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

www.club-editeur-internet.com

Sommaire

Sommaire 2

Introduction 7

Chapitre 1
Quelques conseils pour aborder cet ouvrage 10

Gardez votre libre arbitre 10
N'hésitez pas à me remettre en question 11
Ne vous braquez pas 12
Détendez-vous ! 12
Commencez dès à présent à tenir un journal 12
Relisez régulièrement cet ouvrage 13
N'hésitez pas à vous interrompre 14
Faites-en un jeu 14
Un petit contrôle chaque semaine ? 15

Chapitre 2
Le miel ou le fiel ? 16

Une petite histoire pour commencer 17
Et la morale de cette histoire ? 17
Le fiel : la certitude d'avoir raison 18
Êtes-vous convaincu ou convainquant ? 19
Mettez du miel dans vos paroles 19
L'art de mettre du miel sans devenir poisseux 20
De la sincérité avant toute chose 20
Et de la pratique, toujours de la pratique ! 21

Chapitre 3
Le grand secret des relations humaines : sachez écouter 22

Il y a des silences assourdissants 22
...et des cacophonies pleines de silence 23
Mettez des mots sur ce que vous ressentez 24

©2009 www.club-editeur-internet.com

Comment allez-vous vous y prendre ? Pas à pas.....25
Une histoire de comportement.....26
Quelques petites règles à respecter pour apprendre à écouter.....27
Un moyen infaillible pour désamorcer les conflits.....28

Chapitre 4
Comment obtenir des autres ce que vous désirez 29

Avant toute chose.....29
Un témoignage... édifiant.....30
Intérêt : trouvez d'abord la carotte !.....31
L'empathie est la connaissance.....31
Un exemple très simple.....32
Une autre approche.....32
Un jeu d'enfants !.....33
Une ruse de Sioux bien innocente.....34

Chapitre 5
Du tact et de l'honnêteté : sachez naviguer ! 35

Un petit exemple pour illustrer cette vérité ?.....36
Tournez votre langue 7 fois dans votre bouche, etc.....36
Mais n'attendez pas pour vous exprimer.....37
Les choses qui fâchent.....37
Ne froissez pas la susceptibilité d'autrui.....38
Le contournement : les allusions pas si discrètes que cela.....39
C'est maintenant qu'il vous faut du tact.....39
Quelques règles à suivre en terrain glissant.....40
De l'art de mener les conversations difficiles.....41

Chapitre 6
Le sourire :
votre baguette magique 42

Une histoire de mimétisme.....42
Des comportements et des hommes.....43
Des signes qui ne trompent pas.....43

©2009 www.club-editeur-internet.com

On vous imite, profitez-en !....44
Il y a les vrais sourires... et les autres....44
La culture du sourire....45
Un état d'esprit qui se travaille....46
Un sourire transforme tout....46
Une expérience : Romain joue les cobayes....47
Romain et l'expérience insolite de la bonne humeur....48

Chapitre 7
Sachez rendre les autres importants 49

Pourquoi est-ce si important d'être important ?....49
La pyramide des besoins selon Maslow....50
Un besoin vital....51
Marine, l'enfant perdue....52
Une autre approche : trouvez l'amorce....52
De l'importance de l'amour-propre....53
N'oubliez pas, et utilisez-le !....53
Famille, amis, collègues... la même chose pour tous....54
De l'impact du nom....55
Je sais qui vous êtes....55

Chapitre 8
Intéressez-vous sincèrement aux autres 57

Un problème d'attention....57
...et un problème de priorité....58
Restez indulgent envers vous-même....59
...mais restez vigilant....60
Le piège du "Ça va ?"....60
Quand le piège se referme....61
Un détail mais qui fait la différence....62
Entretenez vos relations....62

Chapitre 9
Évitez les conflits pour les résoudre en douceur 64

©2009 www.club-editeur-internet.com

Il n'y a pas de "bonne engueulade" 64
Et il n'y a pas de bon conflit 65
Qu'est-ce qu'un conflit ? 66
Les sources des conflits 67
Encore du fiel au lieu du miel 67
Les nominés aux trophées des meilleurs acteurs du conflit sont ... 68
Les différentes phases d'un conflit 69
Désamorcez la bombe avant qu'elle n'explose ! 71
Les attitudes face à un conflit 71
Assertivité : Définition 72

Chapitre 10
Le respect : mode d'emploi 73

Petite histoire d'irrespect quotidien 73
Le respect et la politesse : tout fout l'camp, ma brave dame ! 74
Une autre histoire, variation sur le même thème 75
Qu'est-ce que le respect, d'abord ? 76
Les différentes formes de respect 76
De votre respect au quotidien 77
Vous y avez droit, comme tout le monde ! 78
Quelques règles de savoir vivre 78
Le manque de respect : causes et conséquences 79
Gabriel et le manque de respect 80
Gentillesse et respect : sont-ils incompatibles ? 81

Chapitre 11
Maîtrisez l'art de commander sans en avoir l'air 82

Des patrons... et des hommes 82
Pourquoi y a-t-il de mauvais managers ? 84
Les règles d'or : ne les oubliez jamais ! 84
Induire le "oui" d'office : un art qui se cultive ! 85
La technique de Socrate mise au goût du jour : le "truisme" 86

©2009 www.club-editeur-internet.com

Du “oui” mental à l’acceptation tacite.....87
Les “n’est-ce pas ?” ou l’adhésion implicite de votre auditeur….87
Pour les récalcitrants : la même technique améliorée.....88
De la pratique, toujours de la pratique !.....89

Chapitre 12
Mettez-vous à la place
des autres 90

Pourquoi en avez-vous besoin ?.....90
Qu’est-ce que l’empathie, d’abord ?.....91
Comment utiliser l’empathie ?.....92
Quels bénéfices pour vous ?.....93
Une petite histoire d’intelligence émotionnelle.....93
Une histoire de rédemption ?.....94
De la sympathie ou de l’empathie ?.....94

Chapitre 13
Faites votre cinéma ! 96

De la créativité et de l’humour.....96
Une question d’audace.....97
Osez vous affirmer, c’est toujours payant !.....97
Ils ont osé.....98
Des exemples frappants.....99
Lancez des défis pour intéresser les autres.....100

Conclusion 101

Table des Matières 104

©2009 www.club-editeur-internet.com

Introduction

“Les relations sont sûrement le miroir dans lequel on se découvre soi-même.”

Jiddu Krishnamurti

Si vous avez choisi cet ouvrage, c’est sans doute parce que vos rapports avec votre entourage ne vous donnent pas entièrement satisfaction. Et en effet, c’est souvent là que le bât blesse : incompréhensions, litiges, rancunes souvent bien enfouies mais jamais totalement désactivées, difficultés à communiquer, à se faire comprendre, à se faire accepter...

Si tel est votre cas, ami lecteur, je vous rassure tout de suite : il ne faut pas grand-chose pour retrouver, ou établir, des rapports sains et satisfaisants avec autrui. Qu’il s’agisse de votre famille, de vos amis, de simples connaissances ou encore de votre entourage professionnel, les bases restent toujours les mêmes, et les solutions faciles à appliquer !

Si vous rencontrez des difficultés relationnelles, c’est tout à fait normal : Votre relation aux autres est le reflet de votre rapport à vous-même, comme le disait si bien Jiddu Krishnamurti. Et qui peut se targuer d’entretenir des rapports parfaitement équilibrés avec sa propre personne ? Vous exigez beaucoup de vous, vous doutez souvent de vos capacités, de votre jugement ? Ou au contraire, vous vous montrez particulièrement sûr de vous et vous avez du mal à vous remettre en question ?

Quel que soit le problème d’origine, le résultat est le même : **Vous projetez sur autrui votre propre manière d’être**, comme si vous mettiez un filtre sur vos lunettes qui déformaient immanquablement votre vision des choses... et des êtres.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Et si vous l'enleviez enfin, ce filtre ? Si vous appreniez à voir autrui tel qu'il est vraiment, et non tel que vous le voyez à travers vos croyances et vos conditionnements ?

Apprendre à communiquer efficacement est à la portée de tous, soyez-en convaincu. Il vous suffit de me suivre, pas à pas, dans cet ouvrage que j'espère pratique et ludique, et qui vous permettra de devenir un vrai "communiquant" comme on dit de nos jours !

Après quelques conseils pour la lecture de cet ouvrage, vous verrez que c'est votre attitude qui va déterminer celle de votre entourage social. L'écoute, l'empathie, le sourire, l'honnêteté, le tact, la gestion des conflits... tout cela, vous l'aborderez dans les chapitres suivants, comme la zone d'influence, comment cultiver son leadership, etc. À la fin de chacun des chapitres, qui seront illustrés par des exemples et des témoignages concrets, je vous proposerai des exercices que je vous conseille vivement de pratiquer.

Les relations humaines sont sans doute ce qu'il y a de plus passionnant à observer, à étudier et surtout à pratiquer. Ce sont les autres qui vous font avancer, et c'est à votre contact qu'ils évoluent également. Si vous étiez un ermite perché sur sa montagne, je ne doute pas que vous seriez un grand philosophe... du vide !

Vous pouvez souffrir énormément de relations humaines désastreuses car rien n'est pire que de se sentir incompris, mal aimé, mal accepté.

Vous désirez avoir votre place dans l'aventure humaine que sont les relations ? Il ne tient qu'à vous d'y parvenir, et cela ne vous demandera que très peu d'efforts à fournir. Il vous faudra seulement prêter attention aux théories que je vais vous exposer, et vous prêter au jeu des exercices. Car la théorie sans la pratique n'a aucun sens, surtout en matière de communication !

Ne faites pas vôtre la si célèbre phrase de Jean-Paul Sartre : "L'enfer c'est les autres" ! Non, l'enfer n'est pas les

©2009 www.club-editeur-internet.com

autres, **l'enfer est de ne pas savoir communiquer avec les autres** !

Quelles que soient les difficultés que vous rencontrez dans vos rapports avec votre entourage, quelques attitudes et réactions suffiront à rendre votre vie sociale agréable, enrichissante et même passionnante !

"Presque tous les humains, au fond, sont nos amis, pourvu qu'on leur laisse la chance, qu'on se remette entre leurs mains et qu'on leur laisse voir le moindre signe d'amitié." Gabrielle Roy l'a si bien dit qu'il ne me reste plus qu'à ajouter : tournez la page, au propre comme au figuré, et venez découvrir les secrets des relations humaines !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 1
Quelques conseils pour aborder cet ouvrage

"L'amitié : c'est accepter chez les autres ce que l'on ne tolère pas chez soi."

Eugène Beaumont – Extrait du "Penséier II"

Avant de démarrer la lecture proprement dite, je souhaite vous procurer quelques conseils pour lire cet ouvrage.

Chaque chapitre est indépendant l'un de l'autre, mais vous pouvez bien sûr choisir l'ordre qui vous plaira. Toutefois, la progression des exercices nécessite une lecture dans l'ordre "logique".

Voici quelques éléments et conseils qu'il vous faudra prendre en compte.

Gardez votre libre arbitre

Vous êtes acteur de votre vie, et vous devez garder ce principe à l'esprit. Vous n'avez donc aucune obligation, hormis celles que je vais vous énumérer. Mais il ne s'agit, en fait, que de recommandations !

Mon seul et unique but est de faire en sorte que votre lecture soit efficace. Ceci posé, vous êtes majeur et vacciné et ferez bien ce que vous voulez ! Si vous avez envie de ne lire qu'un seul chapitre – celui-ci, par exemple – bien malin celui qui vous en empêchera ! Donc, cela fait partie du pacte : Vous êtes libre de faire ce que vous voulez, et même si vous le savez déjà, prenez-en bien la mesure.

Si vous n'êtes pas habitué à remettre en question vos croyances et vos certitudes, certaines de mes paroles

©2009 www.club-editeur-internet.com

pourront vous surprendre. Je vous demande simplement de ne pas vous “braquer” si l’idée que je développe ne vous convainc pas de prime abord.

Les exemples et les témoignages seront là pour illustrer mes propos. Vous aurez des exercices dans votre “Carnet de Bord”, pour chaque chapitre. Même si vous n’êtes pas d’accord avec ce que je dis, testez-le avant ! Il est normal de douter, de s’interroger, c’est même l’une des choses les plus utiles à l’être humain : votre libre arbitre vous garantit votre liberté de pensée, mais **ne fermez pas la porte en jetant la clef** ! Gardez l’esprit ouvert, acceptez d’écouter même si vous n’êtes pas convaincu, et testez... Vous le verrez, vous serez surpris par les résultats !

N’hésitez pas à me remettre en question

Dans le même ordre d’idée, gardez en tête que je ne suis pas un gourou. Je ne détiens aucune vérité supérieure, je ne suis pas un guide spirituel et vous n’avez pas à abdiquer votre propre raisonnement devant le mien.

L’ouvrage que vous lisez, je l’ai écrit suite à mon expérience personnelle, mes recherches et certaines découvertes que je considère comme fondamentales. Mon but est de vous aider, de vous faire prendre conscience que ce que vous tenez comme certain – et dont j’étais convaincu moi-même auparavant – n’est qu’une erreur de jugement. Vous ne devez pas hésiter à remettre en question mes dires, ni à faire travailler votre esprit critique !

Ce n’est pas votre adhésion que je recherche, mais votre prise de conscience. Même si vous n’adhérez pas à ce que je vais vous dire, ce n’est pas grave : vous aurez un autre regard sur ce qui vous arrive, et tôt ou tard, cela portera ses fruits. C’est la seule chose qui m’importe.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Ne vous braquez pas

Autant il est capital que vous gardiez votre esprit critique et votre fameuse “liberté de penser”, autant je vous demande de ne pas vous opposer systématiquement à ce qui peut vous paraître totalement étrange. Remettre en cause n’est pas rejeter en bloc !

Il vous faut garder l’esprit ouvert si vous souhaitez être à même de comprendre pourquoi vous éprouvez aujourd’hui des difficultés à communiquer avec autrui. Être large d’esprit, vous l’avez prouvé en ouvrant cet ouvrage, ne vous arrêtez pas en si bon chemin ! Tout le monde est certain de sa capacité à être “open”, comme on le dit aujourd’hui. Dans les faits, c’est une toute autre histoire ! Rares sont ceux qui se disent obtus ou inaptes à intégrer de nouvelles données, pourtant c’est bien ce qui arrive fréquemment. N’acceptez pas d’office tout ce que je vais vous dire, mais prenez tout de même la peine d’y réfléchir...

Détendez-vous !

Ce conseil, je peux vous le donner aussi bien à la lecture de cet ouvrage que pour tout le reste de votre vie ! Je reviendrai plus longuement sur les effets du stress, notamment dans les attitudes non verbales, mais dès à présent sachez que vos émotions négatives influencent énormément votre comportement et la façon dont les autres vous perçoivent.

La gestion des émotions sera un point très important que j’aborderai avec vous, mais sachez dès à présent que c’est le stress qui constitue votre pire ennemi dans les relations humaines.

Commencez dès à présent à tenir un journal

Sans attendre de continuer plus loin votre lecture, je vous conseille de vous mettre au travail. Nul besoin de vous

©2009 www.club-editeur-internet.com

transformer en génie littéraire ni à vous astreindre à coucher sur le papier tout ce que vous ressentez ! Mais simplement, à noter au fil des jours et de votre lecture les points les plus importants.

Voici comment procéder :

▪ Achetez ou procurez-vous un cahier, un simple cahier d'écolier ou d'un genre plus élaboré, comme vous le préférez. Bien sûr, vous pouvez aussi utiliser votre Carnet de Bord.

▪ Donnez-lui un titre qui vous plaise et/ou qui vous amuse ou vous interpelle, comme par exemple "Journal des relations humaines" ou "Histoire d'un mauvais communiquant". Faites appel à votre imagination, amusez-vous !

▪ Au fil de votre lecture, vous noterez tout ce qui vous passe par la tête. Que ce soit votre propre histoire, vos sensations, vos indignations, votre rejet de telle ou telle idée, etc. Absolument tout ce qui concerne vos pensées au sujet des relations humaines.

Relisez régulièrement cet ouvrage

Une fois que vous aurez fini votre lecture, effectué les exercices et mis en pratique ce que j'ai indiqué au fil des chapitres, il vous sera très utile de revenir régulièrement sur tel ou tel point. En effet, vos conditionnements ont la vie dure et si vous avez l'habitude d'agir d'une certaine façon, changer d'attitude ne sera pas automatique !

Il va vous falloir intégrer réellement les données et les théories, et pour cela les pratiquer souvent. Je vous donnerai des méthodes toutes simples et très efficaces pour "chasser le naturel" – si ce naturel est cause de vos soucis relationnels – sans qu'il revienne aussitôt au galop ! Les titres des chapitres vous aideront, je l'espère, à repérer plus

©2009 www.club-editeur-internet.com

vite sur quelle partie vous avez besoin de revenir porter votre attention.

N'hésitez pas à vous interrompre

En cours de lecture, mes propos vous feront sûrement réagir, d'une manière ou d'une autre – du moins, je l'espère ! N'hésitez surtout pas à vous interrompre dans votre lecture pour réfléchir à ce qui vous perturbe ou vous interpelle, et à faire le lien avec votre propre expérience.

C'est également en cela que votre cahier de bord vous sera très utile : vous pourrez y noter, au fur et à mesure, tout ce qui vous passera par la tête en cours de route, qu'il s'agisse de révélations, de prises de conscience, ou au contraire de remises en question de mes propos, d'incertitudes, etc. Vous seuls lirez ces lignes, donc ne vous limitez pas, ne vous censurez pas !

Lorsque vous aurez achevé la lecture de cet ouvrage, il vous sera aussi très utile de pouvoir revenir ainsi sur tout ce qui vous a marqué : une occasion de faire le point avec vous-même, et après avoir mis la théorie en pratique, de décider si la théorie fonctionne réellement !

Faites-en un jeu

Ne faites pas cette tête, vous n'allez pas faire des devoirs de collège ou bien vous replonger dans vos grands oraux ! Cette découverte doit rester un jeu, un apprentissage amusant et ludique dont vous tirerez profit jour après jour. Faites des paris, décidez des enjeux ! Vous pouvez demander à l'un de vos amis proches, ou un membre de votre famille, de jouer les cobayes pour que vous puissiez tester sur lui ou sur elle vos toutes nouvelles connaissances ! Ou bien, vous pouvez demander à votre entourage proche de vous donner un gage à chaque fois que vous ne respecterez pas les conseils et les "directives" qui vous sont donnés...

©2009 www.club-editeur-internet.com

Il est nécessaire de rester léger dans l'apprentissage des relations humaines et de leur amélioration, comme dans tout autre apprentissage par ailleurs. Gardez à l'esprit que **vous êtes un apprenti**, et que vous allez de toutes façons faire des progrès ! Mais les faire en s'amusant sera bien plus agréable pour vous... et pour vos proches ! Je vous conseille de tester la méthode des gages, vous ferez des heureux !

Un petit contrôle chaque semaine ?

En utilisant votre carnet de bord, il vous sera très utile de faire le point régulièrement sur vos pratiques et vos progrès en matière de relations. Chaque semaine, ou à toute autre fréquence qui vous conviendra le mieux, notez ce en quoi vous avez progressé et ce qui vous a posé problème dans la mise en pratique.

Même si elle vous paraît un tantinet scolaire, cette méthode très simple est l'une des plus efficaces que je connaisse pour progresser. C'est très facile à mettre en place et cela ne vous demandera que quelques minutes de votre temps.

Prévoyez, par exemple, de vous y consacrer 10 minutes tous les samedis matin ou les dimanches soir. Vous pourrez ainsi, dans le même temps, vous fixer des objectifs précis à atteindre dans la semaine qui suit, et vous pourrez constater vos progrès en jetant un œil sur vos notes précédentes !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 2
Le miel ou le fiel ?

"Ne te réjouis pas si l'amitié t'autorise à dire des paroles désagréables à tes amis proches. Plus tu deviens proche de quelqu'un, plus le tact et la courtoisie sont nécessaires."

Oliver Wendell Holmes

"Le bonheur d'un ami nous enchante. Il nous ajoute. Il n'ôte rien. Si l'amitié s'en offense, elle n'est pas."

Jean Cocteau – Extrait de "La Difficulté d'être"

Je suppose que vous connaissez le vieil adage : "On n'attrape pas les mouches avec du vinaigre" ? Il n'y a rien de plus juste que cette vieille sagesse populaire, et pourtant ! Vous l'oubliez si souvent...

