez "amortir" la réponse négative. En effet, il a été scientifiquement prouvé que le cerveau retiendra plus facilement un argument positif s'il est placé en début de phrase, rendant donc le reste beaucoup plus facile à accepter.

Voyons un exemple :

Affirmation positive : "Merci de m'avoir invité à votre fête, je vous re-dis dès que possible si je peux venir."

Négatif : "Je suis désolé, mais je ne peux pas passer cette fois."

Positif : "J'espère pouvoir venir la prochaine fois ! "

Faites attention à ce que vous ressentez lorsque l'on vous demande une faveur.

Si on vous demande d'effectuer une tâche simple qui ne prend pas beaucoup de temps et que vous voulez également être utile dans cette situation, vous saurez aussitôt que vous voulez venir en aide à l'autre personne. Vous sentirez immédiatement que la faveur qui vous est demandée ne suppose aucune difficulté et que vous serez heureux d'aider.

En revanche, si on vous demande de l'aide pour une tâche ennuyeuse qui prendra beaucoup de temps que vous préférez consacrer à d'autres activités personnelles, il est probable que vous ressentirez une sorte de malaise au moment même où on vous le demandera. Vous vous sentirez stressé, inconfortable, et vous vous demanderez où trouver le temps d'aider. N'hésitez pas à écouter votre "voix intérieure" dans de nombreuses circonstances, car elle vous indique souvent le choix à faire !

Dire "non" sans culpabilité

Beaucoup de gens ne peuvent pas dire non lorsqu'on leur demande de l'aide parce qu'ils ne veulent pas gâcher une amitié ou être désagréables. Cela peut vous être arrivé, mais vous avez le droit de refuser une demande, peut-être en les remerciant de penser à vous pour ce projet et en leur proposant de vous aider d'une autre manière ou à un autre moment.

N'ayez pas peur d'être égoïste et de penser à vous en priorité. Donnez la bonne valeur au temps que vous consacrez à vos engagements et à votre temps libre ou même à votre argent. Apprendre à dire non vous aide à éviter le stress et vous fait gagner beaucoup de temps, de bien-être et d'estime de soi.

Une chose importante est de dire non sans pour autant trouver une excuse ou une justification. Votre "non" doit être ferme, et vous pouvez également le justifier ("Je ne peux pas venir à votre soirée, je veux garder mon enfant"), mais pas l'excuser ("J'aimerais venir à votre soirée, dommage que je doive garder mon enfant"). Dans le second cas, il y aurait une option pour trouver une solution : vous pouvez engager un baby-sitter ou demander à

quelqu'un de garder votre enfant. Or, la raison pour laquelle vous ne pouvez pas aller à cette soirée est en réalité que vous souhaitez garder votre enfant ! Un "non" ferme marque votre estime de soi, principalement car vous savez ce que vous voulez et que vous n'allez donc pas changer d'avis. Votre opinion est faite.

L'estime de soi : sa définition et comment l'améliorer

Pour avoir une bonne assertivité, il est nécessaire de développer une saine estime de soi pendant l'enfance mais également dans l'âge adulte. Voyons plus en détail ce concept et quelques exercices utiles pour le renforcer afin d'augmenter la confiance en soi.

L'estime de soi est l'opinion que nous avons de nous-mêmes, d'une appréciation subjective de notre valeur. Par conséquent, nous concevons l'estime de soi comme le concept que nous avons de notre propre valeur, basée sur les sentiments, les pensées, les émotions et les expériences que nous avons sur nous-mêmes. Certes, l'estime de soi est personnelle, mais nous la basons souvent sur le regard des autres, ce que les autres disent de nous et la façon dont ils réagissent à notre comportement ou nos actions. Néanmoins il est nécessaire de faire un pas en arrière et apprendre à se juger de manière personnelle, car les autres n'auront jamais accès à notre "moi" intégral. Nous seuls savons ce que nous faisons, quelles sont nos actions, nos motivations, et notre rapport au monde.

Les quatre piliers de l'estime de soi sont la conception de soi, l'image de soi, le renforcement de soi et l'efficacité personnelle.

Le nombre infini d'impressions, d'évaluations et d'expériences que nous vivons avec nous-mêmes crée les sentiments positifs ou négatifs que nous ressentons à notre égard. Ainsi, le concept de soi n'est pas quelque chose dont on hérite mais que l'on apprend en interaction avec le contexte tout au long de sa vie et en fonction de la façon dont on évalue son comportement, ainsi que de l'assimilation de l'opinion des autres sur soi-même. L'importance de l'estime de soi réside dans le fait que c'est elle qui nous pousse à agir, à continuer et qui nous donne l'impulsion nécessaire pour poursuivre nos objectifs.

L'estime de soi ne dépend jamais de ce que vous avez, de ce que vous savez ou de ce que vous êtes : elle dépend exclusivement de l'acceptation personnelle. De plus, l'estime de soi évolue au fur et à mesure que nous faisons de nouvelles expériences. Depuis l'enfance, nous construisons le concept de qui nous sommes : si nous sommes quelqu'un de plaisant ou non, que nous soyons habituellement acceptés par les autres, etc. L'enfant, en grandissant, va créer des attentes quant à ses possibilités et à sa place dans le monde.

Dès les premières années de notre vie, nous commençons à façonner le concept de soi, d'émotion et de sentiment à propos de soi-même, et bien que cela ne soit pas entièrement immuable, c'est à ce stade précoce que nous créons les fondations durables de notre "moi". L'enfant compare son "moi réel" avec son "moi idéal" et se juge par la façon dont il atteint les modèles sociaux et les attentes de son entourage et de ceux qu'il a créés de lui-même.

Les événements les plus importants dans la vie de chacun d'entre nous sont ceux qui se produisent pendant l'enfance et la façon dont nous sommes traités par notre sphère sociale : les parents, les enseignants et les amis.

En fin de compte, l'estime de soi n'est pas innée mais se forme, se développe et se modifie au fil de l'expérience et de la vie. Celle-ci est donc fortement influencée par le contexte dans lequel nous vivons et les événements que nous rencontrons sur notre chemin.

Les composantes de l'estime de soi sont :

Cognitif : ce que nous pensons de nous-mêmes comprend les opinions, les idées et les croyances que nous avons sur notre personnalité, notre conduite et nous-mêmes.

Affectif : le jugement élaboré à partir des sentiments, des qualités personnelles, de la réponse émotionnelle à la perception de soi.

Comportemental : ce que nous faisons, nos décisions et nos intentions d'agir.

Comment améliorer l'estime de soi

Lorsqu'une personne a une faible estime de soi, elle n'aime pas, n'accepte pas et n'apprécie pas ses qualités au point de ne pas pouvoir les reconnaître.

Elle peut vouloir éviter de s'exposer, de ne plus aller à des événements sociaux, d'arrêter d'essayer de nouvelles choses et de relever de nouveaux défis par peur de ne pas réussir et de se sentir incapable en raison d'un manque constant de sécurité.

Nous énumérons ci-dessous 10 techniques et exercices à appliquer afin d'augmenter l'estime de soi. Il n'est jamais trop tard pour prendre soin et améliorer son estime de soi !

1. *Trouvez la source de votre faible estime de soi*

Comme le dirait un architecte : "On ne peut pas commencer à construire une maison par le toit", alors inutile de travailler sur votre estime de soi de manière superflue. Bien que cette tâche puisse paraître effrayante, il faut remonter à la source de nos problèmes. Trop souvent nous avons créé des habitudes, autant positives que négatives, suites à des réactions ou comportements qui pourraient être anodins, mais qui ont néanmoins marqué notre inconscient de manière indélébile. C'est un travail de recherche qui peut s'avérer parfois inconfortable, mais nécessaire pour pouvoir résoudre des problèmes en profondeur. Des conseils sur la manière de procéder ? Essayez de vous demander trois fois le "pourquoi" de vos craintes.

Par exemple, "Pourquoi ai-je peur des entretiens d'embauche ? "Parce que je ne me ferai jamais prendre." / "Pourquoi je pense qu'ils ne m'engageront pas ?" "Parce que je suis incompetent." / "Pourquoi est-ce que je pense que je n'ai pas assez d'aptitudes et de compétences ? "Parce que j'ai échoué quand j'étais enfant et qu'on m'a souvent dit que je n'arriverais jamais à rien dans le domaine professionnel". Avec ce processus en trois étapes, vous vous rapprochez de la source de votre faible estime de soi en creusant plus profondément qu'en vous penchant simplement sur la première réponse venue.

2. *Faites-le. Essayez, même si vous risquez d'échouer*

L'être humain a tendance à éviter les conflits et événements inconfortables et à ne pas affronter ce qu'il craint et qui lui fait peur. C'est l'un des moyens les plus faciles et les plus rapides d'éliminer l'anxiété causée par une situation. Cependant, nous savons que le principal ennemi d'une faible estime de soi est précisément de ne rien faire. Il a été démontré que l'estime

de soi ne dépend pas du résultat de vos actions, mais de votre action elle-même. Ainsi, l'estime de soi augmente lorsque vous faites face aux circonstances et diminue lorsque vous les évitez.

Un exercice afin de mettre le pied à l'étrier ? Dites "oui". On vous propose une situation qui vous intimide, car vous ne pensez pas avoir les compétences requises ? Dites oui ! En sortant de votre zone de confort, vous creusez dans vos ressources naturelles afin de mener un projet à bien. Vous devez organiser une levée de fonds pour une charité, mais ne l'avez jamais fait ? Grâce à votre qualité de chercheur, d'organisateur ou d'orateur, vous avez déjà un (ou plusieurs) atout nécessaires à créer une collecte de fonds. Les exemples sont nombreux, mais même si vous n'avez pas les talents requis pour faire quelque chose, vous en avez d'autres tout aussi nécessaires au projet. L'essentiel est ici de se lancer, d'essayer, et de ne pas avoir peur d'échouer.

Si vous échouez dans votre tâche, alors apprenez de vos erreurs. Quel est le point qui a fait tourner la situation vers un échec ? Qu'aurait-il fallu faire pour l'éviter ? Ce genre de raisonnement sur l'échec vous aide à apprendre de vos erreurs, mais votre cerveau sera également plus habitué à ne pas réussir. Ce sentiment d'inconfort est certes peu plaisant, mais plus vous le vivrez, plus vous vous y habituerez, et plus vous ne considérerez pas vos échecs comme tels, mais comme des expériences vers le chemin du succès ! Alors dites oui, lancez-vous, partez à l'aventure des choses qui vous intimident !

3. *Remplacez vos objectifs par vos valeurs*

Parfois, le fait de ne pas atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et que nous avons intensément désirés entraîne un sentiment de frustration et l'impression que nous ne valons rien. Cela arrive lorsque ce sont les objectifs et non pas nos valeurs qui donnent une orientation à notre vie.

Voyons un exemple : imaginez que vous vous préparez à un examen pour un concours public, que vous étudiez depuis des mois et que vous évitez de vous accorder des moments de loisir ; dans ce cas, vos valeurs sont l'effort, la persévérance, la suprématie personnelle, la capacité de sacrifice, la volonté et la responsabilité.

Si, au final, vous ne réussissez pas l'examen et n'obtenez pas la place convoitée, ces valeurs qui vous ont guidé le long de cette étape de votre vie restent avec vous. Soyez-en fier. Ne cherchez pas une validation de l'estime de soi par le résultat, mais plutôt par la démarche de vos actions, et ce qui vous motive au plus profond de vous !

