

Mieux communiquer

Relaxations, méditations et équilibre psychologique

Manuel n° 8

Mieux communiquer

Gilles Pentecôte

Spira-libre

Table des matières

I- Avant propos

- 1- Comment utiliser ce manuel
- 2- Avertissements
- 3- Oui, on peut changer !

II- Mieux communiquer

- 1- L'assertivité
- 2- Communications verbale et non verbale
- 3- L'assurance et la sérénité par la respiration
Étape N° 1 du CD
- 4- L'écoute active
- 5- Développer son intelligence émotionnelle
- 6- L'apprentissage de la relaxation
Étape N° 2 du CD
- 7- Cultiver la sérénité
Étape N° 3 du CD
- 8- L'affirmation de soi

III- Exemples pratiques

- 1- Evaluation préalable
- 2- Exprimer et recevoir un compliment
Étape N° 4 du CD
- 3- Exprimer une demande
- 4- Savoir refuser
Étape N° 5 du CD
- 5- Savoir exprimer une critique
- 6- Savoir recevoir différentes formes de critiques
Étape N° 6 du CD

IV- Faisons le point

- 1- Ancrer l'aisance
- 2- Comprendre les difficultés

V- Renseignements

- 1- Bibliographie
- 2- Adresses
- 3- Autres ouvrages

I- Avant-propos

1- Comment utiliser cet ouvrage¹

La méthode que vous avez entre les mains se souhaite essentiellement pratique : les informations théoriques sur la communication sont réduites au minimum, d'autres ouvrages plus complets existant sont présentés dans la bibliographie.

L'étude de ce manuel demande un investissement personnel : il ne donnerait que peu de résultats en l'absence d'entraînement avec le CD, puis dans la vie quotidienne. Si vous sentez que vous avez besoin de vous sentir soutenu pour réussir, il est aussi recommandé de consulter parallèlement un professionnel des techniques d'affirmation de soi.

Concernant le CD, chaque étape correspond à une phase de la progression qu'il est préférable d'*écouter dans l'ordre*, après avoir lu les chapitres correspondant dans le manuel. Procéder dans un ordre différent est toujours possible mais pourrait se révéler moins efficace.

S'il est tentant d'écouter tout de suite le CD « pour voir », il est toutefois préférable d'attendre le bon moment, tel qu'il sera indiqué dans le manuel. Dans tous les cas, il n'est pas conseillé d'écouter toutes les pistes les unes après les autres.

1 1 Afin d'optimiser la navigation entre les différents ouvrages de cette collection, certaines parties communes ont été grisées comme cette page.

Ne vous attendez pas nécessairement à des résultats immédiats et miraculeux, comme l'annoncent certaines publicités : une amélioration de la qualité de la communication pourra nécessiter un à plusieurs mois d'engagement, selon l'importance du stress, de votre facilité à intégrer puis reproduire les techniques de communication, et à vous impliquer dans l'auto-analyse. L'amélioration se réalisera progressivement et par étapes successives.

Le cahier de route

Afin d'obtenir de meilleurs et durables résultats, il est conseillé de vous procurer un cahier où vous noterez les résultats des tests, où vous coucherez vos commentaires et où vous pourrez effectuer quelques exercices.

Assez rapidement, vous pourrez constater toute l'utilité de ce carnet de route. En étant en quelque sorte le miroir de votre pensée et en vous aidant à mieux ressentir, analyser et mémoriser, il sera l'un des supports fondamentaux de vos prises de conscience et vous aidera largement dans votre cheminement.

Si vous êtes suivi par un psychothérapeute, vous pourrez lui faire part de votre démarche : il trouvera peut être intéressant de travailler avec vous sur certains des thèmes que vous aurez relevé.

Enfin, il pourra se révéler utile, selon les cas, de s'intéresser *conjointement* à la gestion du sommeil, du stress, de l'anxiété ou de la fatigue nerveuse : un mauvais sommeil, une sensibilité au stress, un trouble anxieux ou un épuisement nerveux dépressif aggravent les difficultés de commu-

nication. Si c'était le cas, vous pourriez bénéficier de l'étude complémentaire des manuels correspondants.

2- Avertissements

La méthode présente n'est en aucune façon une pratique psychothérapeutique à part entière : elle n'est qu'un outil dans le cadre d'une prise en charge plus globale, et ne peut en aucun cas prétendre guérir *à elle seule* certains troubles psychopathologiques.

Si tel était à l'origine votre souhait, nous vous invitons à le concevoir de façon complémentaire à une prise en charge médicale classique : les renseignements donnés dans ce manuel ne sont qu'une partie de l'information à considérer dans une situation thérapeutique. Ils ne doivent pas être substitués à un avis thérapeutique éclairé.

Enfin, nous demandons au lecteur beaucoup d'indulgence : ce manuel et ce CD sont conçus pour un large public, constitué de personnes de sensibilités différentes. Ces particularités de vie, de ressenti et de façons de penser ne peuvent être considérées ici avec l'attention qui serait permise lors d'un entretien individuel. Aussi, malgré le soin consacré à la rédaction comme à l'enregistrement, certaines idées ou certains exercices guidés – s'ils peuvent convenir à une majorité –, sont susceptibles d'être exceptionnellement inadaptés.

L'idéal serait de ne tirer des propos et des exercices que ce qui est bon pour vous, pour le moment présent, et de simplement laisser aux autres, ou pour plus tard, ce qui vous convient moins ...

3- Oui, on peut changer !

Le langage courant concernant les possibilités de changement psychologique de l'être humain est bien ambivalent, et certains propos sont résolument pessimistes, tels que « Ce n'est pas à mon âge qu'on peut se changer », ou encore « Chassez le naturel, il revient au galop », ...

Nous vous proposons de laisser ces propos aux personnes qui les disent, elles ont probablement eu des expériences malheureuses qui les incitent à penser cela. Par contre, nous vous invitons à prendre le pari de la conviction opposée : « *Oui, on peut changer, en mieux, à tout âge* ».

Certes, nous savons tous qu'il n'est pas si facile de changer ses habitudes de communication mais ceux qui ont arrêté de fumer, qui ont surmonté une phobie, qui se sont bonifiés au travers d'une relation amoureuse ou tout simplement ceux qui ont construit une belle maturité à travers la vie, tous ceux-là et d'autres sont la preuve vivante qu'on peut changer.

Il est bien évident qu'on ne peut modifier en quelques minutes une façon de parler qui est ancrée en nous depuis des années, voire des dizaines d'années : beaucoup de personnes se démoralisent quand elles ne réussissent pas du premier coup, ou bien tiennent leur réussite pour acquise et reprennent effectivement leurs anciennes habitudes rapidement.

*La leçon à tirer de ces difficultés
est la nécessité de la régularité de l'entraînement.*

Comprenez ce qui se passe au niveau neurologique : quand on a l'habitude d'un comportement inadapté ou néfaste, et ce depuis des années, un circuit de neurones est câblé dans notre cerveau et nous fait réagir de façon automatique dans telle ou telle situation donnée. C'est quasiment un réflexe Pavlovien. Par exemple : je me lève, je fume. Je vois mon patron, j'ai peur. Je pense à Julie, j'ai le blues ...

Pour que ce circuit puisse être remplacé par un autre, correspondant à un comportement que je juge plus adapté, il faudra *un certain temps* : le temps d'en construire un nouveau et de le renforcer afin qu'il soit plus puissant que le précédent, lequel s'effacera peu à peu.

Cette pratique régulière amène progressivement une modification non seulement psychologique, mais du fonctionnement du cerveau lui-même : de nouvelles connexions sont créées et des réseaux de neurones se mettent en place, comme l'attestent les recherches de pointe en neuropsychologie.

C'est la même chose qui se passe quand on apprend à jouer du piano, à parler anglais, à jouer au tennis, à faire du vélo ou à bien se conduire en société. Dans notre cas, c'est comme si nous allions apprendre une nouvelle langue, mais rassurez-vous : c'est tout de même plus facile !

Dans son ouvrage *les prodiges du cerveau* paru aux éditions Robert Laffont en 2007, le professeur de neurologie Elkhonon Goldberg développe ces notions et multiplie les exemples de personnes qui se sont transformées et ont accompli de grandes destinées, même en commençant sur le tard.

Gérer les difficultés et s'encourager !

Il est fort probable que vous réussirez facilement certains exercices, alors que d'autres vous paraîtront plus difficiles. Que certaines évidences transformeront votre vie immédiatement alors que d'anciennes habitudes demanderont des mois pour être modifiées.

Les qualités demandées sont la patience, l'auto-tolérance et souvent même, l'audace pour ce qui concerne l'intégration dans la vie quotidienne.

Aussi pour conclure : soyez tendre avec vous même, encouragez-vous, et bonne réussite !

II- Mieux communiquer

1- L'assertivité

Les difficultés de communication sont un problème extrêmement fréquent, puisqu'elles peuvent concerner la plupart d'entre nous : il suffit que l'on rencontre une situation relationnelle difficile, au travail comme à la maison, pour que des imperfections de la communication habituellement mineures et tout à fait tolérables deviennent sources de conflits.

Pourquoi la communication est-elle imparfaite ?

La première imperfection vient du fait que le message émis par celui qui parle ne correspond pas exactement à ce qu'il voulait dire : c'est le premier filtre. Il y a déjà une différence, parfois minime, entre ce qu'il veut dire et ce qu'il dit en réalité. Entre ce qu'il pense et ce qu'il exprime.

La deuxième imperfection vient du fait que le message entendu par le récepteur ne correspond pas à ce qui a été dit : c'est le deuxième filtre. Il y a une nouvelle différence entre le message exprimé et ce que l'on a compris. Entre ce qui a été réellement dit et notre interprétation.

Cela nous fait donc deux filtres : l'un pour parler, l'autre pour entendre. Nous verrons que les grands moyens pour nettoyer les filtres sont :

- d'une part de gérer au mieux son stress, afin que ce que l'on dit ou entende soit le plus près possible de ce que l'on aurait dit ou entendu en état de calme,
- et d'autre part de prendre l'habitude de confirmer ce qui a été dit et de demander confirmation sur ce que l'on a dit.

En effet, ces filtres sont d'autant plus importants et « bouchés » que le niveau de stress augmente : de quasiment clairs pendant une discussion calme, ils se voilent de plus en plus pendant une discussion stressante pour en arriver à être complètement hermétiques quand la discussion s'envenime et que les protagonistes ne se comprennent plus du tout.

C'est une des raisons pour lesquelles les techniques de communication font partie de la gestion du stress.

Définition de l'assertivité : Se respecter et respecter l'autre

*L'assertivité est une façon de communiquer
où l'on sait s'exprimer le plus directement possible,
et dire ce que l'on pense, ce que l'on veut et ce que l'on ressent,
tout en étant le plus à l'écoute possible
de ce que l'autre pense, de ce qu'il veut et de ce qu'il ressent.*

« S'exprimer le plus directement possible », cela signifie ne pas « tourner autour du pot », mais aussi ne pas se répéter.

« Dire ce que l'on pense, ce que l'on veut et ce que l'on ressent » semble simple au premier abord, mais peu d'entre nous sommes suffisamment à l'écoute de nos propres pensées, de nos besoins ou de nos sensations et émotions internes pour les exprimer clairement.

« Etre le plus à l'écoute possible de ce que l'autre pense, de ce qu'il veut et de ce qu'il ressent » nécessite certes préalablement une démarche empathique, mais aussi éventuellement d'*aider l'autre* à exprimer ses propres pensées, besoins et émotions, ce qu'il n'a pas l'habitude de faire, lui non plus.

2- Communication verbale et non verbale

La communication dite verbale est résumée par le texte de la phrase qui est prononcée.

La communication non verbale, c'est tout le reste : la façon de dire les mots, l'intonation, les expressions du visage, les gestes associés, etc.

Le non verbal est essentiel : un enfant de deux ans qui commence seulement à dire ses premiers mots sait très bien se faire comprendre : son mode de communication est presque totalement non verbal.

Chez l'adulte, on estime que le non verbal compte pour 80% de l'impression que nous font nos interlocuteurs, surtout en situation de discussion émotionnellement forte.

Il y a donc la forme et il y a le fond :

La forme, c'est l'apprentissage de la structure correctes des phrases à exprimer dans telle ou telle situation comme critiquer, refuser ou répondre à une manipulation.

Mais l'apprentissage du verbal seul est souvent insuffisant car *la façon dont on dit les choses est parfois plus important que ce qui est dit.*

Le fond sera nourri par des éléments de l'intelligence émotionnelle qui sont d'une part une claire conscience de ses émotions associée à une bonne estime de soi, et d'autre part la faculté d'empathie et de compréhension de nos interlocuteurs.

Un début d'approche sera présenté dans la deuxième étape du CD, et largement complété dans les manuels sur la timidité ou sur les colères.

3- L'assurance et la sérénité par la respiration.²

(Étape 1 du CD)

La relaxation par la respiration étant utile dans de nombreuses situations différentes, le texte qui suit est semblable dans d'autres manuels. Par contre, la composition du texte du CD est en partie différente.

Le travail sur la respiration est le premier à effectuer pour développer une aisance relationnelle.