Vous traitez les autres comme vous vous traitez vous-même, avec exigence, pourtant il vous faudrait faire exactement l'inverse : les traiter comme vous voudriez qu'ils vous traitent.

Il existe 1000 manières différentes de dire à autrui ce que l'on a sur le cœur, mais il n'en existe qu'une seule qui sera efficace pour les 2 parties : avec beaucoup de miel. Je vous entends déjà : mais c'est de l'hypocrisie ! Vous croyez ça ? Quand vous commettez une faute – et ne me dites pas que vous n'en commettez jamais, je ne vous croirais pas ! – quel sentiment allez-vous éprouver si votre patron vous passe un savon en public et vous humilie devant tous vos collègues ? De la reconnaissance ? L'envie de vous améliorer ? Ou l'envie de produire quelques jurons bien sentis et de lui claquer la porte au nez ? L'agression fait-elle progresser les relations humaines ?

©2009 www.club-editeur-internet.com

Une petite histoire pour commencer...

"Transcription d'une communication radio entre un bateau de la US Navy et les autorités canadiennes au large des côtes de Terre-Neuve en Octobre 1995.

Américains : – Veuillez vous dérouter de 15 degrés Nord pour éviter une collision – À vous.

Canadiens : – Veuillez plutôt vous dérouter de 15 degrés Sud pour éviter une collision – À vous.

Américains : – Ici le capitaine d'un navire des forces navales américaines. Je répète : veuillez modifier VOTRE course – À vous.

Canadiens : – Non, veuillez VOUS dérouter je vous prie – À vous.

Américains : – ICI C'EST LE PORTE-AVIONS USS LINCOLN, LE SECOND NAVIRE EN IMPORTANCE DE LA FLOTTE NAVALE DES ÉTATS-UNIS D'AMÉRIQUE.

NOUS SOMMES ACCOMPAGNÉS PAR 3 DESTROYERS, 3 CROISEURS ET UN NOMBRE IMPORTANT DE NAVIRES D'ESCORTE.

JE VOUS DEMANDE DE DÉVIER VOTRE ROUTE DE 15 DEGRÉS NORD OU DES MESURES CONTRAIGNANTES VONT ÊTRE PRISES POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DE NOTRE NAVIRE. À vous.

Canadiens : Ici, c'est un phare. À vous".

Auteur Inconnu

Et la morale de cette histoire ?

Bien sûr, il s'agit d'une anecdote... Bien sûr ? En toute franchise, croyez-vous que ce genre de conversation soit si exceptionnel que cela ? Je ne parle bien sûr pas d'un

©2009 www.club-editeur-internet.com

éventuel échange radio avec un destroyer américain, mais d'une conversation normale entre 2 individus.

Vous pensez tellement avoir raison, être dans votre droit, que vous n'écoutez même pas ce que dit votre interlocuteur. C'était, je vous l'avoue, l'un de mes défauts principaux. Mais je me suis amendé ! Il m'a fallu du temps, des efforts, des rectifications, mais j'y suis parvenu sans trop de mal et les résultats ont été étonnants. Dans notre anecdote, un minimum de politesse, ou du moins de formalisme, a vite volé en éclat sous l'incompréhension et la colère.

Ayez bien conscience que vos émotions, si elles sont indispensables et précieuses, sont également de véritables bombes ambulantes dans vos relations aux autres si vous ne parvenez pas à les gérer !

Le fiel : la certitude d'avoir raison

Souvenez-vous de votre dernière altercation – avec un collègue de travail, avec un ami, votre compagne ou compagnon, votre enfant...bref ! Peu importe avec qui. Les propos que vous entendez vous heurtent car vous savez qu'ils sont erronés : Votre collègue sous-entend que l'échec de la réunion est en partie de votre faute, votre enfant vous met ses difficultés scolaires sur le dos... bref ! Vous fulminez, tous vos radars anti-mensonges se mettent à clignoter furieusement et vous ressemblez très vite à un taureau prêt à charger.

Et la communication, dans tout ça ? Zéro ! Il ne peut absolument rien sortir de positif d'une telle conversation, sinon des rancœurs des 2 côtés. Il est capital que vous preniez conscience d'une chose : rien n'est tout blanc ni tout noir, il y a du gris partout. Vous êtes convaincu d'avoir raison ? Et bien, votre interlocuteur aussi ! Et où vous dirigez-vous avec ces belles certitudes ? Dans un mur...

©2009 www.club-editeur-internet.com

Êtes-vous convaincu ou convainquant ?

Pierre Rey disait une phrase que j'adore : "Dans convaincre, il y a vaincre mais il y a surtout con, et je ne veux pas être ce con-là."

Je ne remets pas la fameuse "force de conviction" en cause, cette puissante émotion qui peut vous pousser à vous affirmer, à faire valoir vos droits, à réclamer justice... Mais êtes-vous vraiment, vraiment persuadé d'avoir raison ? Ne pouvez-vous pas entendre la même conviction chez votre interlocuteur ?

Voilà, à mon sens, le principal problème des relations humaines : 2 certitudes qui s'affrontent et ne peuvent pas trouver de terrain d'entente puisque aucun n'écoute vraiment l'autre. Par ailleurs, et c'est là tout mon propos, cette certitude vous rend particulièrement agressif envers ceux qui, de près ou de loin, la contestent un tant soi peu. Dans la mesure où l'autre, votre vis-à-vis, a exactement le même sentiment, où va-t-on ? Vers le conflit, mais un conflit stérile – comme presque tous les conflits, d'ailleurs, mais j'en parlerai plus longuement.

Mettez du miel dans vos paroles

C'est l'une des plus importantes maximes de cet ouvrage, et l'un des secrets des relations humaines réussies. Votre rancune, votre certitude vous rend agressif et hargneux, et cela ne vous rend certes pas plus convainquant ! Il ne s'agit en aucun cas de devenir un chantre de l'hypocrisie, de sourire niaisement et de n'offrir que des paroles doucereuses et lénifiantes à votre entourage. Bien sûr que non !

Le miel n'a rien à voir avec l'hypocrisie, bien au contraire. Il s'agit surtout de rendre vos propos, vos pensées et vos croyances aptes à être entendues et écoutées. Vous souhaitez que votre interlocuteur entende ce que vous avez à

©2009 www.club-editeur-internet.com

dire et ne reste pas sur ses propres certitudes ? Et bien, commencez à le dire gentiment !

L'art de mettre du miel sans devenir poisseux

Je le répète, il ne s'agit pas de devenir hypocrite et d'enrober vos propos d'un bel emballage sans consistance. N'en doutez pas, les personnes qui se trouvent en face de vous percevront très bien si vous êtes sincère ou non, et si vous forcez le jeu et vous mettez à être "tout sucre tout miel" comme le dit l'expression en forçant le trait, elles auront davantage l'impression que vous vous fichez d'elles ou que vous cherchez à les manipuler et le dialogue ne sera pas plus constructif qu'auparavant... bien au contraire, car il y aura en plus une profonde méfiance envers tout ce que vous pourrez dire, quelle que soit la teneur de vos propos.

Comment éviter cet écueil, me direz-vous ? Et bien ce n'est pas si difficile qu'il n'y paraît. Il vous faut 2 choses : la première étant la sincérité, et la seconde la pratique.

De la sincérité avant toute chose

C'est cela qui fera toute la différence entre la gentillesse et l'hypocrisie. L'adage dont je vous parlais à l'instant : "tout sucre tout miel", est parfaitement parlant. Il désigne une personne qui cherche à manipuler, à "endormir" la méfiance de son interlocuteur en enrobant ses propos de belles paroles vides de sens, ou trop gentilles pour être honnêtes. Êtes-vous un manipulateur, un calculateur, une personne mauvaise et sournoise cherchant à faire le mal autour d'elle ?

Non, bien sûr. Vous voulez simplement que les autres, vos proches, vos collègues de travail, ne se braquent pas lorsque vous leur parlez et entendent ce que vous avez à leur dire. Ce n'est pas bien compliqué, et il n'y a rien de sournois là-dedans. En fait, gardez à l'esprit une seule chose, mais la plus importante : Quoique vous disiez, quels

©2009 www.club-editeur-internet.com

que soient vos arguments ou ce que vous voulez dire, **soyez toujours sincère**.

C'est ce "petit détail" qui fera toute la différence. Et croyez-moi, votre interlocuteur le sentira, quelle que soit votre attitude ! Si vous vous montrez attentif, gentil, prévenant et que vous bouillonnez de colère intérieurement ou que vous pensez en même temps "mais tu vas faire ce que je te dis, à la fin ?", ça ne marchera pas. Vous n'êtes pas un idiot, n'est-ce pas ? Et bien, les autres non plus.

Et de la pratique, toujours de la pratique !

Si vous n'êtes pas familiarisé avec ce genre d'attitudes, je ne peux que vous conseiller d'appliquer ce précepte le plus souvent possible. Ce n'est pas bien difficile, vous le constaterez par vous-même ! Nous avons trop souvent tendance à nous exprimer de manière froidement logique ou au contraire passionnée, mais sans y mettre les formes, qu'il peut vous paraître peu naturel de parler et de vous exprimer avec une gentillesse sincère. Mais avec de la pratique, cela vous paraîtra de plus en plus facile, et surtout de plus en plus naturel.

Et n'oubliez pas : plus ce que vous avez à dire sera difficile à entendre pour votre interlocuteur, plus vous devez arrondir les angles et vous montrer gentil et empathique, sans pour autant "en faire des tonnes" mais vous trouverez votre propre mesure !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 3
Le grand secret des relations humaines : sachez écouter

"J'ai renoncé à l'amitié de deux hommes, l'un parce qu'il ne m'a jamais parlé de lui, l'autre parce qu'il ne m'a jamais parlé de moi."

Chamfort – Extrait des "Maximes et pensées, caractères et anecdotes"

S'il n'y a qu'un seul précepte que vous devez retenir dans tout cet ouvrage, alors, que ce soit celui-là : **écouter les autres est réellement ce qui peut transformer des relations conflictuelles en véritable dialogue**.

Ce n'est pas nouveau, me dites-vous ? Je suis d'accord... Mais dans ce cas, pourquoi tant de personnes n'écoutent rien, ni personne ? Et quand je dis "écouter", je dis bien "écouter", et pas seulement porter un vague intérêt à ce que vous dit votre interlocuteur tout en songeant à ce qui vous intéresse vous !

L'écoute est un art, un véritable art que vous pouvez pratiquer à chaque instant de votre vie, même sans avoir personne en face de vous. Bizarre ? Et bien non, puisque pour écouter les autres, il vous faut d'abord apprendre à vous écouter vous-même !

Il y a des silences assourdissants...

Une très belle phrase de Random dit ceci : "L'Écoute entend l'autre dans son propre silence." Sans vouloir faire de la philosophie de comptoir, retenez simplement ceci : Si vous n'écoutez pas les autres, c'est que vous ne vous

©2009 www.club-editeur-internet.com

écoutez pas vous-même. Quand je parle d'écouter, c'est de déterminer ce qui est vraiment important à dire, ce qui se cache sous vos émotions, votre peur, votre colère, votre frustration !

Quand vous vous énervez pour une broutille, quand vous "partez en live" comme le dit l'expression, êtes-vous idiot ou benêt ? Non, mais il est simplement plus facile de se laisser emporter par une émotion que d'en comprendre la cause, d'aller chercher au fond de vous ce qui a déclenché cette tempête.

Aucune émotion n'est mensongère, sachez-le. Même si vous savez que votre réaction est disproportionnée ou inadaptée à la situation, si vous sentez que vous transformez une broutille en tsunami, posez-vous la question : qu'est-ce que cela cache ?

De la même manière, quand vous trouvez que votre interlocuteur exagère dans sa réaction à vos propos, vous pouvez vous poser la même question : qu'est-ce qu'il y a dessous ? N'en doutez pas, il y a toujours une raison, toujours.

...et des cacophonies pleines de silence

Bizarrement, c'est quand on ne dit rien que l'on parle le plus. Je vous vois lever un sourcil circonspect, pourtant il vous suffit de faire un retour arrière : n'avez-vous jamais tu ce que vous n'arriviez pas à dire ? Sur le coup de l'émotion, de peur de déraper ou encore d'aborder les rivages inconfortables de la vulnérabilité, ne vous êtes-vous jamais drapé dans un silence digne ? Ce genre de silence-là est pire que tous les hurlements que vous pouvez pousser contre votre entourage. Vous fermez la porte et l'autre ne peut plus faire autre chose que d'essayer de deviner.

D'ailleurs, ça ne trompe personne : Même si vous ne verbalisez pas, vous êtes aussi transparent que si vous portiez une pancarte accrochée au-dessus de votre tête.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Cette pancarte peut dire : “Je suis en colère”, “J’ai de la peine”, ou encore “Approche pour voir”, peu importe. Même en possédant des qualités de comédien hors pair, vous ne pouvez pas jouer la comédie totalement. C’est humainement impossible.

Et c’est bien ce genre d’attitude – le faux silence ou le dérapage, cela revient au même – qui est le pire ennemi de la communication.

Mettez des mots sur ce que vous ressentez

Avant d’attendre des autres qu’ils se montrent plus sincères et vous disent vraiment ce qu’ils ont sur le cœur, commencez donc par regarder la poutre qui est dans votre œil. C’est en apprenant à verbaliser que vous pousserez votre interlocuteur à faire de même, pas l’inverse !

J’ai bien conscience que cela va à l’encontre de tout ce qu’on vous a appris. Notre société ne fonctionne pas comme ça : On vous apprend à gérer votre image, votre apparence doit être lisse et politiquement correcte pour être acceptée, et quoi de plus politiquement incorrect qu’un déluge d’émotions ? C’est considéré comme une faiblesse, une preuve d’immaturité.

Or, ce n’est pas en réprimant ce que vous ressentez, en essayant de le cacher aux autres, que vous pourrez mieux les gérer, bien au contraire ! Une émotion étouffée ne disparaît pas comme par magie, plus vous la faites taire et plus elle parle fort... autrement. Ce ne sera pas des maux physiques le plus souvent, ce qu’on appelle la somatisation. Ce sera également par les fameux dérapages verbaux dont je viens de parler...

Bref ! Il n’y a pas 36 solutions, en fait il n’y en a qu’une seule : Vous devez mettre des mots sur ce que vous ressentez, et les exprimer. C’est la seule façon de communiquer sainement et honnêtement avec votre entourage.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Comment allez-vous vous y prendre ? Pas à pas...

C'est un véritable apprentissage que vous allez devoir faire, mais comme pour la gentillesse, plus vous pratiquerez, plus ce sera facile pour vous et naturel, fluide. Vous pouvez commencer sans faire appel aux autres, simplement pour vous.

▪ Lorsque vous êtes en pleine conversation et que le ton monte, posez-vous une simple question : Qu'est-ce que j'éprouve ?

• Colère ?

• Frustration ?

• Rancune ?

• Etc.

Cela vous semble évident ? Et bien sachez qu'il est très difficile, pour les personnes qui n'ont pas l'habitude de verbaliser leurs émotions de simplement les identifier. Ce sera le 1er pas que vous aurez à faire : identifier vos émotions quand vous vous sentez glisser vers la pente du conflit.

▪ Le 2ème pas est de le verbaliser. Une fois que vous avez identifié ce que vous ressentez, que vous parvenez à mettre un mot dessus, exprimez-le ! Il est plus facile de s'entraîner avec une personne dont vous êtes proche et dont vous craindrez moins le jugement qu'un supérieur hiérarchique par exemple. Un ami ou une personne de votre famille vous connaît mieux, en tout cas plus intimement, et ce sera plus facile.

Choisissez des mots simples, soyez le plus sincère et le plus honnête possible, sans chercher à vous justifier. Par exemple, vous pouvez dire :

• "Je suis en colère car j'ai la sensation que tu ne me dis pas la vérité."

©2009 www.club-editeur-internet.com

• “Je me sens frustré car je n’arrive pas à me faire entendre.”

• “Je t’en veux car tu as dit ceci ou fait cela.”

Etc.

Le principal est de mettre un mot sur ce que vous ressentez et que vous parveniez à l’exprimer le plus simplement possible. **Ne soyez pas dans le jugement, dans l’accusation**, dites simplement ce que vous ressentez sur le moment ! Vous constaterez à quel point cette simple expression peut désamorcer comme par magie les conflits les plus virulents. Vous êtes dans le ressenti, votre interlocuteur peut enfin exprimer, lui aussi, ce qu’il ressent. Vous êtes sur la même longueur d’ondes.

Une histoire de comportement

Une fois que vous saurez vous écouter vous-même, il vous sera beaucoup plus facile d’écouter les autres et de décrypter leurs comportements. Une personne toujours sur la défensive est extrêmement pénible à supporter, pourtant, elle l’est rarement sans raison ! Bien sûr, ce n’est pas toujours évident de comprendre ce qui pousse telle ou telle personne à se comporter ainsi, mais vous pouvez essayer de le savoir... avec tact. Et, surtout, vous ne vous ferez plus avoir : Il y a toujours une raison, même si vous n’êtes pas en cause et que vous ne pouvez pas la deviner !

Par ailleurs, vous le constaterez de vous-même : une fois que vous serez plus “en phase” avec vos émotions, **votre communication sera beaucoup plus fluide** et vos interlocuteurs éprouveront beaucoup moins de difficultés à se montrer également sincères et honnêtes avec vous... évitant ainsi, par la même occasion, de multiples discordes dues à de simples malentendus !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Quelques petites règles à respecter pour apprendre à écouter

Il y a des règles dans la communication, comme dans tout autre jeu. Je vais vous donner immédiatement quelques-unes de ces règles pour qui veut devenir un spécialiste de l'écoute :

▪ Soyez toujours attentifs. Nous avons trop tendance à n'écouter que d'une oreille, trop préoccupés par nos propres pensées et à préparer ce que nous allons dire ou faire. Écoutez vraiment, soyez attentifs, oubliez-vous un peu !

▪ Ne coupez jamais la parole. Vous n'avez pas remarqué ? Il y a des gens qui ont le chic pour couper les gens en pleine conversation afin de faire entendre leur propre point de vue. Rien n'est plus horripilant que cette attitude, et si vous faites partie de "ces gens-là", amendez-vous rapidement ! Si votre interlocuteur ne cesse de pérorer à l'infini et qu'il vous agace fortement, vous pouvez très bien le lui faire comprendre... gentiment.

▪ Ne vous précipitez pas pour donner votre avis, un conseil, une opinion... Les gens parlent pour qu'on les écoute et non pour trouver un guide spirituel ou une aide pratique. **Vous devez laisser l'autre s'exprimer librement** et n'intervenir que s'il le souhaite et vous le fait comprendre.

▪ Si vous souhaitez que l'on vous écoute... apprenez d'abord à écouter ! Cela paraît évident, mais, il faut croire que ça ne l'est pas tant que ça en fin de compte !

▪ Intéressez-vous vraiment à ce que l'on vous dit, prenez-le en compte. Les gens sont toujours focalisés sur eux-mêmes, c'est une particularité humaine à laquelle personne n'échappe !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Un moyen infaillible pour désamorcer les conflits

J'ai travaillé pendant de longues années dans un centre d'appels, une "hot line" où nous réceptionnions les appels des clients pour leur donner les informations qu'ils demandaient sur leurs contrats. Le téléphone est un outil magique, et surtout un précieux moyen d'apprentissage de la communication verbale : tout passe par la voix, par les mots, et établir un contact satisfaisant avec des inconnus que l'on ne connaîtra jamais vraiment est un véritable challenge professionnel.

Si j'ai appris une chose, une seule, de mon expérience professionnelle dans cette fonction, c'est celle-ci : l'écoute sauve tout. Lorsque vous avez un client virulent au bout du fil – ou en face de vous, c'est la même chose – que ce soit pour de bonnes ou de mauvaises raisons, c'est la seule attitude qui puisse arranger la situation : le laisser parler. Si vous ne laissez pas quelqu'un "vider son sac", il ne pourra jamais passer à autre chose et encore moins vous écouter, vous !

La 1ère chose à faire, donc, est de le laisser parler tout son saoul, de l'inciter à exprimer tout ce qu'il a à dire sur la question qui le préoccupe sans intervenir autrement que par quelques paroles empathiques du style "Je comprends" ou "Oui, je vois". Ce n'est qu'après, après que votre interlocuteur s'est en quelques sortes "déchargé" de son fardeau de rancune et de colère qu'il sera à même de vous écouter, pas avant.

