

Thierry O. de Foichaings



Comment Obtenir des Autres ce que vous Désirez

Edi-Inter - Route de Chancy 28, CH 1213 Petit Lancy 2 - Suisse

www.club-editeur-internet.com

Bienvenue dans votre carnet de bord !

Je vous propose avec lui, de prendre la main.

Je vous ai préparé des questions et exercices qui vous permettront non seulement de faire le point, mais aussi, de pouvoir y revenir lorsque vous aurez fini l'étude du Programme "Comment Obtenir des Autres ce que Vous Désirez".

Qu'il devienne votre compagnon de route.

À vous de Jouer !

Il s'agit maintenant de vous mettre au travail ! Vous allez utiliser votre carnet de bord pour votre 1^{er} exercice de la manière suivante : Il vous faut 3 feuilles blanches.

■ Vous allez commencer par lister toutes les occasions où vous avez eu une altercation dernièrement, en remettant les choses dans leur contexte. Cela peut être, par exemple :

- Ma compagne refuse l'idée d'un déménagement à X, nous nous sommes violemment disputés à ce propos. Elle n'a pas accepté mes arguments et je n'arrive pas à comprendre pourquoi elle ne fait pas plus d'effort pour moi.
- Mon chef ne veut pas entendre que j'ai droit à une augmentation, nous avons eu une Nième conversation à ce sujet qui s'est envenimée.
- Ma sœur s'est vexée quand je lui ai dit qu'elle devrait faire plus attention à son poids, pourtant je ne disais ça que pour son bien !
- Etc.

Vous saisissez le principe : toute altercation qui a eu lieu ces dernières semaines ou ces derniers mois, notez-les

sur votre carnet de bord en expliquant dans les grandes lignes ce qu'il s'est passé et pourquoi il y a eu un heurt.

■ Ensuite, pour chaque élément de cette 1^{ère} liste, vous allez noter sur une page vierge tout ce qui a conduit à une incompréhension, à l'échec du dialogue. Je vous donne à nouveau quelques exemples :

- Ma sœur s'est vexée quand je lui ai dit : "Tu n'as pas pris quelques kilos dernièrement ? Tu devrais faire gaffe, c'est difficile de les perdre ensuite. Et ton mari qui n'aime que les filles filiformes !" Elle m'a répondu de me mêler de mes affaires, je me suis vexée à mon tour...
- J'ai pourtant dit à mon chef que je n'avais pas été augmenté depuis 2 ans, ce n'est pas normal ! D'accord, la boîte a quelques difficultés en ce moment, mais, si je dois attendre que tout rentre dans l'ordre, j'en ai peut-être pour des années ? C'est ça qu'il a mal pris, je crois...
- Etc.

Il s'agit, ici, de mettre le doigt là où vous avez commis le grave péché d'arrogance, où vous n'avez mis aucun miel dans vos propos pour ne leur donner que le fiel de la discorde. Pas de culpabilisation, ce n'est pas mon but ! Mon objectif est de vous faire prendre conscience que c'est bel et bien votre attitude qui a amené le conflit ou le désaccord.

■ Sur une nouvelle page, reprenez chacun des éléments de votre liste, et cette fois vous allez indiquer comment vous auriez pu, ou du, aborder les choses. Pour que vous vous fassiez entendre, qu'auriez-vous pu dire ? Par exemple, cela peut être :

- J'aurais pu dire à ma sœur : "J'espère que je ne vais pas te vexer, mais, c'est pour ton bien que je le dis : Est-ce que ça va, en ce moment ? La forme, le moral ? J'ai constaté que tu grignotais beaucoup, du coup tu as pris quelques kilos... Et c'est tellement dommage, tu es

si jolie ! Est-ce que tu as la sensation de compenser par la nourriture ? Si je peux t'aider..."

- Je n'ai pas écouté mon patron qui me donnait comme argument la santé financière de son entreprise, évidemment que mettre en doute un prochain succès l'a mis en rogne ! J'aurais pu lui dire que je comprenais la situation et que je ferai tout pour contribuer à redresser la barre. Mais que j'avais besoin de savoir s'il comptait m'augmenter quand ça irait mieux...

Etc.

Attention, pas de mea culpa ! Juste la prise de conscience de ce qui aurait pu améliorer la situation et rendre possible le dialogue.

N'oubliez pas une chose : Si vous restez sur votre certitude, si vous prenez la mouche et vous laissez envahir par la colère, la vexation etc., vous omettez l'un des principes fondamentaux des relations humaines : l'écoute.