Observation préalable

Vous est-il déjà arrivé de sentir comme une oppression dans la poitrine, cette sensation de ne pas pouvoir respirer à fond ? Avez-vous déjà remarqué ce besoin de respirer plus amplement, qui d'ailleurs n'arrive jamais vraiment à se satisfaire complètement ?

Prenons un instant et arrêtez de lire pour observer votre respiration, telle qu'elle se fait naturellement, sans l'amplifier ni la modifier.

Votre thorax bouge-t-il ? Vos côtes s'écartent-elles ? Votre ventre se gonfle-t-il ?

Avez-vous une respiration plutôt abdominale, plutôt thoracique, ou un peu des deux ?

Dans la vie, avez-vous la sensation de respirer librement ?

2 La relaxation par la respiration étant utile dans de nombreuses situations différentes, le texte qui suit est semblable dans d'autres manuels. Par contre, la composition du texte du CD est en partie différente.

La relaxation par la respiration

Il nous est tous arrivé de prendre une grande respiration en cas de stress : c'est certainement la méthode de relaxation la plus intuitive car son efficacité est immédiate et elle n'est pas trop difficile à apprendre.

L'objectif est de rendre sa respiration plus ample, plus souple et de l'abaisser au niveau abdominal afin de détendre le diaphragme. A court terme, l'observation de notre état de tension respiratoire nous renseigne sur notre niveau de stress et nous indique qu'il faut faire une pause, que ce soient quelques respirations amples ou une relaxation plus profonde.

Physiologie respiratoire

Avant d'entrer dans les détails, voyons quelques notions de physiologie respiratoire afin de mieux comprendre ce qui se passe :

Les poumons sont sans force par eux-mêmes, ils ne se déploient que parce qu'ils sont attachés aux parois de la cage thoracique. Pour que l'air rentre dans les poumons, notre thorax doit donc s'élargir de tous côtés : le diaphragme s'abaisse et les côtes s'écartent.

En se contractant, le diaphragme va descendre en repoussant le contenu abdominal vers le bas : il comprime alors les organes de l'abdomen, et on remarque que le ventre se gonfle. Ainsi, la cage thoracique augmente de volume, le ventre part en avant, et c'est l'inspiration.

Quand le diaphragme se décontracte, il remonte. Ainsi les organes abdominaux retrouvent leur place et le ventre se rentre. De plus la cage thoracique s'abaisse : c'est l'expiration.

Les rôles méconnus de la respiration³

Nous avons appris à l'école que la respiration permet l'échange oxygène/gaz carbonique. Nous absorbons ainsi chaque jour 15.000 litres d'air, soient 20 kg, ce qui fait de l'air notre aliment principal. Quand la respiration est limitée, la quantité d'air brassé est très faible. Il en résulte que l'oxygénation du corps et du cerveau ne peuvent pas se faire de façon optimale et que le sang se désacidifie difficilement.

Mais la respiration a aussi d'autres rôles : elle favorise les circulations artérielle et surtout veineuse, elle facilite la digestion et améliore le transit. De plus, la respiration profonde et lente équilibre nos deux systèmes nerveux végétatifs, l'inspiration stimulant plutôt l'orthosympathique alors que l'expiration favorise le parasymphatique.

Au niveau psychologique, on peut remarquer que la fréquence et la qualité de la respiration varient avec l'état d'esprit : les personnes inquiètes ont par exemple une respiration abdominale bloquée, les crises de spasmodophilie s'accompagnent d'une hyperventilation excessive, etc.

3 R. Fried : *The role of respiration in stress control* : toward a theory of stress as a hypoxic phenomenon. Principles and practice of stress management. Ed. Guilford 1993.

Pour ce qui nous concerne, le contrôle respiratoire effectué au moment des situations relationnelles difficiles ou délicates permet de prendre du recul et de restaurer un certain degré de confiance et d'estime de soi.

Autres indications des techniques respiratoires

Apprendre à se relaxer grâce à la respiration présente de multiples avantages et est utile dans de très nombreuses autres circonstances :

- La concentration lors des examens : la pratique de respirations lentes et profondes pendant les périodes d'examen améliore la concentration, oxygène mieux le cerveau et réduit le stress.

- L'hyperréactivité au stress : quand le stress provoque des effets corporels importants tels que tremblements, tachycardie, crispations, vertiges ou sensation de perte de contrôle, quelques respirations abdominales très lentes vont limiter ces effets secondaires.

- La survenue d'émotions vives : de la même façon, une respiration lente est le premier réflexe à acquérir pour maîtriser une émotion soudaine comme une bouffée d'angoisse, un énervement, une colère, etc.

- Favoriser le sommeil : vous pourrez essayer l'une ou l'autre des respirations présentées, le soir pour favoriser l'endormissement, ou lors des réveils nocturnes.

Précautions et effets collatéraux

Il peut paraître curieux d'envisager cela, mais c'est une simple précaution : de nos jours, l'habitude est prise d'informer le public des effets secondaires de tout ce que l'on peut « consommer », du yaourt au tournevis et jusqu'à la relaxation !

Il n'y a que deux « précautions d'emploi » : les personnes sujettes à l'emphysème pulmonaire ou présentant une hernie abdominale ou de l'aîne doivent éviter de pratiquer des respirations trop amples, principalement des inspirations forcées.

Par ailleurs, les relaxations par la respiration donnent parfois une sorte de vertige, principalement quand on respire trop vite ou trop amplement. Surtout, ne vous inquiétez pas : c'est un phénomène naturel qui provient de l'élimination rapide du gaz carbonique du sang. Il n'y a absolument aucun danger.

Si cela se produisait, c'est le signe que la respiration est trop ample. Il suffit alors tout simplement de ralentir sa respiration, au mieux en restant quelques secondes sans respirer en fin d'expiration ou en fin d'inspiration : on observe que la sensation de vertige disparaît rapidement.

Conseils préalables à toute relaxation :

Tout d'abord, mettez-vous à l'aise : dégrafez votre col, votre ceinture et enlevez votre montre. Ainsi, votre corps et votre respiration seront plus libres.

Demandez à ne pas être dérangé : ce moment est à vous. Vous serez plus disponible ensuite.

Débranchez le téléphone et placez le portable sur répondeur.

Boire un verre d'eau et vider sa vessie.

Il est préférable dans la mesure du possible de ne pas effectuer les exercices après manger

Évitez aussi de pratiquer après avoir consommé de l'alcool ou un excitant

Lors d'un orage ou de périodes de grand vent, le temps ne favorisera pas votre relaxation.

Si votre nez est bouché, faites un lavage de nez ou instillez si besoin quelques gouttes décongestionnantes.

Ces relaxations se pratiquent en général assis(e) sauf si on ne peut pas faire autrement : on s'installe sur une chaise, les épaules bien relâchées et les mains sur les cuisses. Pas trop mollement affalé(e) dans un fauteuil afin de ne pas s'endormir.

Dans tous les cas, il est bien que le dos et le cou soient droits - ni trop ni trop peu -. Le plus important est en fait de se mettre tout à fait à l'aise, sans tensions ni douleurs qui, en accaparant l'attention, pourraient gêner l'exercice.

Présentation

Cette première étape du CD se déroule en quatre phases, qui peuvent être écoutées à la suite ou bien séparément. La première écoute peut se faire d'ailleurs par simple curiosité, l'apprentissage réel pouvant s'effectuer lors d'une écoute ultérieure.

Les quatre phases sont les suivantes : Pistes

- Piste 1 - La respiration thoracique
2 - La respiration abdominale
3 - La respiration symbolique dans les différentes parties du corps,
4 - L'ancrage de la relaxation

Notre présentation est maintenant terminée, vous pouvez écouter la première étape.

... ..

Après l'écoute, nous vous invitons à noter vos impressions et vos difficultés éventuelles dans votre cahier.

Le plus difficile est de respirer avec le ventre, et voici ce qu'on peut alors faire : il ne faut jamais commencer par une inspiration, mais par une *expiration profonde* :

- Placez une main sur le ventre
- Expirez, soufflez l'air complètement et poussez avec votre main pour aider à rentrer le ventre au maximum

- Gonflez maintenant le ventre en repoussant la main : vous inspirez
- Recommencez et amplifiez alors le mouvement.
- Quand cette première étape est bien comprise, placez l'autre main sur le thorax afin de vérifier s'il ne se gonfle pas trop lors de l'inspiration.

Et si cela vous paraît toujours difficile, faites-vous aider par quelqu'un de proche.

En conclusion,

L'apprentissage du contrôle respiratoire est immédiatement utile, et à plusieurs niveaux.

S'il est bien intégré, il permettra de bénéficier au mieux des étapes suivantes, quoique celles-ci puissent être pratiquées de façon indépendante.

4- Pratiquer l'écoute active

Idéalement, une discussion entre deux personnes devrait pouvoir se réaliser de la façon suivante :

- L'un parle, alors que l'autre l'écoute,
- Quand le premier a fini de parler, le deuxième lui confirme qu'il a bien compris,
- Puis il parle à son tour, pendant que le premier l'écoute,
- Et enfin, le premier lui confirme qu'il a bien compris lui aussi,

Avant que le cycle ne recommence.

Or cela ne se passe quasiment jamais ainsi !

Assez souvent, nous atténuons ou nions l'importance de ce que l'on nous dit, et ce sans en avoir conscience. Ainsi, si notre enfant rentre de l'école et nous dit : « Il y a un garçon dans ma classe qui me parle mal », on pourrait avoir tendance à répondre : « Ne t'inquiète pas, il ne faut pas l'écouter, ... ».

Or, en parlant ainsi, on n'est pas autant à l'écoute que si on disait : « Voyons voir, dis-moi ce qu'il t'a dit ? » avant de chercher des solutions ou de suggérer des façons de réagir.

Commençons par réfléchir à notre manière de communiquer

A- Savez-vous écouter ?

Quand une discussion est énergique, arrivez-vous toujours à vous mettre à l'écoute de ce que dit votre interlocuteur ?

...

Pour commencer, observez si, quand vous répondez à quelqu'un, vous débutez plutôt vos phrases *par oui, ou par non*.

De nombreuses personnes, vous le remarquerez, commencent leurs réponses par « non » ou « non mais ». Observez bien cela, c'est étonnant. C'est comme si elles s'opposaient systématiquement.

Mais c'est une habitude, une simple habitude qui peut se modifier relativement facilement en s'y attaquant. En commençant toutes ses réponses par « oui », « d'accord », « je comprends », « oui, mais », ce sera la première étape dans la pratique de l'écoute active.

Poursuivons : quand vous constatez que vous avez des difficultés à écouter quelqu'un, quelles en sont les raisons principales ?

	Pas du tout	Parfois	Souvent	Toujours
Vous cherchez ce que vous allez dire pendant que l'autre parle				
Ce que dit votre interlocuteur vous énerve				
Ce qu'il dit vous paraît inexact				
Il a tendance à répéter la même chose				
Lui-même s'énerve et crie trop facilement				
Lui même ne veut pas vous écouter				
Autre raison :				

Notez éventuellement ce qui vous concerne dans votre cahier ; nous y reviendrons prochainement.

B- Savez-vous *manifester* la qualité de votre écoute ?

Notamment, avez-vous l'habitude de confirmer que vous avez bien compris ce que dit votre interlocuteur ?

Vous avez dû remarquer que, même quand on écoute avec attention ce que dit l'autre, on ne se comprend pas toujours : on dit une phrase, et l'autre a entendu autre chose en toute bonne foi. Et le lendemain, on en arrive aux discussions habituelles telles que : « Hier, tu m'avais pourtant bien dit que ... ! » --- « Mais non, je n'ai jamais pu dire une chose pareille ! ».

Des histoires de filtres ...

Ce type courant de difficulté relationnelle est une grande source de conflit, alors que sa résolution est relativement aisée : il faut prendre l'habitude d'écouter attentivement son interlocuteur, de faire de brèves marques d'intérêt, de poser des questions et *de reformuler* ce que l'autre vient de dire avant de parler à son tour. Cela lui permet d'ailleurs souvent de mieux définir sa pensée et de se sentir heureux d'être vraiment écouté.

L'écoute représente 50% du temps de communication.

Le temps consacré à écouter est du temps gagné car cela permet d'éviter de nombreux malentendus et contresens.

Parler plus que son interlocuteur ne permet pas de le convaincre plus facilement alors que l'écouter attentivement avant de parler est bien plus efficace.

Comment pratiquer l'écoute active ?

La pratique de l'écoute active, ce n'est donc pas rester passif en attendant son tour de parler.

Voici quelques exemples sur ce que l'on peut faire :

- Exprimer de brèves marques d'intérêt : hocher la tête, regarder, écarquiller les yeux, faire « hum, hum », « oui, oui », ...
- Poser des questions afin d'aider l'autre à développer,
- Reformuler ce qu'il vient de dire, afin de mieux confirmer son écoute,
- Exprimer ses sentiments à propos de ce qui est dit,
- Eventuellement si on n'est pas encore d'accord, demander à l'autre de nous convaincre.

En apprenant à pratiquer au quotidien l'écoute active, on développe plusieurs qualités fondamentales qui sont la patience, la compréhension de l'autre et l'empathie. L'empathie est cette écoute du cœur, cette compréhension profonde et intuitive de ce que dit l'autre, même de ce qui se cache derrière ses paroles.