Donc, **pour vous faire entendre, commencez déjà par écouter** vraiment ce que l'autre a à vous dire !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 4
Comment obtenir des autres ce que vous désirez

"La grandeur d'un métier est avant tout d'unir les hommes ; il n'est qu'un luxe véritable et c'est celui des relations humaines."

Antoine de Saint-Exupéry

Comme "on n'attrape pas les mouches avec du vinaigre", vous avez pu constater combien il peut s'avérer difficile de pousser les autres dans la direction que l'on souhaite... c'est qu'ils ne veulent pas toujours la même chose ! Et parfois, ils le font savoir.

Peu importe que vous soyez chef d'entreprise et dirigiez une équipe, ou que vous soyez manœuvre et souhaitiez obtenir un avancement ou une amélioration de vos conditions de travail ; que votre femme ne veuille pas déménager dans le nord de la France alors qu'un superbe poste vous y attend, ou encore que votre petit dernier refuse tout bonnement de manger à table... Non, peu importe, car les méthodes sont exactement les mêmes, les principes également. Et vous le constaterez, ce n'est pas une difficulté majeure que d'amener votre entourage là où vous désirez qu'il aille !

Avant toute chose...

Non, je le répète, je ne cherche pas à vous transformer en esprit sournois et retors, manipulant son entourage en tirant les ficelles dans l'ombre ! Vous allez le voir très vite, il s'agit de techniques et de méthodes très simples pour cultiver votre leadership et vous aider à obtenir ce que vous désirez... mais bien sûr pas aux dépens des autres ! **Il ne s'agit pas de manipulation** ou de tricherie et de

©2009 www.club-editeur-internet.com

mensonges, simplement de façon de faire et de présenter les choses pour les rendre séduisantes aux yeux de votre entourage et leur donner envie de vous suivre, c'est tout !

Cette petite mise au point me semble nécessaire. En effet, vouloir manipuler les autres suppose que vous vous trouviez plus intelligent et plus doué qu'eux... et ce n'est pas votre cas, n'est-ce pas ? Ce n'est pas le mien non plus, je ne suis supérieur à personne et ne détient aucune vérité supérieure. Je ne fais que chercher à rendre cet apprentissage des relations humaines intéressant, et vous faire partager mon expérience.

Un témoignage... édifiant

Matthieu, 13 ans, adore les échecs. C'est sa grande passion, son hobby, son dada. Le seul problème est qu'il ne trouve personne avec qui jouer : ses copains considèrent les échecs comme un jeu ringard, préférant ne pas s'avouer qu'ils estiment ne pas être assez intelligents pour apprendre et jouer correctement.

Matthieu est l'un de mes neveux. Pendant toute l'année scolaire précédente, il avait supplié ses camarades de jouer avec lui, de leur apprendre les règles, etc. Mais rien n'y faisait, et il ne pouvait de fait jouer qu'avec moi, son oncle de 20 ans son aîné. Je n'avais pas beaucoup de temps à lui consacrer, et il ne pouvait donc pas jouer souvent. Un jour que je le voyais malheureux comme les pierres, je lui ai demandé :

– Qu'est-ce que tu as dit à tes copains pour les convaincre de jouer avec toi ?

– Que je n'avais personne avec qui jouer !

Bien sûr, la réponse était logique... et l'effet désastreux. Pourquoi ses copains auraient-ils fait un tel effort s'ils n'en voyaient pas l'intérêt pour eux-mêmes ?

©2009 www.club-editeur-internet.com

Le monde n'est pas peuplé de gens altruistes, pas plus à 13 ans qu'à 50 ! Je proposais donc à mon neveu de leur tenir un autre discours : "Vous verrez, c'est un jeu fantastique, et c'est beaucoup plus facile que ça en a l'air ! Et puis les filles adorent les intellos, vous allez les épater en racontant que vous êtes des experts au jeu d'échecs !"

Étrangement, l'effet a été immédiat : mon neveu a constitué un groupe de 10 joueurs d'échecs, et aux dernières nouvelles, ils jouent toujours ensemble toutes les semaines.

Intérêt : trouvez d'abord la carotte !

Ce n'est bien sûr qu'une image. Mais le principe de la carotte reste universel, et si vous y réfléchissez un peu, c'est d'une évidence enfantine. On parle souvent de carotte et de bâton en matière d'éducation, mais en ce qui concerne les adultes, croyez-moi, le bâton n'a pas beaucoup de succès !

En fait, c'est très simple : pour amener les autres à vous suivre dans la direction que vous souhaitez, il n'y a qu'une seule méthode efficace : **leur montrer quel est leur intérêt à le faire**. Simple, certes, mais on l'oublie très souvent. Lorsqu'on est passionné, ou simplement lorsqu'on a un but, il nous paraît évident que ce but se suffit à lui-même. Ce n'est pas vrai, il ne suffit pas : Vous devez trouver l'intérêt que les autres auront à atteindre ce même but. Ce n'est pas si facile, puisqu'il faut pour cela être capable d'une manœuvre délicate – quoi que fort utile : **se mettre à la place d'autrui**.

L'empathie est la connaissance

Ce n'est sans doute pas ce que vous avez coutume d'entendre, mais pourtant, c'est bien le cas : L'empathie est un véritable outil de connaissance et de communication. Elle ne sert pas qu'à vous montrer gentil, mais surtout à mieux comprendre les autres, leurs attentes, leurs désirs.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Si vous voulez amener les gens à faire ce que vous voulez qu'ils fassent, il vous faut leur démontrer qu'ils y trouveront leurs intérêts. Il vous faut donc, au préalable, savoir quel est leur intérêt... et ce n'est pas toujours le même que le vôtre, loin de là !

L'empathie, l'écoute, vous aideront beaucoup à déterminer les leviers sur lesquels vous allez pouvoir jouer pour atteindre votre objectif. Écoutez, faites parler votre entourage, laissez les gens s'exprimer autour de vous, et essayez de comprendre précisément ce qui les motive !

Un exemple très simple

Mathilde est secrétaire dans une grosse compagnie d'assurances. Son travail est intéressant, bien rémunéré, mais stressant et elle a parfois du mal à tenir le rythme, comme ses 3 collègues de bureau. Aussi, lorsque son patron les convoque toutes les 4 pour leur demander de faire des heures supplémentaires, se braquent-elles aussitôt.

Elles ne peuvent pas refuser, puisque c'est leur travail qui est en jeu et le patron qui le demande. Mathilde les fera ces heures supplémentaires ! Mais avec quel bénéfice pour l'entreprise ? Elle est déjà épuisée, n'a plus aucune motivation, et on peut émettre des doutes quant à sa productivité pendant ces heures supplémentaires. Finalement, son patron a bien compris que son message – ou plutôt, son ordre déguisé en requête – n'avait pas obtenu un franc succès.

Il les convoque donc à nouveau dans son bureau et leur tient un tout autre discours que je vous résume.

Une autre approche...

Voici ce qu'il leur a expliqué : La société devait faire face à un surplus de travail, mais il était bien conscient qu'elles avaient déjà de nombreuses tâches à effectuer et

©2009 www.club-editeur-internet.com

qu'elles étaient épuisées. Il leur a proposé une sorte de marché : elles feraient ces heures supplémentaires, mettraient un "coup de collier" pour écouler le surplus de travail, et en contrepartie elles auraient droit chacune, par roulement, à 5 jours de vacances supplémentaires à prendre ensuite.

Et, comme il était conscient de leur charge de travail, il leur a proposé de prendre 2 stagiaires qui leur permettraient de les décharger un peu de leur travail.

Vous pensez que ça a marché ? Et bien oui, tout à fait. Mathilde, qui est l'une de mes amies, a accepté le marché. **Elle y a vu son intérêt** à long terme et a fait de bon cœur ce que lui demandait son patron, comme ses collègues. Il a depuis tenu parole... N'en doutez pas, son patron possède l'art de la communication !

Un jeu d'enfants !

Je suis effaré par le nombre de managers qui semblent ignorer ce B.A. BA des règles de la communication. Ils essaient de manager leurs équipes à coup de menaces, de sanctions et autres moyens de pression. Ça fonctionne... quelques jours, quelques semaines ou au mieux quelques mois, avant de se retrouver avec un conflit généralisé sur le dos, des collaborateurs qui les détestent avec une force peu commune et des résultats commerciaux qui, tôt ou tard, finissent toujours par fondre comme neige au soleil.

Je me demande toujours s'ils se comportent ainsi parce qu'ils profitent du pouvoir qu'ils peuvent détenir, ou bien s'ils sont ainsi par nature... J'aimerais beaucoup voir, par curiosité, l'ambiance de leur foyer s'ils éduquaient leurs enfants avec les mêmes méthodes !

Le fouet n'a jamais donné de bons résultats à long terme, c'est une évidence. Si l'on vous crie dessus en permanence, allez-vous avoir envie de faire des efforts ou bien de prendre vos jambes à votre cou ? Ou à faire taire

©2009 www.club-editeur-internet.com

votre agresseur de manière peu délicate... Obtenir la coopération d'autrui est véritablement un jeu d'enfants !

Une ruse de Sioux bien innocente...

La petite ruse, celle dont je vous ai déjà parlé plus haut et qui consiste à se mettre à la place de votre interlocuteur pour savoir ce qui le motive, est très facile à mettre en place. À chaque fois que vous souhaitez faire faire quelque chose à quelqu'un et obtenir de lui ce que vous désirez, il vous suffit de vous poser une seule question : "**Pourquoi aurait-il envie de le faire** ?"

C'est tout ! Et avec un peu d'intuition – ça se travaille – et d'écoute – ça se travaille aussi – vous y parviendrez sans aucun problème.

La réponse à cette question est véritablement un sésame, que vous soyez manager, chef de famille ou ouvrier, peu importe.

Vous avez toujours besoin des autres, à un moment ou à un autre, comme on aura toujours besoin de vous. Ceci posé, ne vaut-il pas mieux travailler sur la meilleure manière de l'obtenir ?

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 5
Du tact et de l'honnêteté : sachez naviguer !

"Il est sage de verser sur le rouage de l'amitié l'huile de la politesse délicate."

Colette – Extrait de "Le pur et l'impur"

"L'amitié disparaît où l'égalité cesse."

Abbé Aubert

Je vous parlais, au chapitre précédent, de la grande différence qui existe entre hypocrisie et gentillesse. C'est à peu près le même principe pour le chapitre que vous allez lire ici : Comment apprendre à concilier l'honnêteté avec le tact, la sincérité avec la louange. En fait, ce n'est pas si difficile qu'il n'y paraît, mais beaucoup de personnes confondent ces différentes notions.

Vous avez sûrement entendu la maxime "trop bon, trop con" ? La gentillesse, la louange et le compliment sont considérés – à tort ! – comme des outils de manipulation ou au mieux comme des signes de faiblesse.

En ce qui me concerne, je ne vois pas quel est votre mérite si vous assénez à votre entourage leurs 4 vérités sans prendre aucune précaution oratoire ! Certes, vous aurez été sincère et honnête, mais quel bien allez-vous en retirer ? Et eux, quel bien vont-ils en retirer également ? À part la colère et la vexation, je ne vois pas bien.

Oliver Wendell Holmes l'a dit très bien, je me contenterai donc de répéter ses propos : "Ne te réjouis pas si l'amitié t'autorise à dire des paroles désagréables à tes amis proches. Plus tu deviens proche de quelqu'un, plus le tact et la courtoisie sont nécessaires." Comme la citation de Colette un peu plus haut, c'est une vérité que vous oubliez

©2009 www.club-editeur-internet.com

souvent... et qui n'est pas valable uniquement pour vos proches amis ou votre famille !

Un petit exemple pour illustrer cette vérité ?

Je vais vous donner un exemple concret, car je l'ai vécu. Il y a quelques années, j'étais fol amoureux d'une jeune femme nommée Alice, qui n'avait à mes yeux qu'un seul défaut : elle parlait tout le temps. Certes, il s'agit là d'un charmant attribut typiquement féminin – Aïe ! Madame, veuillez ôter votre ongle de ma peau, je vous prie ! – mais il était vraiment très prononcé chez elle. Jamais un temps mort dans la conversation ! D'ailleurs, il s'agissait plutôt de monologues tant il m'était difficile d'intervenir.

Ébloui par sa beauté – et bête comme on peut l'être quand on est amoureux, mais je ne vous apprends rien – j'ai gardé pour moi un léger agacement qui n'a fait qu'empirer au fil des semaines. Je ruminais, je gardais tout pour moi, et puis un jour, paf ! Ça a été l'explosion.

Au cours d'une conversation plutôt banale – ou disons d'un monologue plutôt banal – je lui lancé un rageur et charmant : "Dis donc, ça t'arrive de respirer entre 2 phrases ? Ralentis la cadence, je n'ai jamais vu une telle pipelette !" Ce n'était pas tant les mots, assez anodins si je les avais prononcés avec le sourire, que le ton employé. Alice a bien dû constater que je ne plaisantais pas du tout.

Vous devinez comment notre romance s'est terminée, n'est-ce pas ? Pour une fois que j'avais droit à la parole, elle me l'a laissée... définitivement.

Tournez votre langue 7 fois dans votre bouche, etc.

Ma triste histoire – je vous rassure, je m'en suis remis depuis ! – n'est là que pour appuyer mon propos : **Ne dites**

©2009 www.club-editeur-internet.com

jamais rien sous le coup de la colère, de l'exaspération ou de l'énervement, vous allez droit dans un mur.

C'est une évidence, et pourtant ! Combien de fois avez-vous cédé à l'exaspération pour ensuite regretter amèrement vos propos ? Vouloir effacer ce qui vient d'être dit ? L'intention est bonne, mais quand le mal est fait... il est fait. Et il est vraiment très difficile de revenir sur de bonnes bases de communication quand votre interlocuteur a été blessé, même si vous avez le courage de présenter vos excuses.

Donc, un conseil immédiat : Tournez votre langue 7 fois dans votre bouche avant de dire ce que vous avez sur le cœur, respectant en cela la vieille sagesse populaire !

Mais n'attendez pas pour vous exprimer

Il est vraiment important que vous gardiez ceci en mémoire : autant vous devez réfléchir avant de parler, autant vous ne devez pas non plus attendre que vos émotions prennent des proportions ingérables !

Tout est dans la mesure. Quand vous sentez que "quelque chose coince" dans votre relation avec l'un de vos proches ou une connaissance, il vous faut prendre le taureau par les cornes et ne pas attendre que cela dégénère. Ce n'est pas difficile, il suffit de réfléchir à la manière dont vous allez aborder le sujet, exactement comme lors des exercices du 1er chapitre. Tout ce que vous ne direz pas va fermenter et se transformer en émotion ingérable qui explosera en mots incontrôlés... et irrattrapables. Je sais bien que "les mots s'envolent", mais croyez-moi, on ne les oubliera pas de sitôt...

Les choses qui fâchent...

En fait, il vous faut retenir ceci : **Tout est bon à dire, tout dépend de la manière dont vous le direz**. Bien

©2009 www.club-editeur-internet.com

entendu, certaines choses sont plus délicates que d'autres. Dire à son collègue que l'odeur délicieuse de sa transpiration fait les délices de l'ambiance olfactive du bureau peut s'avérer une entreprise ardue devant laquelle tous vos collaborateurs vont tenter d'échapper... en se bouchant le nez. Mais il y a fort à parier qu'un matin, en rentrant dans l'ascenseur à la suite dudit fauteur de troubles, l'un d'eux en a vraiment assez de retenir sa respiration sur 36 étages et de ressortir soit bleu et au bord de l'apoplexie, soit vert et au bord de la nausée – selon qu'il ait réussi ou non à retenir sa respiration aussi longtemps !

Et c'est à ce moment-là que les choses se gâtent, car lancer un hargneux "Ce n'est pas possible de sentir comme ça ! On n'en peut vraiment plus de ton odeur !" ne va certainement pas améliorer l'ambiance au sein de votre équipe, et c'est pourtant bien ce qui va finir par arriver si vous n'intervenez pas.

Ne froissez pas la susceptibilité d'autrui

C'est l'une des règles de la communication et des relations sociales : ne jamais, ô grand jamais, froisser la susceptibilité de l'autre. Vous vous en feriez un ennemi de la façon la plus rapide – et la plus absolue – qui soit. Personne ne peut pardonner réellement une offense, pas plus vous que quelqu'un d'autre.

On oublie donc les remarques mauvaises, les petites allusions blessantes, même si l'envie vous démange et on peut vous comprendre ! Lorsque quelqu'un vous agace, vous énerve, vous exaspère, il est humain d'éprouver un plaisir assez pervers à lui donner une leçon, quitte à pratiquer un zest d'humiliation. Mais il ne faut surtout pas aller dans cette voie.

Vous pourrez compter, au pire, un ennemi parmi vos relations... et un jour ou l'autre, surtout quand vous ne vous y attendez pas, vous recevrez le retour de bâton, vous pouvez me croire.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Le contournement : les allusions pas si discrètes que cela

Face à une situation telle que je viens de décrire – le collègue à la transpiration odorisée – vous pouvez choisir une voie médiane : non pas “attaquer” le problème de front, mais utiliser quelques allusions subtiles et déguisées pour faire passer ce délicat message. Mais je l’ai testé pour vous, aussi alléchante que soit cette approche, dans 99,9 % des cas ne donne rien.

Vous avez beau discuter haut et fort des nouvelles technologies utilisées pour rendre les déodorants actuels extrêmement performants, raconter à la cantonade les mésaventures de Untel qui avait des problèmes de sudation et les a résolus avec efficacité, rien n’y fait.

Pourquoi ? Si votre collaborateur n’a pas conscience de son problème, pourquoi voulez-vous qu’il se sente concerné par vos subtilités ? Et mieux encore, s’il en avait conscience, ne croyez-vous pas qu’il aurait trouvé lui-même une solution ? Car je vous l’assure, je ne connais personne qui ait envie d’avoir une telle réputation.

C’est maintenant qu’il vous faut du tact...

Prendre votre collaborateur à part et lui dire ce que vous avez à lui dire. J’en profite d’ailleurs pour rappeler cette évidence : ne jamais, vraiment jamais, aborder une question personnelle et à priori délicate devant qui que ce soit, même si vous avez envie de vous sentir épaulé par la présence d’un tiers !

L’idéal est de préparer cela comme si vous prépariez un défi, un challenge : avec minutie et intelligence.

Mon exemple du collaborateur transpirant n’est peut-être pas bien fameux mais c’était seulement pour introduire cette notion de préparation. Elle s’applique, en effet, à tout sujet délicat que vous devez aborder, qu’il s’agisse de votre

©2009 www.club-editeur-internet.com

fils que vous avez découvert en train de fumer du cannabis ou de votre meilleur ami qui est trompé sans qu'il le sache.

Quelques règles à suivre en terrain glissant

Voici quelques règles à suivre le plus précisément possible dans ce genre de situation :

- Vous devez vous débrouiller pour parler seul à seul avec l'objet du délit.
- Vous incluez cette conversation dans un cadre plus général : par exemple, pour l'exemple du collaborateur, vous pouvez profiter d'un entretien individuel pour faire le point sur un projet, des résultats, etc.
- Vous devez commencer par mettre votre propre expérience en avant, vous appuyer sur vos fautes et erreurs. Même si vous devez mentir, mentez ! Je vous assure, votre karma n'en souffrira pas. Expliquer à votre collègue que vous avez souffert du même problème que lui atténuera l'impact négatif de vos paroles, même s'il s'agit d'un mensonge éhonté.
- Soyez gentil et souriant, essayez de détendre l'atmosphère par des plaisanteries ou par une attitude décontractée.
- Laissez votre interlocuteur s'exprimer librement, sans l'interrompre.
- Minimisez le problème pour ne pas lui donner l'impression qu'il va subir une énorme pression. En règle générale, si vous vous y prenez bien, il se sentira tellement gêné qu'il s'occupera sérieusement de la question sans attendre.

©2009 www.club-editeur-internet.com

De l'art de mener les conversations difficiles

C'est un art, oui, mais vous n'aurez aucun mal à le maîtriser si vous suivez les petits conseils que je viens de vous donner. Je l'ai testé moi-même assez souvent pour en connaître les résultats très positifs. En mettant votre interlocuteur à l'aise, en souriant et en vous mettant vous-même en cause – même si c'est un mensonge ! je le répète – résoudra bien mieux la situation qui aurait pu devenir conflictuelle sans ces précautions.

Si vous hurlez sur votre fils en parlant des dangers de la drogue, vous pouvez être sûr qu'il continuera, en cachette si besoin, et bien malin sera celui qui le fera changer d'avis.