1. Occasions où j'ai eu une altercation dernièrement, et leur contexte.

▶ _____

▶ _____

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

▶

2. Éléments factuels qui ont conduit à une
incompréhension, à l'échec du dialogue.

▶

▶

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

▶

3. Comment aurais-je pu, ou du, aborder les choses ?
Pour que je me sois fait entendre, qu'aurais-je pu dire ?

▶

▶

▶

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

L'écoute

■ Vous allez noter toutes les sources de conflits, de discordes que vous pouvez identifier dans votre vie actuelle. Que ce soit professionnel ou personnel, dans votre famille, votre couple ou en société, peu importe, notez tout ! Je suis sûr que vous pouvez d'ores et déjà en noter un grand nombre. Vous savez ce qui vous agace, vous énerve, vous met ou met l'autre dans une colère difficile à maîtriser.

Vous pouvez noter, par exemple :

- J'en ai marre que mes parents me reprochent de ne pas leur avoir encore donné de petits-enfants, c'est ma vie après tout !
- Sam, mon collègue de bureau, me laisse toujours avec le boulot à faire sur les bras : il se défile sans arrêt, et j'ai beau le lui reprocher ça ne change rien.
- Ma femme me tarabuste parce que je ne remarque jamais quand elle change de coiffure ou qu'elle s'achète de nouveaux vêtements... je la trouve belle, ça devrait lui suffire, non ?
- Etc.

Notez tout ce qui, de manière récurrente, vient compliquer et envenimer vos relations avec votre entourage, et ce qui provoque sinon des conflits, du moins des rancunes de votre part ou de celle des autres.

■ Pour chacune de ces situations, vous allez maintenant imaginer comment vous pourriez les désamorcer et surtout exprimer ce que vous ressentez pour vous faire entendre. Imaginez la conversation que vous pourriez avoir, en appliquant les principes que vous avez vus dans ce chapitre. Par exemple, cela peut être :

- “Écoute, maman, je me sens coupable à chaque fois que tu me reproches de ne pas avoir d'enfants, ça me

met très mal à l'aise et du coup je suis en colère. Est-ce qu'on peut en parler ?”

- “Sam, il faut que nous ayons une conversation au sujet du boulot : tu n'es pas un feignant, et je ne comprends pas pourquoi tu me laisses toujours tout faire. Est-ce que tu as des problèmes d'emploi du temps ? Qu'est-ce qu'on pourrait mettre en place pour améliorer ça ?”
- “Chérie, je sais que je suis tête en l'air et que je ne remarque pas ces détails, mais je te promets de faire des efforts. Je te trouve très belle, et cela tous les jours, est-ce que tu ne le sais pas encore ?”
- Etc.

Le but est de vous habituer à verbaliser les émotions provoquées par la situation, et ensuite d'amener votre interlocuteur à s'exprimer librement à ce sujet. Vous le constaterez, c'est une méthode d'une efficacité redoutable !

■ Une fois que vous avez tout mis sur le papier... agissez ! Mettez-le en pratique et ayez cette conversation à la 1^{ère} occasion que vous trouverez, même si cela vous met mal à l'aise au début. Je vous le promets : le soulagement est immense et votre interlocuteur vous en sera profondément reconnaissant. Vous tenez même là l'un des moyens pour... La suite au prochain chapitre !

1. Toutes les sources de conflits, de discordes que je peux identifier dans ma vie actuelle, que ce soit sur le plan professionnel ou personnel.



Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

▶

2. Comment je pourrais désamorcer chacune de ces situations, et surtout exprimer ce que je ressens pour me faire entendre.

▶

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

▶

▶

Comment obtenir des autres ce que vous désirez

■ Vous allez choisir un cas concret, que cela concerne votre vie personnelle ou votre vie professionnelle. Vous devez déterminer ce que, en cet instant précis, vous avez besoin d'obtenir d'autrui pour appliquer maintenant les théories et les idées que je vous ai soumises. Par exemple :

- Ma fille a de très mauvaises notes en classe, je ne sais plus comment faire pour qu'elle travaille mieux.
- Mon équipe n'atteint pas ses objectifs, je dois les motiver.
- Je veux que ma femme accepte que l'on déménage à X, j'ai trop à perdre si je n'ai pas cette promotion.

Etc.

■ Maintenant que vous avez déterminé ce que vous cherchez à obtenir d'autrui, posez-vous la question "sésame" : Pourquoi aurait-il – ou aurait-elle – envie de faire cela ? Concentrez-vous sur ce que vous savez de la personne concernée, sa personnalité, ses goûts, ses envies, tout ce qui peut vous servir à cerner ses motivations. Par exemple, vous pouvez trouver :

- Ma fille adore l'équitation, et me demande depuis des mois que je l'inscrive à un club hippique : pourquoi ne pas utiliser cette "carotte" en récompense de ses efforts à l'école ?
- Mes collaborateurs sont jeunes, ils ont besoin d'animation. Pourquoi ne pas mettre en place un challenge d'équipe, par exemple, pour leur donner envie de se dépasser ?
- Ma femme a toujours eu envie de reprendre ses études de philo, or, il y a une excellente université à X...