4. *Identifiez vos points forts*

Nous sommes tous nés avec un éventail de qualités, de caractéristiques innées ou de propriétés qui sont nos points forts. Ceux-ci sont en fait ces compétences qui vous viennent facilement. Le problème se pose lorsqu'une personne ayant une faible estime d'elle-même pense qu'elle n'a aucune qualité et est donc incapable d'en identifier une facilement. Au contraire, nous sommes tous bourrés de talents, mais nous vivons avec ceux-ci au quotidien et avons donc trop tendance à les minimiser ou simplement ne pas les remarquer. Tournez-vous vers vous-mêmes et observez les choses que vous faites avec aisance et plaisir pour identifier vos points forts.

Voyons ensemble un exercice qui peut vous aider à trouver vos forces et points forts.

- Pensez à 5 réalisations dans votre vie. Des exemples ? Obtenir un diplôme, travailler dans le domaine qui vous intéresse, apprendre une autre langue ou jouer d'un instrument de musique, apprendre à cuisiner, se fiancer avec la personne dont vous êtes tombé amoureux... Si vous avez du mal à en trouver une, c'est parce que vous ne pouvez pas être généreux avec vous-même. Pour rendre la tâche plus facile, essayez de penser que vous devez aider votre meilleur ami à identifier les succès de sa vie : que diriez-vous pour l'aider à les reconnaître ?

- Réfléchissez ensuite aux caractéristiques personnelles positives nécessaires pour atteindre chacun de ces succès : curiosité, initiative, persévérance, etc. Vous pouvez également dresser une liste des réalisations dans une colonne, et des caractéristiques nécessaires dans l'autre colonne. Vous y trouverez certainement de nombreuses similitudes entre elles.

- Les voilà, ce sont vos points forts.

5. *Transformez vos pensées négatives en réponses rationnelles.*

Le dialogue interne que nous avons avec nous-mêmes est fondamental pour construire notre estime de soi. Ceux qui ont une bonne estime de soi ont un dialogue positif, aimable et respectueux avec eux-mêmes ; ceux qui ont une faible estime de soi ont tendance à critiquer, châtier, minimiser ou mépriser les succès obtenus. Les pensées négatives ont une énorme emprise sur nous, car notre cerveau a tendance à se rappeler des événements négatifs comme réponse à une menace. En effet, notre cerveau primitif est encore très présent dans nos réactions. Il était nécessaire, lorsque nous étions encore des grands singes, d'avoir peur des événements négatifs, car ceux-ci pouvaient nous tuer ! Notre cerveau a gardé cette peur bien ancrée. Mais nous avons évolué, et notre cerveau de quadrupède nous malmène encore régulièrement. Les pensées négatives peuvent, à moyen terme, nous diriger vers des sentiments néfastes, comme la mauvaise humeur, la mélancolie, et la dépression.

Cette voix interne est irrationnelle et interprète généralement toute situation de la pire façon possible, même lorsqu'il n'y a pas de preuve objective pour arriver à cette conclusion. Que devrions-nous faire alors ? Identifier ces pensées irrationnelles et négatives et les remettre en question objectivement, en les remplaçant par des pensées plus réalistes et objectives. Là réside le point-clé de ce processus : en étant le plus objectif possible et en prenant la distance nécessaire pour visualiser les choses dans leur tout, plutôt que de regarder des événements à la loupe, nous voyons les choses de manière objective. Vous avez vécu quelque chose d'embarrassant, traumatisant ou inconfortable ? Les personnes autour de vous le ressentent-elles également ? Il vous suffit d'affronter vos peurs et vos détresses, et les tester pour comprendre qu'ils ne sont pas fondés et qu'il ne s'agit pas de véritables menaces.

Il est également important d'identifier dans quel type de situations ces pensées irrationnelles apparaissent et ce qu'elles vous disent exactement. Sont-elles toujours les mêmes ? Comment vous aident-elles à interpréter les situations ? Quelles émotions vous causent-elles ? Mieux vous comprendrez les émotions qu'elles vous causent, moins elles auront d'emprise sur vous.

6. *Eloignez-vous de vos craintes*

Lorsque la peur apparaît, ne l'ignorez pas, essayez de ne pas vous laisser distraire ou de l'éviter. Au contraire, essayez plutôt de l'observer d'un point de vue extérieur en vous focalisant sur la naissance de la peur et les actions qui ont créé cette émergence.

Il est important que vous compreniez que nous ne sommes pas ce que nous pensons et que lorsque nous pensons quelque chose, ceci ne se produira pas nécessairement. Nous ne sommes que des observateurs de nos propres pensées. Notre esprit a tendance à nous bombarder de pensées négatives pour nous protéger des dangers de toutes sortes, mais votre travail est de faire l'effort de ne pas vous identifier à eux, alors seulement ils perdront leur force et leur pouvoir sur vous. Comment faire ? Il y a quelques solutions faciles à adopter afin de parer à ces pensées néfastes qui vous empêchent de progresser et d'évoluer.

Quand la peur s'empare de vous :

- Ne bloquez pas la pensée qui provoque cette peur, donnez-lui de l'espace et "sentez-la". Vivre une émotion intensément nous aide à la comprendre et comprendre ses racines.
- Familiarisez-vous avec votre peur, donnez-lui un nom et imaginez la forme qu'elle pourrait prendre. Vous pouvez même la dessiner. Ecrire sa peur sur papier et lui donner une "existence" la rend tangible, réelle, et donc votre cerveau aura tendance à mieux l'accepter et de la rechignera pas. En dessinant ou écrivant la personnalité de votre peur, vous l'acceptez et faites donc un pas en direction de sa confrontation, et de sa disparition.
- Utilisez la technique de la pleine conscience pour laisser les sentiments s'exprimer et les laisser aller. Vous pouvez imaginer une petite rivière repoussant des feuilles et visualiser votre peur sur une des feuilles tandis que la rivière l'entraîne jusqu'à ce qu'elle disparaisse à l'horizon. Au début, vous aurez peut-être besoin d'un peu de pratique, mais au bout du compte, vous réussirez facilement. La visualisation peut s'avérer quelque chose de très efficace pour certaines personnes, en particulier si celles-ci se considèrent comme "visuelles".

7. Pardonnez-vous, et pratiquez l'apitoiement sur vous-même.

Pour améliorer l'estime de soi, il est essentiel d'apprendre à pardonner ses erreurs. C'est-à-dire, comme l'on dit en psychologie, de pratiquer l'apitoiement sur soi-même.

Ce concept est étroitement lié à celui de l'image de soi et consiste à se traiter avec la même empathie que celle avec laquelle on traiterait un ami. En d'autres termes, se soutenir et être sympathique envers soi-même au lieu de se critiquer ou de se juger négativement constamment. Il s'agit aussi d'apprendre à se calmer et à se reconforter quand on fait une erreur au lieu de se blâmer.

Il existe plusieurs exercices et activités pour développer l'auto-compassion, dont le plus simple est de se parler comme vous le feriez avec un ami qui traverse une période difficile. De cette façon, vous commencerez à voir vos problèmes comme quelque chose que vous vivez et expérimentez et non comme quelque chose qui vous définit et fait partie de votre essence.

En effet, s'imaginer parler de soi comme à un ami aide énormément à pouvoir prendre du recul, à savoir poser des mots plus compatissants et à apprendre à prendre soin de soi. Trop souvent, nous traitons nos amis bien différemment que nous nous traitons nous-mêmes, alors que nous ne réalisons pas que nous devons être notre meilleur ami. Après tout, nous sommes la seule personne qui sera avec nous toute notre vie !

Vous diriez à un ami qu'il est un "bon à rien" et qu'il n'est pas capable de faire quoi que ce soit ? Certainement pas, n'est-ce pas ? Eh bien, à partir de maintenant, chaque fois que vous vous trouverez à vous châtier, commencez simplement par remplacer votre voix critique par des phrases de compassion comme si vous parliez à quelqu'un de proche. Votre estime de soi en bénéficiera.

8. Augmentez votre confiance en vous grâce à des postures de pouvoir.

Savez-vous à quel point le langage corporel affecte votre humeur ? Étonnamment, la façon dont notre corps est positionné ou la posture que nous adoptons influence largement notre mentalité. Ainsi, lorsque vous vous sentez déprimé, vous l'exprimez probablement aussi avec votre corps, en vous refermant littéralement sur vous-même en adoptant une position recroquevillée et en vous sentant encore plus triste.

Pour améliorer la situation, essayez d'adopter une posture droite et expansive lorsque vous vous sentez triste ou déprimé. Levez la tête, poussez les épaules vers l'arrière, mettez les mains sur les hanches... vous adopterez une posture de force et il a été démontré que le fait de la tenir pendant quelques minutes augmente la confiance en soi, pour se sentir mieux et avoir davantage confiance en ses capacités. Cette posture dite de "super-héros" vous aidera à générer l'énergie nécessaire pour faire remonter votre moral. Vous pouvez également agrémenter cette posture d'exercices de visualisation, comme imaginer un moment où vous vous êtes sentis forts, heureux, confiant.

Ces positions du corps sont capables d'augmenter les niveaux de testostérone et de diminuer le cortisol (l'hormone du stress et de l'anxiété), ce qui contribue au bien-être général. Bref, il ne vous suffit que de quelques minutes pour changer complètement votre état d'esprit !

9. *Faites de l'exercice*

Plusieurs études ont montré que la pratique de sports d'intensité moyenne augmente l'estime de soi à court terme. Non seulement vous vous sentirez mieux dans votre corps à moyen terme, mais les endorphines générées par l'exercice vous aideront à augmenter votre confiance en vous et vous aidera à vous voir sous un nouveau jour. Une demi-heure par jour d'exercice d'aérobique suffit pour réduire la concentration de cortisol dans le sang et augmenter le bien-être grâce à la libération d'endorphines. Peu sportif ? Une balade d'une vingtaine de minutes fait déjà des merveilles sur le moral. Alors, qu'attendez-vous ? Commencez à bouger !

Si vous vous sentez démotivé et peu enclin à faire du sport, sortez prendre l'air ! Une simple marche autour de chez vous peut faire des miracles et permettra à votre cerveau de s'oxygéner tout en vous changeant les idées. N'hésitez pas à agrémenter vos matins par une course à pied afin de réveiller votre corps et vos endorphines afin de commencer la journée de manière positive.

10. *Le monde ne tourne pas autour de vous, pensez aussi aux autres.*

Pour vous sentir mieux lorsque vous êtes un peu déprimé, arrêtez de penser uniquement et exclusivement à vous et à votre malaise et vos problèmes. Essayez de déplacer votre attention vers l'extérieur. Penser uniquement à vos problèmes ne vous aide pas, cela ne peut qu'aggraver la situation. A l'inverse, penser à autrui et au monde qui vous entoure aide à prendre du recul sur votre situation et à voir les choses de manière plus objective et posée. En vous offrant l'opportunité de vous éloigner de vos problèmes en vous concentrant sur les autres et votre entourage, vous pourrez également vous concentrer sur vos amitiés. Peut-être que quelqu'un de votre entourage aimerait entendre votre voix et discuter un moment avec vous ? Appelez-les, invitez-les pour une promenade et liez l'utile à l'agréable. En sortant de cette bulle dans laquelle vous vous apitoyez sur votre sort, vous pourrez voir les choses pour ce qu'elles sont plutôt que la vision que vous avez de celles-ci.

Lorsque vous vous sentez pris au piège par des pensées négatives, par du stress ou que vous ne semblez pas pouvoir voir les choses positives, il est extrêmement important que vous sortiez de cette bulle. Faites ce qui vous rend heureux, et concentrez-vous sur les autres afin de vous extraire de ces pensées négatives, de ce tourbillon de sentiments que votre cerveau a créé de toute pièce. Au fond, nous ne sommes que des pièces dans le grand jeu de la vie, et il est extrêmement important de prendre du recul, de voir le monde en grand, et de sortir de cette bulle de pensées égocentriques au plus vite ! Alors, souriez au monde et appréciez les petites choses du quotidien.