N'oubliez pas que l'unique but et d'atteindre votre objectif final : que votre fils arrête de fumer, que votre collègue soit plus soigné, etc. Qu'il vous faille, pour cela, passer par quelques ruses ne doit vous poser aucun problème de conscience. C'est un art, à vous d'en passer maître !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 6
Le sourire : votre baguette magique

"Le sourire est la perfection du rire. Comme la défiance éveille la défiance, le sourire appelle le sourire : il rassure l'autre sur soi et toutes choses autour."

Alain – Extrait des "Éléments de philosophie"

Vous avez sans doute déjà lu ou entendu beaucoup de choses sur le sourire, son impact sur les autres et sur soi, sa valeur. Il s'agit d'un point capital pour qui souhaite améliorer ses relations avec autrui. J'ai donc choisi de lui dédier un chapitre entier.

Le sourire est l'une des expressions du visage la plus contagieuse qui soit. Comme lorsque vous bâillez et que 5 personnes autour de vous se mettent à se décrocher la mâchoire, en souriant, vous déclenchez aussitôt une réaction en chaîne : tout le monde sourit, n'est-ce pas miraculeux ?

Une histoire de mimétisme

En fait, de miracle divin, je vais plutôt rester terre à terre : Les gens sourient autour de vous lorsque vous souriez uniquement par mimétisme, ce vieux réflexe ancestral qui conditionne sans même que vous en ayez conscience toutes vos attitudes et vos actions face à autrui.

Le mimétisme comportemental est le mécanisme fondamental de l'apprentissage, mais c'est aussi le mode d'adaptation le plus courant de l'espèce humaine – je ne parle évidemment pas du mimétisme animal ou végétal qui a pour but la survie de l'espèce en se fondant dans le décor pour échapper aux prédateurs. Mais il s'agit tout de même, à

©2009 www.club-editeur-internet.com

un niveau moins “basique”, de survie, de survie sociale je dirais.

Votre but, mon but, est d’être accepté par la société, et donc par les autres, les êtres humains qui la composent. Pour être accepté, vous devez correspondre à une norme “acceptable”, ne pas vous montrer trop différent. Bien sûr, il y a de grandes nuances à apporter à cette notion, mais c’est la base qui va vous servir ici. Le sourire, comme toute autre attitude, est contagieuse parce que c’est inscrit dans nos gênes !

Des comportements et des hommes...

C’est un concept très intéressant à prendre en compte car il conditionne véritablement les relations entre les hommes.

Imiter le comportement, l’attitude de celui qui nous fait face est un réflexe inconscient la plupart du temps, mais qui a de grandes conséquences.

Montrez-vous grognon, le visage fermé, les sourcils froncés, et vous aurez peu de chance de récolter des visages avenants sur votre passage. Lorsque vous parlez à quelqu’un en croisant les bras devant vous – signe évident et inconscient de méfiance et de fermeture – vous n’obtiendrez pas une conversation détendue et chaleureuse. Si vous observez bien votre vis-à-vis, vous constaterez dans la plupart des cas qu’il va croiser les bras lui aussi, à un moment ou à un autre.

Des signes qui ne trompent pas

Les raisons qui nous poussent à agir ainsi, à être soumis aux lois du mimétisme, sont passionnantes à étudier. Ici, je vais simplement vous parler des impacts de ce comportement, et de l’outil précieux que cela peut constituer pour vous.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Si vous êtes conscient de ces impacts, vous pourrez les utiliser à votre avantage – et toujours, je le répète, à celui d'autrui. Il vous suffit d'observer les réactions de votre entourage, et vos propres réactions, pour reconnaître ces signes qui ne trompent pas : se pencher en avant vers son interlocuteur quand lui-même se penche vers vous, croiser les bras, etc. Faites le test, simplement dans la rue, c'est surprenant !

Et de tous ces comportements humains que l'on imite même malgré soi, le sourire sera votre meilleur allié.

On vous imite, profitez-en !

C'est en fait assez simple : **Qu'avez-vous envie de susciter comme réactions** ? La décontraction ? L'enthousiasme ? L'adhésion ? La bonne humeur ? L'agressivité ? La colère ?

La grande majorité des rixes, des bagarres qui dérapent le sont au titre du mimétisme : un individu agressif rendra ses interlocuteurs aussi hargneux et butés que lui-même. Il n'y a qu'à regarder les dérapages verbaux, ou même physiques, qui se produisent fréquemment, et qui ont pourtant pour origine des détails sans aucune importance. Votre interlocuteur répondra à l'agression par l'agression, la méfiance par la méfiance... et le sourire par le sourire. Ce n'est pas contagieux, c'est mimétique.

Il ne tient qu'à vous de "profiter" de l'aubaine, et de répandre autour de vous toute la joie de vivre et l'enthousiasme que vous désirez côtoyer. Encore faut-il, bien sûr, que votre attitude soit "juste".

Il y a les vrais sourires... et les autres

Il est très difficile de feindre une émotion que vous ne ressentez pas. Essayez donc, pour voir, un jour où vous vous sentez épuisé, de jouer les enthousiastes : Vous ne

©2009 www.club-editeur-internet.com

convaincrez personne et vous serez encore plus fatigué. Jouer la comédie ne fait que renforcer un malaise, une gêne, le pire étant la colère refoulée, cachée derrière un faux sourire. Un sourire figé, hypocrite ou contraint, aura exactement l'effet inverse du but recherché : on ne sourit pas qu'avec la bouche.

Un "vrai" sourire illumine le visage, les yeux brillent, tous les muscles de la face sont en action. Non, vous ne pouvez pas mentir, et vous ne devez pas. Le remède serait pire que le mal. Ce qu'il vous faut, si vous n'êtes pas d'habitude une personne souriante, est d'apprendre à cultiver un vrai sourire, un sourire franc et sincère. Une bonne nouvelle est que cela s'apprend.

La culture du sourire

C'est tout simplement une habitude à prendre. Mais c'est aussi un état d'esprit qu'il vous faut cultiver, une aptitude à accepter et à accueillir ce qu'il y a d'agréable dans votre vie quotidienne, même les petites choses auxquelles vous prêtez peu d'attention en général.

Vous pouvez déjà commencer par quitter tout air grognon, surtout quand tout ne va pas comme vous voulez. N'attendez que tout aille bien dans votre vie pour apprécier cette vie. La capacité de profiter de la vie – le fameux Carpe Diem, vous connaissez sans doute – est l'un des meilleurs cadeaux que vous pouvez vous faire à vous-même... et aux autres, par la même occasion. Bien sûr, vous pouvez ne pas pouvoir ou vouloir vous promener dans la rue avec un grand sourire plaqué sur le visage, mais vous pouvez facilement commencer par ne pas avoir un visage fermé. Ensuite, voici quelques petits conseils qui vous aideront, je l'espère, à cultiver ce bel état d'esprit...

©2009 www.club-editeur-internet.com

Un état d'esprit qui se travaille

Voici quelques conseils pour développer votre "culture du sourire" :

▪ Fuyez, quand vous le pouvez, la compagnie des gens agressifs ou moroses et sans cesse négatifs, il n'y a rien de pire.

▪ Commencez par vous sourire à vous-même le matin devant votre miroir ! Pas pendant des heures, juste un petit salut cordial...

▪ Lorsque vous regardez les gens dans la rue, essayez de voir en eux quelque chose qui vous plaît, que vous trouvez agréable. Il y a toujours quelque chose. Nous avons souvent tendance à nous focaliser sur les défauts, pas sur les qualités !

▪ Évitez de regarder les informations en continu, la lecture des gros titres des journaux suffit amplement à avoir sa dose de misère quotidienne.

▪ Avant de commencer à paniquer ou à voir les problèmes que cela peut vous causer, essayez de voir le côté positif de chaque situation, même délicate.

▪ De temps en temps, le plus régulièrement possible, allez rire un peu devant une pièce de théâtre ou une comédie au cinéma ; ou surfez sur des sites internet amusants – vous avez l'embarras du choix.

Ce ne sont bien sûr que quelques conseils épars, mais en les suivant, vous pourrez constater une amélioration rapide de votre humeur générale. Vous vous surprendrez rapidement à sourire tout seul, dans la rue.

Un sourire transforme tout

Même si vous ne voyez pas votre interlocuteur, **un sourire "s'entend"**. Lorsque vous assistez à une formation sur l'utilisation professionnelle du téléphone par exemple,

©2009 www.club-editeur-internet.com

c'est l'une des choses que le formateur va vous apprendre – ou vous rappeler : Un sourire transforme la voix, l'attitude générale, et la façon dont l'autre va percevoir la conversation, quelle que soit sa teneur.

Même si l'échange est difficile, et plus encore s'il l'est, un sourire peut complètement modifier la manière dont l'autre va accepter les propos.

Voix et attitude : le sourire n'est pas qu'une expression de votre visage, il est une expression générale et transforme votre comportement et la manière dont l'autre vous perçoit. Gardez bien ceci en tête lorsque vous expérimenterez votre tout nouveau sourire...

Une expérience : Romain joue les cobayes

Informaticien, Romain travaille depuis près de 7 ans dans une grosse structure et les liens entre les différents services s'avèrent parfois houleux : l'outil informatique est primordial pour le fonctionnement de la société, et chaque "bug" provoque de véritables petits drames. On appelle Romain à chaque urgence, en le tenant implicitement pour responsable à chaque dysfonctionnement... ce qui crée de multiples tensions.

Romain est doué, c'est même un petit génie des codes html et des puces en tous genres, mais il a un défaut... bien humain : il a très mauvais caractère. Plutôt renfermé, très susceptible, ses rapports avec les autres informaticiens sont bons mais on ne peut pas en dire autant de ses rapports avec les autres services, ceux qui ont besoin de lui, ses clients donc.

À force, Romain a fini par se créer une très mauvaise réputation. Ses collègues l'abordent avec méfiance, toujours sur la défensive, et le ton monte très vite.

Après une crise particulièrement houleuse, son chef de service décide de l'observer discrètement pendant quelques

©2009 www.club-editeur-internet.com

semaines puis le convoque dans son bureau, de manière informelle. Il lui tient ces propos : “Tu es vraiment doué, tu sais. Je t’ai observé, et tes compétences sont exceptionnelles. La société a beaucoup de chances de t’avoir comme salarié... tes collègues également, mais c’est dommage qu’ils ne s’en rendent même pas compte. Ton air bougon et ta réputation te font beaucoup de tort. Je vais te proposer un test : et si tu essayais de sourire davantage ? Juste ça : sourire...”

Romain et l’expérience insolite de la bonne humeur

Bien que peu convaincu, Romain accepte de se plier aux règles du jeu et fait un effort. Sans pour autant se transformer en petit bonhomme jovial racontant des anecdotes à tout bout de champs, il s’habitue à sourire à ses collègues en face à face, au téléphone, etc. Petit à petit, presque sans s’en rendre compte, son attitude et celle de ses collègues se transforment.

Romain était malheureux des heurts constants qu’il vivait au bureau. Impressionné par les résultats de ce simple petit effort, sourire est devenu presque naturel chez lui. Je dis “presque”, parce qu’il a toujours un très mauvais caractère !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 7
Sachez rendre les autres importants

"Le pouvoir et la richesse de chaque individu ne se limitent pas à ses ressources matérielles et à ses moyens de production. Chacun est avant tout riche de sa santé, de son savoir, des relations qu'il entretient avec les autres."

Jacques Attali – Extrait de "La Voie humaine"

Soyez honnête : **ce qui vous intéresse, avant tout, c'est vous-même**. Bien sûr, je ne parle pas de vos amis intimes, de votre famille proche ou de ceux qui comptent vraiment pour vous, mais de votre entourage social, de vos collègues, vos clients, les connaissances que vous croisez quotidiennement sans être véritablement proches.

Mais qu'est-ce qui les intéresse, eux ? Et bien... eux, pas vous. Chacun vit dans son propre petit monde, et pour vous intégrer plus facilement, pour rendre vos rapports humains plus constructifs et fructueux, il ne vous faudra jamais oublier ce détail ! Car chacun d'entre nous accorde une importance primordiale à sa propre personne avant toutes les autres, et apprécie de se sentir important ou importante... Pas vous ? Vous êtes sûr ?

Pourquoi est-ce si important d'être important ?

Grave question, n'est-ce pas ?

Votre place dans le monde est minuscule – comme la mienne – pourtant vous vivez dans votre peau et dans la vôtre seulement, elle n'est pas interchangeable. Chacun a envie, avec plus ou moins de ferveur, de laisser une marque, une trace de son passage sur terre qui ne peut qu'être

©2009 www.club-editeur-internet.com

éphémère. Quoi de plus déprimant que de se dire qu'après notre mort, il ne restera plus rien de nous, sinon nos enfants... ou nos œuvres, si nous avons la chance d'être des artistes.

Mais tout le monde ne rêve pas de produire le chef d'œuvre du siècle. Vous voulez seulement que les autres, votre entourage proche comme ceux que vous croisez quotidiennement, vous remarquent ou du moins ne regardent pas à travers vous comme à travers une vitre : vous existez, que diable ! C'est humain, c'est normal ; et sachez que tout le monde, du capitaine d'industrie à l'ouvrier en passant par la célébrité du coin partage cette secrète ambition, ce désir si commun.

La pyramide des besoins selon Maslow

Le célèbre psychologue Abraham Maslow a étudié les comportements et besoins humains, et a publié cette théorie que vous connaissez peut-être déjà tant elle est devenue célèbre au même titre que son auteur : il s'agit de la fameuse "pyramide des besoins", décrite telle quelle :

- Besoins organiques : boire, manger, dormir.
- Besoins de sécurité : logement...
- Besoins d'appartenance : besoins sociaux d'appartenance à un groupe, par exemple l'entreprise au travers de valeurs.
- Besoins d'estime : besoin de reconnaissance – par exemple les titres, les fonctions, les promotions.
- Réalisation de soi : devenir ce que l'on est capable d'être. C'est l'objectif le plus important pour le travailleur.

Les besoins engendrent des motivations. Maslow part du principe que pour qu'un groupe progresse sur la

©2009 www.club-editeur-internet.com

pyramide, chacun de ses membres doit être contenté pour tous les niveaux inférieurs au niveau visé par le groupe.

Vous pouvez compléter cette étude par la “théorie des 2 facteurs” d’Herzberg :

- Facteurs de satisfaction : l’accomplissement, la reconnaissance de l’accomplissement, le travail, les responsabilités et la progression sociale.

- Facteurs de mécontentement : ils touchent à l’environnement, soit la rémunération, les conditions de travail, la personnalité du supérieur hiérarchique, etc.

Un besoin vital

Comme respirer ou boire, vous ne pouvez pas vivre en n’étant important pour personne. C’est une question de besoin, que vous en ayez conscience ou non. Le problème vient du fait que les gens, en règle générale, ignorent cet état de fait, pour eux-mêmes comme pour tous ceux qui les entourent.

Or, **ignorer ce besoin vital vous pousse à commettre de graves erreurs de comportements**, sans même que vous en soyez conscient. Vous ne vous en rendez pas compte, mais oublier l’importance de celui qui vous fait face fera de vous son ennemi... sans même, parfois, qu’il sache pourquoi. À l’inverse – et ceci est la bonne nouvelle ! – c’est qu’en prenant cet aspect des choses en considération, vous n’aurez aucun mal à récolter un beau succès social.

Encore une fois, il ne s’agit pas de flagornerie ou d’hypocrisie, mais simplement de faire ce que les autres attendent et espèrent, les traiter comme vous voudriez qu’ils vous traitent.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Marine, l'enfant perdue

L'un de mes plus proches amis vivait un véritable calvaire avec sa fille Marine qui abordait l'adolescence avec pertes et fracas. À 16 ans, c'était une adolescente revêche et agressive, complexée par ses kilos en trop et en plein échec scolaire. Ses parents avaient tout tenté – menaces, récompenses, dialogues – pour finir par l'envoyer en internat car ils ne parvenaient plus à la contrôler. Mais Marine se fit renvoyer de l'établissement en 2 ou 3 mois, et retour à la case départ.

Ajoutons, pour parfaire le tableau et parce que ce détail est d'importance, que Marine avait une sœur aînée, Linda, qui s'avérait brillante en tout et physiquement très belle, ainsi qu'un frère cadet, Jordan, dont l'adorable minois et la bonne humeur avaient le don de conquérir tous ceux qu'il approchait. Coincée entre ces 2 "étoiles", Marine se sentait donc comme le vilain petit canard.

Une autre approche : trouvez l'amorce

Mon ami se plaignant et s'inquiétant sans cesse, il me demanda conseil. Je n'avais pas beaucoup d'affinités avec Marine tant elle était réservée et revêche, mais je trouvais dommage qu'elle se retrouve dans cette situation : elle était loin d'être vilaine et ses résultats scolaires étaient bons jusqu'à son adolescence. Je conseillais donc à mon ami de faire la liste de tout ce qui, à ses yeux, constituait un atout pour Marine, absolument tout : les détails physiques, ce qui la passionnait, en quoi elle était douée, etc.

Il ne trouva pas grand-chose, mis à part qu'elle avait de beaux yeux. Marine ne s'intéressait à rien, n'avait pas de hobby, rien en quoi elle pût briller. Ce à quoi je lui répondis qu'il est absolument impossible, pour tout être humain, de n'être doué en rien ! Il suffit de le découvrir... C'est ainsi que, contrainte et forcée, grommelant et râlant à n'en plus finir, Marine testa des cours de piano, de théâtre, de chant,

©2009 www.club-editeur-internet.com

etc. Et un jour, ce fut le déclic : le cours de dessin. Elle s'avéra particulièrement douée dans cet art, à la grande surprise de tous – à commencer par la sienne.

Ce détail changea-t-il quelque chose ? Bien sûr que oui, il a même tout changé !

De l'importance de l'amour-propre

Du jour au lendemain, de vilain petit canard qui n'était doué en rien, Marine se vit complimentée pour son talent tout neuf et encouragée à poursuivre. Ses parents ont bien pris soin de donner à leur fille toute l'importance qui lui manquait au sein de la fratrie, et de la famille... et oui, ça a tout changé. Je l'ai vue, petit à petit, se transformer, prendre de l'assurance, oser de timides sourires, s'ouvrir aux autres... Un petit miracle, en somme !

Si vous rencontrez des problèmes avec un enfant ou un adolescent, c'est réellement un merveilleux outil que ce besoin d'importance. Il suffit de trouver l'amorce, ce en quoi votre enfant est doué, ce qui le rend attrayant, intéressant, etc., et de valoriser au maximum, d'encourager, de le rendre important à ses propres yeux en lui faisant comprendre que ça l'est aux vôtres !

N'oubliez pas, et utilisez-le !

Il vous sera très facile, et bénéfique, de tirer parti de ce besoin dans vos rapports humains, même s'il s'agit de vos rapports professionnels.

Que fait un commercial quand il se rend à un entretien avec un client ? Commence-t-il par parler de sa société, du produit qu'il veut lui vendre, des avantages que son client va en retirer ? Il peut, mais dans ce cas il y a de grandes chances pour que l'entretien ne mène à rien : les bons commerciaux, les commerciaux efficaces, font d'abord

©2009 www.club-editeur-internet.com

parler leurs clients, les écoutent, et valorisent ce qu'ils entendent.

Une personne aura toujours plaisir à parler d'elle, de son expérience, de ses réussites, bien plus en tout cas qu'à vous écouter parler ! Et si vous lui accordez de l'importance, en retour, elle vous accordera naturellement la même importance...

C'est un principe presque mathématique, et qui n'est certes pas valable que pour les commerciaux et les adeptes du marketing ! Accorder de l'importance à l'autre vous donnera les plus beaux succès relationnels que l'on peut rêver.

Famille, amis, collègues... la même chose pour tous

Quels sont les reproches les plus fréquents que vous adresse votre compagne ou votre compagnon ? De ne pas lui accorder assez d'attention, de ne même plus remarquer sa présence quotidienne à vos côtés. Avoir la sensation d'être transparent aux yeux de l'autre est vraiment un sentiment difficile à supporter, d'autant plus quand il s'agit de la personne qui partage votre vie.

Mais c'est aussi valable pour vos enfants que vous ne voyez pas assez, pour vos amis que vous n'appelez jamais et que vous oubliez beaucoup trop souvent, de vos collègues de travail que vous ne faites pas assez participer, etc. Avez-vous envie, vous aussi, d'être considéré comme quantité négligeable aux yeux de votre entourage ? Bien sûr que non !