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

• Etc.

1. En cet instant précis, qu'est-ce que j'ai besoin d'obtenir d'autrui pour appliquer les théories et les idées que j'ai apprises.

▶ _____

▶ _____

▶ _____

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

2. Pourquoi aurait-il – ou aurait-elle – envie de faire cela ?

▶ _____

▶ _____

▶ _____

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

Du tact et de l'honnêteté : sachez naviguer !

Vous allez, encore une fois, reprendre votre carnet de bord. Il s'agit maintenant de déterminer dans quelles situations, dernièrement, vous avez manqué de tact et/ou d'honnêteté.

■ Faites la liste de toutes les situations relationnelles que vous avez vécues et que vous pensez avoir géré sans habileté, soit en manquant d'honnêteté par évitement, soit au contraire en étant trop "cash". Par exemple, cela peut être :

- Je n'ai jamais réussi à dire à mon frère qu'il se montre toujours condescendant à mon égard, pourtant ça m'horripile .
- J'ai mis les pieds dans le plat avec mon collègue, mais il est vraiment trop mal fagoté !
- J'ai essayé de parler à Sabine de ses mauvais résultats, mais elle s'est vexée et ça n'a rien arrangé du tout

Etc.

■ Pour chaque situation, vous allez maintenant noter, en reprenant les conseils que je viens de vous donner, comment vous auriez pu aborder la question. Par exemple :

- Je peux profiter d'une soirée en tête à tête avec mon frère pour aborder la question. Lui dire que je me suis montré moi-même condescendant avec Untel, mais que c'était une attitude très désagréable et que, d'ailleurs...
- J'aurais pu dire à mon collègue... et bien en fait, rien du tout, ce n'est vraiment pas mes oignons !

- Je peux organiser un entretien avec Sabine et lui parler des mes propres résultats qui, au début, étaient franchement moyens. Puis m'excuser pour la manière dont je lui ai parlé la dernière fois et lui expliquer que je voudrais qu'on en parle plus tranquillement.
- Etc.

Vous remarquerez, je pense, que ma "solution" au cas numéro 2 est en fait une esquive. Il y a en effet des situations où, franchement, mieux vaut se taire, tout simplement ! Mais j'y reviendrai plus tard dans cet ouvrage.

1. Liste de toutes les situations relationnelles que j'ai vécues et que je pense avoir géré sans habileté.

▶ _____

▶ _____

▶ _____

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

2. Comment j'aurais pu aborder la question pour chaque situation.

▶

▶

▶

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

Le sourire

Cette fois, il ne s'agira pas de travailler sur votre carnet de bord – une fois n'est pas coutume ! Je vais vous demander d'effectuer quelques exercices pratiques, en travaillant bien sûr sur ce que vous venez de voir : le sourire.

■ Vous allez commencer par un exercice tout simple : le sourire du matin. Plutôt que d'offrir à votre compagne ou à votre compagnon le visage bougon de celui ou de celle qui souffre le martyr en s'extirpant de la couette et ne peut pas prononcer un mot avant ses 4 cafés et ses 10 cigarettes – d'accord, j'exagère un tantinet – offrez un sourire dès le réveil !

Que ce soit votre 1^{ère} pensée en sortant du sommeil, votre exercice matinal comme des étirements ou vos abdos : vous vous réveillez et vous souriez !

■ Faites le test suivant en observant les réactions de votre entourage. C'est une expérience passionnante à réaliser et qui vous apprendra beaucoup :

- Quand vous avez une conversation difficile, croisez les bras, prenez l'air bougon ou méfiant – ça ne devrait pas être trop difficile ! – et observez les réactions physiques de votre vis-à-vis. À 99 %, vous avez toutes les chances qu'il se mette à croiser les bras lui aussi ou à reculer.
- Durant la même conversation, mettez-vous à changer d'attitude petit à petit : décroisez les bras, penchez-vous un peu vers votre interlocuteur, détendez-vous... et observez. Vous remarquerez que le comportement de votre vis-à-vis va changer lui aussi.
- Maintenant, souriez ! Quels que soient vos propos ; offrez un sourire et continuez votre observation : si votre sourire n'est pas contraint ni crispé, votre interlocuteur va sourire lui aussi...