COMMENT GÉRER LES CONFLITS ET AMÉLIORER LES CAPACITÉS D'ÉCOUTE

Gestion et résolution des conflits

Que vous soyez capable de communiquer avec assurance ou non, vous risquez d'être confronté à un conflit. Vous êtes-vous déjà demandé comment vous traitez et résolvez vos conflits et problèmes? Cela peut se produire au travail ou dans les relations personnelles, parfois vos intérêts et ceux des autres peuvent être différents et cela peut conduire à un conflit. Chaque personne a son propre style de gestion et de résolution ; observons ici avec lequel vous vous identifiez.

Certaines personnes ont tendance à adopter un style compétitif en percevant une série de "je gagne et vous perdez" ou de "je perds et vous gagnez" ; en d'autres termes, elles supposent que si l'un obtient quelque chose, l'autre doit obligatoirement perdre. Il s'agit d'un scénario concurrentiel, mais il faut tenir compte du fait qu'il peut y avoir d'autres alternatives bien plus saines pour les deux parties.

Par exemple, vous pouvez convenir que, alternativement, les deux personnes peuvent obtenir et perdre quelque chose. De cette manière, le conflit est abordé avec une stratégie de résolution intégrée, où non seulement le résultat - mais aussi d'autres éléments tels que la relation entre les personnes impliquées à moyen et long terme, les conséquences pour un groupe élargi, les collaborations futures possibles, etc. - sont pris en compte.

Le conflit est inévitable

Le conflit, dans une petite ou une grande mesure et avec toutes les implications de l'affaire, fait partie intégrante de l'être humain et son environnement précisément parce que nous sommes des entités sociales et que, pour notre bien-être, nous devons avoir des relations avec les autres.

Le conflit n'apparaît pas seulement entre des personnes qui ont des points de vue différents sur un sujet, mais aussi en nous-mêmes, par exemple lorsque nous sommes en conflit avec des émotions contradictoires, des désirs divergents ou des sentiments et pensées apparemment contradictoires. En fin de compte, le conflit fait partie de notre nature paradoxale et ce n'est pas quelque chose de négatif, il peut nous servir à mieux nous connaître, à résoudre des situations compliquées et à apprendre des stratégies alternatives pour établir des relations avec les autres.

Le mot "conflit" a toujours des connotations négatives mais dans la vie, si nous pouvons l'affronter de manière responsable, il peut devenir un excellent allié pour favoriser notre santé émotionnelle. En effet, le dictionnaire Larousse définit le conflit comme "Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts", mais également comme une "expression d'exigences internes inconciliables, telles que désirs et représentations opposés, et plus spécifiquement de forces pulsionnelles antagonistes". Il y a donc une claire marque de forces diamétralement opposées dans le terme "conflit", et prendre conscience de celles-ci peut s'avérer extrêmement utiles afin de voir les atouts et inconvénients de chaque parti.

Parmi les avantages d'une résolution adéquate d'un conflit, on trouve :

- Élargissement des ressources personnelles et sociales pour un équilibre émotionnel adéquat,
- Découverte et acceptation d'idées polarisées,
- Construire de meilleures relations basées sur une communication honnête et efficace,
- Stimulation de l'intérêt, de la curiosité et de la créativité,
- Conscience des schémas relationnels automatiques et inconscients qui peuvent être modifiés,
- Probabilité accrue de trouver des solutions positives à d'éventuels nouveaux conflits à l'avenir.

Cinq styles de gestion des conflits

Il existe différentes façons de gérer les conflits et aucune n'est meilleure qu'une autre, en fonction de différents facteurs, du contexte et des besoins des personnes concernées.

Un des modèles les plus célèbres pour identifier le style et les tendances dans la gestion des conflits a été proposé dans les années 1970 par Kilmann et Thomas, aux États-Unis, suppose l'existence de 5 profils de base de la résolution des conflits.

Selon eux, chaque personne tend vers l'un de ces cinq styles de manière plus ou moins consciente. Plus tard, il a été souligné que certaines personnes n'ont pas un style "pur" mais se comportent en considérant un éventail de possibilités en fonction de leurs caractéristiques personnelles et de leur personnalité, de l'importance qu'elles accordent au conflit et du style de gestion dont fait preuve l'autre personne.

Par conséquent, en fonction également de la façon dont l'autre personne agit, nous nous positionnons et à son tour l'interlocuteur fera de même en se positionnant selon notre style de gestion. Il s'agit donc d'un processus constant.

Voyons donc ci-dessous les 5 styles théorisés par Kilmann et Thomas. Ils basent leurs observations sur deux dimensions :

La première concerne le degré auquel la personne tente de satisfaire ses intérêts et ses besoins (l'affirmation de soi par rapport aux autres).

Le second a trait à la mesure dans laquelle la personne essaie de satisfaire les intérêts des autres (coopération).

Analysons en détail les 5 styles de gestion des conflits :

1. Ceux qui ont un **haut degré de détermination et un faible niveau de coopération** ont un style caractérisé par la concurrence. C'est une personne qui essaie de satisfaire ses intérêts au détriment de l'autre. Il s'agit d'un style axé sur le pouvoir dans lequel la personne est prête à utiliser toutes les ressources qu'elle juge appropriées pour atteindre l'objectif. En fin de compte, ce style de personnalité est quelqu'un qui est constamment en concurrence et qui ne coopère pas.

2. Une personne **peu déterminée et très coopérative** est généralement capable de céder à la pression des autres. Pour plaire, ils oublient et

négligent leurs propres intérêts pour satisfaire ceux de l'autre. Ceux qui ont ce style peuvent faire preuve d'une apparente générosité désintéressée ou charitable, obéir aux ordres même lorsqu'ils préféreraient ne pas le faire, etc.

3. Ceux qui ont un **faible degré de détermination et même de coopération** ont un style évitable. La personne a tendance à repousser le conflit ou à adopter une attitude passive et non affirmative, ne satisfait pas ses intérêts ou ceux de l'autre. En d'autres termes, ils ne gèrent pas vraiment les conflits. Une manifestation de caractère peut être un comportement diplomatique et non conflictuel typique ou une tendance à se retirer de la situation qu'il perçoit comme potentiellement menaçante.

4. Ceux qui ont un **degré élevé de détermination et de coopération** ont un style de collaboration. Ils ont tendance à vouloir collaborer avec l'autre personne pour trouver une solution qui satisfasse pleinement les intérêts des deux parties. Ces personnes tendent à approfondir leur connaissance du problème pour identifier les intérêts sous-jacents des deux parties et trouver une alternative qui satisfasse tout le monde.

5. Le cinquième style de résolution des conflits exige un certain **équilibre entre détermination et collaboration**. L'objectif est ici de trouver une solution qui soit acceptable et appropriée pour les deux et qui satisfasse au moins partiellement les deux. Il s'agit d'une position intermédiaire entre la concurrence et la complaisance. Lors de la transition, les gens abordent le problème plus directement que lorsqu'ils l'évitent mais ne l'explorent pas aussi profondément que lorsqu'ils essaient de coopérer. La transition peut avoir pour conséquence de diviser les différences, d'échanger des concessions ou de rechercher une position intermédiaire rapide qui satisfasse tout le monde.

Avec lequel de ces styles de gestion des conflits vous identifiez-vous ? En reconnaissez-vous un qui vous ressemble plus que d'autres, ou pensez-vous avoir un style éclectique ?

Voyons maintenant quelques conseils de gestion des conflits au-delà de votre propre style.

13 conseils pour gérer les conflits interpersonnels

Beaucoup de gens évitent les conflits. Ils en ont une idée négative car ils les ont probablement mal gérés dans le passé, avec une certaine agressivité et un certain dommage émotionnel, et leur cerveau les voit donc comme quelque chose de néfaste et potentiellement dangereux. Cependant, on peut apprendre à les traiter avec gentillesse et politesse afin de ne pas se blesser et d'accepter le risque de générer un conflit .

Lorsque vous évitez un conflit, vous n'obtenez qu'une certaine répression des émotions qui peut conduire à des troubles psychosomatiques tels que le psoriasis, la perte de cheveux, les maux d'estomac, les problèmes de sommeil, les difficultés respiratoires, etc. Tous ces maux sont précisément la manifestation de l'anxiété. Il est donc préférable de perdre la relation avec une autre personne plutôt que la santé. Voyons ci-dessous 13 conseils pour mieux gérer les conflits.

1. Prenez conscience que les conflits font partie de votre vie. C'est quelque chose de naturel dans notre quotidien, il est impossible de toujours être d'accord avec tout le monde.
2. Écoutez l'autre. Ne vous fermez pas et ne vous accrochez pas à votre idée ; écouter signifie s'intéresser réellement à ce qu'on vous dit, aux arguments présentés et aux besoins sous-jacents, afin de comprendre ce que l'autre personne ressent et pourquoi elle doit résoudre un problème avec vous. Vous comprendrez également son point de vue plus facilement si vous écoutez ses arguments.
3. Soyez empathique. Mettez-vous à la place de l'autre, essayez de comprendre ses émotions et ses besoins. Les comprendre, ce n'est pas les partager, mais vous vous assurez d'avoir les éléments nécessaires pour former vos contre-arguments. Comprendre la personne dans son ensemble aide à mieux cerner ses motivations et raisons pour cet argument.
4. Assurez-vous que vous avez clairement défini l'objectif commun pour lequel vous souhaitez résoudre le conflit. Parfois, vous perdez de vue la raison pour laquelle vous et l'autre voulez-vous entendre, en fait il doit y avoir un bien commun qui vous profite à tous les deux si vous parvenez à un accord. Il est important que cet objectif commun soit placé au-dessus de

toute proposition individuelle et que l'on s'en souvienne pendant la négociation.

5. N'hésitez pas à céder à ce qui n'est pas vraiment important pour vous. Sans concessions, il n'y a pas de négociation. Apprenez que céder ne signifie pas perdre, mais faire un pas vers une solution commune. Il est bien plus facile de trouver un terrain d'entente si chacun fait un pas dans la direction de l'autre.

6. Ne considérez pas le conflit comme quelque chose de personnel. La personne à laquelle vous faites face n'a peut-être rien contre vous, elle n'est tout simplement pas d'accord avec votre proposition.

7. Acceptez le droit des autres de ne pas partager vos idées et propositions. Aussi merveilleux ou parfaits qu'ils puissent vous paraître, pensez que c'est votre jugement subjectif et que les priorités et les besoins des autres peuvent être différents. Il est également bénéfique d'écouter les arguments des autres. Pourquoi ? Simplement pour entraîner votre cerveau à voir les choses de manières différentes. Peut-être votre interlocuteur a des points et des arguments bénéfique dont vous n'avez jamais pensé auparavant, et peut-être pouvez-vous revoir votre jugement afin d'aider à créer un dialogue plus facile ?

8. Laissez de côté l'agressivité verbale et gestuelle. Soyez gentil, gardez un contact visuel, souriez, n'élevez pas la voix, ne menacez pas et n'imposez pas votre idée. Avec un style autoritaire, vous éloignez les gens de vous et si vous avez une attitude agressive, ils réfléchiront probablement deux fois avant de vous parler à l'avenir par peur de se sentir humiliés. Le comportement agressif est extrêmement contre-productif et ferme le dialogue bien plus qu'il ne l'ouvre. De plus, vous risquez de perdre d'autres occasions de discussions futures si votre interlocuteur ne souhaite pas rentrer en contact avec vous de peur de vous rendre agressif.