Alors, ne traitez pas les autres comme vous ne voudriez pas qu'ils vous traitent, et faites-leur la faveur de leur accorder de l'importance dans votre vie – chacun à sa mesure, bien entendu.

©2009 www.club-editeur-internet.com

De l'impact du nom

Voici également, toujours dans le registre de l'importance que vous accordez aux autres, un détail qui n'en est pas un : le nom de famille, le patronyme.

Si vous êtes comme moi, vous mémorisez facilement un visage, mais très difficilement les noms des personnes que vous croisez. C'était l'une de mes difficultés quand j'étais formateur. J'avais 10 ou 15 personnes que je devais interpeller toute la journée, et répéter à longueur de temps "excusez-moi, je ne me rappelle plus de votre nom" finissait toujours par créer un malaise. Certes, mes stagiaires comprenaient intellectuellement mais ne se sentaient pas... reconnus.

Nommer une personne lui donne de l'importance, la distingue du groupe. C'est autant flatteur qu'agréable, et j'ai donc testé une méthode un peu spéciale pour pallier à ma mémoire trop visuelle : Au tout début de la séance de formation, je faisais un petit schéma de la salle avec la place de chaque participant, et pendant le tour de table durant lequel chacun se présente, je notais soigneusement les noms des personnes sur chaque emplacement. En l'écrivant, je les mémorisais presque aussitôt et j'avais toujours la possibilité de jeter un coup d'œil à mon schéma en cas d'oubli. Croyez-moi, l'ambiance des sessions de formation est devenue bien plus chaleureuse et personnelle !

Je sais qui vous êtes...

Lorsque je travaillais dans ce centre d'appels dont je vous ai déjà parlé, nous avions un directeur de site particulièrement apprécié. Il dirigeait plus de 800 salariés et avait donc des décisions délicates à prendre, des conflits à gérer et des ordres à donner – pas toujours agréables, d'ailleurs – mais nous étions incapables de lui en vouloir : débonnaire, souriant, agréable, il ne craignait pas de montrer son humanité en cherchant les solutions les mieux adaptées

©2009 www.club-editeur-internet.com

et, surtout, son attitude était digne d'un maître des relations sociales. Ainsi, il passait souvent sur tous les plateaux de production, juste pour dire bonjour, et serrait la main à ses 800 employés en les appelant par leur nom.

Je ne sais pas comment il faisait, honnêtement, pour les retenir tous – peut-être utilisait-il, lui aussi, une sorte de schéma à échelle immense ? – mais le fait est que ce détail avait une énorme importance dans les sentiments qu'il nous inspirait.

Il a dû, comme les autres directeurs de site, faire face aux syndicats, aux grèves, aux réclamations en tous genres – et souvent justifiées, certes oui ! – mais si je vous dis que le jour de son départ à la retraite, les 800 salariés lui ont fait une haie d'honneur jusqu'à la porte de sortie et ont applaudi jusqu'à ce qu'il disparaisse de notre vue ?

Ce jour-là, il a pleuré, et nous aussi. On n'avait jamais vu ça, de mémoire de centres d'appels !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 8
Intéressez-vous sincèrement aux autres

"Ce qu'il faut, dans vos relations avec vos supérieurs, si vous voulez réussir, c'est être toujours sincère, que vous pensiez ce que vous dites ou non."

Anonyme

C'est bien sûr pour son humour que j'ai choisi cette citation, et non pour sa véracité ! Vous l'avez vu au chapitre précédent, s'intéresser aux autres, leur donner l'importance qu'ils espèrent tous avoir et attendent de vous, améliorera vos relations sociales. Mais **encore faut-il que ce soit un intérêt sincère et véritable**, que ce soit "vrai".

Vous regardez les informations, vous savez ce qu'il se passe dans le monde, autour de vous – enfin, dans sa globalité bien sûr. Mais quand vous vous levez le matin, vous demandez-vous comment vivent les salariés de l'usine X qui viennent d'être licenciés ? Ou bien de votre prochaine réunion, du panaris qui vous fait souffrir ou de cette soirée à laquelle vous allez vous rendre ce soir ? Vous me direz, à juste titre, que vous ne pouvez pas vous préoccuper de tous les êtres humains qui peuplent notre belle planète, mais si nous parlions simplement de votre entourage ?

Un problème d'attention...

Je ne cherche pas à vous faire culpabiliser, ce n'est pas mon but, simplement de vous faire prendre conscience d'une évidence que nous partageons, vous et moi, au quotidien : c'est votre monde, votre personne qui vous préoccupe tous les jours, ce qui est naturel.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Ce qui pose problème, par contre, c'est que vous oubliez ce "détail" dans vos relations avec les autres. Nous sommes tellement persuadés que ce qui nous préoccupe préoccupe également notre entourage ! Vous avez une rage de dents, c'est affreusement douloureux, vous avez envie de vous taper la tête contre les murs. Vous êtes obnubilé par cette douleur, vous vous inquiétez de ne pas arriver à vous en débarrasser, et vous ne comprenez pas pourquoi votre entourage semble ne pas prendre ce grave problème avec toute la gravité qui la nécessite. Vous avez mal !

Cela n'échappe pas à vos proches, et ce n'est pas qu'ils s'en fichent. Simplement, **ils ont eux aussi leurs propres préoccupations**. Ces préoccupations vous semblent bien futiles par rapport à votre souffrance actuelle ? C'est parce qu'ils ne vivent pas dans votre peau, pas plus que vous ne vivez dans la leur. Si vous interchangiez vos places avec l'un de vos amis, par exemple celui qui s'angoisse face à son découvert bancaire et semble traiter votre rage de dents par-dessus la jambe, je suis convaincu que vous seriez obnubilé par votre découvert... et certainement pas par la rage de dents de votre ami, même si vous ne vous en moquez pas. C'est humain, tout simplement !

...et un problème de priorité

C'est très simple, en effet : **ce qui vous arrive à vous est toujours plus important que ce qui arrive aux autres**. Et cela, quelle que soit la gravité des faits.

J'en ai fait l'expérience il n'y a pas si longtemps, et je suis sûr qu'en creusant un peu dans votre mémoire, vous trouverez des souvenirs équivalents. L'une de mes amies a découvert un jour qu'elle était atteinte d'une grave maladie – les médecins suspectaient une leucémie. Nous étions, bien sûr, tous inquiets pour elle, je l'appelai souvent au téléphone pour savoir comment elle allait, quelles étaient les dernières nouvelles, etc. Et quelques semaines plus tard, alors que les résultats de ses examens n'étaient pas encore arrivés, j'ai eu

©2009 www.club-editeur-internet.com

une véritable crise à gérer au sein de mon foyer : ma fille a fait une fugue, et si ma compagne et moi avons réussi à “rattraper” la situation, il nous fallait encore gérer maintenant le problème de fond.

Nous y sommes parvenus, après bien des discussions, des larmes etc. J’étais tellement préoccupé, tellement soulagé aussi, que lorsque j’ai appelé mon amie au téléphone, je ne lui ai parlé que de cela pendant une bonne demi-heure. Et, en raccrochant, je me suis rendu compte qu’à aucun moment je ne lui ai demandé comment elle allait, elle ! Ni si elle avait reçu les résultats de ces examens. En fait je n’avais parlé que de moi et de mes problèmes. Je n’ai jamais eu aussi honte de toute ma vie.

Restez indulgent envers vous-même...

Je venais de commettre ce qui me semblait un affreux signe d’égoïsme forcené : mon amie allait peut-être mourir bientôt et je ne pensais qu’à mes problèmes mineurs avec ma fille qui, de fait, se portait comme un charme.

Suis-je un goujat, un homme insensible et totalement indifférent aux autres ? Bien sûr que non, pas plus que vous ne l’êtes vous-même. Simplement, je m’étais laissé “phagocyter” par mes préoccupations, au point d’oublier celles bien plus graves de mon amie. Mais aussi proche qu’elle me soit, aussi importante à mes yeux que puisse être son amitié, elle n’est pas... moi.

Cet égoïsme, aussi dérangeant qu’il puisse sembler, est inhérent à la nature humaine. Ne vous flagellez donc pas sur l’autel de l’image idéale que vous avez de vous-même, acceptez juste cette vérité ! Tout en essayant, au maximum, de ne pas oublier les autres.

©2009 www.club-editeur-internet.com

...mais restez vigilant

Bien entendu, la première chose que j'ai faite en raccrochant d'avec mon amie, c'est de la rappeler aussitôt. De lui présenter mes excuses, de lui expliquer que j'avais été complètement obnubilé par mon "petit" problème au point d'oublier complètement le sien, pourtant bien plus grave. Mon amie étant ce qu'elle est, une personne adorable et intelligente, elle accepta de bonne grâce mes excuses sincères et une fois que cela fut fait, j'ai pu enfin lui accorder toute l'attention qu'elle méritait.

Maintenant, réfléchissez-y : aussi adorable qu'elle soit, mon amie aurait-elle été si compréhensive si je ne l'avais pas rappelée aussitôt, si je ne m'étais pas excusé auprès d'elle ? J'en doute fortement... Même si elle ne m'en avait jamais reparlé par la suite, je pense qu'elle aurait nourri à mon encontre une rancune tout à fait justifiée. **On ne pardonne pas à nos proches de nous considérer comme quantité négligeable** – on peut leur pardonner beaucoup de choses, en tout cas davantage que ce que l'on se pardonne à nous même, mais pas cela.

Le piège du "Ça va ?"

J'en profite, puisque c'est le sujet et que cela va donner du grain à moudre à mes réflexions, pour me défouler un tantinet quant à cette manie absolument allergisante des salutations automatiques.

Je dresse le tableau : Vous arrivez au bureau, l'esprit toujours axé sur vos préoccupations, la voiture qui démarre mal, les embouteillages que vous aimeriez éviter, la réunion assommante qui s'annonce et à laquelle vous ne couperez pas – autant de choses capitales pour votre petite personne. Vous croisez vos collègues de bureau, et vous leur lancez un "Bonjour, ça va ?" en continuant à marcher dans le couloir pour arriver à votre lieu de travail, sans bien entendu attendre la réponse. La plupart du temps, d'ailleurs, ils ne

©2009 www.club-editeur-internet.com

répondent pas ou s'ils le font, vous entendez toujours la même réponse : "Et toi ?" à laquelle vous ne répondez pas non plus.

Et en vous asseyant à votre bureau, votre chef, votre secrétaire ou votre collègue vous apporte un dossier, un café ou une note de service en vous lançant un "Bonjour, ça va ?" auquel vous répondez par un "et toi ?" toujours aussi automatique.

Bien, arrêtons-nous un instant. À quel moment avez-vous demandé des nouvelles de vos collègues ? Est-ce que vous savez s'ils vont bien ou non ? À aucun moment, et non, vous ne le savez pas, parce que vous vous en fichez royalement.

Quand le piège se referme...

C'est de la politesse, me direz-vous. Certes, mais à ce niveau c'est surtout de l'indifférence. Pourquoi voulez-vous que les autres s'intéressent à vous si vous ne vous intéressez pas à eux ?

En matière de relations humaines, la réciprocité est capitale. Et il arrive qu'à ce jeu un peu ridicule et pathétique des salutations automatiques, vous tombiez sur un os : si l'un de vos collègues attend une vraie réponse de votre part lorsqu'il vous demande comment vous allez, ça ne va certes pas arranger vos rapports !

Faites le test un jour simplement pour voir les réactions de votre entourage. Lorsqu'on vous lance un "ça va ?", prenez un air désespéré et répondez par exemple : "Puisque tu m'en parles..." Et enchaînez sur l'état de santé – imaginaire – de votre chien – imaginaire – pour voir la tête de votre interlocuteur. Je parie tout ce que vous voulez qu'il va trouver rapidement un prétexte pour s'éloigner au plus vite.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Vous n'attendez pas de réponse, ils n'en attendent pas. Quel est le sens de cette question, hormis un rituel inutile, un usage ridicule ?

Et si, simplement, vous changiez de registre ? Si vous demandiez, le matin en arrivant au bureau, à votre collègue de travail : "Comment vas-tu ?" en attendant sa réponse ? Elle sera sans doute la même, mais au moins ce sera plus sincère... Demander un "ça va ?" implique que vous ne souhaitez pas d'autre réponse qu'un oui, de toutes les façons possibles. Un "Bonjour" tout simple fait aussi bien l'affaire.

Un détail mais qui fait la différence

Ce n'est qu'un détail, me direz-vous, mais c'est assez symptomatique des relations sociales. En essayant de poser de vraies questions dont vous attendez vraiment la réponse vous poussera petit à petit vers une autre approche : celle de l'intérêt que vous portez aux autres.

On a trop tendance à prendre son entourage comme acquis, et ne pas faire d'efforts pour entretenir les relations que l'on a avec eux puisque de toutes les manières, ils sont déjà là ! Pourtant, il y a des amitiés qui s'éteignent à force de silence, des relations qui s'enveniment à force de rancune, alors même que vous n'avez pas besoin d'efforts surhumains pour éviter ces écueils trop fréquents.

Oui, les relations humaines s'entretiennent comme vous entretenez la bonne santé de vos plantes d'intérieur : un minimum d'attention à leurs besoins, de l'intérêt et des paroles.

Entretenez vos relations

Des petits signes d'intérêt, ce n'est pas la mer à boire. Je ne vous demande certes pas de tenir la main de la secrétaire du chef de service toute une soirée pour l'écouter s'épancher de ses malheurs, mais vous pouvez lui accorder

©2009 www.club-editeur-internet.com

quelques minutes, un sourire, des encouragements ? Il n'est pas nécessaire de se transformer en mère Theresa pour accorder à vos relations un peu d'intérêt et de reconnaissance, simplement de petites choses qui peuvent faire la différence.

Dans les exercices de votre Carnet de Bord (Chap. 8), je vais vous proposer quelques "trucs" pour que vous deveniez, rapidement et facilement, un maître dans l'art d'entretenir vos relations. Vous allez le voir, ce n'est pas difficile ni contraignant, il suffit d'y penser un peu chaque jour.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 9
Évitez les conflits pour les résoudre en douceur

"Toute réussite est relative. Vous pouvez améliorer votre réussite relative en dénigrant les compétences et les résultats de votre entourage."

Scott Adams – Extrait de "Le Principe de Dilbert"

Bien entendu, c'est à nouveau pour son humour que j'ai choisi cette citation ! Le cynisme est souvent bien plus amusant et drôle que les vérités...

Vous l'avez vu dans les chapitres traitant de l'écoute et du tact, mais il est important de faire un point plus complet et précis sur le problème majeur des relations humaines : le conflit.

Il existe différents types de conflits, certains plus graves que d'autres, bien entendu, mais tous reviennent au même de toutes façons. 2 volontés, 2 opinions se heurtent l'une l'autre et s'affrontent.

Vous partagez peut-être cette pensée habituelle qui veut qu'un conflit soit "un mal pour un bien". On pense souvent, en effet, qu'en cas de difficultés relationnelles, il peut être utile d'aller jusqu'à l'affrontement. Les termes "crever l'abcès" par exemple sont très à la mode en ce moment, induisant qu'une "bonne engueulade" permet de tout résoudre. Mais, sachez-le :

Il n'y a pas de "bonne engueulade"

Je ne le nie pas : il vaut parfois mieux provoquer une discussion que rester dans le silence et dans le non-dit. Mais une altercation ? Certainement pas.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Un affrontement suppose toujours qu'il y a une lutte de pouvoir, et qu'au final, il y a un vainqueur et un vaincu. Or, personne ne veut faire partie des vaincus ! N'en doutez pas, l'agressivité laisse toujours des traces et a toujours des conséquences, même si on ne les perçoit pas toujours sur le moment, même si après l'affrontement, vous éprouvez la sensation que les choses vont mieux entre vous et votre interlocuteur et qu'elles sont plus claires.

Clarifier les choses, c'est en effet une bonne attitude. Mais **le remède peut être bien pire que le mal**, et on ne vous pardonnera pas de vous être montré invasif, agressif ou autoritaire. Il existe bien d'autres méthodes pour éclaircir une situation difficile, pour "mettre les choses à plat" sans "mettre les pieds dans le plat" !

Et il n'y a pas de bon conflit

Je le répète encore car il est capital que vous en ayez conscience : Aucun conflit n'est avantageux, quoi que vous en pensiez.

Il ne s'agit pas ici de tout accepter des autres pour éviter le conflit, de ne pas revendiquer vos droits, faire valoir votre point de vue et vous comporter comme un lâche que l'on peut diriger à sa guise et en imposer facilement ! Éviter les conflits ne signifie pas "s'écraser", pour reprendre les termes si évocateurs de notre langage actuel !

Un conflit est simplement le signe qu'il y a un bug dans la matrice, ou un grain de sable dans la machine. Avoir un différend avec autrui suppose que vous n'êtes pas d'accord... mais ça s'arrête là. Vous n'avez pas besoin de monter sur les grands chevaux de votre indignation pour faire valoir votre point de vue, vous n'êtes pas d'accord et c'est tout. Maintenant, être en désaccord sur des sujets peu importants est une chose, mais il y a des sources de conflits bien plus délicats à gérer.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Qu'est-ce qu'un conflit ?

Le mot vient du latin conflictus qui signifie choc, lutte, combat ; et confligere qui signifie heurter, combattre.

Le conflit est donc un choc, un antagonisme, une opposition des sentiments, des opinions entre des personnes ou des groupes.

Le conflit provoque toujours une crise, or, l'origine de ce mot vous permet de mieux cerner les enjeux du problème : le mot crise vient du grec Krisis qui, littéralement, signifie décision, jugement.

Vous pouvez également noter qu'en langue chinoise, ce mot est une association de 2 caractères traduisant le danger et l'opportunité...

Ainsi, vous avez tendance à associer le conflit à un dysfonctionnement, à une destruction ou une hostilité, contradiction, problèmes, tensions. Il est considéré le plus souvent comme un échec.

En soi, le conflit n'est ni bon ni mauvais : c'est la façon dont on contrôle ou on exploite un conflit qui entraîne des effets constructifs ou destructifs.

La première réaction consiste à l'éviter ou à le résoudre. Il est intéressant de chercher à le comprendre pour en tirer profit. Vous pouvez déjà voir qu'on peut dégager 2 directions différentes :

- Influence positive du conflit : permet de trouver une solution constructive à un problème, moyen de changer la façon de faire, innovation, rend le changement plus acceptable.

- Influence négative du conflit : gaspillage des ressources (énergie, temps, argent), affecte le bien-être psychologique des employés (ressentiment, tensions, anxiété), rend difficile l'établissement de rapports de

©2009 www.club-editeur-internet.com

solidarité et de confiance, affecte les résultats de l'organisation.

Les sources des conflits

Je peux distinguer 2 types de conflits. Bien sûr, il faut y mettre des nuances, mais c'est une 1ère approche :

• les conflits d'opinions

• les conflits d'attitudes

Dans la 1ère catégorie – les conflits d'opinions – ils peuvent mener très loin si le sujet est grave. Mais il est rare que le conflit dégénère s'il n'existe aucun problème sous-jacent entre les 2 interlocuteurs. Pour des sujets brûlants comme la peine de mort, la politique ou l'euthanasie par exemple, vous pouvez avoir une position totalement inverse à celle d'autrui sans pour autant vouloir le convaincre à tout prix... Mais en général, si les situations dégénèrent en affrontements c'est justement parce que chacun veut convaincre l'autre.

Pour le second, les conflits d'attitudes sont ceux liés à la vie quotidienne, personnelle ou professionnelle : le comportement de votre patron qui vous heurte et vous dérange, l'attitude de votre enfant que vous trouvez immature et puéril, etc. Ils sont souvent difficiles à gérer car les attaquer, c'est remettre en cause la personne elle-même... ce que vous, comme moi, acceptons très mal.

Mais pour généraliser encore davantage, disons qu'il y a un vrai conflit lorsque chacun veut convaincre l'autre qu'il a raison.

Encore du fiel au lieu du miel...

Vous avez déjà abordé dès le 2ème chapitre cette notion, et j'y reviendrai plus longuement mais c'est tout de même

©2009 www.club-editeur-internet.com

ici que naissent la majorité des conflits, surtout des conflits d'opinions.

Si vous êtes toujours certain de détenir la vérité, vous ne pourrez jamais vous entendre vraiment avec personne. Remettre en cause vos opinions, rester ouvert à la discussion, accepter d'autres idées, ne pas vous braquer... c'est la base de toute communication humaine. Rien n'est pire que ces personnes qui semblent toujours n'avoir qu'un seul avis et refusent d'en démordre. J'espère que ce n'est pas votre cas, et si ça l'est... et bien, il va vous falloir fournir quelques efforts supplémentaires !