Vous avez gagné. Vous pouvez vous offrir un petit sourire intérieur – et extérieur : un bonus, rien que pour vous !

Sachez rendre les autres importants

Maintenant, c'est à votre tour de mettre en pratique ce que vous venez de voir dans ce chapitre.

■ Lorsque vous parlez à quelqu'un, même une simple relation de travail, accordez-lui toute votre attention et surtout gardez en tête qu'il doit se sentir important à vos yeux. Si vous avez une négociation avec cette personne, interrogez-la sur son parcours, ses centres d'intérêt, tout ce qui peut le rendre important à ses propres yeux.

■ Dans votre vie quotidienne, n'oubliez pas vos proches : votre compagne ou votre compagnon, vos enfants, vos amis, vos parents, vos frères ou vos sœurs... Ils sont importants à vos yeux, pourquoi ne pas le leur dire ou le leur faire comprendre ? Prendre des nouvelles régulièrement, faire un petit geste, montrer que vous avez envie de passer du temps en leur compagnie... Ça ne vous demande qu'un tout petit effort et ils le méritent bien, n'est-ce pas ?

Intéressez-vous sincèrement aux autres

Voici quelques astuces pour ne pas oublier, chaque jour, de porter de l'intérêt et de l'attention aux autres. Cette liste n'est pas exhaustive, ce ne sont que des idées que vous pouvez compléter et enrichir vous-même !

■ Ne demandez jamais “ça va ?”, mais “comment vas-tu ?” et attendez la réponse pour parler de vous si on vous le demande en retour.

■ Donnez quelques détails pour étoffer votre “oui, je vais bien”, comme par exemple “je suis de bonne humeur” ou “je n'ai pas très bien dormi”. Vous pousserez votre interlocuteur à parler un peu plus de lui-même.

■ Intéressez-vous à ce qui intéresse les autres. Si votre collègue adore son chat, demandez-lui des nouvelles de son chat !

■ Ne laissez jamais vos amis sans nouvelles trop longtemps. Un mail, un coup de fil, tous ces petits signes entretiennent le lien des rapports humains.

Évitez les conflits pour les résoudre en douceur

Maintenant que vous avez vu les différentes phases des conflits, leurs causes et leurs solutions, vous allez appliquer ces théories à votre pratique quotidienne :

■ Pratiquez l'assertivité dans toutes les situations où vous pensez qu'elle vous sera utile. Je vous donne une petite liste d'exemples pour vous y aider :

- En cas de désaccord avec un collègue, un supérieur hiérarchique ou un collaborateur.
- En cas de réclamation de votre fille qui estime n'avoir pas assez d'argent de poche.
- Avec votre meilleur ami qui n'accepte pas que vous restiez chez vous un samedi soir.
- Etc.

Et vous pouvez étoffer votre liste à l'infini ! Plus vous pratiquerez, plus vous vous sentirez à l'aise et serez efficace.

Le respect : mode d'emploi

À vous de jouer !

Je ne vous ai pas fait beaucoup travailler, sur ce chapitre, n'est-ce pas ? Bien, maintenant un petit effort !

■ Reprenez votre carnet de bord que nous avons un peu mis de côté ces derniers temps. Sur une page vierge, vous allez noter toutes les situations où vous avez, consciemment ou non, manqué de respect et de politesse envers quelqu'un, quelle que soit la situation. Ça peut être, par exemple :

- Je me suis énervé il y a quelques semaines après mon conseiller bancaire, il m'avait annoncé que la banque me refusait mon crédit et j'ai vu rouge.
- J'ai traité de haut l'employé de France Télécom quand il a voulu me faire payer une taxe supplémentaire pour l'envoi d'un fax à l'étranger, c'était complètement ridicule !
- Je n'ai même pas dit bonjour ce matin à mes collègues, j'étais d'une humeur de dogue allemand, mais ce n'était pas sympa pour eux.
- Etc.

Le but n'est pas, une fois encore, de vous faire culpabiliser et de vous taper sur les doigts avec ma règle, mais bien de vous faire prendre conscience que vous aussi, vous pouvez faire montre d'un manque évident de respect et de civilité. Cela arrive à tout le monde !

■ Sur une autre page vierge, vous allez noter cette fois toutes les occasions, les situations durant lesquelles vous avez été victime d'un manque de respect. Sur chaque situation, posez-vous les questions suivantes :

- Qu'aurais-je pu faire pour me faire respecter ?

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

- Quelles sont les attitudes que j'aurais dû ou pu avoir, les mots que j'aurais pu dire ?
- Quel est mon rôle dans cette situation ? Est-ce que je l'ai induit ?