9. Oubliez l'image négative ou les à-priori que vous avez eue de l'autre personne jusqu'à présent. Souvent, les attentes ou les idées passées concernant l'autre personne limitent la résolution du conflit. Des concepts tels que "On ne peut jamais entamer une discussion avec vous" ou "Vous n'écoutez jamais" nous prédisposent à parler à cette personne d'une certaine manière. Il faut plutôt partir de zéro et la considérer comme quelqu'un qui

est prêt à proposer des solutions au problème et lui faire savoir : "Il est certain qu'en parlant de manière détendue, nous parviendrons à une solution".

10. Développez la créativité. Il n'y a pas que votre position et la position de l'autre, il peut y avoir d'autres positions intermédiaires, mais parfois nous sommes obsédés par la défense de notre point de vue et nous ne voyons pas les alternatives possibles. N'hésitez pas à chercher d'autres alternatives avec l'autre en mettant de côté les arguments de chacun pour sortir de notre vision fermée et découvrir de nouveaux chemins.

11. Soyez reconnaissant de l'attitude conciliante des autres. Cela contribuera à ce qu'ils se sentent soutenus dans le comportement qui favorise le groupe et le maintiendra. Vous pouvez faire un commentaire du genre : "C'est agréable de discuter avec vous, c'est simple parce que vous pouvez écouter et comprendre ma position. Je sais que parfois nous ne sommes pas d'accord, mais vous pouvez toujours me mettre à l'aise dans une situation complexe.

12. Si l'autre personne perd le contrôle et vous offense, interrompez la réunion si vous sentez que vous ne pourrez pas facilement la raisonner. Si vous insistez auprès d'une personne qui a perdu la tête, vous risquez d'aggraver la situation et de provoquer encore plus de colère, sans parvenir à aucune solution. Vous devez mettre des limites aux personnes qui vous font du mal : "Si vous me parlez sur ce ton, je ne peux pas continuer à vous parler, vous criez et vous m'offensez. Nous pouvons continuer à un autre moment". En effet, il est prouvé que le sentiment de colère se calme après seulement quinze minutes. En faisant une pause dans votre réunion, vous avez réussi à apaiser la tension et avez donc épargné une réunion qui aurait pu tourner au désastre. Votre calme et cette méthode assertive a créé un exemple de force et de maîtrise de soi auprès des personnes présentes.

13. Si vous remarquez que la fatigue commence à se faire sentir pour tout le monde, reportez la réunion. Lorsque nous sommes fatigués, nous avons tendance à être plus en colère et à avoir moins de contrôle de soi. La hâte de finir peut vous jouer des tours et faire s'écrouler les choses. Il est préférable de reporter la réunion et si vous ne pouvez pas, essayez de faire une pause pour reprendre des forces et vous déconnecter pour une courte période.

Comment améliorer notre capacité d'écoute

Sans aucun doute, une compétence qui mérite d'être bien formée en cas de conflit est de savoir écouter l'autre.

L'importance de savoir écouter est indéniable et beaucoup de gens pensent souvent qu'ils sont de bons auditeurs, mais c'est peut-être une croyance et il y a toujours place à l'amélioration. Voyons maintenant quelques points clés pour améliorer l'écoute active.

Qu'est-ce que l'écoute active ? Ce terme a été inventé par le psychologue américain Carl Rogers lorsqu'il a développé certains aspects de sa théorie interpersonnelle dans les années 1940. Depuis lors, le terme a été élargi dans sa signification. Aujourd'hui, l'"écoute active" est considérée comme un acte qui est accompli volontairement par une personne et qui requiert donc une attention et une intention. Elle s'apprend et peut donc être formée et acquise. L'écoute est définie comme "active" car elle requiert notre participation même si nous restons silencieux, car elle implique des efforts et de la concentration de notre part.

Que signifie écouter ?

Les scientifiques Roger et Farson ont décrit l'écoute comme la qualité de provoquer des changements dans la vie d'autrui ainsi que de générer la confiance, la proximité, la sécurité et l'empathie avec les autres.

Écouter signifie se concentrer sur la personne en face de vous et sur ce qu'il ou elle a décidé de partager avec vous, qu'il s'agisse de problèmes, d'expériences ou d'histoires de vie. L'écoute demande un certain effort et pour cela il faut être conscient que l'on veut ou que l'on peut écouter quelqu'un. Lorsque nous écoutons activement les autres, nous devons faire taire les pensées qui nous viennent à l'esprit et donner une disponibilité totale à l'autre, sans laisser de place à la précipitation ou au stress. L'écoute active exige la compréhension mais ne nécessite pas que nous apportions une solution ou une réponse à l'autre. Celui qui se sent entendu a tendance à s'ouvrir de plus en plus et à partager honnêtement avec l'autre ce qu'il a en lui. Grâce à cela, vous avez prouvé votre capacité à vous ouvrir à l'autre, et

avez encouragé un discours sans jugement ou préjugés. Afin de vous aider à l'écoute active, vous pouvez simplement vous concentrer sur votre respiration brièvement si vous sentez votre esprit vagabonder, avant de retourner à une attention totale envers l'autre.

Quels sont les ennemis de l'écoute active ?

Certains obstacles peuvent rendre l'écoute active compliquée, par exemple :

Croyances : elles affectent ce que nous percevons. Écouter quelqu'un qui ne partage pas nos idées peut nous faire ressentir une tension ou un rejet. C'est pourquoi, si nous nous engageons à les écouter activement, nous devrions concentrer notre attention sur l'autre et non sur nous-mêmes.

Attentes : ce que nous attendons de l'autre ou d'une situation donnée nous conduit à un endroit ou à un autre de l'écoute. Combien de fois avez-vous été distrait en écoutant quelqu'un parce que vous aviez l'impression de savoir déjà de quoi il parlait ? Les attentes empêchent l'écoute active et nous détournent de ce qui nous tient vraiment à cœur : la compréhension mutuelle.

Compétences : il y a ceux qui sont plus enclins à écouter, d'autres à communiquer, d'autres encore sont bons dans les deux domaines, et il y a même ceux qui ont du mal à maîtriser toutes ces compétences. L'écoute active nécessite un apprentissage et une formation pour être améliorée.

Attitude : Quelle est votre attitude lorsque vous êtes confronté à une conversation qui ne vous intéresse pas ? Ou lorsque vous devez interagir avec une personne que vous ne trouvez pas agréable ? Ou encore, avez-vous eu une conversation ou vécu un événement récemment qui vous empêche de vous consacrer complètement à l'attention que vous pouvez porter à cette discussion en ce moment-même ? L'écoute active est un exercice de volonté qui demande de la patience et de l'exercice.

Comment apprendre à écouter ? Selon Rogers et Farson, il y a trois facteurs pour une écoute active :

Cherchez le vrai sens de ce que vous écoutez. Allez au-delà des mots et trouvez les émotions de ceux qui vous parlent.

Répondez aux sentiments et non au texte. Souvent, le véritable message est l'émotion et non les mots qui le composent. Dans ce cas, oubliez le texte et

répondez à l'émotion.

Faites plus que simplement écouter. Une grande partie de la communication est non verbale, faites attention à cela aussi.

Voyons ci-dessous quelques techniques pour améliorer cette compétence :

1. Premièrement, évitez de juger. C'est peut-être la partie la plus difficile de toutes, mais il est important de ne pas tirer de conclusions hâtives. N'oubliez pas que lorsque quelqu'un parle, il utilise le langage pour exprimer les pensées et les émotions qu'il ressent. S'il dit quelque chose qui vous a choqué, vous pouvez reconnaître qu'il vous a surpris mais ne le qualifiez pas de stupide. Dès que vous commencez à agir avec jugement, vous perdez votre utilité en tant qu'auditeur.

2. Résistez à la tentation de donner des conseils. La plupart des personnes lorsqu'elles parlent ne le font pas pour obtenir des conseils. Elles ont tendance à se fonder sur un contexte qui ne leur est pas propre. En effet, souvent les personnes cherchent plus à "vider leur sac" lorsqu'elles parlent, plutôt que de tenter activement de l'aide. De plus, lorsque quelqu'un donne des conseils, c'est parce qu'il veut parler de lui-même plutôt que d'écouter. La plupart des gens préfèrent trouver eux-mêmes des solutions à leurs problèmes et s'ils ont besoin de conseils, ils les demandent alors explicitement.

Ce que nous apprécions le plus lorsque nous parlons à quelqu'un, c'est qu'il nous écoute et nous aide à explorer les options dont nous disposons. Toutefois, si vous pensez avoir une idée brillante, vous pouvez demander à votre interlocuteur la permission de vous dire : "Voulez-vous avoir un avis sur cette idée ?"

3. Interrompre si nécessaire. Un autre exercice assez difficile à maîtriser, car il contient de nombreux pièges. En l'interrompant, vous envoyez l'un des messages suivants :

- a. Ce que j'ai à dire est plus important que ce que vous exprimez.
- b. Ce n'est pas une conversation mais une discussion et je veux la gagner.

c. Je ne veux pas entendre les détails de votre opinion.

Lorsque vous pratiquez l'écoute active, laissez la conversation se guider en terrain connu. Évitez de poser des questions ou de faire des suggestions qui pourraient interrompre ou diriger la conversation sur d'autres sujets. Eventuellement, votre interlocuteur parlera d'un sujet que vous connaissez ou maîtrisez, et vous pourrez alors sortir vos meilleurs atouts pour lui venir en aide.

4. Reportez-vous le plus possible aux détails dont vous vous souvenez. Nous ne nous souvenons généralement pas des détails des conversations passées. Cependant, si vous vous souvenez de certains d'entre eux et que vous êtes capable de les citer au cours d'une conversation, même s'ils vous semblent insignifiants, vous aurez un effet intéressant. Votre interlocuteur sentira que vous avez fait attention à ses paroles la dernière fois que vous avez parlé et que vous lui avez donné de l'importance, il sera donc plus enclin à s'ouvrir à vous.

5. Prenez les rênes de la conversation lorsque cela est nécessaire. Il arrive souvent que les conversations prennent une certaine tournure et s'éloignent du thème central. Si quelqu'un vous parle, par exemple, de son expérience de volontariat en Afrique et vous dit qu'il y a rencontré un ami commun, il est normal que vous lui demandiez comment va cette personne. Sans vouloir parler de l'importante expérience de bénévolat de votre interlocuteur dans la vie de votre ami, vous laissez de côté ce que votre interlocuteur voulait vous dire.

Lorsqu'une question part dans une direction qui n'a rien à voir avec ce que votre interlocuteur voulait vous dire en premier lieu, il est de votre responsabilité, en tant qu'auditeur actif, de ramener le discours à son origine : "Quelle coïncidence que vous ayez rencontré Marco juste là, le monde est petit ! Mais revenons à nos moutons : comment s'est passé votre volontariat ?"

6. Répétez ce que vous avez entendu, même en paraphrasant. Ceci est une façon très simple de souligner que vous écoutez l'autre personne et de la motiver à continuer à parler est de répéter ce qu'elle a dit de temps en

temps. Vous pouvez également vous pousser à tirer des conclusions sur le plan émotionnel afin qu'elle confirme quelque chose que vous aimeriez voir éclairci : "Vous étiez donc en retard à votre rendez-vous, étiez-vous nerveux ? "

Ne vous inquiétez pas trop si vous répétez les concepts en utilisant vos propres mots ou ceux de votre interlocuteur. Il a été démontré que répéter 3 ou 4 mots de la dernière phrase prononcée par l'autre suffit à montrer que vous écoutez.

7. Montrez vos sentiments pour que l'autre personne s'ouvre. Dans une conversation, vous pouvez partager des données, des informations, des opinions mais aussi des émotions et des sentiments. Ce sont des concepts importants car ils renforcent la relation avec l'interlocuteur et vous donnent accès à plus d'empathie et d'implication de sa part. Ne vous contentez pas de répéter littéralement ce que vous avez entendu, essayez au contraire de l'interpréter en termes émotionnels, en pensant à ce que l'autre personne peut ressentir, ajoutez simplement une émotion à ce qu'elle vient de vous dire : "Vous vous êtes donc senti triste / en colère / offensé lorsque cela s'est produit ?"