Mais en règle générale, pour peu que vous mettiez un peu d'eau dans votre vin, vous êtes tout à fait capable d'entendre que votre opinion n'est pas la seule qui mérite d'être entendue, n'est-ce pas ?

Les nominés aux trophées des meilleurs acteurs du conflit sont...

Avant même d'aborder la gestion proprement dite d'un conflit, encore faut-il savoir en identifier les acteurs, ceux qui se trouvent à la source. Et il ne s'agit pas toujours de ceux que l'on croit !

Voilà une petite liste, non exhaustive toujours, des acteurs classiques d'un conflit :

• Le médisant : parfois celui que vous aurez le plus de mal à identifier car ses méthodes sont assez sournoises.

• L'agressif : celui-là, vous le repérez tout de suite !

• Le martyr : je sais, il vous agace... et il agace tout le monde, d'ailleurs. D'où le conflit...

• Le stakhanoviste : il veut toujours en faire plus, il ne dévie jamais de sa ligne de conduite, c'est un bourreau de travail et il vous donne des complexes ? Il en donne à tout son entourage et il exaspère tout le monde.

©2009 www.club-editeur-internet.com

• Le rebelle : celui-là n'accepte aucune directive, aucun contrôle, et prendra toujours le contrepied de ce que vous affirmez... simplement parce que c'est sa nature. Positivement agaçant.

• Le fanfaron : je suis sûr que vous l'avez déjà croisé tôt ou tard, celui qui passe son temps à se vanter, à clamer ses propres louanges ?

• Le tyran : mon préféré, et sans doute celui qui mérite de remporter l'oscar. Le tyran détient toujours un pouvoir, soit hiérarchique, soit par sa personnalité.

Les différentes phases d'un conflit

Il est rare qu'un conflit éclate brusquement. En général, il passe par plusieurs phases d'évolution, et les actions à envisager sont différentes selon ces stades d'évolution, vous allez le voir. Mais sachez déjà que l'absence d'action, ou bien des actions inappropriées, engendrent ce que j'appelle **"le phénomène d'escalade" vers le conflit**. Vous pouvez le constater, par exemple, lors d'un conflit de voisinage sur l'entretien d'une haie, ou bien entre frère et sœur sur le cadeau d'anniversaire de mariage pour leurs parents,... etc. Souvent, il s'agit de causes qui paraissent ridicules de l'extérieur !

Mais pour commencer, je vous donne la liste des ces différentes phases d'un conflit :

• **Phase de divergences**

– Désaccord non exprimé : votre vis-à-vis manifeste des réticences, des sous-entendus, emploie un langage allusif, prend des attitudes dubitatives ou ironiques, ou encore absentes ou fermées. Le désaccord est conscient mais non exprimé directement.

– Discussion : votre interlocuteur pose des questions pour compléter son information, pour sonder et éprouver la solidité de vos arguments. Les opinions

©2009 www.club-editeur-internet.com

discordantes commencent à émerger de façon implicite à travers les questions soulevées, dans les termes employés.

– Différend ouvert : moment de l'argumentation, chacun cherche à prouver qu'il a raison. On pense de moins en moins au sujet, de plus en plus aux arguments à faire valoir. Le différend se traduit par un désaccord sous forme de points de vue clairement opposés.

• **Phase de tensions**

Le désaccord non résolu laisse un sentiment désagréable et envahissant : Colère ? Frustration ? Découragement ? Lassitude ? Le résultat est l'impression de ne pas avoir été entendu, de n'avoir pas réussi à convaincre autrui du bien-fondé de sa position, de n'avoir pas pu exprimer ses idées. La tension est là, bien présente, sans que l'on réussisse à exprimer ses émotions.

• **Phase de blocage**

La communication est rompue, l'échange quasi-impossible : les non-dits sont nombreux, les sentiments négatifs s'accumulent. Chacun des protagonistes met en place, de manière inconsciente, des stratégies qui lui permettent de vivre le "moins mal" possible cette situation difficile. Le conflit reste latent à ce stade, l'ambiance est pesante.

• **Phase du conflit ouvert**

"Une étincelle met le feu aux poudres" et c'est l'explosion. Vous allez chercher spontanément à miner l'influence de l'autre, à le détruire. L'issue ne peut être que victoire, échec ou compromis. C'est un cran supplémentaire dans l'escalade.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Désamorcez la bombe avant qu'elle n'explose !

Heureusement, vous n'êtes pas condamné à vivre cette escalade. L'introduction d'une étape supplémentaire avant toutes celles-ci peut aider à maîtriser le processus : c'est **l'anticipation**. Avant l'entretien ou l'action, vous pouvez prévoir qu'il y aura des divergences, et donc un risque de conflit.

Ainsi, à chacune des étapes que vous venez de voir, il vous est possible – et hautement souhaitable ! – d'interrompre l'escalade. C'est un schéma d'action qui suit les règles suivantes :

- Règlement des divergences
- Diminution des tensions
- Sortie d'un blocage
- Négociation

Les attitudes face à un conflit

Vous l'avez vu, c'est l'attitude que vous adopterez face à une situation conflictuelle qui vous permettra de sortir du cercle vicieux et d'éviter l'escalade.

Je peux vous donner, dès à présent, les grands types de comportements que vous adoptez en général devant ce genre de situations. Il y a 3 comportements distincts, que vous adoptez selon votre personnalité et la nature du conflit ou ses enjeux :

- La fuite, ou la passivité
- L'attaque, autrement dit l'agressivité
- La manipulation

Autant vous le dire tout de suite, aucune de ces 3 attitudes n'est la bonne, même si elles sont tout à fait naturelles. Vous agissez par instinct et vous ne vous rendez

©2009 www.club-editeur-internet.com

pas compte que vous allez faire empirer les choses au lieu de les résoudre. En fait, face à un conflit, il n'y a qu'une seule attitude qui soit vraiment efficace. On la nomme "l'assertivité".

Assertivité : Définition

Le mot vient du mot anglais "assertiveness". Initié par Andrew Salter, psychologue New-yorkais dans la première moitié du siècle dernier. Développé plus récemment par Joseph Wolpe, psychiatre et professeur de médecine américain comme "Expression libre de toutes émotions vis à vis d'un tiers, à l'exception de l'anxiété".

L'assertivité est définie comme une attitude dans laquelle on est capable de **s'affirmer tout en respectant autrui**. Il s'agit de se respecter soi-même en s'exprimant directement, sans détour, mais avec considération. Cela conduit à diminuer le stress personnel, à ne pas en induire chez autrui et à augmenter l'efficacité dans la plupart des situations relationnelles.

Cette attitude est particulièrement importante dans toutes les situations de la vie, mais elle l'est particulièrement dans toutes les situations d'entretiens professionnels et notamment dans le management – domaine où elle est trop souvent ignorée.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 10
Le respect : mode d'emploi

"La politesse ne vaut qu'autant qu'elle est doublée de bienveillance."

A. Gendron

"La modeste et douce bienveillance est une vertu qui donne plus d'amis que la richesse et plus de crédit que le pouvoir."

Comtesse de Ségur

Petite histoire d'irrespect quotidien

La scène se passe dans l'autobus, sur la ligne 96, à Paris. Une femme, plutôt jeune mais l'air revêche et fatigué, monte à l'arrêt Ménilmontant. Un jeune homme d'origine étrangère se lève et lui dit :

– "Tiens, madame, assieds-toi."

La passagère se rue sur la place en le bousculant. Blessé, il invective l'indélicate et la tension monte.

– Une mamie s'en mêle : "Vous auriez pu le remercier !"

– La femme : "Il pourrait me vouvoyer quand même !"

– La mamie : "Vous êtes surtout vexée parce qu'il vous a prise pour une vieille !"

Tout le monde rit, sauf la femme. Lancée sur la politesse, la mamie, une ex-prof à la retraite, est intarissable :

©2009 www.club-editeur-internet.com

– “C’est désolant, dit-elle, on croirait que les gens n’ont plus que leur agressivité pour que l’on s’intéresse à eux... Pour ça, nous, nous avions le savoir-vivre.”

Autre scène, autre lieu, un marché parisien. Une femme et une petite fille déjeunent à une table. La petite fille quitte sa chaise. Un homme, l’oreille collée à son portable, prend sa place. Leur tournant le dos, il poursuit sa conversation. La mère, estomaquée : “Mais, monsieur !” L’intrus ne l’entend pas.

La mère insiste longtemps avant qu’il ne lui prête attention :

– “Quoi ? Vous voyez bien que je suis au téléphone !”

– La mère : “Vous avez pris la chaise de ma fille !”

L’homme sort enfin de sa bulle, il s’excuse, est désolé, etc. La conversation s’engage :

– “Sans le portable, je suis sûre que vous n’auriez pas eu ce comportement.”

– Lui : “C’est vrai, je suis vraiment désolé...”

Il renouvelle ses excuses et s’en va. 5 minutes plus tard, il revient, un bouquet de pivoines roses à la main. “Tenez”, dit-il à la mère. La classe.

Le respect et la politesse : tout fout l’camp, ma brave dame !

Ces 2 situations prouvent que le savoir-vivre, plus qu’un vernis, symbolise la manière dont chacun, selon son âge, sa culture et son éducation, se présente au monde. Lorsqu’ils sont appliqués, nos codes adressent à l’autre le message suivant : “Je respecte ton territoire pour que tu respectes le mien.”

Mais, comme la nostalgie, la politesse n’est plus ce qu’elle était. Et c’est normal. Si l’on en croit Dominique

©2009 www.club-editeur-internet.com

Picard, psychosociologue et professeur à l'Université de Villetaneuse, "le premier traité des civilités, qui date du XVI^{e} siècle, commençait déjà par ce constat : "Aujourd'hui, la politesse n'existe pas !" En 2006, la politesse n'a pas disparu, elle n'a fait qu'évoluer à cause du brassage culturel sans précédent et des conditions sociales tout particulièrement âpres que connaissent nos sociétés. Cela génère malentendus, quiproquos et agressivité, dus surtout à la peur et aux préjugés : si l'autre n'obéit pas aux mêmes codes sociaux que moi, c'est lui qui est dans l'erreur."

Une autre histoire, variation sur le même thème

Un autre témoignage, qui vient cette fois de Renaud, agent à l'ANPE :

"Je fais un travail où le respect est un luxe. Je reçois des gens frustrés, dans une situation catastrophique. Ils ont toutes les raisons de se mettre en colère. Et même si je n'y suis pour rien, c'est moi qui prends. Le pire, ce sont ceux qui deviennent vulgaires, mais ils sont rares. La plupart du temps, je reçois une pluie de reproches : moi j'ai un travail et pas eux, moi je prends des vacances et pas eux, je suis complice de la politique du gouvernement, etc. J'ai même entendu : "Vous êtes trop poli pour être honnête !" N'empêche que c'est seulement en gardant mon calme, en les traitant le mieux possible que j'arrive à calmer leur agressivité. J'y mets les formes et ce n'est pas de l'hypocrisie de ma part, c'est plutôt de la compassion."

Est-ce que vous ne vous sentez pas concerné par ce témoignage ? Combien de fois vous êtes-vous énervé au téléphone avec un chargé de clientèle qui ne vous disait pas ce que vous aviez envie d'entendre, une employée de la sécurité sociale que vous tenez comme tous les fonctionnaires pour des incapables ? Je ne vous jette pas la pierre, **c'est un comportement humain** qui trahit des préjugés presque inévitables. Humain, mais irrespectueux.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Qu'est-ce que le respect, d'abord ?

Voici ce que l'on trouve en définition du respect :

• Traiter quelqu'un ou quelque chose avec déférence en raison de sa supériorité, de son âge, de son mérite.

• Sentiment de vénération à l'égard de ce qui est sacré. La mémoire d'une personne, par exemple

• Attitude qui consiste à ne pas porter atteinte à quelque chose – la loi, le bien d'autrui...

Une déformation du respect est la crainte de l'opinion des autres, c'est ce que l'on appelle parfois le "respect humain", mais heureusement ce respect-là a d'autres visages.

Pour résumer, je peux dire que **le respect est une attitude qui vise à porter considération à un être**, à des idées ou à des préceptes. Respecter les lois de votre pays, est-ce la même chose que respecter votre voisin en ne mettant pas votre musique trop fort ? L'aspect légal mis à part... et bien oui c'est exactement la même chose.

Il est difficile de demander à autrui de nous respecter sans que nous commencions, déjà, par respecter les autres et nous respecter nous-mêmes. Et ce qui est acceptable chez des adolescents en pleine rébellion l'est beaucoup moins chez des adultes qui agissent en toute connaissance de cause...

Les différentes formes de respect

Le respect commence par le respect de soi-même, de son corps. Ainsi, la pudeur est considérée comme une forme élémentaire de respect de soi-même. Il y a également le respect de son esprit et de son cœur, de ses idéaux : le respect de soi-même est une forme de l'honneur. C'est ne pas se respecter soi-même que de se "laisser aller" à une action vile.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Le respect des autres – leur corps, leurs biens, leurs opinions... – est un élément fondamental de la vie en société. Cette notion ne va certes pas de soi mais, sous l'influence de l'évolution, des lois et des Droits de l'Homme, elle a progressé au fil des âges.

Dans l'Antiquité, il était courant de passer les vaincus au fil de l'épée, l'esclavage était communément admis et ceux qui professaient une autre opinion ou adoptaient une autre foi que leurs formes officielles étaient tués ou enfermés. Aujourd'hui, ces pratiques perdurent, hélas, du Soudan aux bagnes chinois, mais elles suscitent la réprobation majoritaire.

Par ailleurs, dans toutes les civilisations, un certain nombre de circonstances humaines revêtent un certain caractère sacré et donc méritent le respect : tout ce qui touche à la naissance et à la mort.

De votre respect au quotidien...

Vous avez sans doute un peu de mal avec cette notion, car entre ce qu'on vous a appris depuis l'enfance et les pratiques quotidiennes que vous constatez par vous-même, vous devez admettre un certain... décalage : des voisins bruyants aux injures colorées entre automobilistes, des journalistes qui n'hésitent pas à mettre des vies privées en spectacles pour faire monter l'audience, les personnes âgées qui se font bousculer sans vergogne... la liste serait trop longue á détailler, et vous en connaissez la teneur aussi bien que moi.

Ce n'est pas une question de moralité ou de soumission aux bonnes mœurs. Au fond de vous, vous le savez : le respect est une condition indispensable pour la vie en société.

C'est le sujet qui fâche quand on parle d'éducation, des lacunes du système scolaire et de toutes les dérives que l'on constate aujourd'hui et dont nos chers enfants en sont les

©2009 www.club-editeur-internet.com

auteurs. Laisser un enfant insulter son professeur, est-ce lui apprendre à s'intégrer dans la société ou en faire un paria ?

Vous y avez droit, comme tout le monde !

Cela vous paraît évident, et si c'est le cas, tant mieux ! Le respect est différent de la confiance. Pour l'un, elle doit être induite d'office, pour l'autre, elle se gagne petit à petit.

Bien sûr, je ne vous conseille pas de porter aux nues tous les inconnus que vous croisez – le terme "vénération", même s'il est utilisé en synonyme, est dans les faits totalement différent du respect. Non, simplement d'accorder de la considération à tous ceux que vous croisez, comme vous souhaitez qu'ils vous en accordent. Vous avez droit à être écouté, à être pris en compte, à ne pas être blessé ni molesté d'aucune manière, que ce soit au propre comme au figuré.

Les insultes, le mépris, l'agressivité, la déconsidération sont autant d'obstacles au respect. Le mépris n'est-il d'ailleurs pas le revers de la médaille ? Le "côté obscur de la Force" ?

Quelques règles de savoir vivre

Il n'est pas inutile, à mon sens, de rappeler quelques règles élémentaires de la vie en société. Vous les connaissez, vous les avez sans doute apprises pendant votre enfance mais un petit rappel ne fait pas de mal, n'est-ce pas ?

- N'oubliez pas les bases de la politesse : lorsqu'on est pressé, stressé, préoccupé, nous avons tous tendance à oublier les règles élémentaires de la politesse. C'est humain, mais c'est difficilement conciliable avec de bons rapports humains ! Dire bonjour, au revoir, etc., votre fils de 7 ans le fait, ne perdez pas ces bonnes habitudes !

©2009 www.club-editeur-internet.com

▪ N'envahissez pas l'espace des autres, que ce soit par vos gestes ou par vos paroles. Si vous n'êtes pas proche, affectivement, d'une personne, se rapprocher physiquement trop près d'elle crée un malaise et est vécu comme une agression, un envahissement. Gardez un minimum de distance !

▪ Ne coupez jamais la parole à quelqu'un. C'est malheureusement très fréquent et si vous avez déjà "subi" ce genre d'attitude, vous savez à quel point c'est désagréable. Même si vous éprouvez une furieuse envie de prendre la parole et de faire entendre votre point de vue... patientez ! Votre tour viendra !

▪ Prêtez attention aux petits gestes de la vie quotidienne, mais qui font la différence : laissez sortir les gens avant d'entrer – dans une pièce, le métro, etc. –, ne laissez pas une porte se refermer sur le nez de la personne qui vous suit – aussi douloureux qu'humiliant ! –, etc.

Il en existe bien d'autres, évidemment, et je vous laisse le soin de compléter vous-même cette liste !

Le manque de respect : causes et conséquences

Je ne vais certes pas faire un état des lieux sociologiques, ce serait une entreprise bien trop longue. Je reprendrai simplement une phrase de Jaques Salomé, célèbre psychologue, qui répond à une patiente se plaignant du comportement agressif et irrespectueux de son compagnon : "Ce n'est pas lui qui vous manque de respect, mais vous qui n'en avez pas assez pour vous-même."

La question n'est pas de s'auto-flageller et de battre sa coulpe, mais de se rendre compte que c'est vous, et vous seul, qui êtes à l'origine des attitudes que l'on a envers vous : **si cette attitude est inacceptable... ne l'acceptez pas** ! C'est la seule solution pour ne pas vous transformer en victime.

©2009 www.club-editeur-internet.com

C'est le cas de toutes les femmes victimes de violences conjugales, l'agressivité de leur compagnon répondant à leur manque total d'estime de soi. Les causes, il est facile de les identifier : les personnes violentes et irrespectueuses sont pour la grande majorité des victimes, à l'origine, de parents ou d'éducateurs violents ou irrespectueux. Mais est-ce à dire que tous les enfants issus de milieux violents le deviendront à leur tour ou seront maltraités toute leur vie ? Non, car il existe le libre arbitre.

Ce n'est que dans les grandes lignes que je vous parle de ce principe car, bien entendu, il existe 1000 nuances, 1000 déterminants différents mais cela revient toujours à cela : pour vous faire respecter, n'acceptez aucune entorse au respect qui vous est dû. Les conséquences peuvent être dramatiques : de la violence conjugale – et les hommes en sont parfois, eux aussi, les victimes – au harcèlement moral ou sexuel au travail, il peut y avoir la mort au bout de cette route.

Gabriel et le manque de respect

Gabriel, à 39 ans, a beaucoup de difficultés dans ses relations sociales – et dans ses relations tout court. Il est cadre dans une grosse entreprise informatique et peut donc s'appuyer sur ses compétences professionnelles et techniques, mais rien n'y fait.

Écoutez-le plutôt : "À 39 ans, ma vie reste un enfer. Je n'ose pas regarder les gens en face, leur dire non ou exprimer mon désaccord quand je suis pourtant sûr d'avoir raison. Les très rares fois où j'arrive à me faire respecter et à répondre à quelqu'un, je culpabilise pendant des heures et ne pense qu'à m'excuser."

Gabriel est-il "trop gentil" comme il le dit lui-même ? Comment la gentillesse pourrait-elle être un défaut ? Quand on la confond avec la soumission... La gentillesse n'a rien à voir avec la faiblesse.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Le problème de Gabriel, ce n'est pas d'être trop gentil, mais c'est de ne pas être assez affirmé. Si vous vous reconnaissez un tant soi peu dans le portrait de notre ami, continuez la gentillesse, c'est une vertu : souhaiter le bien des autres, vouloir leur rendre service, voir leurs bons côtés... Que serait le monde sans les personnes gentilles ? Un endroit bien pénible !

Gentillesse et respect : sont-ils incompatibles ?