Ces compétences sont plus ou moins présentes selon les individus. L'absence d'empathie, proche de l'alexithymie (difficulté à prendre conscience de ses émotions, étudiée dans le dernier chapitre de cet ouvrage) est une difficulté qu'il faut parfois surmonter. Aussi certaines personnes auront-elles à faire plus d'effort que d'autres pour y arriver. Mais la transformation de leur vie en sera d'autant plus importante.

Ecouter est donc l'un des plus beaux cadeaux que nous puissions faire à nos interlocuteurs : il ressentent implicitement qu'ils sont importants, intéressants, enrichissants pour nous.

L'écoute est silence, de parole *et de pensée*.

On a tellement tendance à chercher à répondre, à conseiller, à interpréter voire à critiquer, que l'on n'entend plus rien !

Quand deux protagonistes veulent à tout prix placer leur parole sans écouter l'autre, on dit que c'est « un dialogue de sourds ». Ce n'est d'ailleurs même plus un dialogue, ce sont deux monologues !

Dès qu'il y a du stress, de la colère ou de l'inquiétude, l'écoute est perturbée.

C'est aussi à ce niveau que la pratique de la respiration va être utile, cette respiration qui va permettre ce temps de silence.

Apprendre l'empathie est une longue histoire et comme toute faculté psychique, elle se développera avec le temps, petit à petit sur plusieurs semaines, mois ou années ... Et avec le temps, cette qualité va nourrir notre intelligence émotionnelle dont elle est l'une des plus grandes forces.

C- Cherchons maintenant des solutions à nos limitations

Vous avez trouvé précédemment quelles étaient vos difficultés à écouter certaines personnes. Reprenons maintenant ces situations une par une, et essayons de trouver une solution à chacune :

Quelles solutions pouvez-vous imaginer dans les situations suivantes ?
(Ce passage peut se travailler au mieux en notant vos idées dans votre carnet de route).

- Vous cherchez ce que vous allez dire pendant que votre interlocuteur parle :

- Ce qu'il dit vous énerve :
- Ce qu'il dit vous paraît inexact :
- Il a tendance à toujours répéter la même chose :
- Lui-même s'énerve et crie trop facilement :
- Lui même ne veut pas vous écouter :
- Ce que vous aviez pu noter d'autre :

Ce qui est fondamental à réaliser, c'est que quand l'autre ne se sent pas entendu et confirmé, il n'aura de cesse de le vouloir et de l'espérer. C'est pourquoi il se répétera, insistera de façon inappropriée, voire parlera « pour ne rien dire ». Dans ces situations, ce n'est pas ce qui est dit qui est important, c'est l'émotion cachée derrière ce flot de paroles.

Et cette émotion, c'est l'écoute « entre les phrases » de votre empathie qui vous la dévoilera.

Alors, quand la personne aura été réellement entendue, sa tension retombera d'elle même avec son flot de paroles.

D- Confirmer et reformuler

Confirmer notre écoute consiste tout simplement à commencer notre prise de parole en expliquant qu'on a bien entendu et compris ce que dit l'autre.

Cela peut se réaliser de différentes façons et à différents niveaux, en fonction de la situation et de la personne à qui l'on s'adresse.

Reprenons notre exemple favori : une femme rentre chez elle épuisée et constate que la vaisselle n'est pas faite. Or les enfants avaient beaucoup plus de devoirs que prévu et son compagnon a dû les aider.

La discussion classique pourrait être : « Tu aurais pu faire la vaisselle ! » et la réponse tout aussi classique : « Tu es marrant(e), si tu crois que j'ai eu le temps ! ».

Avant de s'expliquer en disant qu'il a passé beaucoup de temps avec les devoirs des enfants, son compagnon aurait pu confirmer son écoute, en disant par exemple (et au choix) :

- « En effet, je n'ai pas pu faire la vaisselle car ... »
- « Je sais bien qu'il fallait la faire, cette vaisselle, mais ... »
- « Ecoute, je sais que tu n'en peux plus de cette vaisselle qui s'entasse, mais ... »
- « Viens, détends-toi mon amour. Tu sais, les enfants avaient beaucoup de devoirs »

Dans cette situation, le compagnon a pu trouver une phrase adaptée qui a permis à son épouse de se sentir écoutée et/ou aimée. Sa pression va retomber avant d'avoir eu le temps de s'enflammer.

Prenons un autre exemple : votre fille de 14 ans veut sortir ce soir et rentrer à minuit.

Vous devinez la réponse habituelle des parents habituels : « Tu n'y penses pas, tu es trop jeune, tu ferais mieux de te consacrer à tes devoirs, etc. ».

Une réponse plus adaptée aurait pu être : « J'entends bien que tu as envie de sortir ce soir, de t'amuser avec tes amis, mais ... »

Et on passe alors à la deuxième phase qui consiste à dire ce que l'on ressent et ce que l'on pense : « J'ai peur pour toi de ceci ou de cela ... », « J'aimerais que tu te consacres plus à tes études, ... ».

Sans oublier la demande d'écoute : « Tu me comprends ? », ...

On pourrait aussi imaginer un échange plus profond : « Moi aussi, à ton âge, j'avais envie de sortir tous les soirs », ou : « Tu aurais envie de t'amuser plus souvent ? », ...

Et une discussion va s'engager, où la règle du jeu voudrait aussi (dans l'idéal, nous verrons cela plus tard) que votre fille vous écoute et montre qu'elle comprend bien, elle aussi, votre point de vue.

5- Développer son intelligence émotionnelle.

Étape 2 du CD.

Qu'appelle-t-on « intelligence émotionnelle », et quelles en sont les bases ?

Depuis quelques années, et principalement depuis la parution des ouvrages de Daniel Goleman intitulés « L'intelligence émotionnelle », ce terme revient régulièrement dans les stages de développement personnel ou de gestion du stress en entreprise .

Il apparaît actuellement évident que cette forme d'intelligence est corrélée à un facteur de réussite sociale et humaine de façon bien plus marquée que l'intelligence abstraite.

L'intelligence analytique est reflétée par le calcul bien connu du Q.I., le quotient intellectuel. Or, il est bien connu que ce Q.I. a été fortement critiqué dans sa capacité à préjuger des capacités d'un individu particulier.

Les compétences émotionnelles élémentaires

En reprenant les termes de D. Goleman⁴ : « L'intelligence émotionnelle désigne notre capacité à reconnaître nos propres sentiments et ceux des autres, à nous motiver nous-même et à bien gérer nos émotions en nous-même et dans nos relations avec autrui ».

4 Daniel Goleman. L'intelligence émotionnelle. Ed. Robert Laffont. tome II, pages 368 et 369

Elle s'optimise avec les cinq compétences émotionnelles et sociales élémentaires suivantes :

1- *La conscience de soi* : être toujours conscients de ses sentiments et utiliser ses penchants instinctifs pour orienter ses décisions. S'évaluer soi-même avec réalisme et posséder une solide confiance en soi.

2- *La maîtrise de soi* : gérer ses émotions de façon qu'elles facilitent son travail au lieu d'interférer avec lui. Etre consciencieux et savoir différer une récompense dans la poursuite d'un objectif. Récupérer rapidement d'une perturbation émotionnelle.

3- *La motivation* : utiliser nos envies les plus profondes comme une boussole qui nous guide vers nos objectifs, nous aide à prendre des initiatives, à optimiser notre efficacité et à persévérer malgré déconvenues et frustrations.

4- *L'empathie* : être à l'unisson des sentiments d'autrui, être capable d'adopter leur point de vue et entretenir des rapports harmonieux avec une grande variété de gens.

5- *Les relations humaines* : bien maîtriser ses émotions dans ses relations avec autrui et déchiffrer avec acuité les situations et les réseaux humains. Réagir avec tact. Utiliser ces aptitudes pour persuader, guider, négocier et régler les différends, pour coopérer et animer des équipes. »



Comment devenir plus conscient de ses émotions, de ses désirs et de ses pensées

Dans la vie, devant toute situation nouvelle, nous ressentons une émotion alors qu'une pensée s'élabore. Toute confrontation à un événement est ainsi associée à un mouvement émotionnel et à des pensées qui nous traversent *plus ou moins consciemment* l'esprit.

Afin d'apprendre à mieux se connaître, nous vous proposons d'imaginer que vous allez placer *un petit micro à l'intérieur* de vous afin de mieux ressentir comment réagit votre cœur, et de dénicher les pensées qui vous passent par la tête dans telle ou telle situation.

Plusieurs méthodes permettent de développer la conscience immédiate de son ressenti corporel, émotionnel et mental.

La pratique de la méditation de pleine conscience est probablement la méthode la plus efficace, mais elle nécessite un investissement de temps que l'on ne peut pas toujours faire.

Certaines personnes arrivent à prendre l'habitude de se concentrer sur leurs réactions au quotidien, minute après minute, principalement dans les périodes de stress.

Cela n'est pas toujours facile car généralement on a tendance à oublier la consigne que l'on s'était donnée et ce n'est qu'une fois la période de stress passée qu'on se rappelle ce que l'on vient de ressentir.

Aussi dans un premier temps, il est recommandé de faire ce travail de conscience en fin de journée en récapitulant dans son cahier tous les moments de stress. On utilise pour cela un tableau à trois colonnes tel que celui proposé ci-dessous.

Notez dans la colonne de gauche la situation qui a fait émerger un stress quelconque, dans la colonne centrale l'émotion qui a alors été ressentie (anxiété, colère, tristesse, apathie, honte, culpabilité, ...) et dans la colonne de droite ce qui vous est passé à l'esprit à ce moment là.

Voici quelques exemples :

Les circonstances de la vie	Les émotions que j'ai ressenties	Les pensées qui me sont venues
Mon mari rentre tard sans m'avoir prévenue	Colère	Il ne fait jamais attention à moi
	Inquiétude	Il a dû arriver quelque chose
Mon fils de 7 ans a attrapé un rhume	Culpabilité	Je ne fais jamais assez attention
	Inquiétude	Il va peut-être avoir une otite

Faites vraiment ce travail car il est très utile, et surtout ne vous découragez pas si cela ne vous paraît pas facile au début (voir le dernier chapitre sur l'alexithymie) : un automatisme de conscience va se mettre progressivement en place et vous serez de plus en plus présent à ce qui vous vient à l'esprit dans les périodes délicates.

6- L'apprentissage de la relaxation

(Etape 2 du CD - suite)

Cette étape est conçue de façon à faciliter la prise de conscience de nos sensations corporelles, de nos mouvements émotionnels et de nos pensées.

Le rythme de cette relaxation / méditation se rapproche de la méthode traditionnelle du Yoga Nidra qui a été élaborée dans la tradition yogique hindoue il y a plus de 2000 ans.

Un des objectifs principaux du Yoga Nidra est de prendre de la distance vis-à-vis de l'ensemble du fonctionnement psychique et à développer un témoin intérieur, ce que les hindous nomment « la conscience du veilleur ».

Quelques informations préalables

La relaxation amène parfois des sensations curieuses qui n'ont en fait rien de désagréable, sauf si on prend le parti de s'en inquiéter. On peut par exemple ressentir des impressions :

- De légèreté : cette sensation pouvant faire croire à certains qu'ils « quittent leur corps ». Le mieux est d'observer cette sensation avec détachement, tout en poursuivant la relaxation.
- De vertiges : il suffit de les observer et de s'imaginer sur un bateau, une balancelle, ... On peut aussi se concentrer sur le plaisir de la sensation.
- De maux de tête : il faut dans ce cas penser à respirer un peu plus ample-ment et à bien détendre le front.

- On peut aussi parfois entendre des sons, voir des lumières, ou passer par de brefs états de rêve. Observez cela : c'est sympathique, mais ne vous y attachez pas, ne vous endormez pas et revenez à l'exercice.

Les impatiences

La position allongée peut entraîner une envie de bouger qui devient parfois gênante. Dans ce cas, certaines personnes vont pouvoir observer simplement la sensation sans s'y attacher, et constater qu'elle disparaît peu à peu. D'autres ne le pourront pas. Il suffit alors d'étendre le bras ou la jambe concernés pour que la sensation disparaisse : effectuez ce stretching en y prenant plaisir, puis reprenez votre relaxation.

Si par contre ces sensations d'impatience se produisent systématiquement après quelques minutes de repos, il peut s'agir du « syndrome des jambes sans repos », qui nécessite une consultation médicale : cette affection peut révéler entre autre un manque de fer, d'oméga 3 ou de vitamine C et bénéficier de traitements spécifiques.

En sortant de relaxation, il peut arriver que l'on se trouve quelque peu mal à l'aise en se réveillant.

La plupart du temps cet inconvénient se présente après une relaxation profonde quand le retour à la conscience ordinaire s'est passé trop rapidement, par exemple si on a été dérangé au cours de la relaxation.

On peut alors se sentir fatigué, avec un petit mal de tête, un peu de vertige, parfois barbouillé.

Afin de remédier à la situation, il convient de reprendre la relaxation et de revenir au même niveau de détente dans lequel vous étiez. Cela se fait très rapidement, en une minute.

Effectuer alors le retour plus progressivement, en insistant sur les mouvements d'étirement.

Contre indications

La pratique de cette méditation est en général contre-indiquée aux personnes victimes d'une dépression aiguë, d'un trouble de la personnalité de type borderline ou d'un état psychotique imparfaitement stabilisé.