Il s'agit de mettre une étiquette émotionnelle sur l'autre afin de comprendre la motivation derrière cette conversation. Si vous faites une erreur sur le plan émotionnel, ce n'est pas un drame, ce sera au contraire une bonne occasion pour votre interlocuteur de s'ouvrir émotionnellement et de clarifier ce qu'il a ressenti.

8. Demandez plus d'informations en demandant plus d'information lorsque l'occasion se présente. Poser des questions de temps en temps est une autre façon de montrer que vous êtes attentif et intéressé par ce que votre interlocuteur vous dit. Toutefois, il est important de savoir clairement quel type de questions sont utiles et ce qu'il vaut mieux éviter :

a. Les questions ouvertes : elles sont parfaites pour faire parler la personne et contribuent à réduire la tension. Ils vous donnent également des informations sur le point de vue de votre interlocuteur. Faites attention aux questions introduites par "Pourquoi" : remettre en question une décision ou une opinion des personnes peut les mettre en position défensive quant à la tournure de la discussion.

b. Questions fermées : elles sont utilisées pour confirmer des aspects spécifiques que vous souhaitez clarifier. Vous pouvez également poser des questions rhétoriques qui exigent vraiment une réponse comme "Qui ne voudrait pas jouir d'une bonne santé, même à un âge avancé", afin que votre interlocuteur se sente plus impliqué. En effet, notre cerveau est programmé pour réfléchir à toutes les questions qui nous sont posées, et cela offre un potentiel sympathie de votre part, qui mettra en confiance votre interlocuteur.

9. Posez des questions sur les conséquences de ce que votre interlocuteur vient de vous dire. Il s'agit d'une technique puissante pour aider les gens à trouver eux-mêmes la solution à leurs problèmes. Posez des questions qui, même si elles semblent redondantes, vous aideront, vous et l'autre personne, à approfondir vos sentiments. Demandez-lui simplement ce qu'il pense qu'il arriverait si ce qu'il vient de dire se produisait. Ceci vous permet également de vous projeter dans l'avenir, et chercher à désamorcer des potentiels scénarios négatifs et imaginer d'autres plus positifs et constructifs.

Vous pouvez également aller plus loin et lui demander ce qui s'est passé la dernière fois qu'il a vécu une situation similaire. De cette façon, vous l'aidez à retrouver le chemin qui l'a conduit à prendre cette décision.

10. Aidez-le à clarifier ses pensées et ses sentiments. Lorsque votre interlocuteur fait une pause, vous pouvez en profiter pour l'aider à clarifier ses pensées en lui posant des questions ouvertes sur ses émotions : "Qu'est-ce qui vous dérange exactement dans votre situation actuelle au travail ?". Ainsi, vous pourrez poser un nom sur un sentiment et le cernerez mieux, et donc l'éliminerez plus facilement ou l'améliorerez aisément !

Vous pouvez également réfléchir à ce que vous pensez qu'il viens de vous dire afin de clarifier ou de nier ce que vous avez interprété : "Préférez-vous ce travail où vous ne pourrez jamais voyager ?" Cela le motivera à développer plus d'un point de vue et l'aidera à mieux explorer ses croyances et ses opinions.

N'oubliez pas que le véritable sens des conversations personnelles ne réside pas dans le texte de ce qui est dit mais dans l'émotion. Il est donc important de répondre aux émotions de l'interlocuteur ("Cela te dérange que Mattia ne

t'ait pas appelé pour son anniversaire, t'es-tu senti mis à l'écart ?") et non au contexte textuel ("Alors, depuis combien de temps ne t'a-t-il pas parlé ?")

11. Utilisez le renforcement positif et un langage corporel ouvert. Pour montrer que vous écoutez, vous pouvez utiliser des mots de renforcement comme "Bien sûr, oui, je comprends...". le langage corporel est également important. Démontrez votre attention en tournant votre torse et vos pieds vers votre interlocuteur, gardez une position ouverte et évitez surtout de croiser les bras et les jambes, et encouragez votre interlocuteur à continuer à parler, par exemple en levant les sourcils. Il a été démontré que le fait de refléter la posture et les expressions faciales de l'autre personne aide à créer plus d'empathie dans des situations très émotionnelles, si cela est fait discrètement. Vous pouvez également renforcer vos réponses avec un peu de gestuelle. En effet, quelques simples mouvements de main pour illustrer une action se révèlent souvent très puissante dans l'implication dans la conversation. Les personnes se sentent plus engagées et s'expriment mieux si elles accompagnent leurs idées de gestuelles. Sortez vos mains de vos poches et n'hésitez pas à – discrètement – vous transformer en chef d'orchestre de la conversation !

12. Respectez les silences. Un des points-clés de l'écoute active est de se sentir à l'aise dans les silences. Bien que souvent appréhendés, ils laissent de la place dans la conversation pour réfléchir et trouver les bons mots, donnent du temps à l'autre pour le faire ; n'essayez pas de combler les silences en forçant la situation. Le silence contribue également à apaiser la tension et il est important pour une personne de cesser d'agir sous l'emprise de ses émotions et de commencer à se comporter de manière plus rationnelle.

13. Évitez les erreurs typiques. Il est important de savoir quelles erreurs pourraient constituer un obstacle à la conversation et une déconnexion émotionnelle de l'autre personne :

a. Minimiser ce qui est dit avec des phrases comme "Ne vous en faites pas" ou "Vous y accordez trop d'importance". Laissez votre interlocuteur parler et lorsqu'il est dans un état émotionnel moins intense, vous pouvez argumenter parce que vous pensez que le problème dont il parle n'est pas si fondamental. Mais en minimisant ce qui est dit, vous dénigrez le sentiment

que la personne a face à une situation. Si la personne souhaite vous parler de quelque chose, c'est qu'elle considère, émotionnellement, que c'est une chose importante. Même si vous ne trouvez pas ce problème "grave", ce n'est pas le cas de la personne qui vous parle. Si vous minimisez ce qu'elle dit, alors la personne se sentira également rabaissée.

b. Forcer l'autre personne à parler de quelque chose dont elle préfère ne pas parler. Vous pouvez désamorcer une situation qui peut devenir compliquée si vous sentez que la personne n'est pas à l'aise, simplement par "si vous ne voulez pas en parler, ne le faites pas." ou "si c'est un sujet difficile à aborder, alors n'en parlons pas."

c. Avoir une attitude compatissante avec des phrases comme "Pauvre de toi, je suppose que c'était difficile...". L'empathie est certes nécessaire dans une discussion, mais il faut la traiter avec maîtrise plutôt que de noyer l'autre sous des flots d'empathie mielleuse.

d. Terminez les phrases pour l'autre personne lorsqu'elle fait une pause ou lutte pour trouver les bons mots. Ne supposez pas qu'il ou elle veuille dire ce que vous pensez qu'il ou elle veut dire, il semblera également que vous êtes pressé de mettre fin à la conversation. En ce faisant, vous bloquez l'opportunité de l'autre de s'exprimer avec ses propres mots, ou risquez de lui faire dire ce qu'il ne veut pas dire.

e. Si la personne à qui vous parlez devient très émotive, acceptez cela sans critique ni commentaire tel que "Ne pleurez pas", vous préférerez probablement qu'elle ne pleure pas parce que cela vous met mal à l'aise. Laissez-la exprimer ses émotions et montrez-lui juste de l'affection pour la consoler.

14. Enfin, résumez les conclusions de la conversation. Une bonne façon d'officialiser ce dont vous avez parlé, de relâcher la tension et de créer une relation plus forte est de résumer ce dont vous avez parlé en incluant les éléments émotionnels que votre interlocuteur a jugés les plus importants. Cela permettra également de souligner les points-clés de la conversation afin de mieux vous en souvenir pour la prochaine fois. Un résumé clair montre également que vous avez pris en compte tous les aspects de la conversation et êtes au fait des sentiments de la personne.

Et si vous voulez écouter mais que ce que la personne vous dit est extrêmement ennuyeux ?

Moment charnière qui met au défi vos capacités d'adaptation ! Si vous n'êtes pas du tout intéressé par ce que quelqu'un vous dit, il vaut mieux être honnête et ne pas faire semblant. L'important est de le communiquer sans blesser l'autre personne et de lui faire comprendre que vous ne vous intéressez pas à ce qu'elle vous dit et non à elle en tant que personne. Au lieu de dire "Je me fiche de ce que vous dites", vous pouvez utiliser la formule : "Désolé, le fait est que ce genre de choses ne m'intéresse pas" et éviter de tels malentendus.

Gardez à l'esprit que les conversations nous semblent souvent ennuyeuses parce que nous restons sur le plan superficiel, sur des informations objectives. Essayez d'atteindre le niveau des émotions qui se cachent derrière le texte. Essayez de comprendre ce qui motive cette personne et pourquoi elle ressent ce qu'elle ressent lorsqu'elle vous dit ce fait précis. En vous positionnant de manière externe et en regardant ce qui se passe mentalement plutôt que vocalement, vous serez étonné de la direction que peut prendre la conversation.

En définitive, l'écoute active consiste à écouter une personne pour l'aider à entrer en contact avec ses sentiments, le but étant de laisser la surface du message pour approfondir les émotions sous-jacentes.

Lorsque vous écoutez activement, vous n'avez pas à résoudre les problèmes de ceux qui vous parlent ou à donner des conseils de manière judicieuse. Votre "mission" est de leur faire reconnaître, analyser et comprendre leurs sentiments, puis de les aider à trouver des solutions par eux-mêmes. Ce n'est qu'alors qu'ils seront réellement convaincus d'avoir trouvé la meilleure solution à leurs problèmes. En effet, aider l'autre à trouver une solution sera bien plus gratifiant pour elle que de se laisser dire ce qu'elle a à faire. En lui montrant la voie et en l'aidant à raisonner pour trouver une solution, votre interlocuteur trouvera la discussion bien plus agréable et son estime sera boostée par l'impression d'avoir trouvé une solution par lui-même, même si vous avez joué un grand rôle dans cette démarche. Cela l'aidera également à ne pas appréhender les conversations futures avec vous, car, à ses yeux, vous serez une personne aidante plutôt que passive ou critique.

Comme il a réussi à surmonter cette première étape de sympathie et d'empathie, vous pourrez passer à une deuxième étape où vous serez légitimé à donner votre avis, conseiller ou persuader à partir de votre contexte ; avoir une idée claire de ce que veut l'autre personne vous permettra de communiquer beaucoup plus facilement avec elle.

COMMENT DIRE CE QUE VOUS PENSEZ TOUT LE TEMPS

Apprenez à dire ce que vous pensez vraiment

Comme vous l'aurez compris, l'assertivité est une stratégie de communication qui consiste à dire les choses sans attaquer ni soumettre votre interlocuteur, tout en défendant vos souhaits et vos opinions. Dire ce que l'on pense vraiment en s'affirmant et sans "écraser" l'autre n'est cependant pas toujours facile. Il est néanmoins fondamental d'établir des relations saines et d'exprimer ses convictions en défendant ses droits.

Pour pratiquer l'affirmation de soi, il faut croire en soi et avoir une bonne maîtrise de soi pour éviter de se laisser emporter par ses émotions lors d'une conversation. Voyons ci-dessous quelques facteurs clés pour dire ce que l'on veut vraiment de manière affirmée en se faisant respecter et en respectant les autres.