Mais il ne faut pas être que gentil. Ajoutez aussi à votre répertoire la capacité de dire "non", "je ne suis pas d'accord", "je ne suis pas content", etc. Certains psychologues appellent les difficultés dont parle Gabriel le "syndrome du chic type" : à trop vouloir faire plaisir aux autres et éviter les désaccords, on se complique beaucoup la vie.

La principale erreur des "chics types" – et des "chics filles" – c'est de penser qu'un désaccord sera forcément violent et définitif. C'est loin d'être toujours le cas. Et si certains interlocuteurs ne vous pardonnent pas de vous être affirmé, dites-vous que c'est davantage leur problème que le vôtre, et que vous pouvez sans doute vous passer de leur fréquentation...

Ces efforts pour dire davantage ce que l'on pense, veut ou ressent, c'est ce que l'on appelle "le respect de soi". Vous ne pouvez pas toujours dire "oui", et cela ne provoque pas de catastrophes ! Et vous découvrirez que cela fait du bien à tout le monde : à la personne qui sait dire non calmement et gentiment, sans anxiété ni culpabilité, mais aussi à celle à qui vous le dites. Chacun a besoin de s'entendre rappeler certaines limites... celles du respect, notamment !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 11
Maîtrisez l'art de commander sans en avoir l'air

"Nous sous-estimons souvent le pouvoir d'un contact, d'un sourire, d'un mot gentil, d'une oreille attentive, d'un compliment sincère, ou d'une moindre attention ; ils ont tous le pouvoir de changer une vie."

Leo Buscaglia

Vous avez parfois du mal à convaincre votre entourage de suivre vos directives ? Vous n'êtes pas un "leader" né, de ceux que l'on suit presque aveuglément ? Ce n'est pas grave, cela s'apprend.

Je ne cherche pas à vous transformer en roi de la manipulation humaine, et vous n'avez pas besoin d'être un manager pour acquérir les bases de l'art de commander sans en voir l'air... cela vous sera utile dans tous les domaines de votre vie – pour l'éducation de vos enfants, vos rapports de bons voisinage, vos activités sociales...

En fait, il existe une méthode très simple pour diriger quiconque sans pour autant avoir le rôle officiel du leader : bien plus efficace et logique, et surtout beaucoup plus simple. Vous allez le voir... tout de suite.

Des patrons... et des hommes

Voici le témoignage de Laurence, commerciale de 37 ans :

"Je me suis longtemps posé la question, et je me la pose encore : Suis-je victime de harcèlement moral ? Mon directeur commercial a un comportement très étrange,

©2009 www.club-editeur-internet.com

particulièrement avec moi. Je suis commerciale, et assure un excellent développement. Mes collègues m'apprécient pour la plupart, mes clients aussi, les supérieurs hiérarchiques de notre entreprise – grand groupe – connaissent mes capacités, et reconnaissent mes compétences. Ce directeur commercial, lui, me fait pourtant énormément douter de moi. Je pense qu'il est conscient de ma valeur pour l'entreprise et de ses propres lacunes. Aussi, il est constamment en train de me diminuer ou de me faire remettre en question.

"Par exemple, en entretien d'évaluation, il ne me félicite pas de mon travail mais attire mon attention sur les échecs de l'année. Il se base sur l'avis d'une personne avec laquelle je ne m'entends pas pour me dire qu'il faudrait que je sois plus agréable avec mes collaborateurs, plus sociable et moins grosse tête. Lorsque j'exprime mon désaccord sur ses remarques, il n'entend plus... et fait fi de mon avis ! À cause de lui, même si je commence à connaître son fonctionnement, je me remets sans cesse en question. Je perds peu à peu le goût pour mon travail qui pourtant me passionne.

"Je suis actuellement en arrêt maladie depuis 15 jours, et il m'appelle chaque jour 3 à 4 fois prétextant des questions sur tel ou tel dossier... Il m'a même proposé de m'appeler à mon domicile ! La lutte est rude car longue. J'ai quand même la chance d'avoir des collègues qui le connaissent et qui, en toute impartialité, me donnent raison et constatent qu'il a un problème.

"Au premier abord, c'est pourtant quelqu'un qui semble enthousiaste. Il a une trentaine d'années, est marié, a des enfants. Je cherche depuis peu un moyen de le court-circuiter auprès de la direction car il est dangereux : il bloque mon évolution professionnelle. La voie hiérarchique est très respectée dans notre société, et il raconte ce qu'il veut aux décideurs. Je reste donc de marbre, tout sourire, et je réfléchis à l'action à entreprendre pour qu'il se grille tout

©2009 www.club-editeur-internet.com

seul. C'est la seule façon pour moi de m'en sortir, sinon je devrai partir... Je ne lui ferai pas ce plaisir !"

Pourquoi y a-t-il de mauvais managers ?

Sans doute avez-vous déjà connu des chefs semblables à celui de Laurence : jouant de leur pouvoir, surtout s'il est limité, et remettant en question les capacités de leurs collaborateurs alors même qu'ils ont de bons résultats.

Car il ne suffit pas de savoir "commander", il faut surtout savoir communiquer.

J'ai eu de nombreux chefs d'équipes durant mes années de services en Centre d'Appels, et j'ai pu constater la différence, alors que les règles étaient toujours les mêmes et que les objectifs étaient identiques. C'est la personnalité qui va faire la différence.

L'un de mes chefs, une jeune femme, a été ma pire expérience. Nous nous entendions très bien à l'extérieur, je l'appréciais vraiment, mais dans le cadre du boulot c'était une catastrophe. Elle était incapable de valoriser le travail de ses collaborateurs et provoquait découragements et déceptions. Alors qu'il aurait suffi de si peu pour que "tout roule" !

Que vous soyez manager ou pas, peu importe, lorsque vous êtes amené à travailler en collaboration avec quelqu'un ou à attendre quelque chose de lui, il vous faut connaître les règles d'or !

Les règles d'or : ne les oubliez jamais !

Je vais vous donner quelques règles à suivre pour toutes les situations de travail en collaboration ou de directives à donner. Vous en avez déjà vu certaines au cours des chapitres précédents mais ce sera l'occasion de les revoir et d'en découvrir d'autres :

©2009 www.club-editeur-internet.com

▪ Valorisez toujours l'autre, avant toute chose. Si vous souhaitez obtenir quelque chose d'autrui, ce n'est qu'en valorisant ses actions, son potentiel et ses qualités que vous obtiendrez sa pleine coopération !

▪ Faites en sorte que l'idée vienne d'eux. C'est une méthode très efficace pour amener les gens à faire ce que vous souhaitez, sans même qu'ils s'en rendent compte. Il vous suffit de faire quelques suggestions, puis de les laisser réfléchir... quitte à orienter dans la bonne direction si vous voyez que cela cafouille ! Les autres apprécieront d'autant plus de suivre une idée qu'ils croient être la leur...

▪ Trouvez à chaque fois ce qui va les motiver pour qu'ils suivent la bonne direction. Vous avez déjà vu ce principe, mais il est utile de le rappeler ici. Ce sont leurs intérêts que les autres vont rechercher, ce qui est tout à fait naturel ! Que vos intérêts coïncident avec les leurs, et voilà une collaboration fructueuse !

▪ Cherchez toujours l'accord préalable : le oui au lieu du non... On appelle ça "l'art de Socrate", et c'est un point capital. J'y reviens tout de suite.

Induire le "oui" d'office : un art qui se cultive !

Cet "art de Socrate" repose sur un postulat de base très simple : une fois que quelqu'un vous a dit "oui", il lui sera très difficile de revenir sur cette attitude positive. À l'inverse, s'il commence à vous dire "non", le faire changer de position s'avèrera une tâche sacrément ardue !

On explique ce principe de la manière suivante : c'est **le principe de l'inertie mentale**. Ainsi, il est beaucoup plus facile de faire dire "oui" à quelqu'un s'il vient déjà de dire "oui" plusieurs fois à d'autres choses, que s'il a dit "non" ou si on ne lui a encore rien demandé.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Le but est donc, par diverses manières que vous verrez dans un instant, de faire dire “oui” à la personne plusieurs fois au court de la conversation que vous allez avoir avec elle. “Oui” pour des choses simples, des choses même et surtout banales, car il faut absolument et dans un premier temps créer des structures de phrases qui vont générer du OUI.

La technique de Socrate mise au goût du jour : le “truisme”

Vous allez utiliser dans cette technique ce que l’on nomme des truismes. Le mot truisme est dérivé du mot “true” anglais qui signifie “vérité”.

Un truisme est ainsi une vérité qui ne peut pas être contestée, une lapalissade. Par exemple : “car c’est plus agréable d’être confortablement installé”. Cette phrase ne peut pas être contestée, personne ne va vous répondre “non” !

Le but des truismes est donc de générer du “oui”.

Le truisme provoque une série d’acceptations naturelles qui créent un climat positif dans le ton de ce qui est écrit ou dit, comme lorsqu’on utilise les phrases :

- “... et c’est tellement agréable de se détendre”
- “... et c’est toujours plus difficile quand c’est compliqué”
- “... et vous pouvez faire ce que vous avez à faire”

L’utilisation des truismes est la manière la plus simple et efficace de provoquer du “oui”, vous pouvez si vous le souhaitez, suivant les cas, utiliser d’autres questions directes, mais il faut toujours que vous ayez la certitude absolue que la personne va répondre “oui” mentalement.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Du “oui” mental à l’acceptation tacite

Je parle de “oui” mental car, bien souvent, l’approbation à ce qui est dit se fait sans même que la personne ne s’en rende compte. Elle n’est pas consciente qu’elle vient d’acquiescer à ce qu’elle vient d’entendre, et pourtant, cela agit sur elle et sur l’orientation de son cerveau.

Pour prendre une image parlante, imaginez que le cerveau est comme le lourd tambour d’une machine à laver. Chaque fois que la personne dit ou pense “oui”, le lourd tambour se met à tourner dans un sens, et plus il y a de “oui”, plus il va tourner vite dans ce sens, entrainé par l’inertie. De ce fait, plus il tourne vite, plus il deviendra difficile à arrêter !

Lorsque la personne pense ou dit “non”, le tambour se met à tourner de l’autre côté, ou s’il est déjà lancé, il ne pourra qu’essayer de ralentir le mouvement généré par les “oui” précédents.

Donc, en théorie et en pratique, on constate qu’il est beaucoup plus difficile de dire “non” si l’on vient déjà de dire plusieurs fois “oui” à d’autres choses, mais cette phrase je l’ai déjà dite, n’est-ce pas ?

Souvenez-vous de ce “n’est-ce pas ?”, car c’est une excellente tournure pour générer du “oui”.

Les “n’est-ce pas ?” ou l’adhésion implicite de votre auditeur

Vous avez sans doute remarqué que je l’utilise moi-même assez souvent dans mon ouvrage... n’est-ce pas ? Rassurez-vous, je ne suis pas en train de tenter sur votre personne un lavage de cerveau express, avec messages subliminaux et tutti quanti ! Il ne s’agit que d’une technique simple – et généralement très efficace – d’**induire l’adhésion** de votre lecteur ou de votre auditeur en le

©2009 www.club-editeur-internet.com

prenant à témoin – et en induisant, bien entendu, le précieux “oui” !

Les meilleurs vendeurs à domicile ont bien souvent une technique de vente, préparée à l’avance et au mot près. Il y a de cela quelques mois, l’un de ces vendeurs m’expliquait que dans sa démonstration, il existait 7 “endroits” différents, 7 endroits stratégiques où il devait faire dire “oui” au futur acheteur du produit miracle – et miraculeusement cher ! – qu’il vendait.

Si la personne disait “oui” à chacune de ces étapes, il était quasiment impossible qu’elle dise “non” à la conclusion de la vente, celle-ci étant assurée à 95 %.

Pour les récalcitrants : la même technique améliorée

Il existe des variantes de cette méthode, que vous pouvez utiliser en cas d’auditeur particulièrement retors et insensible à vos subtilités. On l’utilise en hypnose ou en PNL avec les “fortes têtes”, avec les clients récalcitrants, les personnes qui diraient “non” juste pour le plaisir de contredire. Car ils existent ! Vous pouvez l’expérimenter tous les jours avec vos enfants, surtout s’ils approchent de l’adolescence, ou avec certains de vos collaborateurs ou collègues qui se positionnent toujours “en contre” par défaut, par principe.

Avec ces personnes-là – et vous le saurez plus ou moins à l’avance selon leurs attitudes – il vaut mieux utiliser cette variante de l’art de Socrate.

Le principe est le même, mais au lieu de chercher à générer du “oui”, vous allez chercher à générer du “non”. Vous faites “tourner” le cerveau de la personne dans l’autre sens pour, au final, lui poser une question ou lui demander une chose à laquelle elle va répondre “non”.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Par exemple, la question que vous poserez ne sera pas "Veux-tu faire des efforts pour décrocher un A en français ?", mais plutôt "Veux-tu rester dans ta situation actuelle ?" Sous-entendu : "Il faut te bouger, prendre une décision" afin que la personne réponde "non" – donc je vais bouger, prendre cette décision maintenant.

De la pratique, toujours de la pratique !

Comme pour toutes les techniques précédentes, l'utilisation des truismes et de "l'art de Socrate" peut paraître relativement facile en apparence, et le piège est dans sa facilité : croire que vous avez compris parfaitement la technique, et par conséquent, ne pas chercher à aller encore plus loin, à progresser sur le chemin de la subtilité, de la transparence, de la quasi invisibilité de cette technique.

Si vous l'utilisez avec beaucoup d'expériences et en mobilisant toutes les ressources conscientes et inconscientes qui sont en vous pour la placer au bon endroit et de la meilleure manière, je vous garantis des résultats impressionnants.

Considérez chaque technique, chaque chose que vous apprenez ici comme une science à part entière qu'il ne vous faudra peut-être que quelques jours ou quelques heures pour connaître intellectuellement, mais qu'il vous faudra parfois pratiquer longtemps et dans différents contextes pour espérer en retirer tout le potentiel imaginable.

Un professionnel dans l'utilisation de ces techniques va pouvoir les utiliser sans que lui-même ne sache consciemment reconnaître où la technique est placée, **la seule chose dont il aura vraiment conscience est que le but visé est atteint...**

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 12
Mettez-vous à la place des autres

"Les composantes de la société ne sont pas les êtres humains, mais les relations qui existent entre eux."

Arnold Toynbee – Extrait de "L'Histoire"

"Demeure seul, ou alors, si tu choisis l'amitié, Accepte l'ami tel qu'il est."

Bachâr Ibn Burd

L'empathie : sans elle, notre monde serait un chaos sans fin, une véritable explosion de violences et de dominations en tous genres. Guerres, conflits, agressions, accusations gratuites, insultes, irrespect...

Si l'univers n'est pas un havre de paix et d'entente cordiale, il y a tout de même des sociétés, des systèmes dans lesquels les êtes humains évoluent et cohabitent sans s'agresser mutuellement à tout bout de champs – et où il est même interdit de s'agresser. Pourquoi ce petit miracle ? Uniquement et exclusivement grâce à l'empathie.

Pourquoi, comment, et surtout quel parti pouvez-vous tirer de cette particularité humaine ? C'est ce que vous allez voir tout de suite dans ce chapitre.

Pourquoi en avez-vous besoin ?

Que vous soyez vendeur, dirigeant ou tout simplement parent, plus vous êtes capable d'influencer les autres, plus vous obtenez ce que vous désirez. Or, pour avoir de l'influence sur les autres, c'est-à-dire pour les amener à agir en fonction de vos idées, de vos méthodes ou de votre façon de faire, vous avez 2 options :

©2009 www.club-editeur-internet.com

• Soit vous faites appel à la force, voire à la peur. Cela peut donner, à court terme, de bons résultats, mais rarement à long terme !

• Soit vous faites preuve d'empathie – ce qui vous procurera d'excellents résultats, autant à court qu'à long terme.

Nous sommes donc d'accord – du moins, je l'espère, sinon j'aurais complètement raté mon but ! – pour préférer la seconde voie...

Qu'est-ce que l'empathie, d'abord ?

L'empathie : le terme vient du grec ancien εν – dans, à l'intérieur – et πάθος – souffrance, ce qu'on éprouve.

C'est une notion complexe désignant le mécanisme par lequel un individu peut comprendre les sentiments et les émotions d'une autre personne, voire, dans un sens plus général, ses états mentaux comme ses croyances.

Dans l'étude des relations interindividuelles, on distingue l'empathie de la sympathie, de la compassion ou de la contagion émotionnelle. La notion d'empathie n'implique pas en elle-même l'idée du partage des mêmes sentiments et émotions, ni d'une position particulière vis-à-vis de ces derniers. L'empathie permet à l'Homme de se mettre "à la place de", sans pour autant partager l'état émotionnel.

Cette explication peut vous sembler un peu absconse, mais il me semble important de rappeler "la base", même si dans les faits, c'est bien **le partage de l'état émotionnel** qui va vous servir.

Une autre définition est : "Habileté à percevoir, à identifier et à comprendre les sentiments ou émotions d'une autre personne tout en maintenant une distance affective par rapport à cette dernière." Considérée comme une "habileté", l'empathie peut donc vous servir... à quoi ?

©2009 www.club-editeur-internet.com

Comment utiliser l'empathie ?

Avoir de l'empathie consiste donc à comprendre les raisons qui amènent une personne à agir d'une certaine façon ou à avoir certaines réactions.

Pour y parvenir, je vous propose une méthode en 5 étapes :

1. Il faut vraiment vouloir venir en aide aux autres. Si votre ego est trop important, oubliez cela. Il vous faut donc établir une vraie relation de confiance avec les autres, et chercher à ce que tout le monde en soit gagnant, pas juste vous.

2. Posez beaucoup de questions. Intéressez-vous vraiment aux autres. Vous devez tenir compte des raisons qui incitent le client, l'employé ou l'enfant à agir ainsi.

3. Écoutez les autres avec attention. Trop de personnes font l'erreur de n'écouter qu'à moitié et ont l'impression qu'écouter les autres est une perte de temps. En fait, plus vous consacrez de temps aux autres, plus ceux-ci seront disposés à écouter ce que vous avez à leur proposer.

4. Allez en profondeur dans la pensée des autres, en cherchant ce qu'elle a de spécifique. Votre proposition sera alors bien adaptée à la situation.

5. Confirmez à votre interlocuteur que vous comprenez bien sa position et que si vous aviez été à sa place, avec les mêmes restrictions et dans les mêmes circonstances, il est fort probable que vous auriez agi comme lui. Bien entendu, n'avancez une telle affirmation que si vous y croyez réellement. Sinon, c'est peut-être le signe que vous n'avez pas bien suivi l'étape 4.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Quels bénéfices pour vous ?

En développant votre empathie, vous constaterez que les autres vont vous respecter davantage et vous écouter plus attentivement. Ainsi, vous pourrez exercer une influence positive.

Les grands leaders sont capables de mobiliser les gens vers un objectif commun. Leur secret ? Une empathie supérieure à la moyenne. Ils savent, par exemple, poser beaucoup de questions et écouter attentivement avant de présenter leur propre vision des choses. Peu importe votre niveau d'empathie actuel, prenez l'attitude de la personne qui s'améliore chaque jour, et même si vous n'obtenez pas rapidement les résultats que vous désirez, persistez. Tôt ou tard, vous aurez beaucoup d'influence sur les autres et réaliserez ce que vous désirez le plus.

Une petite histoire d'intelligence émotionnelle

Par "intelligence émotionnelle", on entend en fait tout ce que vous avez déjà vu avec moi dans cet ouvrage : la qualité de l'écoute, l'intérêt porté à autrui et la capacité de se mettre à sa place.

Théo a 24 ans et il est commercial dans une société d'import-export :

"Je suis plutôt nerveux et agressif au naturel, il me faut de l'action, que "ça bouge". J'ai beaucoup de mal à supporter les gens qui geignent, se plaignent sans cesse, les timides, tout ça... Ils ont le don de faire ressortir tous les mauvais côtés de ma personnalité. Pourtant, je ne suis pas quelqu'un de fondamentalement méchant ! Juste impatient.

"Un jour, en pleine réunion, l'une de mes collègues s'est mise à bégayer en prenant la parole. Elle était mignonne, cette fille, juste un peu... nunuche ? Je voyais ses mains trembler et je n'avais qu'une envie : la prendre par les épaules et la secouer comme un prunier ! Et puis d'un seul

©2009 www.club-editeur-internet.com

coup, je me suis revu, moi, tout minot de 8 ans en salle de classe, exactement comme elle : j'avais oublié, ou du moins j'avais fait semblant d'oublier : j'ai été bègue toute mon enfance jusqu'à ce qu'on me fasse suivre une psychothérapie cognitive.