Par ailleurs, les personnalités très obsessionnelles ou celles sujettes à des peurs intenses liées à la perception de leurs sensations corporelles se trouveront mieux de commencer à pratiquer individuellement avec un thérapeute maîtrisant les techniques de relaxation.

Enfin, il est bien évident que l'écoute d'une relaxation serait éminemment dangereuse au volant d'une voiture.

Présentation : les cinq parties de cette étape.

Nous commençons par une prise de conscience corporelle, c'est à dire que nous vous proposons de porter successivement votre attention sur différentes parties du corps, dans un ordre précis (piste 5), nous poursuivons par la perception de diverses sensations corporelles et des cinq sens (piste 6), nous visualiserons ensuite des images chargées d'émotions diverses ou de souvenirs (piste 7). Par exemple « un chat qui ronronne » ou « un cheval qui galope », ... Nous imaginerons ensuite des personnes vivant des émotions diverses (piste 8), avant d'effectuer une relaxation finale par la respiration et le retour (9).

Les visualisations concernent donc des images qui peuvent éveiller des émotions diverses, des souvenirs ou susciter des réflexions. On peut s'imaginer en train de regarder un écran placé derrière les paupières, ou derrière le front, sur lequel vont défiler successivement les images évoquées. On va donc regarder tout cela défiler, sans rester fixé sur une pensée ou une autre, et porter à chaque fois son attention sur l'image ou l'idée suivante.

La découverte de ces ressentis et de ces émotions va être facilitée en imaginant que vous placez la petite sonde de conscience à l'intérieur de vous, en vous demandant : « qu'est-ce que je ressens, quelle émotion me traverse ? Puis ensuite quel est son nom, comment l'exprimer ? »

Les premières écoutes de cette étape doivent se réaliser sans l'aspect descriptif, qu'il est conseillé de faire lors d'une écoute ultérieure. C'est l'apprentissage de cette formulation de tout ce qui surgit à notre conscience qui améliore nos capacités de communication et d'affirmation de soi.

A chaque image, il est donc dans un deuxième temps proposé de décrire ce que l'on ressent intérieurement. On peut *imaginer qu'on explique ce que l'on ressent à quelqu'un*. Ainsi par exemple pour l'image du chat, vous pouvez vous dire que vous sentez son ronronnement, un sentiment de confiance, la douceur de ses poils et qu'il vous rappelle un chat que vous avez connu.

Il est conseillé d'écouter cette étape à quelques reprises « pour jouer le jeu ».

La présentation est terminée, ... vous pouvez y aller.

Après l'écoute, nous vous proposons de noter votre expérience, vos impressions et éventuelles difficultés dans votre cahier.

... ..

Faites ensuite le point : une fois que vous aurez écouté cette étape deux ou trois fois : rencontrez-vous des difficultés ?

(Si non : vous pouvez passer directement au chapitre suivant).

Voici celles qui sont les plus fréquemment rencontrées :

- Il y a des parties de mon corps que je ne sens pas bien
- J'ai tendance à m'endormir trop facilement
- La relaxation est trop lente
- Je n'arrive pas à ressentir les émotions
- Je n'arrive pas à observer mes pensées
- Je n'arrive pas à exprimer ce que je ressens

Voici quelques conseils, au cas par cas :

Il y a des parties de votre corps que vous ne sentez pas bien

C'est que votre schéma corporel a besoin à ces endroits précis d'un petit coup de pouce.

La première chose à faire est de bouger légèrement la partie du corps sur laquelle vous vous concentrez afin de mieux la percevoir. Il faut ensuite persévérer, les résultats viennent assez rapidement en général.

Il est aussi possible d'effectuer avant la relaxation quelques mouvements de gymnastique, car cela facilitera la prise de conscience corporelle.

Si malgré tout cela restait difficile, il serait conseillé de pratiquer parallèlement la relaxation de Jacobson ou les relaxations dynamiques.

Vous avez tendance à vous endormir trop facilement

C'est en effet éternel, car on rate des morceaux ! Et de plus, cela arrive assez souvent.

La première solution est de pratiquer la relaxation en position assise.

Ensuite, juste avant de commencer l'exercice, pénétrez-vous bien de la pensée : « Je resterai pleinement conscient durant toute la durée de cette relaxation », ou : « Je resterai parfaitement attentif à la voix », ...

Pendant la relaxation, revenez souvent à cette pensée et à l'énergie qui l'accompagne. On peut aussi reprendre de temps en temps une grande respiration afin de se tonifier.

Un petit café peut aussi être le bienvenu !

*Vous avez tendance à vous impatienter,
La relaxation vous paraît trop lente*

Effectivement pour certaines personnes, le rythme proposé ici peut sembler trop lent. C'est souvent le cas chez les adolescent(e)s et chez les adultes jeunes. Nous avons enregistré selon un rythme qui convient à la moyenne des personnes, mais il est difficile de contenter tout le monde : imaginez que pour certains, le rythme du CD sera trop rapide !

Dans votre cas, nous vous suggérons simplement de profiter de votre rapidité d'attention et de réaction pour vous concentrer de façon plus prolongée et approfondie sur ce qui est proposé. Les bénéfices seront au rendez-vous !

Je n'arrive pas à ressentir les émotions

Il peut vous être plus ou moins facile d'avoir accès à vos perceptions émotionnelles. Le meilleur moyen est de s'y entraîner dans la vie de tous les jours, en se demandant continuellement, dans différentes situations :

« Qu'est-ce que je ressens en ce moment ? » et en s'efforçant de bien le définir : est-ce du plaisir, de la joie, de la tendresse, de la colère, tristesse, anxiété, gêne, ... On peut aussi s'appliquer à reconnaître les émotions que ressentent les personnes de notre entourage.

Je n'arrive pas à observer mes pensées

Ce n'est effectivement pas facile pour tout le monde. Le meilleur moyen est comme précédemment de s'y entraîner dans la vie de tous les jours, en se mettant en relation avec son petit micro intérieur : « Qu'est-ce que je suis en train de penser en ce moment, quelles sont les idées qui me passent par la tête dans cette situation, comment puis-je verbaliser ce que je ressens ? ».

Vous n'arrivez pas à exprimer votre ressenti

C'est quelque chose qui est parfois difficile pour certaines personnes.

On peut dans les premiers temps s'entraîner en écoutant le CD assis à une table, et en notant ce qui vient à l'esprit sur le cahier.

Ensuite, le meilleur moyen est de s'y entraîner dans la vie de tous les jours, en « mettant la sonde de la conscience à l'intérieur de soi », et en imaginant comment on pourrait parler de ce que l'on ressent.

7) Cultiver la sérénité

(Étape N° 3 du CD)

La plage 3 du CD est conçue afin de faire grandir des sentiments de confiance, de sérénité et de sécurité, qui vont ainsi atténuer progressivement les sentiments d'incompétence en cas d'anxiété sociale, et d'irritabilité en cas de tempérament coléreux.

Mais cela ne se réalise pas du jour au lendemain, et il conviendra de passer 5 à 10 minutes tous les jours à cette méditation, pendant plusieurs jours (à plusieurs semaines selon les personnes), afin qu'à la longue elle puisse porter ses fruits.

Cette relaxation tient son origine dans une technique de sophrologie qui consiste à visualiser un bon souvenir de la vie, ou un lieu de sécurité, et de ramener dans le présent les émotions agréables qui y sont associées.

En ancrant dans le présent les émotions et sentiments agréables que nous avons pu ressentir dans le passé ou qui peuvent être vécus dans certains endroits « de sécurité », cette technique permet d'aller au-delà de la simple relaxation : elle aide à construire progressivement un état émotionnel positif basé sur la confiance, la sérénité, la sécurité, ... Cette phase est indispensable à la pleine réussite de la cinquième étape.

Contre-indication : les personnes traversant une période dépressive se trouveront mieux d'attendre une amélioration préalable avant de se plonger dans cette étape : l'ancrage de la sensation de sérénité et l'anticipation

risquent d'être difficiles à réaliser. Un travail en psychothérapie individuelle est largement préférable.

Présentation :

Dans cette étape, après une partie de préparation et d'expiration des tensions, nous rappellerons à notre mémoire un bon souvenir ou un endroit où nous nous sentons particulièrement bien, en paix et en sécurité (piste 10) qui va faire vivre en nous des sensations et des émotions agréables (piste 11), des sensations positives que nous allons ancrer (piste 12) afin de pouvoir les ressentir dans des circonstances ultérieures difficiles.

Nous vous inviterons alors à choisir deux mots qui incarnent plus particulièrement les agréables sensations produites par la relaxation. Munis de ces mots et de la sérénité qui leur est associée, nous pourrons ensuite nous projeter dans les difficultés des étapes suivantes.

Conseil préalable : avant de commencer cette visualisation, il est utile de choisir préalablement le bon souvenir ou l'endroit de sécurité que vous souhaitez visualiser.

La présentation est terminée, vous pouvez y aller ...

Après l'écoute, vous pouvez noter comme d'habitude vos impressions dans votre cahier.

...

Une fois que vous aurez écouté cette étape, faites le point sur les difficultés éventuelles.

Voici les conseils correspondant aux deux principaux écueils :

Vous n'arrivez pas à trouver un bon souvenir ou un lieu de sécurité

Parfois on hésite, on ne sait pas lequel choisir, ou bien on commence avec un premier souvenir puis il y en a un autre qui vient. Dans ce cas, il est nécessaire de bien se fixer une fois pour toutes. Il est aussi important de choisir un souvenir qui n'ait aucun élément négatif associé.

Parfois, on ne trouve rien du tout.

Dans ce cas, réfléchissez bien : on peut aussi choisir de tels lieux de bien-être et de confiance dans le passé, et ce peut être le souvenir d'avoir été chez un ami, dans un groupe, dans un lieu privilégié de son enfance, dans la nature, ... On peut aussi chercher dans le présent et ce peut être tout simplement sa voiture, sa chambre ou même son lit, ou encore une église ...

Aucune émotion agréable ne vous apparaît, ou bien très faiblement.

Dans ce cas, l'apprentissage va simplement être plus long. Parallèlement, nous vous proposons d'ouvrir votre attention aux moments de plaisir qui parsèment la vie.

On peut par exemple s'attacher à être plus présent aux petits bonheurs de la vie quotidienne, plus conscient. Peu à peu, ces aptitudes de conscience à « l'ici et maintenant » feront « tache d'huile » dans la vie quotidienne et pourront notamment se transférer dans les exercices de méditation.

Si par contre votre vie est actuellement si difficile qu'il y ait très peu de plaisirs, il peut être important de vous confier : c'est un sujet que l'on peut aborder avec un thérapeute.

Le CD sur la relaxation par les visualisations peut en partie vous y aider, et surtout le titre n° 7 « retrouver le goût de la vie ». De magnifiques ouvrages y sont aussi consacrés : « *Psychologie du bonheur* » de Christophe André, Editions Odile Jacob. Ou pour les personnes qui ont une attirance bouddhiste : « *Plaidoyer pour le bonheur* » de Matthieu Ricard, Nil éditions.

8- L'affirmation de soi

Nous venons de développer l'écoute active, préalable essentiel à l'affirmation de soi.

Nous avons aussi défini l'assertivité comme une façon de communiquer où l'on sait s'exprimer le plus directement possible et dire ce que l'on pense, ce que l'on veut et ce que l'on ressent, tout en étant le plus à l'écoute possible de ce que l'autre pense, de ce qu'il veut et de ce qu'il ressent.

Voici les trois principes de base de l'affirmation de soi, qui sont bien évidemment modulables en fonction de chaque situation, et auxquels s'ajouteront quelques notions ultérieures.

a- Parler à la première personne.

Il faut prendre l'habitude de parler de soi et de son propre ressenti en utilisant le « je » au lieu du « tu ».

En effet, le « tu » possède une fâcheuse tendance à agresser la personne à qui l'on s'adresse. Et même si notre propos n'est aucunement agressif, certaines personnes peuvent le ressentir ainsi.

Essayez d'imaginer comment peut réagir une personne qui s'entend dire, dans les exemples suivants :

- Un père à sa fille de 16 ans : « *Tu* rentres toujours trop tard »
- Une mère à son fils de 12 ans : « *Tu* ne fais jamais attention »
- Une femme à son mari : « *Tu* devrais t'occuper des devoirs des enfants »

On se rend compte que ces critiques et ces demandes possèdent un aspect blessant qui est accentué par l'utilisation du « tu ».

Voyons comment le ressenti va être différent en utilisant le « je » et reprenons les exemples précédents :

- « J'aimerais que tu rentres plus tôt »
- « Je ne suis pas tranquille quand tu fais ceci ou cela » ou « J'aimerais que tu sois prudent »
- « Je suis fatiguée, peux tu t'occuper des enfants? »

Sentez-vous comme la phrase peut être mieux reçue ?

Cela n'empêchera certaines personnes de caractère susceptible de mal réagir, mais ça vous n'y pouvez rien. Le dialogue sera tout de même plus aisé, moins stressant, et la personne répondra plus facilement.

Employer le « je » assouplit la relation, tout en permettant d'exprimer la même pensée.

b- Exprimer son émotion

Savoir exprimer son émotion est un gage d'intensité relationnelle élevée : c'est en quelque sorte un cadeau que l'on fait à son interlocuteur, et qui est d'ailleurs souvent ressenti comme tel.