Erreurs courantes en matière de communication : ce qu'il ne faut pas faire

Si vous voulez être assertif, vous devez éviter certaines erreurs dans la communication avec les autres. Si ces trois points sont combinés, ils rendent la communication avec les autres beaucoup plus complexe :

- Ne dites pas "je ressens ça" ou "je crois ça" comme s'il s'agissait d'une déclaration de vos sentiments ou d'une déclaration sur vous-même. Exemple : "Je pense que vous êtes un mauvais auditeur lorsque vous m'interrompez pendant que je parle".
- N'accusez pas votre interlocuteur sur la base de suppositions sur ce que vous pensez qu'il veut faire Exemple : "J'ai l'impression que vous voulez vous battre".
- N'interprétez pas le comportement des autres. Exemple : "Je suppose que tu ne m'as pas dit de sortir hier parce que je ne t'intéresse plus".

Concepts clés de l'affirmation de soi : ce que vous devez faire

Pour éviter les erreurs qui viennent d'être décrites et pour pouvoir avoir des relations saines et éviter les mauvaises interprétations, les explications suivantes seront utiles. Elles vous aideront à apprendre à dire ce que vous pensez et pour que l'autre personne comprenne bien vos intentions communicatives.

- *Parlez toujours à la première personne.* Ce faisant, vous éviterez à l'autre personne de se mettre sur la défensive et vous garderez son attention pour comprendre ce qu'elle peut faire pour changer. Il est important de décrire vos sentiments et d'expliquer pourquoi ces sentiments se sont manifestés. Exemple : "Je suis désolé et triste que vous ne m'ayez pas demandé comment s'est passée ma journée".
- *Décrivez pourquoi vous ressentez ce que vous ressentez, quelle est la cause de votre humeur.* Vous n'avez pas besoin de porter des accusations, mais d'expliquer ce que vous ressentez quand quelque chose se passe, afin d'éviter les malentendus. Exemple : "J'ai peur quand tu cries". "Ça me rend triste de voir que tu ne réagis pas quand je te raconte mes problèmes".
- *Demandez ce que vous pensez être nécessaire pour résoudre un problème.* Si vous ne demandez pas ce que vous aimeriez, vous exprimez simplement vos sentiments sans donner à l'autre les indices pour améliorer la situation. Vous ne devez pas supposer que l'autre personne sait ce qu'elle doit faire pour vous aider. Mettez l'accent sur ce que vous ressentez et sur la façon dont l'autre personne peut vous aider ou vous améliorer. Exemple : "Cela me rend triste de voir que tu ne me demandes pas comment s'est passée ma journée, je me sens mieux quand tu te soucies de moi. "

L'ABC de l'assertivité, structure des déclarations assertives

Voici la structure idéale d'une phrase affirmative : "Je ressens X (sentiment) quand vous faites Y (action). Je me sentirais mieux si tu faisais C

(demande)".

Cela semble facile au premier abord, mais il faudra peut-être un peu d'entraînement pour intégrer ce mode de communication dans vos relations quotidiennes. La bonne nouvelle est que cette méthode est très efficace et ne nécessite qu'un peu d'exercice, même dans la vie de tous les jours, dans des situations apparemment futiles. En vous entraînant régulièrement à communiquer de cette façon dans des circonstances légères, vous pourrez l'appliquer aisément lorsqu'une situation plus grave se présente. En vous mettant comme objectif de résoudre des conflits, même minimes, de manière assertive, vous affûtez vos outils de langage pour être paré à affronter toutes les circonstances qui se présenteront à vous !

Conseils pour apprendre à parler clairement

Il nous est arrivé à tous, au moins une fois, de nous retrouver à parler à quelqu'un et de remarquer que la communication n'est pas fluide, claire, orientée vers la compréhension mutuelle d'un sujet et la prise de décision.

La communication est sans aucun doute l'un des piliers des relations humaines, apprendre à parler clairement est fondamental pour pouvoir gérer les relations interpersonnelles dans le cadre d'une interaction respectueuse, qui laisse place à la construction d'accords, à la compréhension de l'individualité et à la capacité de dépasser les différences entre soi-même et l'autre.

La communication est compliquée lorsqu'elle est issue de positions confuses, contradictoires et ambivalentes. Par exemple dans le cas des personnes qui ont un jour une opinion et le lendemain une autre en fonction de leurs émotions quotidiennes, ou dans le cas de ceux qui ont une idée mais la changent après avoir parlé à d'autres personnes, etc.

Cela conduit à des malentendus qui peuvent plus facilement faire émerger des conflits et une confusion qui entraînent des complications à différents niveaux dans les relations interpersonnelles.

Comment parler clairement

Réguler les émotions

La prémisse est de faire attention à vos émotions du moment. Il y a ceux qui déconseillent de parler quand vous êtes profondément triste ou heureux parce que ce que vous dites peut ne pas correspondre à ce que vous voulez vraiment exprimer. Lorsque vous ressentez une émotion de manière forte, autant positive que négative, il est préférable de garder le silence pour réfléchir et comprendre si ce que vous souhaitez dire correspond à ce que vous voulez.

Toute idée doit partir d'un argument valable

Nous commençons souvent nos phrase par "Je n'aime pas ça...", "Je ne pense pas...", allons au-delà du simple "non". Pour justifier ses arguments, il est important de montrer un fondement à sa position sinon elle risque de paraître volatile et confuse. Ceux qui ne parlent que sur la base de leurs émotions offrent un contexte trop limité pour pouvoir établir des contraintes claires. De plus, commencer une discussion par un argument négatif peut diriger la conversation vers quelque chose de négatif. Comme indiqué dans les chapitres précédents, l'interlocuteur se base sur l'autre pour adapter son discours, et donc si l'on applique un argument qui commence par une négation, on se retrouve bien vite bloqué dans une spirale négative de la part des deux protagonistes.

La communication n'est pas écrite sur la pierre

Ce qui a été dit jusqu'à présent ne signifie pas que l'on ne peut pas changer d'avis après avoir défini son point de vue. Cependant, ces changements d'opinion ne peuvent pas être basés sur des modifications associées à des questions de goût personnel, sans fondement ou uniquement sur des changements émotionnels.

Tout dans la vie ne peut pas toujours changer, surtout lorsqu'il s'agit d'accords. Néanmoins, lorsqu'il est nécessaire de le faire, le critère fondamental est de revoir ses jugements lorsque nous réalisons qu'il existe de meilleures possibilités d'atteindre nos objectifs, que nous obtiendrons de meilleurs bénéfices avec un changement d'avis qui nous expose à une nouvelle perspective. Le plus important est que ces changements ne soient pas des caprices, mais émergent d'une réflexion objective et mature suite à des arguments proposés forts et valides.

Parler clairement signifie développer un certain degré de confiance en soi.

Nous avons déjà vu l'importance de l'estime de soi. Celui qui la possède peut définir une position dans une conversation à partir de prémisses plus saines :

- Il peut changer d'avis sans chercher l'approbation des autres ou trouver sa place dans le monde pour rendre tout le monde heureux.
- Souvent, des problèmes émotionnels internes nous amènent à faire des changements pour plaire à quelqu'un d'autre, sans être intimement convaincus, et des conflits apparaissent alors.
- D'autres fois encore, nous nous concentrons sur l'acceptation de certaines situations pour éviter les conflits et cela en crée d'autres en interne qui nous amènent à nous sentir mal à l'aise, à adopter des comportements pour prendre une certaine position afin de compenser nos insécurités personnelles et cela peut entraîner une communication peu claire.

Apprendre à parler clairement signifie prendre le temps de construire un dialogue.

Pour parvenir à une bonne communication interpersonnelle, on ne peut pas se mettre en position de défense ou d'attaque ou être impulsif. Les changements dans les relations nécessitent une réflexion, une analyse et un dialogue.

Mesurer les implications positives et négatives d'une position est une condition indispensable du dialogue. Il est donc essentiel d'apprendre à parler dans un état de sérénité qui vous permette d'être objectif et orienté pour rechercher les meilleures idées afin de choisir l'option la plus commode.

Apprendre à parler clairement est un défi pour notre croissance personnelle et pour notre bonheur au quotidien. C'est une tâche importante pour assimiler les défis qui se mettront sur notre chemin durant toute notre vie.

Parler clairement, c'est se donner la possibilité de comprendre que nous ne nous défions pas les uns les autres.

La communication doit être orientée vers la résolution, et non vers la concurrence avec les autres ou la défense de soi-même ; nous devons apprendre à élaborer des accords qui nous permettent de grandir et de prendre des positions qui nous permettront d'obtenir le meilleur pour tous ceux qui participent au dialogue. En ouvrant un dialogue, nous permettons de construire des discussions saines, autant immédiatement que dans le futur. Travailler sur une communication assertive et s'éloigner des conversations faciles mais néfastes – autant passives qu'agressives - est un argument de poids pour tout individu qui souhaite exceller en communication.

Lorsque la communication est comprise comme une lutte de pouvoir, il est plus difficile de parler clairement parce que vous êtes sur la défensive ou prêt à attaquer. Dès lors, vous vous fermez à la discussion et n'arriverez pas à écouter les arguments de l'autre, aussi inutiles soient-ils. N'oubliez pas qu'au-delà de la discussion réside une myriade de sentiments que votre interlocuteur cherche à transmettre. C'est sur cela qu'il faut avant tout vous focaliser.

L'importance d'écouter l'autre sans disqualifier son argument

Ne supposez pas que ce que dit les autres est "stupide" car en désaccord avec vos opinions. Cette position ne fait que provoquer des complications émotionnelles et n'aide pas dans la recherche d'une solution à moyen terme. Toute relation a besoin de dialogue pour se développer. Parlez clairement :

- Un discours clair est plus simple qu'il n'y paraît et vous donne la possibilité de contrôler les émotions que vous ressentez.
- Si vous apprenez à écouter avant de parler, ce sera certainement plus facile de former un discours clair, simple et cohérent.
 - Il est toujours bénéfique que vous adoptiez une position conciliante, ouverte, prête à négocier si nécessaire pour construire une relation basée sur une communication positive.

Comment se faire comprendre des autres, 5 conseils pratiques

Pour certains, parler clairement semble réussir facilement et naturellement, pour d'autres, c'est un exercice plus complexe et cela demande plus de concentration et un contrôle volontaire, à la fois de la manière dont ils

parlent et du contenu qu'ils veulent transmettre. Voyons ci-dessous les difficultés qui peuvent apparaître lorsque vous devez vous exprimer verbalement et comment vous faire comprendre facilement.

Problèmes d'expression dans l'utilisation de la langue

Grâce au langage, nous pouvons décrire presque tous les phénomènes réels ou imaginaires et faire comprendre aux autres le sens de ce que nous disons. En d'autres termes, nous sommes capables de transmettre des informations très précises et aussi d'introduire des "images mentales" ou des idées dans l'esprit de la personne qui nous écoute.

Ce qui rend cette capacité unique est le fait que nous pouvons adapter nos mots, nos phrases et notre discours aux circonstances. Nous pouvons ainsi prendre en compte non seulement le contenu de ce que nous voulons dire, mais aussi la manière dont le contexte peut changer ou donner un sens à ce que nous disons. Dès lors, chaque message parlé ou écrit que nous délivrons est unique car les contextes dans lesquels il est créé sont exclusifs à la discussion.

Cependant, c'est précisément cette nature adaptative, dynamique et fluide du langage qui fait qu'il est relativement facile de créer des confusions et des malentendus entre les interlocuteurs.

Comment parler clairement pour être compris

Certaines personnes génèrent involontairement des messages difficiles à interpréter et provoquent parfois des malentendus. Le manque de cohérence dans la communication est un piège traître, car notre but, lorsque nous communiquons, est de se faire comprendre et de faire passer ses sentiments et ses messages. Pourtant, vous pouvez éviter de tomber dans le piège de l'incompréhension en seulement quelques étapes.