"À cet instant, toute ma frustration, mon impatience se sont envolées. J'ai appuyé ses paroles hésitantes, je lui ai souri, l'ai encouragée à s'exprimer. Elle s'est détendue et, mise en confiance, son bégaiement a disparu. Depuis ce jour, je fais beaucoup d'efforts pour tempérer ma nature, être plus tolérant. Dès que je sens que mon naturel revient au galop, je visualise le gamin que j'étais, terrifié et battu d'avance. Ça marche à chaque fois."

Une histoire de rédemption ?

Si vous interrogiez les collègues de Théo avant sa "prise de conscience", je suis certain que vous n'auriez que des témoignages plein de rancunes. Les autres ne vous pardonneront pas de vous montrer intolérants, agressifs et irrespectueux. Lors de cette réunion, grâce à ses souvenirs, Théo a véritablement "pris la place" de sa collègue et a pu mesurer l'impact de son état émotionnel. L'empathie permet ainsi d'être plus proche, plus dans l'affect et dans l'émotion, ce qui ne signifie pas pour autant que vous deviez vous y noyer !

Les émotions sont délicates à gérer quand elles sont très puissantes, et une certaine distance doit être conservée – du moins, dans les simples relations sociales, car pour votre entourage proche, vous pouvez vous autoriser cette proximité.

De la sympathie ou de l'empathie ?

Très proches, les 2 termes ne signifient pour autant pas la même chose. "Avoir de la sympathie" suppose qu'on adhère, qu'on partage le sentiment ou l'émotion décelée

©2009 www.club-editeur-internet.com

chez autrui. L'empathie permet uniquement de la percevoir, et donc de la comprendre.

Faites attention, je le répète, à cette distance que vous devez conserver dans vos rapports avec votre entourage social. Comprendre les gens qui vous entourent, percevoir ce qu'ils ressentent est une chose, mais ne vous laissez pas non plus prendre au piège de l'adhésion trop intense. C'est toute la difficulté, d'ailleurs, avec cette notion d'empathie. Ce précieux outil pourrait tout à fait se retourner contre vous !

Une personne douée de trop d'empathie aura ainsi tendance à se laisser submerger par les émotions des autres, par prendre faits et causes aveuglément pour autrui au risque d'y laisser des plumes. Donc, utilisez-la, servez-vous-en pour améliorer la qualité de votre communication... **mais gardez-vous des excès** !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Chapitre 13
Faites votre cinéma !

"L'honnêteté est la clef des relations humaines. Si vous pouvez la feindre, vous êtes tranquille."

Richard Jeni

"On n'a jamais pires ennemis que ceux dont on a refusé l'amitié."

Roger Lemelin – Extrait de "Pierre le magnifique"

Pourquoi vous conseiller de faire du cinéma ? En fait, j'ai choisi cette expression parce qu'elle me semble convenir à ce que je souhaite aborder avec vous pour clôturer cet ouvrage : la meilleure manière de présenter vos arguments, vos idées, vos désirs.

Et il n'existe pas de meilleure manière de faire qu'en frappant l'imagination ! Sans devoir apprendre, forcément, l'art de la rhétorique ou développer vos talents de poète – quoi que... – vous aurez tout intérêt à soigner votre façon de faire passer vos messages pour qu'ils soient non seulement entendus, mais suivis d'effets !

De la créativité et de l'humour

Je peux vous le garantir : en frappant les esprits, que ce soit par l'humour ou par la force de conviction, personne n'oubliera ce que vous venez de dire ! Certains grands "communicants" sont passés maîtres dans l'art de **présenter des idées sous des formes séduisantes** et d'attirer ainsi l'adhésion du public. À l'image des publicistes qui cherchent avant tout à se démarquer et à rester dans les mémoires pour que la populace n'oublie pas leurs produits.

©2009 www.club-editeur-internet.com

Vous pouvez tout à fait adopter ces techniques, qui s'apparentent à une forme de marketing. Il vous faut pour cela de la créativité et une bonne dose d'humour. Cela suppose aussi que vous soyez assez détaché de votre sujet pour en plaisanter, même si les grandes forces de conviction sont également des outils de grande qualité pour frapper les esprits ! Mais on ne va pas tout de même vous demander de déchaîner les enfers à mon signal pour pousser vos collègues à animer une réunion.

Une question d'audace

Pour "faire votre cinéma", il va vous falloir une certaine dose d'audace, un excellent moyen de développer l'affirmation de soi ! Il vous faut oser sortir des sentiers battus, innover, et si vous avez une personnalité assez timide, renfermée ou à tout le moins conformiste, ce sera une belle occasion pour vous de développer de nouveaux talents.

À chaque fois que vous rencontrez un obstacle, un problème de communication que vous ne savez pas comment résoudre, posez-vous la question suivante : Comment puis-je frapper l'imagination de mon interlocuteur et **lui donner envie de m'écouter et de se rallier à mon point de vue** ?

Au début, cela vous paraîtra insurmontable peut-être, et les résultats de vos efforts bien piètres, voire ridicules. Ce n'est pas grave, persistez ! Il n'y a qu'avec de la pratique – encore ! – que vous pourrez passer maître dans cet art amusant et valorisant.

Osez vous affirmer, c'est toujours payant !

Plus notre monde est sécurisé, et plus nous sommes craintifs. Pourtant, c'est en vous risquant à de nouveaux comportements, en osant l'inhabituel que vous progressez et gagnez en plaisir de vivre....

©2009 www.club-editeur-internet.com

Mon propos n'est pas de remettre en question tout ce sur quoi vous avez fondé votre vie, votre quotidien, vos habitudes, mais à vous habituer, à petites doses, de sortir de vos schémas habituels pour vous sentir plus vivant et pour vous amuser un peu !

C'est un moyen très efficace également pour sortir d'une situation qui paraît complètement bloquée, ce que l'on appelle une "impasse". **Il n'y a pas d'impasse, il n'y a que des routes que l'on ne voit pas**. Un proverbe tibétain dit : "Si le problème a une solution, il ne sert à rien de s'inquiéter. Mais s'il n'en a pas, s'inquiéter ne sert à rien."

Sans vouloir vous transformer en sage tibétain, prenez simplement conscience que vous avez toujours les moyens de sortir d'une impasse. Au pire, s'il n'existe aucune porte de sortie, vous devez trouver le courage de... fuir !

Ils ont osé...

• Renoncer : Bernard Moitessier. En 1968, en tête de la première course autour du monde en solitaire et sans escale, le Golden Globe, le navigateur français abandonne la course pour continuer sa route et "sauver son âme".

• Se tromper : Christophe Colomb. En 1492, pensant rejoindre les Indes en traversant l'océan Atlantique, il découvre le Nouveau Monde... l'Amérique !

• Reconnaître sa responsabilité : Yves Bot. Le 30 novembre 2005, le procureur général de la cour d'appel de Paris intervient en plein procès d'Outreau pour s'excuser et reconnaître que la justice s'est trompée.

• Déplaire : Martina Navratilova. En 1991, la joueuse de tennis devient la première sportive en activité à révéler son homosexualité.

• Refuser : Rosa Parks. Le 1er décembre 1955, cette citoyenne noire américaine refuse de céder sa place à

©2009 www.club-editeur-internet.com

un Blanc dans l'autobus. Cet acte va marquer le début du mouvement pour les droits civiques aux États-Unis.

• Aller vers l'inconnu : Jean-Louis Etienne. En 2002, l'explorateur part au Pôle Nord. Le Polar Observer, capsule dans laquelle il voyage, se fait porter par le courant. Pour se guider, il n'a apporté qu'un compas solaire fabriqué avec une boîte de camembert.

Des exemples frappants

Bien sûr, les exemples que je viens de vous donner concernent des personnages célèbres. Mais Rosa Parks était-elle célèbre avant de dire "non" ? Je ne cherche pas non plus à vous faire rentrer dans l'histoire par une action d'éclat qui restera dans la mémoire collective des générations futures, rassurez-vous !

Je peux trouver des exemples bien plus proches de vous et de votre quotidien, comme celui de Célia, jeune assistante commerciale dans une multinationale :

"J'avais des problèmes d'horaires de travail, qui n'étaient pas compatible avec la garde de ma fille. Je voulais demander à mon patron un aménagement d'horaires, mais j'attendais toujours qu'il me fixe un rendez-vous. Sa secrétaire me répondait tous les jours qu'il était en réunion, en clientèle, etc. Je commençais à désespérer lorsque j'en ai eu plus qu'assez. J'ai fabriqué une affiche sur mon ordinateur, une affiche grand format qui montrait un bébé tout seul assis sur un trottoir, dans la rue. Avec une seule légende : J'attends maman ! Et j'avais mis mon nom et mon numéro de téléphone en bas de page, en indiquant : Si vous voulez aider la maman, merci d'appeler au...

"J'ai collé l'affiche partout où était censé passer mon patron : salles de pause des chefs de services, cages d'escaliers et d'ascenseurs, etc. J'avais un peu peur qu'il le prenne mal mais, en fait, il a beaucoup apprécié l'humour et

©2009 www.club-editeur-internet.com

m'a appelée pour fixer un rendez-vous. Et j'ai eu mon aménagement d'horaires !"

Lancez des défis pour intéresser les autres

Une autre manière, dans le même genre d'idées, pour que votre entourage vous accorde toute son attention, c'est de jouer sur la corde de l'orgueil. Vous l'avez vu, chacun d'entre nous reste extrêmement sensible à sa propre importance, et rien n'est pire qu'une blessure d'amour propre.

Si vous souhaitez motiver vos collaborateurs à effectuer une tâche précise, ou votre entourage – votre enfant par exemple – **leur présenter les choses comme un jeu** est un moyen excellent de retenir leur attention et de leur donner envie de s'investir.

Une amie, mère de 4 garçons turbulents et très actifs, m'a raconté un jour comment elle les avait convaincus de tenir leurs chambres parfaitement rangées. Elle a organisé une sorte de réunion de crise, en prenant l'air grave et en leur faisant jurer le secret, pour leur dire : "Votre mission, si vous l'acceptez, sera de trouver chaque jour le message codé caché dans votre chambre. Mais pour le trouver, il faut qu'elle soit parfaitement rangée !" Et de lancer le jeu en organisant des jeux de pistes, des devinettes, des récompenses étranges et surprenantes...

Certes, elle a dû faire des efforts pour trouver tout cela, mais elle s'est bien amusée, eux aussi, et elle a obtenu ce qu'elle tentait en vain de leur faire part depuis des mois : des chambres en ordre parfait et leur collaboration pleine et entière !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Conclusion

“L’amour est aveugle. L’amitié ferme les yeux.”

Cette citation d’Otto Von Bismarck est devenue presque un proverbe. Plus vous aimerez quelqu’un, plus vous serez enclin à ignorer ou accepter les défauts de l’autre, voire de les aimer autant que pour ses qualités. Mais il s’agit avant tout d’accepter l’autre tel qu’il est, car sans cela, comment demander à autrui de nous accepter tels que nous sommes ? Vous n’êtes pas parfait, pas plus que je ne le suis, et la tolérance reste la condition sine qua non de l’amour ou de l’amitié...

Une tolérance implicite dans les relations humaines, même occasionnelles ou superficielles, mais qui peut à tout moment s’évaporer et montrer son autre visage : l’exigence, l’agressivité, le besoin de s’imposer... Adieu gentillesse et sympathie. Ce sont des réactions humaines mais sur lesquelles vous devez travailler au quotidien.

Il n’y a rien de plus passionnant ni de plus instructif que les relations humaines, et j’espère sincèrement vous avoir aidé, dans cet ouvrage, à les améliorer.

Bien loin d’être un manuel “à l’usage des petits manipulateurs” de tous crins qui pullulent un peu partout sur le marché, c’est bien l’inverse que cet ouvrage veut démontrer. En effet, c’est par votre sincérité, votre honnêteté et l’intérêt que vous portez à autrui que vous parviendrez à faire de vos relations des échanges sereins et constructifs, gages de votre évolution personnelle comme de celle de votre entourage.

Qu’il s’agisse de vos relations de couple, de l’éducation de vos enfants, des rapports amicaux comme des relations professionnelles, vous pouvez tout aussi bien vivre un enfer qu’un paradis – avec beaucoup de purgatoire au milieu !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Non, l'enfer n'est pas les autres, il peut par contre résider dans votre incapacité à vous mettre à la place d'autrui, dans une mauvaise écoute, dans un manque d'attention et d'intérêt... Quant à la violence physique ou verbale, l'agressivité ou l'irrespect, vous connaissez les dégâts que toutes ces dérives peuvent provoquer.

Chaque relation que vous entretenez vous en apprend davantage sur vous-même – et bien sûr, plus cette relation est profonde et intense, plus elle s'avère riche en enseignements.

Mais vos collègues de bureau peuvent également jouer un rôle non négligeable sur votre route : Apprendre à vivre en société et à améliorer vos relations est une source de maturité, d'apprentissage et de sagesse.

Vous savez maintenant comment utiliser l'empathie, comment amener en douceur vos interlocuteurs à suivre votre avis, comment gérer le plus efficacement possible les conflits. Vous avez vu l'importance de l'écoute, de la valorisation, de la communication et comment les utiliser grâce à des techniques que j'ai essayé de rendre ludiques et instructives.

J'espère y être parvenu et vous avoir aidé sur cette route passionnante. Rien n'est plus précieux qu'un ami, un frère, un compagnon ou une compagne de route. Sans eux, vous ne pourrez jamais ressentir cet immense bonheur du partage.

Sachez que chaque personne que vous croisez est un compagnon de route, même s'il ne vous accompagne que sur un petit tronçon, et à sa mesure. Comme vous-même serez cette compagne ou ce compagnon, c'est une interaction constante entre le monde et votre monde, entre vous et "eux". Il ne tient qu'à vous de tirer le meilleur parti de ces échanges et de les utiliser pour progresser, pour évoluer.

©2009 www.club-editeur-internet.com

“La véritable amitié sait être lucide quand il faut, aveugle quand elle doit.” Francis Blanche dans “Amis pour la vie”.

Considérez comme un ami potentiel chaque personne que vous côtoyez si vous voulez qu’à son tour il sache fermer les yeux sur vos failles et apprécier ce que vous avez à offrir !

Je vous remercie de m’avoir suivi jusque-là, et vous souhaite une bonne route sur le chemin des relations humaines !

©2009 www.club-editeur-internet.com

Table des Matières

Sommaire 2

Introduction 7

Chapitre 1
Quelques conseils pour aborder cet ouvrage 10

Gardez votre libre arbitre 10
N'hésitez pas à me remettre en question 11
Ne vous braquez pas 12
Détendez-vous ! 12
Commencez dès à présent à tenir un journal 12
Relisez régulièrement cet ouvrage 13
N'hésitez pas à vous interrompre 14
Faites-en un jeu 14
Un petit contrôle chaque semaine ? 15

Chapitre 2
Le miel ou le fiel ? 16

Une petite histoire pour commencer 17
Et la morale de cette histoire ? 17
Le fiel : la certitude d'avoir raison 18
Êtes-vous convaincu ou convainquant ? 19
Mettez du miel dans vos paroles 19
L'art de mettre du miel sans devenir poisseux 20
De la sincérité avant toute chose 20
Et de la pratique, toujours de la pratique ! 21

Chapitre 3
Le grand secret des relations humaines : sachez écouter 22

Il y a des silences assourdissants 22
...et des cacophonies pleines de silence 23
Mettez des mots sur ce que vous ressentez 24

©2009 www.club-editeur-internet.com

Comment allez-vous vous y prendre ? Pas à pas.....25
Une histoire de comportement.....26
Quelques petites règles à respecter pour apprendre à écouter.....27
Un moyen infaillible pour désamorcer les conflits.....28

Chapitre 4
Comment obtenir des autres ce que vous désirez 29

Avant toute chose.....29
Un témoignage... édifiant.....30
Intérêt : trouvez d'abord la carotte !.....31
L'empathie est la connaissance.....31
Un exemple très simple.....32
Une autre approche.....32
Un jeu d'enfants !.....33
Une ruse de Sioux bien innocente.....34

Chapitre 5
Du tact et de l'honnêteté : sachez naviguer ! 35

Un petit exemple pour illustrer cette vérité ?.....36
Tournez votre langue 7 fois dans votre bouche, etc.....36
Mais n'attendez pas pour vous exprimer.....37
Les choses qui fâchent.....37
Ne froissez pas la susceptibilité d'autrui.....38
Le contournement : les allusions pas si discrètes que cela.....39
C'est maintenant qu'il vous faut du tact.....39
Quelques règles à suivre en terrain glissant.....40
De l'art de mener les conversations difficiles.....41

Chapitre 6
Le sourire :
votre baguette magique 42

Une histoire de mimétisme.....42
Des comportements et des hommes.....43
Des signes qui ne trompent pas.....43

©2009 www.club-editeur-internet.com

On vous imite, profitez-en !....44
Il y a les vrais sourires... et les autres....44
La culture du sourire....45
Un état d'esprit qui se travaille....46
Un sourire transforme tout....46
Une expérience : Romain joue les cobayes....47
Romain et l'expérience insolite de la bonne humeur....48

Chapitre 7
Sachez rendre les autres importants 49

Pourquoi est-ce si important d'être important ?....49
La pyramide des besoins selon Maslow....50
Un besoin vital....51
Marine, l'enfant perdue....52
Une autre approche : trouvez l'amorce....52
De l'importance de l'amour-propre....53
N'oubliez pas, et utilisez-le !....53
Famille, amis, collègues... la même chose pour tous....54
De l'impact du nom....55
Je sais qui vous êtes....55

Chapitre 8
Intéressez-vous sincèrement aux autres 57

Un problème d'attention....57
...et un problème de priorité....58
Restez indulgent envers vous-même....59
...mais restez vigilant....60
Le piège du "Ça va ?"....60
Quand le piège se referme....61
Un détail mais qui fait la différence....62
Entretenez vos relations....62

Chapitre 9
Évitez les conflits pour les résoudre en douceur 64

©2009 www.club-editeur-internet.com

Il n'y a pas de "bonne engueulade" 64
Et il n'y a pas de bon conflit 65
Qu'est-ce qu'un conflit ? 66
Les sources des conflits 67
Encore du fiel au lieu du miel 67
Les nominés aux trophées des meilleurs acteurs du conflit sont ... 68
Les différentes phases d'un conflit 69
Désamorcez la bombe avant qu'elle n'explose ! 71
Les attitudes face à un conflit 71
Assertivité : Définition 72

Chapitre 10
Le respect : mode d'emploi 73

Petite histoire d'irrespect quotidien 73
Le respect et la politesse : tout fout l'camp, ma brave dame ! 74
Une autre histoire, variation sur le même thème 75
Qu'est-ce que le respect, d'abord ? 76
Les différentes formes de respect 76
De votre respect au quotidien 77
Vous y avez droit, comme tout le monde ! 78
Quelques règles de savoir vivre 78
Le manque de respect : causes et conséquences 79
Gabriel et le manque de respect 80
Gentillesse et respect : sont-ils incompatibles ? 81

Chapitre 11
Maîtrisez l'art de commander sans en avoir l'air 82

Des patrons... et des hommes 82
Pourquoi y a-t-il de mauvais managers ? 84
Les règles d'or : ne les oubliez jamais ! 84
Induire le "oui" d'office : un art qui se cultive ! 85
La technique de Socrate mise au goût du jour : le "truisme" 86

©2009 www.club-editeur-internet.com

Du “oui” mental à l’acceptation tacite.....87
Les “n’est-ce pas ?” ou l’adhésion implicite de votre auditeur….87
Pour les récalcitrants : la même technique améliorée.....88
De la pratique, toujours de la pratique !.....89

Chapitre 12
Mettez-vous à la place
des autres 90

Pourquoi en avez-vous besoin ?.....90
Qu’est-ce que l’empathie, d’abord ?.....91
Comment utiliser l’empathie ?.....92
Quels bénéfices pour vous ?..... 93
Une petite histoire d’intelligence émotionnelle.....93
Une histoire de rédemption ?.....94
De la sympathie ou de l’empathie ?.....94

Chapitre 13
Faites votre cinéma ! 96

De la créativité et de l’humour..... 96
Une question d’audace.....97
Osez vous affirmer, c’est toujours payant !.....97
Ils ont osé.....98
Des exemples frappants..... 99
Lancez des défis pour intéresser les autres..... 100

Conclusion 101

Table des Matières 104

©2009 www.club-editeur-internet.com