Le fait d'exprimer ses émotions intimes est une invitation à se mettre sur un plan d'échange sincère. Cela approfondit la relation qui se fait alors plus facilement et de cœur à cœur.

Il a été prouvé que le fait de partager son ressenti nous fait paraître plus sympathique, plus authentique et plus sincère. D'autre part, cela nous permet de ressentir moins d'émotions négatives et plus d'émotions positives.

Cependant, il est parfois inutile voire inadapté de partager son vécu émotionnel : nous connaissons tous des personnes qui abreuvent leur entourage de leurs émotions, « jusqu'à plus soif » : elles tiennent insuffisamment compte du degré d'écoute de leurs interlocuteurs. Trop d'expression, ou bien inadaptée, est inutile pour soi-même comme pour ses proches.

C'est ainsi le juste milieu qui est le plus adapté : ni trop, ni trop peu.

Les personnes qui ont rarement l'habitude de parler d'eux-même et de leurs émotions sont parfois à court de mots. En voici une liste qui permet d'avoir le choix de préciser son ressenti :

- Pour la colère, on parlera de contrariété, d'irritation, de frustration, de rancune, d'amertume, d'énervement, d'exaspération, voire d'hostilité, de haine, de fureur, de rage, ...

- Pour la peur : d'inquiétude, de souci, d'appréhension, de crainte, d'anxiété, d'angoisse, de frayeur voire de panique, de terreur, ...

- Pour la tristesse : de peine, de déception, de morosité, de maussaderie, de mélancolie, de « coup de blues », de « cafard », de « spleen », ...

- Pour la honte : d'embarras, de gêne, de culpabilité, de remord, ...

- Pour la joie : de gaieté, d'enthousiasme, de plaisir, de légèreté, d'humour, de bonheur, ...

Cette liste sera particulièrement utile aux personnes alexithymiques (cf dernier chapitre).

c- Exprimer ses idées

Exprimer ses idées, c'est dire clairement ce que l'on pense et ce que l'on souhaite, que ce soient une opinion, la demande d'un service, un refus par impossibilité, l'expression d'une critique, etc., et nous y reviendrons en détail.

Pour que la façon de s'exprimer soit claire, il est nécessaire de devenir suffisamment intime avec ce que capte notre « petit micro » dans notre intimité.

Pour cela, il est donc important de bien reconnaître ses émotions et ses pensées, et le chapitre précédent ainsi que l'étape 2 du CD y étaient consacrés.

d- Demander confirmation

Une fois que l'on a exprimé son ressenti, son souhait ou son opinion, il convient de s'assurer que l'autre a bien entendu : communiquer, c'est on l'a vu écouter activement et s'exprimer clairement, mais tout resterait « lettre morte » si notre interlocuteur ne nous a pas entendu.

En fait, il faut se dire qu'il a probablement les mêmes habitudes que nous : il écoute à moitié, il pense qu'on se répète, il réfléchit à ce qu'il va dire ensuite, etc.

Il est donc nécessaire de conclure notre propos en relançant la discussion par un mot ou une phrase tels que : « Tu vois ce que je veux dire ? » ou « Tu me comprends ? » ou encore « Qu'est-ce que tu en penses ? »

Vous serez très fréquemment surpris de constater que ce qu'a entendu votre interlocuteur n'est pas ce que vous aviez dit. Les filtres sont souvent bien épais !

Vous pourrez alors répéter brièvement ce que vous veniez de dire, en étant assuré cette fois d'une écoute active.

e- Voyons maintenant les limitations à l'affirmation de soi

Maintenant que la théorie est en place et que l'on sait ce que l'on devrait faire, vous sentez-vous prêt à vous affirmer, sans aucune retenue ?

Avec tout le monde et dans toutes les circonstances ?

.....

Si vous répondez oui, c'est parfait et vous pouvez passer directement au chapitre suivant.

Si par contre vous pensez tout de même et par moments que vous risquez d'avoir des difficultés à vous affirmer, analysons ce qui se passe.

(Nous vous suggérons de noter ce qui vous concerne plus particulièrement dans votre cahier).

Quand je n'ose pas m'affirmer, est-ce ce plutôt parce que ?

	Pas du tout	Parfois	Souvent	T o u - jours
J'ai peur de blesser				
J'ai peur d'ennuyer				
J'ai peur de la réaction				
J'ai peur d'être mal jugé				
J'ai des difficultés à trouver mes mots				
C'est par timidité et retenue				
J'ai peur d'être mal compris				
Autre raison :				

Reprenons maintenant ces diverses situations, réfléchissons-y et essayons d'imaginer des solutions :

- Vous avez peur de blesser, d'ennuyer l'autre, de le mettre en colère ou d'être mal jugé

Dans ces circonstances, il est possible de commencer ses phrases en expliquant justement cette retenue, cette gêne. De dire par exemple, en préambule : « Je ne veux pas te blesser, mais ... », « Excuse-moi de t'interrompre, mais ... », « Ecoute, ne te mets pas en colère, mais ... » ...

- *Vous ne trouvez pas vos mots, vous vous sentez intimidé, vous avez peur d'être mal compris :*

Dans ce cas, une seule solution : l'entraînement ! Il faut s'entraîner à communiquer, et cela viendra progressivement (oui, on peut changer !).

Prenez de temps en temps votre cahier et entraînez-vous à faire des phrases ; encore et encore. Comme si vous parliez ou répondiez à Pierre, à Paul ou à Jacques. Et quand les situations se présenteront, vous serez étonné de constater votre progression dans l'aisance de la parole.

Vous pouvez aussi prendre l'habitude de commencer votre tour de parole en reformulant ce que vient de dire votre interlocuteur. Cela lui sera très agréable, et c'est une excellente entrée en matière vous permettant de mieux vous expliquer dans un deuxième temps.

Commencer la discussion en reprenant ce que dit l'autre permet de se lancer doucement, sans s'impliquer de but en blanc dans la discussion.

Mais si malgré tout cela vous paraissait encore difficile, le titre n° 9 sur la timidité vous permettra d'avancer vers plus d'aisance et d'audace.

Enfin, et maintenant que tout cela est bien posé, on sent bien toutefois qu'il ne faut pas toujours chercher à s'affirmer coûte que coûte, juste parce qu'on a appris comment faire. Il y a en effet parfois des situations où il faut bien reconnaître ... qu'il vaut mieux ne rien dire.

III- Exemples pratiques

1- Evaluation des difficultés d'affirmation de soi

Avant d'entrer dans le vif du sujet, nous vous proposons de faire le point sur vos éventuelles difficultés relationnelles, ce qui vous permettra de vous orienter vers le chapitre qui vous concerne le plus.

	Pas de gêne, spontanéité	Gêne légère sans évitement	Gêne certaine tendance à l'évitement	Gêne importante Evitement fréquent	Gêne majeure évitement important
Faire un compliment					
Recevoir un compliment					
Faire une demande					
Formuler un refus					
Exprimer une critique					
Recevoir une critique juste					
Recevoir une critique fausse					
Entrer en contact					
Mener une conversation					

Vous pouvez noter ce qui vous concerne personnellement dans votre cahier et vous rendre aux chapitres correspondant.

Faire un compliment : page 46

Recevoir un compliment : page 49

Faire une demande : page 52

Formuler un refus : page 57

Exprimer une critique : page 61

Recevoir une critique juste : page 71

Recevoir une critique fausse : page 75

Entrer en contact et mener une conversation seront des situations personnelles à aborder avec le titre n° 9 sur la timidité.

2- Savoir exprimer et recevoir un compliment

(Il est nécessaire d'avoir préalablement lu ce chapitre avant de suivre l'étape 4 du CD).

Fort curieusement, notre culture ne favorise pas les échanges de compliments. Aussi, pour de multiples raisons que nous allons voir, beaucoup d'entre nous avons des réticences à en donner ou à en recevoir.

Pourtant, l'être humain se nourrit de bons échanges et il est toujours agréable de se faire complimenter. On dit souvent que « Si on ne se fait pas de compliments, qui nous en fera ? ».

Gratifier son interlocuteur est d'ailleurs susceptible de renforcer le comportement que l'on apprécie, ce que l'on fait couramment avec nos enfants.

D'ailleurs, réfléchissons une minute : serait-il peut-être judicieux d'apprendre à se faire faire du bien ?

Aussi, si notre interlocuteur n'y pense pas, pourquoi ne pas susciter son compliment ?

Et pourquoi ne pas se complimenter soi-même, quand c'est possible ?

Tout cela serait agréable et gratifiant, et d'autant plus utile que l'estime de soi est basse !

D'ailleurs, l'estime de soi est souvent basse chez les personnes qui justement ne savent pas recevoir de compliments ... cercle vicieux à abandonner résolument !

a- Savoir exprimer un compliment

En pratique, il faut :

- *S'impliquer*, en commençant les phrases par « je », ou « ça me »,
- Exprimer clairement *l'émotion* que l'on ressent,
- *Etre précis* et spécifique : « Que tu aies fait (dit)... »,
- *Etre sincère* et authentique,
- S'adresser *directement* à la personne.

Chacun étant différent, il est nécessaire de trouver son style personnel d'expression du positif afin de le faire avec naturel. Voici quelques exemples : « je suis content que ... », « j'adore », « ça me touche », « j'apprécie », « je suis fier de toi », « ça m'a bien plu quand ... », « c'est gentil », « c'est vraiment sympa », « ça me fait plaisir ».

Il vaut mieux éviter les « je trouve », « je pense », ... qui sont des jugements ou des pensées et qui reflètent moins l'émotion ressentie.

Entraînez-vous maintenant :

Exprimez un compliment dans les situations suivantes (imaginez-la) :

- Votre femme revient de chez le coiffeur
- Votre fils vous annonce un bon résultat à un examen
- Votre mari vient de faire la vaisselle
- Votre femme a mijoté un excellent petit plat
- Votre mari a fini de tondre la pelouse

Est-ce difficile pour vous ?

Certaines personnes sont gênées de faire des compliments. Dans ce cas, il est utile d'interroger le « petit micro intérieur » pour connaître les pensées qui bloquent : qu'est-ce qui nous passe par la tête et nous empêche de gratifier sincèrement nos proches ?

Si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où il vous est difficile d'exprimer un compliment à quelqu'un.

Quelle en est la raison à votre avis ?

...

Qu'est ce qui vous vient à l'esprit ?

...

(Vous pouvez noter vos réponses dans votre cahier).

Faites ce petit exercice avant de lire la suite, car une lecture préalable pourrait vous insinuer des pensées qui ne sont pas les vôtres.

Voici les principales retenues. Est-ce que l'une d'entre elles vous correspond ?

- « Ca ne sert à rien »
- « Je vais avoir l'air ridicule »
- « Pourquoi faire le premier pas ? »
- « Il le sait bien, ce que je veux lui dire »
- « Je n'aurai pas l'air sincère »
- Autre ... ?

A ce niveau de réflexion, il est utile de savoir si cette façon de voir est juste, adaptée, et vous permet d'être heureux dans vos relations.

- Si c'est le cas (il s'agit par exemple de quelqu'un de suffisant à qui vous ne souhaitez pas faire de compliments ...), la retenue est adaptée.

- Si ce n'est pas le cas, il est alors nécessaire de discuter ces pensées qui ont été léguées par l'éducation ou la culture ambiante.

Il faudra enfin dépasser ces limitations en s'exerçant aux compliments, afin de constater que « oui, ça sert à quelque chose », ou : « non on n'a pas l'air ridicule », ou encore : « pourquoi ne pas faire le premier pas ? », « pourquoi ne pas complimenter même si notre interlocuteur connaît sa valeur », « pourquoi ne pas prendre le risque ? », etc.

Qu'a-t-on à perdre et qu'a-t-on à gagner ?

Juste à apprendre à mieux offrir quelques fleurs ...

b- Savoir recevoir un compliment

Cette situation qui a pourtant l'air banale est beaucoup plus difficile à gérer qu'on ne l'imagine.

En pratique, il y a trois possibilités de réponse :

- Ce que l'on appelle le « service minimum », qui consiste à dire *merci* et à faire *un sourire*.

- Une personne un peu plus assertive poursuivra *en exprimant l'émotion* qu'elle ressent, par exemple :

« Cela me fait plaisir ... »,

« Je suis content(e) que tu l'aies remarqué », ...

- Une personne très assertive ajoutera encore *la reformulation* de ce qui vient d'être dit et donnera des informations complémentaires. Prenons un exemple :

Merci	Emotion	Reformulation	Complément
« Merci chéri,	je suis contente	que tu trouves ce dessert délicieux,	c'est Isabelle qui m'en a donné la recette »

Entraînez-vous à recevoir un compliment dans les situations suivantes :
(Pourquoi ne pas faire cet exercice dans votre cahier ?)

- Votre mari trouve votre robe très à son goût.
- Votre femme vous remercie d'avoir réparé la porte d'entrée.
- Votre père vous félicite d'avoir réussi à perdre cinq kilos.
- Votre patron vous complimente d'avoir bien négocié un dossier.
- Votre fille trouve que vous n'avez pas vieilli.