Voyons ci-dessous des conseils pour parler clairement. Le langage est quelque chose qui s'apprend et se modifie grâce à une formation adéquate et un entraînement régulier.

1. *Parlez lentement*

Le point de départ le plus facile et pourtant parfois l'un des plus difficiles à appliquer ! C'est la première étape pour se faire comprendre des autres et

vous aidera également à mettre en pratique les conseils suivants. Il ne s'agit pas simplement d'utiliser judicieusement les pauses dans le discours, mais de ralentir le discours en général en s'assurant que chaque mot est prononcé lentement et avec soin. Vous pouvez répéter à la maison pour vous assurer que vous n'atteignez pas un niveau de lenteur artificiel et ennuyeux pour l'auditeur. Le facteur clé est la cohérence. De plus, non seulement votre discours sera clair, mais vous aurez le temps, mentalement, d'adapter votre discussion si vous réalisez qu'elle n'est pas assez limpide. S'entraîner en tant qu'orateur a été prouvé utile à de maintes reprises, autant pour les dirigeants politiques que pour le charisme au quotidien.

Parler lentement est une ressource qui, si elle est utilisée correctement, peut donner de l'importance à ce qui est dit et donner à l'orateur une certaine autorité.

2. *Évitez les références étranges*

Parfois, des problèmes de communication surviennent parce que nous utilisons des références inconnues à l'interlocuteur pour nous exprimer. Cela se produit surtout lorsque nous parlons à des personnes qui ne font pas partie de notre cercle social le plus proche et qui ont un bagage culturel très différent du nôtre.

Le problème principal est que dans certains types de situation, la référence à un livre ou à un film, par exemple, n'est pas saisie en tant que telle, et l'auditeur se retrouve déstabilisé par cette information inconnue. Des situations confuses sont créées dans lesquelles l'autre personne ne comprend pas ce qui lui a été dit, ni comment réagir puisqu'elle ne dispose d'aucun indice pour interpréter notre intention communicative.

Il convient donc de se laisser guider par les informations dont nous disposons sur notre interlocuteur afin de comprendre dans quels domaines culturels il a plus ou moins de connaissances, car nous ne devons pas nous passer de cette ressource qui enrichit les conversations et les rend stimulantes. Par exemple, si vous savez que votre interlocuteur est un fan de film, alors lancez-vous dans les références de films cultes. Grâce à ce point commun entre lui et vous, la conversation se verra enrichie et votre potentiel de sympathie augmentera, car votre interlocuteur estimera que vous avez des points communs. Adapter son discours et les références selon

les personnes avec qui vous discutez est un atout non-négligeable pour capter et conserver l'attention de votre oratoire.

3. *Assurez-vous de bien projeter votre voix*

Dans certains cas, le problème de la phase d'expression est lié au fait que la personne parle trop silencieusement et que les autres ne peuvent pas l'entendre. Cela peut se produire pour plusieurs raisons : l'une des plus courantes étant la timidité. Ceux qui sont très timides et s'inquiètent de ce que les autres pourraient penser d'eux, essaient de "masquer" ce qu'ils disent pour que les éventuelles erreurs soient moins remarquées, au prix que le discours ne soit pas compris dans son intégralité.

Dans ce cas, il est intéressant de combiner des exercices de projection vocale devant le miroir et de travailler également sur le plan psychologique la timidité et la honte. Il existe de nombreuses techniques de respiration et de projection de voix disponible sur internet. Seulement quelques minutes par jour peuvent vous aider de manière significative à mieux projeter votre voix ! De plus, savoir parler de manière forte et distincte vous aidera à vous sentir plus assuré et moins timide. Même si vous avez une personnalité timide au quotidien, si vous êtes un excellent orateur, votre charisme et votre confiance en vous sera améliorée de façon non-négligeable !

4. *Pratique de la prononciation*

Si vous voulez parler clairement, il est important d'intérioriser le schéma des mouvements musculaires qui permettent de bien articuler les mots, sans erreurs. Pour ce faire, il n'y a pas d'autre alternative que de s'exercer et de pratiquer en se concentrant sur les erreurs : au lieu d'en avoir honte, vous pouvez les considérer comme un défi et répéter ce que vous dites, en prenant soin de vous améliorer constamment.

Au fil du temps, vous serez de plus en plus attentif à ce que vous dites, de manière automatique et fluide, afin de prévenir les erreurs avant même de prononcer les mots. Vous pouvez vous aider de méthodes d'acteurs de théâtre, qui se doivent d'être clairs et distincts au quotidien. Imaginez-vous dans une salle de théâtre, dans les loges, prêt à monter sur scène !

Certains acteurs utilisent une méthode d'exercice sans faille : celui du crayon dans la bouche. En lisant un texte par exemple, mettez un crayon dans votre bouche et tentez d'articuler et d'être le plus distinct possible. Vos

muscles buccaux se mettront au travail, et plus vous répéterez cet exercice, plus vous serez habitué aux flexions musculaires nécessaires pour que votre bouche articule clairement.

Un petit exercice à pratiquer le matin ? Cherchez un vire-langue qui vous semble abordable et pratiquez-le chaque matin comme sport pour votre bouche.

Il y a en a pour toutes les difficultés, de "Tu t'entêtes à tout tenter, tu t'uses et tu te tues à tant t'entêter", à "Ecartons ton carton car ton carton nous gêne", en passant par "Un pâtissier qui pâtissait chez un tapissier qui tapissait, dit au tapissier qui tapissait : vaut mieux pâtisser chez un tapissier qui tapisse que tapisser chez un pâtissier qui pâtisse".

De quoi vous amuser en apprenant !

5. *Obtenir de l'aide*

Si tous les problèmes énumérés ci-dessus deviennent trop compliqués pour être traités par vous-même, vous pouvez demander l'aide d'orthophonistes ou de professionnels formés à la voix. Choisissez-en un en fonction du problème principal que vous pensez avoir. Ce n'est pas la même chose de compter sur quelqu'un qui peut vous aider à améliorer votre prononciation que sur quelqu'un qui vous apprend à faire un discours. N'hésitez pas à demander à des experts pour se faire guider et améliorer votre capacité oratoire, car tout est bon à prendre dans cette forme d'art. Trouvez vos points faibles et travaillez-les !

Dire ce que vous pensez présente une infinité d'avantages. Avez-vous le courage de pratiquer cette compétence ?

Dire ce que l'on pense et pratiquer l'art de l'honnêteté présente des avantages incroyables pour la santé. Nous ne devons pas perdre de vue dans notre boussole émotionnelle que le fait de toujours dire la vérité sur nos pensées, nos jugements et nos opinions a une certaine limite. C'est une question de respect, de considération et d'empathie envers son prochain, autant dans un futur proche que dans le long terme.

Certes, nous savons que dire la vérité peut faire mal. Cependant, une douleur momentanée peut aider l'autre personne à grandir et à adopter un nouveau point de vue pour mûrir, afin que nous puissions apporter quelque chose de positif. En bref, dire ce que vous pensez demande un certain courage, de la sécurité personnelle et de l'authenticité.

Les avantages de dire ce que vous pensez

1. Vous dormirez mieux la nuit

Il y a peu de choses aussi relaxantes et saines que d'aller au lit chaque soir la conscience tranquille. Les personnes qui sont capables de dire ce qu'elles pensent, toujours avec respect et assurance, ont une meilleure santé émotionnelle et gèrent mieux le stress.

L'art d'être sincère et de parler sans peur demande nécessairement du temps et beaucoup de pratique. Néanmoins, nous vous assurons qu'il peut être le meilleur remède contre l'insomnie causée par la pression de la vie quotidienne. Nous sommes soumis à bien assez de stress extérieur pour ne pas s'en créer nous-mêmes ! La sincérité est toujours appréciée des autres, et de nombreux salueront cette qualité bien trop négligée par la majorité.

2. L'opinion des autres aura moins d'impact sur vous

Lorsque l'on parvient à lâcher prise sur ce qui nous dérange, à pouvoir formuler ses préoccupations et y mettre des mots dessus, à poser des limites dans sa vie pour que les autres ne piétinent pas notre dignité, on commence enfin à accorder de moins en moins d'importance aux critiques et regards des autres.

À partir du moment où une personne commence à agir courageusement, en précisant clairement qui elle est, à quoi elle s'identifie, ce qui la dérange et ce qu'elle ne veut plus dans sa vie, elle cesse automatiquement de se préoccuper de ce qu'on pourrait penser d'elle. En arrêtant de vivre à travers le regard des autres, nous arrivons à juger et imposer notre propre valeur. Dès lors, nous arrivons à juger nos actes de manière concrète et pertinente, car la peur d'être jugé s'est dissipée.

3. *Vous arrêterez d'essayer de faire plaisir à tout le monde*

Lorsque vous dites ce que vous pensez, vous cessez également de vous préoccuper de la nécessité de plaire aux autres à tout prix.

Vous avez désormais compris que ceux qui vous louent, vous aiment et vous soutiennent, le font parce qu'ils vous respectent vraiment. Vous devez toujours être conscient que l'un des plus grands obstacles à la croissance est le besoin constant de plaire aux autres et d'essayer d'être comme les autres s'attendent à ce que vous soyez. De plus, on ne peut pas espérer le respect de quelqu'un si ne nous respectons pas nous-mêmes. Il est important de se positionner en tant qu'acteur principal de sa vie et de savoir mettre la priorité sur soi.

Penser et agir en cherchant constamment l'approbation de son prochain nuit à votre estime de soi et à votre bien-être. Cessez d'avoir peur de vous exposer pour ce que vous êtes et exprimez à voix haute ce que vous pensez. Si quelqu'un n'aime pas ce que vous êtes, il peut aller voir ailleurs.

4. *Il arrive un moment où vous ne vous souciez que de faire ce qui vous rend heureux...*

Ce niveau de conscience est le moment décisif où votre priorité réside dans l'optique de votre propre bien-être et non dans un acte d'égoïsme. Notre société a tendance à nous pousser à "faire bonne impression", à prendre soin de nos voisins, même si cela affecte notre santé et notre intégrité. Il semble que nous oublions parfois quelles sont nos priorités.

Se taire pour ne pas offenser, se faire tout petit pour éviter les critiques, ou dissimuler quelque chose qui nous blesse ou nous offense n'a aucun sens. Cacheriez-vous vos maux si vous étiez malades ? Il est important de comprendre qu'il est fondamental de se soucier de son estime de soi et qu'il n'est pas nécessaire d'attaquer ceux qui se trouvent devant nous pour le faire.

En prenant soin de nous-mêmes, autant au niveau mental que physique, nous comprenons également l'importance du respect que les autres méritent.

5. *Faire la paix avec la Vie*

Lorsque vous exprimez ce que vous pensez et trouvez le courage de dire tout haut ce que vous ressentez, sans peur ni préjugés, tout change dans votre vie et dans votre façon de voir les autres et le monde en général. Vous vous sentez en paix avec ceux qui vous entourent et avec la Vie.

Dire ce que vous pensez aide à libérer les charges inutiles qui vous bloquent l'esprit. Parler avec assurance est un véritable investissement dans votre bien-être psychologique. Prendre soin de son estime de soi en mettant des limites et en disant toujours la vérité a toujours des effets positifs sur le bien-être individuel. Alors n'ayez pas peur, vous récolterez le fruit de vos efforts bien plus tôt que vous ne le pensez !

Les meilleures techniques pour dire les choses sans que l'interlocuteur ne s'énervé ou ne s'offusque

La sincérité est parfois surestimée. Certaines personnes peuvent dire des choses, même désagréables, et les justifier en disant qu'ils sont "sincères". La frontière est mince entre la sincérité et la méchanceté : la capacité à être une sorte de "tireur d'élite" de votre vérité est un art qu'il vous faudra maîtriser.