Cela vous permettra de faire le point sur vos propres attitudes, et de prendre conscience que vous pouvez, en y prêtant attention, changer l'attitude que les autres ont envers vous.

1. Les situations où j'ai, consciemment ou non, manqué de respect et de politesse envers quelqu'un, quelle que soit la situation.

▶ _____

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

2. Toutes les occasions, les situations durant lesquelles j'ai été victime d'un manque de respect. Qu'aurais-je pu faire pour me faire respecter ? Quelles sont les attitudes que j'aurais dû ou pu avoir, les mots que j'aurais pu dire ? Quel est mon rôle dans cette situation ? Est-ce que je l'ai induit ?

▶

▶

▶

Maîtrisez l'art de commander sans en avoir l'air

Vous allez maintenant mettre en pratique cette belle technique, et le plus souvent possible pour la peaufiner avec toute la subtilité dont vous disposez !

■ À la prochaine négociation que vous allez avoir, préparez-vous comme un athlète avant une compétition. Je vous dispense, dans ma grande bonté d'âme, des séries de pompes et d'étirements et du port du maillot et des chaussettes blanches ! Quand je parle de "négociation", le terme est volontairement vague. Vous pouvez considérer comme telles les situations suivantes :

- Vous voulez décrocher une augmentation auprès de votre patron.
- Vous voulez persuader votre compagne, ou votre compagnon, d'adopter cet adorable chiot pour votre fils – en fait, pour vous-même !
- Vous avez envie que votre meilleur ami vous accompagne au concert de U2 même s'il n'en a aucun désir.
- Vous voulez que vos collaborateurs s'engagent dans un nouveau challenge.
- Etc.

En effet, les situations de "négociation" sont presque illimitées et ne concernent pas que les situations de vente ! Et puis, qui sait ? Peut-être que, impressionné par vos talents tout neufs de négociateurs, votre patron vous offre

une promotion inespérée ou que vous vous découvriez une vocation insoupçonnée !

Mettez-vous à la place des autres – L'empathie

Voici les petits exercices de ce chapitre que je propose maintenant.

Vous allez travailler sur votre capacité d'empathie de la manière suivante :

- Lorsque vous parlez avec une personne qui ne vous est pas proche affectivement et que vous connaissez assez mal, essayez de percevoir ses émotions, ses sentiments pendant qu'elle s'exprime. Cela peut vous paraître difficile au début, mais avec un peu d'intuition et de pratique vous pourrez mieux "cerner" votre sujet !

- Utilisez les techniques que vous avez vues sur les modes d'expression non verbales et para verbales, la gestuelle, le ton, etc.

- Gardez toujours à l'esprit que l'empathie n'a de sens que si elle est utilisée au bénéfice de toutes les parties. Il n'y a pas de gagnant, il n'y a pas de perdant dans cette histoire !

Faites votre cinéma !

Vous allez vous entraîner à utiliser ce que je peux appeler la “force de frappe”. C’est une manière ludique et amusante de développer votre créativité et de vous accoutumer à trouver, rapidement, des “formules choc” pour frapper l’imagination de ceux auxquels vous vous adressez.

■ Prenez votre carnet de bord – pour la dernière fois ! J’espère que vous écrasez une larme ? – et sur une page vierge, vous allez écrire quelques sujets sur lesquels vous voulez travailler, n’importe lesquels. Le mieux est de prendre un journal comme support et de lire en diagonal quelques articles. Par exemple, vous pouvez choisir :

- Une grève dans une usine
- Un assassinat à Bagdad
- L’économie en France
- Etc.

■ Ensuite, pour chaque “sujet” que vous avez choisi, vous allez réfléchir à une phrase d’accroche, un peu à la manière d’un slogan publicitaire. Je vous en donne quelques exemples pour stimuler votre imagination :

- La France ne manquera pas de pétrole... sur ses plages.
- Le pays est au bord du gouffre, mais nous allons faire un pas en avant.
- Les architectes modernes ne mettent pas de fleurs à leurs bétonnières.
- Etc.

Amusez-vous, lâchez-vous, et entraînez-vous le plus souvent possible ! N’oubliez pas que c’est par le plaisir et

Comment Obtenir Des Autres Ce Que Vous Désirez
Carnet de Bord

l'humour que vous ferez passer le plus efficacement vos messages, et ce que vous recherchez avant tout c'est cela : l'efficacité.

1. Sujets sur lesquels je veux travailler.

▶ _____

▶ _____

▶ _____

2. Une phrase d'accroche pour chaque sujet.

▶ _____

▶ _____

▶ _____

Mes Notes Personnelles