N'oubliez pas le « petit micro » : il y a peut-être dans ces exemples une situation ambivalente ?

Cet exercice reste-t-il difficile ?

Certaines personnes sont gênées de recevoir des compliments. Elles réagissent alors souvent ainsi :

- Parfois, elles ne répondent pas.
- Souvent, elles minimisent et banalisent le fait : « Ce n'est rien », « Je n'ai aucun mérite », « C'est un minimum », ...
- Elles peuvent aussi tourner le compliment en dérision : « Tu dis cela pour me faire plaisir », « Ne te moques pas de moi » ...
- Ou encore jouer au ping-pong : « Tu fais bien ta part aussi », « Tu fais cela aussi bien que moi », ...

S'il vous arrive de réagir ainsi, il va être utile d'interroger à nouveau le « petit micro intérieur » pour connaître les émotions et les pensées qui gênent la réception du compliment.

Procédons comme précédemment : si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où vous êtes gêné(e) de recevoir un compliment.

D'où vient cette gêne ?

...

Et qu'est ce que vous vous dites alors intérieurement ?

...

(Vous pouvez là aussi noter vos réponses dans votre cahier).

Faites ce petit exercice avant de lire la suite, toujours pour que cela reste personnalisé.

Voici les principales retenues

L'une d'entre elles vous correspond-elle ?

- « Je ne le mérite pas »
- « Si je reçois des remerciements, je ne vais pas savoir quoi dire »
- « J'ai l'impression qu'on me manipule »,

- « J'ai l'impression qu'on se moque de moi »
- « On me remercie par principe »,
- « Il dit ça pour ne pas me faire de peine »
- « J'ai l'impression qu'il n'est pas vraiment sincère »
- Autre ... ?

A ce niveau de réflexion, on peut chercher pourquoi ces pensées nous habitent, léguées par nos expériences passées, notre éducation ou la culture ambiante. Un tel travail se ferait au mieux en thérapie d'inspiration analytique.

Il faudra ensuite dépasser ces limitations en s'exerçant à recevoir consciemment ces compliments, et même en y recherchant du plaisir !

Et nous constaterons peut-être que, quelle que soit la raison de notre gêne et même si la personne remercie par principe ou n'est pas sincère, il n'y a rien à perdre et au contraire tout à gagner à recevoir le compliment de façon assertive, comme si de rien n'était.

La présentation est terminée, vous pouvez écouter l'étape 4 du CD.

3- Savoir exprimer une demande

(*Chapitre à lire avant de suivre l'étape 5 du CD*)

Quand on a une demande à formuler, il convient :

1- Préalablement :

- De déterminer son objectif de manière claire et précise,
- De se préparer à la réponse, qui peut être positive ou négative : la personne en face est libre de refuser.

2- D'exprimer *clairement* sa demande :

- Ne pas tourner autour du pot : faire *court et précis*,
- S'impliquer en soulignant l'importance pour soi, *exprimer ses émotions* sincèrement,
- Laisser à l'interlocuteur la *possibilité de refuser*.

Prenons deux exemples :

« J'ai tant de choses à faire, *si tu as le temps*, cela m'arrangerait vraiment que tu puisses faire la vaisselle ».

« J'ai très envie ce soir d'aller au cinéma, *et toi, qu'en penses-tu ?* »

Cette façon de communiquer *évite l'écueil de la demande sous forme de manipulation*, qui ressemble par exemple à : « Tu serais un amour si tu faisais ... le ménage, la peinture, ... », « Vous seriez gentil de finir ce dossier pour mardi », ...

Dans ce type de rapport, la personne ne se sent pas réellement libre, car son refus la mettrait inconsciemment, soit dans un rejet de l'amour proposé, soit dans la perception qu'elle n'est plus un amour. Or, on peut très bien ne pas avoir envie de faire la vaisselle, et vouloir continuer d'être aimé !

Ce type de demande provoque un conflit interne dont les motivations inconscientes sont difficilement appréciables : si on a accepté dans ces conditions, on ne comprend pas bien pourquoi on est en colère en faisant ce ménage ou ce dossier !

Petit exercice : parmi les phrases suivantes, lesquelles vous semblent manipulatrices ?

- Peux-tu m'emmener au foot ?
- Tu serais gentil de garder les enfants ce soir.
- Tu pourrais au moins lui passer un coup de fil.
- J'aimerais bien que tu repeignes la maison pendant tes vacances.
- Tu serais très sympa de sortir les poubelles.

Entraînez-vous à formuler une demande dans les situations suivantes :
(Vous pouvez noter les phrases que vous trouvez dans votre cahier).

Vous souhaiteriez que :

- Votre fille de 7 ans vous aide à mettre le couvert
- Votre mari ne regarde pas le foot un soir sur deux
- Votre grande fille rentre avant 10 heures du soir
- Votre fils vous parle plus volontiers de ses soucis
- Le contrôleur des impôts reconnaisse qu'il a fait une erreur

Est-ce difficile pour vous ?

Certaines personnes sont gênées de demander un service à autrui.

Si c'est votre cas, il va encore une fois être intéressant d'interroger à nouveau le « petit micro intérieur » pour connaître les émotions et les pensées qui freinent.

Procédons comme précédemment : si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où vous êtes gêné(e) de demander quelque chose.

D'où vient cette gêne ?

...

Et qu'est ce que vous vous dites alors intérieurement ?

...

Faites ce petit exercice avant de lire la suite, toujours pour que cela reste personnel. (Vous pouvez noter ces craintes dans votre cahier).

Voici les principales retenues

L'une d'entre elles vous correspond-elle ?

- « Ma demande risque d'ennuyer, de déranger »
- « On n'osera peut-être pas me refuser, et ce sera un service à contre-cœur »

- « On doit pouvoir deviner ce que je veux, ce dont j'ai besoin, sans que j'aie à le dire »

- « Est-ce que ma demande est vraiment nécessaire ? »

- « Si on me refuse, je vais me sentir blessé »

- « Si on me refuse, j'aurai un sentiment d'échec ou de honte »

- « Si on me refuse, je me dirai que je n'aurai jamais dû demander »

- Autre ... ?

Si donc vous présentez une gêne, voici la marche à suivre :

- Déterminer clairement votre objectif

- Chercher les pensées dysfonctionnelles qui vous freinent (ci-dessus)

- Evaluer les conséquences :

. Qu'est-ce que je perds si je ne demande pas ?

. Qu'est-ce que je gagne si je ne demande pas ?

. Qu'est-ce que je peux perdre si je demande ?

. Qu'est-ce que je peux gagner si je demande ?

- Trouver des pensées alternatives (« Je ne risque rien à demander », « Il a le droit de refuser », « Il n'y a pas de honte à demander un service », « Il sera certainement heureux s'il peut me rendre ce service », ...

- Eventuellement, travailler le pire en se posant la question : « Qu'est-ce qui pourrait arriver au pire si j'exprime cette demande ? » (Vous constaterez d'ailleurs que ce pire redouté inconsciemment n'arrive jamais).

Ensuite, quand on est décidé, on peut commencer sa phrase en exprimant justement ces pensées qui nous ont freinées : « Excusez-moi de vous déranger, mais pourriez-vous ... », « Je suis très gêné de te demander cela, mais voilà : ... », « Dis-moi franchement si ça ne te dérange pas », ...

Cependant il ne faut pas trop se répéter (« excusez-moi de vous demander pardon ... »), car l'interlocuteur voit rapidement qu'on « tourne autour du pot ! », ce qui provoque une gêne réciproque voire une certaine impatience.

Et si on essuie un refus ?

Comment réagir quand, suite à notre demande, on essuie un refus ?

Si nous nous étions préparé à l'idée que notre interlocuteur peut refuser à notre demande de service, c'est déjà beaucoup plus facile.

1/ Tout d'abord, soyons assertif : il faut commencer par reconnaître l'émotion et la position de l'autre, par *l'écoute active* et la reformulation.

2/ Ensuite, si c'est toujours adapté, si on se sent dans son droit, si on reste sur son objectif de départ, *on reformulera sa demande*, plus fermement si besoin, mais sans jamais d'agressivité.

3/ En cas d'échec encore, on passera alors à la *partie négociation*, c'est à dire qu'on cherchera à deux un compromis.

4/ Et en final, il est important de conclure de façon adéquate, avec un *message positif* et une ouverture vers l'avenir.

Entraînez-vous dans les mêmes situations que précédemment
(*Trouvez vos propres phrases* et notez-les dans votre cahier) :

Imaginez pour cela :

- Que votre fille de 7 ans rechigne encore à mettre le couvert,
- Que votre mari veuille tout de même regarder tous les matchs de la coupe du monde,
- Que votre fille de 15 ans veuille rentrer à 11 heures comme toutes ses copines
- Que votre fils se renferme malgré tout
- Et que le contrôleur des impôts ne comprenne rien à votre comptabilité.

4- Savoir refuser

(*Chapitre à lire avant de suivre la piste 18 de l'étape 3 du CD*)

Nous abordons ici une autre difficulté en communication qui est d'*apprendre à refuser un service qui nous est demandé, tout en préservant un bon contact* avec la personne.

Savoir refuser est une façon essentielle de s'affirmer qui offre plusieurs avantages, car cela permet notamment :

- Chez les personnes surbookées, de se préserver d'un stress excessif,
- Chez les personnes timides ou dépendantes, de protéger leur territoire,
- Et dans tous les cas d'éviter des crises de colère, voire de boulimie, consécutives au fait de se sentir piégé(e).

En pratique, comment procéder ? :

- Comme toujours, *écouter activement la demande* de l'autre, une reformulation permettant dans tous les cas de mieux affronter la difficulté,
- Exprimer *clairement* son refus, sans tourner autour du pot,
- Si la personne insiste, nous allons nous aussi *persister*, seulement bien sûr si c'est adapté et si on est dans son droit : comme précédemment, on reformulera de plus en plus fermement, mais sans jamais d'agressivité, et en s'impliquant : on souligne l'importance pour soi en *exprimant ses émotions* sincèrement,

- En cas d'échec, on recherchera un *compromis* (voir pour cela le chapitre précédent),

- Avant de conclure de façon adéquate avec un *message positif* et une ouverture vers l'avenir.

Entraînez-vous dans les situations suivantes :

(Trouvez vos propres phrases et notez-les dans le cahier)

- Votre femme vous demande de tondre la pelouse mais vous êtes trop fatigué après votre journée de travail.

Compromis : le faire ce week-end.

- Votre fille vous demande de l'emmener à la piscine mais vous avez trop de choses à faire aujourd'hui.

Propositions : y aller à pied ou se faire emmener par les parents d'une amie.

- Votre voisine vous demande, comme vous allez en ville, de lui ramener une baguette. Or, cela vous fait un détour et vous êtes pressé(e).

- Votre patron vous demande de finir un travail au bureau, ce qui vous fait rentrer chez vous une heure et demie plus tard. Or cela arrive assez souvent et vous avez envie de préserver votre unité familiale, ayant déjà vécu un premier divorce.

Est-ce difficile pour vous ?

Certaines personnes ont beaucoup de difficultés à refuser de rendre service à autrui.

Certes, cet état d'esprit est à l'origine une très belle compétence sociale qui fait qu'elles sont appréciées par beaucoup de monde.

Cependant, on sent que parfois les limites sont atteintes et certains se trouvent tellement surbookés voire exploités qu'ils n'ont plus assez de temps pour eux : il arrive un moment où ils sentent nécessaire de marquer clairement leurs limites.

Or c'est là que la difficulté commence car on ne sait pas comment faire, comment réagir et que dire : on n'a pas l'habitude de refuser.

Si c'est votre cas, il va encore une fois être intéressant d'interroger à nouveau le « petit micro intérieur » pour connaître les émotions et les pensées qui freinent.

Procédons comme d'habitude : si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où vous êtes gêné(e) de refuser quelque chose.

D'où vient cette gêne ?

...
Quelles sont les pensées qui vous viennent spontanément ?

...
Faites ce petit exercice avant de lire la suite, pour que cela reste toujours tout à fait personnel.

Voici les principales retenues.

L'une d'entre elles vous correspond-elle ?

(Vous pouvez noter ce qui vous concerne particulièrement)

- « Mon refus va vexer, ou faire de la peine »,
- « Mon refus va mettre en colère »
- « Si l'autre réagit mal, que vais-je dire ? »
- « Si je refuse, il m'en voudra »
- « Si je refuse, il ne m'aimera plus, ou il ne m'appréciera plus »
- « On ne peut refuser de rendre service »
- « Les besoins des autres passent avant les miens »
- « Est-ce que ça vaut la peine de créer tant de problèmes ? »
- Autre ... ?

Marche à suivre en cas de difficultés :

- Déterminer clairement son objectif,
- Rechercher les pensées qui traduisent cette limitation,
- Evaluer les conséquences :
 - . Qu'est-ce que je perds si j'accepte ?
 - . Qu'est-ce que je gagne si j'accepte ?
 - . Qu'est-ce que je peux perdre si je refuse ?
 - . Qu'est-ce que je peux gagner si je refuse ?

- Trouver des pensées alternatives, par exemple : « Quand on a de bonnes raisons, on peut refuser de rendre un service », « Si on sait bien dire les choses, cela n'offusquera pas la personne », « Savoir refuser n'altère pas l'amitié », « Il me faut me ménager car je sens que mes limites sont atteintes », ...