Après tout, le but d'être sincère est de transmettre un point de vue à d'autres personnes et de s'assurer qu'à travers lui, elles connaissent une autre vérité et remettent en question une pensée. Si vous ne comprenez pas cela, exprimer votre opinion est inutile. D'autre part, il est important d'apprendre à dire ce que vous pensez ou ressentez sans craindre le jugement des autres. C'est un exercice d'auto-cohérence. Comme nous l'avons dit à plusieurs reprises, une bonne façon d'exprimer une pensée se situe entre l'empathie et l'affirmation de soi. Il existe différentes techniques de communication qui peuvent aider à atteindre cet objectif, c'est-à-dire dire ce que l'on pense et faire en sorte qu'il soit accueilli à bras ouverts par l'autre parti.

La technique du sandwich

Nous l'avons déjà mentionné dans un chapitre précédent, mais cette technique vaut la peine d'être repassée en revue. Le secret réside dans la

structuration de la phrase exprimant les concepts dans l'ordre suivant : Positif - Négatif - Positif.

Si vous devez exprimer un commentaire négatif ou une critique, commencez par un éloge, insérez ensuite le message moins agréable que vous voulez communiquer et terminez par un autre compliment et une pensée positive. Commencer et terminer une bonne communication est une excellente formule qui prépare le terrain pour être entendu ouvertement et non en position défensive.

Exemple : "Merci pour la proposition, elle me semble très intéressante. Je vais m'inspirer de ce que vous avez suggéré car certaines idées sont particulièrement adaptées au projet. Cependant, je pense que pour l'instant, je vais continuer avec la stratégie que j'avais déjà envisagée. Que pensez-vous si je vous l'explique dès que je l'ai terminé ? Votre avis me sera certainement utile".

Non seulement vous avez souligné l'effort de votre interlocuteur, mais vous avez valorisé son opinion en fin de discussion, doublant ainsi le compliment et flattant son égo. Son idée est bonne, mais pas adaptée à la situation. Néanmoins vous comprenez ses motivations et les valorisez, et allez vous fier à elles pour juger votre travail. Une recette réussie pour tout le monde !

La technique du boomerang

Dans ce cas, il est suggéré de structurer la conversation avec : Écoute - Admission de la culpabilité - Demande d'être entendu.

Le fait d'écouter attentivement et avec empathie l'opinion de votre interlocuteur et de tenir compte du fait que vous pouvez faire des erreurs vous offre de nombreuses possibilités de recevoir le même traitement. Écouter l'autre personne est une condition essentielle pour avoir une conversation civilisée et empathique et pour recevoir en retour l'attention et la compréhension dont vous avez besoin. Si vous trouvez nécessaire d'être honnête et d'admettre vos erreurs ou vos faiblesses, d'abord parce que c'est un bon moyen de montrer que vous êtes ouvert à la conversation et que vous vous ouvrez à l'autre et ensuite parce que c'est une bonne stratégie

pour montrer que vous êtes conscient que l'être humain n'est pas toujours parfait.

Exemple : "... vous avez raison et je vous comprends. Pour ma part, je voudrais m'excuser au cas où j'aurais dit ou fait quelque chose qui vous aurait ennuyé, je pense que je ne me suis pas exprimé au mieux et que mes paroles ont été mal interprétées quant à mon opinion réelle."

Ainsi, vous admettez vos erreurs et vous vous permettez de reformuler (et peut-être même de revoir votre proposition en cours de route!) votre opinion afin que votre interlocuteur comprenne mieux vos motivations et objectifs. Le fait d'admettre ses erreurs est une grande preuve de maturité émotionnelle et est toujours appréciée des autres. Une personne qui a toujours raison a, au fond, toujours un peu tort...

La technique de la découverte

Dans ce cas, il est suggéré de structurer la conversation comme suit : "Désolé pour" - Renforcement positif.

Les émotions s'infectent en parlant, car lorsque vous exprimez ce que vous ressentez, les gens ressentent de l'empathie pour vous car ils connaissent et sympathisent face à l'émotion précise à laquelle vous faites référence. Une émotion ne peut pas être remise en question, contrairement à l'événement qui l'a provoquée. Personne ne peut avoir d'objection à ce que vous ressentiez à un certain moment, car ce sentiment est subjectif et donc personnel. Les gens ne sont généralement pas conscients des conséquences de leurs actes sur l'état émotionnel des autres, à moins qu'ils ne pratiquent déjà l'assertivité ! Décrire vos émotions est donc un acte d'ouverture et de vulnérabilité qui risque de surprendre et de faire réfléchir les personnes auxquelles vous vous adressez.

Exemple : "J'ai le sentiment que vous ne comptez pas sur moi pour faire certaines choses et j'aimerais pouvoir y participer et vous aider dans ce projet !"

Cet exemple démontre que vous acceptez votre vulnérabilité et honnêteté. Mais vous avez agrémenté votre argument d'enthousiasme, de désir d'être utile, et de motivation face à un projet ou idée qui vous intéresse. Les gens aiment voir de la motivation et un désir de découverte dans leurs projets, alors n'hésitez pas à vous lancer dans des choses qui vous intéressent !

CONCLUSION

Nous espérons que ce texte a pu clarifier le concept d'assertivité et vous faire comprendre l'importance qu'il revêt dans les relations et pour votre bien-être personnel.

Nous espérons que nous vous avons fourni suffisamment d'exemples pour vous aider à reconnaître votre style de communication et, si nécessaire, à l'améliorer et à être capable d'acquérir le style affirmé qui est si utile pour entrer en relation avec les autres et pour résoudre des conflits de toutes sortes.

Ceci vous aidera grandement, si pratiqué régulièrement, autant dans votre vie professionnelle que privée. En effet, ces techniques peuvent paraître autant faciles qu'insurmontables, mais chaque pas dans la bonne direction et un pas de plus vers un mode de communication idéal pour vous.

Le Mahatma Gandhi a déjà exprimé l'importance de l'affirmation de soi avec cette phrase devenue un aphorisme : *"Un "non" prononcé avec conviction est bien mieux qu'un "oui" prononcé uniquement pour faire plaisir ou, pire encore, pour éviter les problèmes."*

Laissez donc de côté la passivité et l'agressivité et mettez en pratique les exercices et les suggestions que nous vous avons présentés pour changer et générer des relations saines basées sur le respect des autres mais aussi de vous-même.

En commençant à pratiquer l'assertivité dès maintenant, vous vous dirigez d'emblée vers une communication plus claire, plus saine et en ferez bénéficier autant votre entourage que vous-même !

A votre succès,

ROBERT MERCIER

Cela pourrait aussi vous plaire...

PERSUASION: Techniques interdites de Manipulation Mentale - Comment convaincre les gens, influencer leurs décisions et devenir un communicateur magnétique et irrésistible

Continuez à vos risques et périls : une fois que vous aurez appris ces techniques, il n'y aura pas de retour en arrière possible !

Essayez de répondre à cette question : imaginez que vous avez le pouvoir de contrôler et de manipuler qui vous voulez. Comment vous sentirez-vous alors? Et bien le but de ce livre est de vous donner très exactement un ensemble d'idées, de techniques, de stratégies que vous pouvez immédiatement utiliser pour contrôler l'esprit d'autrui.

Est-il vraiment possible d'influencer les autres, de diriger leurs pensées, de contrôler leurs comportements, sans être découvert ?

Oui, dans certaines limites, cela est possible.

En fait, vous avez peut-être noté que certaines personnes, lorsqu'elles s'adressent à leurs interlocuteurs, semblent avoir le pouvoir de les faire pencher de leur côté à tout moment, que soit dans leur vie professionnelle comme dans leur vie privée.

Par contre, d'autres, tout en ayant un excellent discours et tout en étant capables de bien expliquer au moyen de très bons arguments, n'arrivent pas à faire changer d'avis leur interlocuteur, même leurs amis les plus proches, leurs familles comme leurs conjoints.

Dans ce livre, vous trouverez les résultats d'études et de recherches sur la psychologie humaine, en apprenant une méthode PRATIQUE qui vous aidera à persuader et à influencer les autres de la manière la plus efficace et la plus "scientifique" possible.

À l'intérieur de « Persuasion : Techniques interdites de Manipulation Mentale » vous découvrirez :

- Comment analyser le comportement de votre interlocuteur et mieux comprendre qui est en face de vous ;
- Comment changer la mentalité ou l'état émotionnel d'une personne ;
- Comment convaincre les autres sans avoir à s'imposer de manière grossière et non professionnelle ;
- Comment planter une idée dans l'esprit de votre interlocuteur, sans qu'il s'en aperçoive ;
- Comment contrôler les comportements des autres : ils feront ce que vous voulez, sans aucune sorte de ressentiment ;
- Comment appliquer ces techniques de persuasion également dans le monde numérique, sur vos médias sociaux ;
- Comment vous défendre, ainsi que vos amis et votre famille, contre les personnes manipulatrices ;
- ... et bien plus encore !

Après avoir lu ce livre, vous aurez d'un côté la capacité de persuader et d'influencer les autres et d'un autre côté, de vous défendre contre les "persuasifs professionnels". Vous apprendrez la méthodologie utilisée par les plus grands experts en psychologie pour contrôler les pensées, les actions et le comportement des autres.

Et ce n'est pas tout !

Grâce à ces techniques, vous deviendrez un communicateur efficace, magnétique et irrésistible.

[Cliquez ici pour télécharger « PERSUASION : Techniques interdites de Manipulation Mentale »](#)

Communication Non Violente: Comment comprendre les dynamiques des interactions humaines et devenir des communicants brillants et empathiques grace a la psychologie de la communication assertive

Rappelez-vous des nombreuses fois où vous avez repensé à froid à un événement et où vous vous êtes dit :

- "J'aurais dû dire ça..."
- "Si seulement j'avais été prêt...."
- "Si j'avais fait autrement, j'aurais pu changer les choses...."

A dire vrai, nous sommes tous impliqués, dès notre plus jeune âge, dès l'école, dans des conflits plus ou moins importants avec nos camarades de classe ou nos professeurs.

En grandissant, nous sommes mêlés à des situations conflictuelles, dans le cercle familial, professionnel ou intime. Beaucoup d'entre nous ont ruiné des relations, loupé des opportunités de travail ou laissé mourir des amitiés juste à cause de notre manque de communication.

Mais personne ne naît avec la capacité d'avoir toujours la bonne réponse et cette aptitude ne s'acquiert pas à l'école.

Comment faire alors pour avoir toujours la bonne réponse ?

Comment un simple mortel peut devenir aussi précis avec ses mots qu'un tireur d'élite avec son fusil ?

C'est là que ce manuel entre en jeu.

La Communication Non-Violente est une extraordinaire méthode d'interaction qui vous permet de gagner en autorité et respect sans pour autant être impertinent et arrogant.

Être un communicant non-violent signifie exprimer ouvertement et calmement ses besoins, poser des limites aux demandes des autres, gérer attentes et critiques avec fermeté et prendre des décisions claires, tout en conservant son équilibre. Grâce à ce livre, vous apprendrez à devenir ce communicant là.

Vous découvrirez, à travers des exemples et des exercices pratiques, toute une série de stratégies et de techniques de communication pour dépasser les insécurités et la gêne dans toutes les situations. Au travail, vous pourrez mieux interagir avec un supérieur exigeant, vous convaincrez des clients difficiles, vous travaillerez efficacement en équipe. Lors d'un entretien, vous valoriserez davantage vos compétences. En famille ou entre amis, vous ne vous ferez plus marcher sur les pieds.

Alors n'attendez plus... commencez à lire ce manuel pour devenir un communicant efficace dès maintenant !

***P.S. :** Une communication de qualité, avec soi-même comme avec les autres, est l'une des plus précieuses compétences de nos jours.*