- Commencer éventuellement sa phrase en exprimant les pensées limitantes vues ci-dessus :

. « Je suis très gêné de te refuser cela, mais voilà : ... »

. « Je ne voudrais pas que tu ne m'en veuille, mais ... »

. « Je ne voudrais surtout pas que cela crée des problèmes entre nous, mais ... »

- Envisager le compromis et le message positif vers l'avenir.

Comment répondre à une manipulation ?

Certaines personnes ont une façon de demander un service (consciemment ou pas) qui fait qu'on va accéder à ce qu'elles nous ont demandé, mais de mauvaise grâce et avec un sentiment confus d'irritation et de s'être « fait avoir ».

En voici quelques exemples :

« Le service vous serait reconnaissant de venir travailler quelques heures samedi »

« Tu n'aurais pas le courage de t'atteler à la peinture ? »

« Tu serais gentil de rester avec les enfants ce soir »

Voici quelques possibilités de réponse à « Chérie, tu seras un amour de repasser ma chemise » : « Que je repasse ta chemise ou pas, je suis ton amour, n'est-ce pas ? » ou « Tu sais, je n'ai pas le temps ce matin pour cette chemise, mais j'espère que je resterai ton amour ! », ou encore : « Tu m'aimerais, même si je ne repassais pas ta chemise ? ».

A votre tour : entraînez-vous maintenant à trouver différentes sortes de phrases, les plus assertives possibles, dans les situations ci-dessus.

(La réponse à ce genre de demande est abordée dans la piste 19 de cette 5^e étape du CD).

La présentation est terminée, vous pouvez écouter le CD.

5- Savoir exprimer une critique

(Chapitre à lire avant de suivre la piste 20 de l'étape 6 du CD)

Savoir exprimer une critique est certainement l'exercice de communication le plus redouté et le plus difficile à réaliser de façon parfaitement assertive. Voyons comment on peut s'en sortir au mieux, en considérant tout d'abord la partie non-verbale de la communication avant d'envisager la partie verbale.

A/ L'assertivité non-verbale dans la critique

1- Quand on a une critique à formuler, on ressent en général une certaine irritation vis à vis de la personne à qui l'on veut s'adresser. Or tout énervement, toute colère même mineure, ont tendance à altérer notre capacité d'empathie : colère et empathie sont deux émotions qui ne peuvent être vécues au même moment.

Aussi, notre interlocuteur devient pour nous uniquement quelqu'un à critiquer et perd, un instant, toutes ses qualités à nos yeux. Des œillères se sont mises en place qui le réduisent à son ou ses défauts, et nos capacités de relativisation sont affaiblies.

Afin que notre critique soit la plus objective possible, un préalable sera de se placer dans un état de conscience permettant le retour de l'empathie :

- On peut par exemple essayer de comprendre quelles sont les différentes raisons (conscientes ou inconscientes, réfléchies ou automatiques) qui ont poussé la personne à agir de cette façon.

- On peut aussi se remémorer brièvement ses qualités.

Comme cela est parfois difficile à imaginer, nous vous proposons une liste permettant de vous entraîner préalablement en recherchant vos propres qualités, puis celles de vos proches.

Dans le tableau ci-dessous, cotez chaque qualité sur une échelle entre 0 : pas du tout et 10 = totalement. Ainsi par exemple, une personne assez patiente peut être cotée 5, très énergique peut être cotée 8, rarement altruiste = 2, irresponsable = 0, et d'un optimisme à toute épreuve = 10.

Estimez vos principales qualités (notez-les dans votre cahier), puis celles de vos proches, enfin celles de quelqu'un qu'habituellement vous appréciez peu. Prenez le temps qu'il faut dans cette introspection enrichissante pour l'intelligence émotionnelle.

	Cote		Cote
Patient(e)		Gai (e)	
Responsable		Compassissant (e)	
Persévérant(e)		Ordonné (e)	
Energique		Paisible	
Optimiste		Enthousiaste	
Efficace		Ponctuel(le)	
De parole		Réaliste	
Génereux(se)		Autonome	
Capacité d'humour		Reconnaissant (e)	
Spontané (e)		Créatif(ve)	
Direct (e)		Diplomate	
Imaginatif(ve)		Honnête	
Attentionné (e)		Pratique	
Confiant (e)		Loyal (e)	
Juste		Motivé (e)	
Objectif(ve)		Aimant (e)	
Souple		Tendre	
Autre :		Autre :	

Suite à ce travail , nous avons probablement intégré une nouvelle façon de considérer les personnes que l'on a besoin de critiquer.

Aussi dorénavant, en préalable à la critique, vous verrez qu'il est parfois possible de rappeler à son interlocuteur que nous sommes conscient de ses qualités. Ainsi, il devrait se sentir moins critiqué *personnellement* : il n'est pas remis en cause dans son intégrité.

On peut même lui signifier notre estime, en lui disant par exemple : « Tu sais, ça ne remet aucunement notre amitié (ou ma considération, ...) en cause, mais ... » ; « Tu sais combien je t'estime, mais il faut que je te dise quelque chose qui me contrarie ... ».

Il convient juste de faire attention à ce que cela ne puisse pas être ressenti comme une forme de manipulation. Là, tout est dans la finesse de la sincérité et du non-verbal.

2- L'aspect constructif

Le deuxième préalable non-verbal avant d'exprimer une critique est de bien ressentir ce qui est *constructif* dans cette critique : on ne critique pas pour rien, pour détruire l'autre ou le rabaisser, mais on émet une critique *en vue d'un objectif*, d'un résultat ou d'un souhait : la critique se doit d'être utile.

Il convient ainsi de définir correctement ce que l'on souhaite, ce que l'on veut changer, ce qu'on désire empêcher ou ne plus voir se reproduire, pour telle ou telle raison d'ordre personnel, éducatif ou collectif.

Il faut donc à chaque fois repérer attentivement le désir, le souhait qui se cache derrière la colère ou le besoin de critiquer.

3- Un rythme adapté

Enfin, il est souvent important de *respecter le rythme* de l'interlocuteur : il serait inutile et peu efficace d'émettre une critique quand la personne rentre épuisée du travail, ou bien est entièrement concentrée sur une occupation, ou en état de stress, voire malade, ...

Il est donc nécessaire de choisir un moment adéquat, ce qui oblige parfois à ronger un peu son frein. En attendant, notre critique sera plus efficace car mieux entendue.

Dans cet ordre d'idée, la plupart des hommes apprécient qu'on leur donne *un rendez-vous* pour les choses sérieuses comme les critiques : ils ont souvent du mal à être dérangés dans une occupation. Si vous souhaitez que votre homme vous écoute, demandez-lui un rendez-vous !

Dites-lui par exemple : « Chéri (ou monsieur Dupont), j'ai besoin de te (vous) dire quelque-chose qui me tient à cœur, quand pourrions-nous trouver un moment pour en parler ? »

Enfin, s'il est nécessaire de savoir attendre, il faut aussi se respecter et savoir ne pas trop attendre : n'accumulons pas la rancœur, sinon nous risquerions d'exploser le moment venu !

4- Une seule critique à la fois.

Quand on émet une critique, principalement dans un couple, il convient de se concentrer sur *un seul problème à la fois*. Il faut surtout éviter de faire des listes et d'en profiter pour dire tout ce qui ne va pas, sauf invitation contraire. En effet, énumérer une liste de critiques donne l'impression d'un procès d'intention et l'efficacité sera nettement amoindrie.

Un autre écueil est de sortir la critique d'un plan ponctuel, pour la placer sur le plan général d'une critique *de la relation*, ce qui est beaucoup plus grave (tu as fais ceci, je vois bien que ça ne va plus entre nous).

Enfin, il est bon de *ne pas submerger son interlocuteur d'arguments* : il faut lui laisser le temps de réfléchir à ce que l'on dit, en lui demandant si besoin de reformuler.

Le problème vient du fait qu'on a réfléchi au problème depuis longtemps et qu'on en a vu toutes les facettes, alors que l'autre ne l'a peut-être même pas encore envisagé : on a un train d'avance et il faut lui laisser le temps de nous rattraper, et à son rythme, de le laisser réfléchir à son tour.

B/ L'assertivité verbale dans la critique

Voyons donc maintenant les quatre principaux points à définir pour qu'une critique soit la mieux vécue et la plus constructive possible.

1/ Décrire précisément le comportement qui pose problème.

Il ne s'agit pas de critiquer *la personnalité* de notre interlocuteur, mais *son comportement*.

- *Etre précis* permet d'éviter les critique floues, vagues, de généraliser, de revenir sur le passé. On évite ainsi l'accusation, la moralisation, la condamnation, les reproches, les critiques sur la personne.

Il faut donc faire simple, clair et précis : « Quand tu fais ceci ..., je constate que ... ».

- Il faut apprendre à s'exprimer *sans dévaloriser* l'autre : La notion de base est qu'on peut critiquer des actes sans critiquer la personne.

Ainsi par exemple, au lieu de dire : « Mon fils, *tu es un voleur* d'avoir pris cette pièce de 2 euros », on peut tout aussi bien signifier : « Mon fils, c'est du vol d'avoir pris cette pièce de 2 euros ».

Entraînez-vous (comme à l'école !) à modifier les phrases suivantes :

- « Ma fille, tu es une petite menteuse d'avoir laissé accuser ton frère à ta place »,

- « Tu es vraiment égoïste, tu n'as même pas fait un brin de rangement ».

Dans ces phrases, la personne est mise en cause personnellement, elle se sent obligatoirement attaquée et va réagir plus ou moins bien afin de préserver son intégrité.

En plus de l'agression que représente l'accusation, on peut imaginer qu'un enfant qui reçoit de telles phrases puisse ensuite se sentir appartenir à une catégorie péjorative : « Je suis un voleur, un menteur, puisqu'on me le dit ... »

A la limite, l'enfant peut même ensuite faire perdurer ce comportement afin de se sentir confirmé dans la personnalité qu'il lui a été définie : « Oui, c'est bien moi, je suis ainsi ». C'est presque confortable et rassurant. On conçoit d'ailleurs bien jusqu'où peut aller l'effet pervers de ce genre d'accusation.

Dans une étude sur l'harmonie des couples, il a été repéré trois manières de critiquer qui aggravent de plus en plus la relation :

- La critique du comportement simple,
- La critique de la personne, donc associée à un jugement de valeur,
- La critique de la relation conjugale elle-même : « Ca ne pourra pas durer comme ça », « On ne peut jamais discuter avec toi », ...

Nous devinons qu'il est préférable de s'en tenir au premier niveau ...

2/ Indiquer les conséquences matérielles et émotionnelles

Après avoir bien défini l'acte ou le comportement qui posent problème, nous allons ensuite indiquer :

- *Ce que cela fait*, en décrivant les conséquences matérielles,
- Et ce que cela *nous* fait, et exprimant les conséquences émotionnelles voire les soucis que cela provoque.

Situation	Conséquences	Ressenti
Quand tu fais ceci,	il se passe ça,	et je ressens cela.
Quand tu cries ainsi après les enfants,	et que je les vois terrorisés,	j'ai du mal à le supporter.

Il est important de guetter la véritable émotion qui naît au fond de soi et de l'exprimer clairement.

Et il faut de plus indiquer clairement l'intensité de son émotion : si on est fortement en colère, ne pas dire « Je suis un peu déçue » ou « Je suis un petit peu en colère », mais plutôt : « Cela me met hors de moi », « J'ai l'impression que je vais exploser », ...

3/ Définir son objectif

Il est bon de *présenter la critique comme constructive*, exprimée en vue d'améliorer une situation afin de faire en sorte que les choses aillent mieux.

Puis exprimer le désir de trouver une solution, à deux éventuellement : je ne critique pas pour régler mes comptes, mais parce qu'il y a un problème à résoudre.

Si la situation est complexe, il faut laisser à l'autre tout le temps de réfléchir : éviter d'imposer sa solution tout de suite.

4/ Gérer la relation

Une fois qu'on a exprimé la critique, on se concentre ensuite sur la réaction de notre interlocuteur :

- Il faut tout d'abord s'assurer que l'on a été bien compris.
 - Il convient ensuite de *renforcer positivement* l'autre s'il reconnaît les faits et montre qu'il comprend bien. Dire par exemple : « Ca me fait plaisir de me sentir compris », « C'est tout à votre honneur de reconnaître ce problème », ...
 - *Ecouter activement l'explication* de l'autre, reformuler et confirmer : on exprime sincèrement son empathie.
 - Rechercher *à deux une solution*, négocier, trouver un arrangement.
- Ne pas chercher à conclure tout de suite, même si cela paraît évident pour soi : « Trouvons ensemble une solution ... » « Qu'est-ce que vous proposez ? ».

Entraînez-vous :

Ecrivez dans votre cahier des phrases adaptées aux situations suivantes:

- Votre adolescent n'enlève jamais ses chaussures et salit toute la maison.
- Votre adolescente roule trop vite avec sa mobylette.
- Votre fils de 12 ans a pris le billet de 5 euros que vous aviez laissé sur la table.
- Votre supérieur n'arrête pas de vous faire des reproches.
- Une de vos situations personnelles ?

Est-ce difficile pour vous ?

Certaines personnes ont beaucoup de difficultés à émettre une critique.

Si c'est encore votre cas malgré les conseils précédents, il va être intéressant d'interroger encore une fois votre « petit micro intérieur » pour connaître les émotions et les pensées qui vous retiennent.

Procédons alors comme d'habitude : si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où vous êtes gêné(e) de critiquer quelqu'un. D'où vient cette gêne et quelles sont les pensées qui vous viennent spontanément ?

...

Imaginez-vous en train de critiquer quelqu'un dans telle ou telle situation.

D'avoir à dire cela, ça vous fait quoi ?

...

Faites ce petit exercice avant de lire la suite, pour que cela reste toujours tout à fait personnel, et notez vos conclusions dans votre cahier.

Voici les principales retenues.

L'une d'entre elles vous correspond-elle ?

- « Ca me gêne, ça me fait peur, ... »
- « Je risque de lui faire de la peine »
- « On ne m'appréciera plus, on ne m'aimera plus »
- « Je risque de faire le vide autour de moi »
- « Je vais passer pour quelqu'un d'aigri, de mauvais caractère, ... »
- « Cela risque de dégénérer de mal se terminer »
- « On doit deviner ce que pense sans que j'aie à le dire »
- « Cette critique n'est pas importante, après tout »
- « Les gens doivent changer », « Je dois convaincre l'autre »
- « Ce que je critique doit changer tout de suite »
- Autre pensée ... ?

• Les six premières pensées limitantes sont liées à des émotions personnelles, dont l'origine est clairement une belle compétence sociale : on n'a pas envie de faire de peine ou de mettre l'autre en colère, ou bien on souhaite que les autres gardent une bonne image de soi.

A l'origine, tout cela est clairement positif, mais c'est parfois excessif quand certaines limites sont atteintes et qu'on ne sait pas exprimer ses souhaits et ses désirs personnels.

Pour assouplir cette façon de penser « dysfonctionnelle », c'est à dire inadaptée à une réaction équilibrée, on peut réfléchir de la façon suivante :

- Imaginez le risque que vous prenez en émettant une critique, au pire.
- Ce pire est-il réellement possible ?
- Comment ferait un tel ou une telle que vous connaissez et pour qui la situation ne serait pas un problème ?

Si donc vous avez décidé de vous lancer, vous pouvez commencer votre phrase en exprimant justement cette retenue :

« J'ai peur de te faire de la peine, mais il y a quelque chose que je dois te dire ... »,

« Je ne voudrais pas passer pour quelqu'un de ronchon, mais ... », etc.

• Les quatre dernières phrases sont aussi dysfonctionnelles, mais d'un tout autre ordre : ces pensées empêchent d'émettre une critique dans de bonnes conditions d'assertivité.

Comme précédemment, il va alors être utile de réfléchir pour assouplir cette façon de penser et donc de réagir, afin de tendre vers une meilleure harmonie relationnelle.

Si c'est votre cas, prenez un moment pour considérer cela avec votre cahier / compagnon.

Résumé : marche à suivre en cas de difficultés :

- Déterminer clairement son objectif,
- Chercher les pensées qui traduisent la limitation,
- Evaluer les conséquences :
 - . Qu'est-ce qui est perdu si je ne dis rien ?
 - . Qu'est-ce qui est gagné si je ne dis rien ?
 - . Qu'est-ce je peux perdre si je parle ?
 - . Qu'est-ce je peux gagner si je parle ?
- Trouver des pensées alternatives, par exemple :
 - « Ma critique se veut constructive »,
 - « Si on sait bien dire les choses, cela n'offusquera pas la personne »,
 - « Savoir critiquer à bon escient n'altère pas l'amitié »,
 - « On ne peut pas deviner ce que je pense si je ne le dis pas », ...

Entraînez-vous maintenant :

Faites la liste des comportements de vos proches, voisins, parents ou collègues qui vous dérangent et trouvez à chaque fois *deux ou trois* façons d'exprimer une critique assertive.

Ecrivez ces phrases afin que cela devienne encore plus concret.

Nous avons bien conscience que cela prend du temps : c'est comme quand on apprend une nouvelle langue, c'est un travail qui ne peut pas se faire simplement en lisant ... Mais ce travail effectué maintenant présente un rapport « qualité/prix » très avantageux, et il est rentable pour toute la vie !

Ni trop, ni trop peu

Cependant, maintenant que l'on sait mieux faire des remarques, il ne s'agit pas de faire dans l'excès ! la tolérance est aussi une très belle qualité humaine.

Dans le domaine de l'éducation, toute la finesse est de trouver la juste mesure entre d'une part ce que l'on peut tolérer et qui n'a pas trop d'importance, et d'autre part ce qu'il est nécessaire de critiquer pour susciter un changement. Trouver un juste équilibre entre un laxisme trop permissif et un excès, car « trop de critique tue la critique ».

Et dans le domaine de l'équilibre psychologique, il faut aussi trouver la juste mesure entre ce qu'il est nécessaire de critiquer pour préserver son territoire et son équilibre personnel, et ce que l'on peut tolérer sans aucune tension intérieure. La tolérance nécessite à ce niveau le développement d'un certain lâcher-prise, ainsi que l'acceptation de l'autre avec ses différences, acceptation qui se doit d'être libre et heureuse.

Et si je n'ai pas dit ce que je pensais ?

Parfois, on se rend compte après coup qu'on n'a pas dit tout ce qu'on avait à dire, ou au contraire qu'on a été trop loin, et on se surprend à ruminer des « j'aurais plutôt dû dire ceci de telle façon, j'ai oublié de dire cela, ... ».

En général, rien ne nous empêche de téléphoner brièvement à la personne, assez rapidement, pour lui redire de façon plus posée ce que nous avions dit maladroitement. Bien amené, ce que nous aurons alors exprimé effacera le précédent dans l'esprit de notre interlocuteur.

Ceci est d'ailleurs valable dans bien d'autres situations que celle de l'émission d'une critique.

f- Savoir recevoir différentes formes de critiques

(Chapitre à lire avant de suivre la piste 21 de l'étape 6 du CD).

Comme précédemment, nous envisageons tout d'abord l'aspect non verbal de la réception d'une critique, avant d'étudier l'aspect verbal proprement dit.

A- L'assertivité non verbale

Une des grandes difficultés de l'écoute active est de savoir recevoir une critique.

La situation est exactement la même – quoique inversée - que dans l'expression d'une critique : il faut bien avoir en conscience que notre interlocuteur

- critique un de nos acte ou comportement, sans nous critiquer personnellement,

- a un souhait sous-jacent, un désir que quelque chose change, un objectif.

Voyons ces deux points successivement.

1- J'ai des difficultés à recevoir toute forme de critique.

Parfois la critique est bien formulée : mon interlocuteur est assertif, il a su critiquer un acte sans me mettre en cause personnellement, mais cela me blesse malgré tout.

Certaines personnes ont effectivement beaucoup de difficultés à recevoir une critique, même bien formulée. On dit « qu'elles le prennent pour elles », c'est à dire se sentent blessées personnellement.

Pour éviter cela, il faut bien se pénétrer de l'idée que notre interlocuteur ne veut pas nous critiquer, mais nous fait une remarque sur un acte ou un comportement qui lui pose problème.

Ainsi par exemple, après avoir été critiqué sur une erreur, il faut savoir se dire : « Certes, il me fait une critique sur cette erreur que j'ai commise, mais je reste de toute bonne foi, je reste moi-même, et cela ne doit rien changer à notre relation ».

Autre exemple pour un étudiant ayant des difficultés à faire un exercice : « Certes, ce professeur me critique, mais c'est juste ma difficulté à faire ce devoir qui est en cause ».

Est-ce que cela vous paraît encore difficile ?

Si oui, il va alors être intéressant d'interroger à nouveau le « petit micro intérieur » pour connaître les émotions et les pensées qui sont associées cette difficulté.

Procédons comme d'habitude : si cette situation vous concerne, posez ce manuel quelques instants et imaginez-vous dans une situation où vous êtes gêné(e) de recevoir la critique de quelqu'un.

...

D'où vient cette gêne et quelles sont les pensées qui vous viennent spontanément ?

...

D'avoir à entendre cela, ça vous fait quoi ?

...

Faites ce petit exercice avant de lire la suite, afin que cela reste toujours tout à fait personnel, et notez vos réflexions sur votre cahier.

Quand il est difficile de recevoir toute sorte de critiques, même bien formulées, c'est que certains schémas de pensée préconscients nous en empêchent. Voici les principaux : l'un d'entre eux vous correspond-il ?

Si on me critique ...

- « C'est qu'on ne m'aime pas »,
- « Je me sens rejeté(e) »,
- « Je me sens incompetent(e) »,

Je me dis que :

- « Je dois être parfait en toutes circonstances »
- « Je fais ce que je peux, donc personne n'a à me critiquer »
- Autre pensée ... ?

Si une de ces pensées vous correspond, essayez de voir quel est son degré de justesse, puis voyez si vous pouvez la discuter et l'assouplir.

Ainsi dorénavant, quand vous serez dans une situation où vous vous sentirez blessé(e) d'être critiqué(e), vous pourrez repérer la pensée dysfonctionnelle et l'assouplir immédiatement en vous disant intérieurement, par exemple : « Ce n'est pas parce qu'on me critique ponctuellement qu'on ne m'apprécie pas » ou : « Personne ne peut être parfait », ou encore : « Les gens ont bien le droit de dire ce qu'ils pensent » ...

La plupart du temps, cela peut se mettre en place et permettre un changement conséquent en quelques semaines.

2- Une critique doit toujours être considérée comme utile, pour l'autre comme pour nous.

La verbalisation d'une critique est quasiment toujours utile pour la personne qui s'exprime : respectons au moins le soulagement que cela lui procure.

La pratique de l'écoute active va d'ailleurs grandement l'aider à s'exprimer et à faciliter, de façon quasi thérapeutique, une baisse rapide de son degré de pression psychologique.

Ensuite, une critique vraie, précise et justifiée est utile : elle fait avancer les choses (nous verrons plus loin comment répondre aux critiques fausses ou floues).

Une critique juste peut être considéré comme un cadeau que l'on nous fait pour améliorer nos compétences, dans quelque domaine que ce soit. Donc « tout bénéfice ». La meilleure attitude pourrait alors être un remerciement pour cet éclaircissement.

Se placer dans cette attitude intérieure attentive permet une écoute active spontanée et tranquille.

B- L'assertivité verbale

Maintenant que nous avons considéré l'aspect non verbal, voyons les principes généraux de la réception d'une critique :

- *Ecoute active*,
- *Réponse* à la critique formulée et non pas à une autre,
- Expression de ses *sentiments*,
- Pas de critique en retour.

Ensuite, la réponse sera différente selon que la critique est vraie, fausse, personnelle ou vague :

a- La critique est vraie, justifiée

- Exprimer son accord, reconnaître son tort, sans minimiser ni en rajouter, par exemple : « C'est vrai, j'ai fais ceci ... ».
- Se mettre à la place de l'autre en reformulant avec empathie, par exemple : « Merci d'avoir attiré mon attention sur ce point ».
- Expliquer (éventuellement) son comportement.
- Exprimer son intention, et si cela est possible, faire une proposition de changement.

Entraînez-vous maintenant (éventuellement dans votre cahier) avec les situations suivantes :

- « Chéri, tu as oublié de ramener le pain »
- « Chérie, je pense que tu devrais te faire mieux respecter par notre fille »
- « Monsieur, vous avez commis telle erreur dans tel dossier »
- « Madame, quand vous garez votre voiture ainsi, je ne peux pas entrer dans mon garage »

Dans la première situation, une des réponses pourrait être : « Mince, c'est vrai, tu me l'avais pourtant dis. J'ai complètement oublié, je vais y aller tout de suite (ou encore : il faut que je sois plus attentif dorénavant) ».

b- La critique est fausse

- Commencer directement par *nier son accord* sur les faits reprochés (Cette fois et exceptionnellement, il ne faut pas commencer en reformulant ce qui vient d'être dit).
- *Donner ses informations*, son point de vue.
- *Reconnaître l'émotion* et la position de l'autre.
(C'est donc dans un deuxième temps que l'on manifeste son assertivité).
- Si l'autre insiste, persister soi-même (technique du disque rayé)
- Au pire, si la discussion ne peut se terminer, exprimer alors éventuellement ce que l'on ressent, l'émotion que nous fait cette critique et cette situation.

Comment conclure :

- En cas d'accord : « Je suis content que les choses se soient éclairées », et passer à un autre sujet, ou bien ouvrir sur l'avenir.
- En cas de désaccord ou si cela a tendance à s'éterniser, prendre la discussion en mains pour conclure en faisant un résumé de ce qui a été échangé :

« En conclusion, tu penses ceci. OK. Et moi je pense cela. Nous ne sommes pas d'accord. Peut-être trouverons-nous un accord une autre fois ». Et passer alors à un autre sujet.

Dans la vie, on ne peut être d'accord sur tout, sinon c'est le règne de la pensée unique ! Nous sommes en démocratie, n'est-ce pas ?

- Si l'autre ne peut entendre raison, on peut choisir de quitter la situation, ou bien de faire la critique de la critique : voir alors le chapitre d sur les critiques floues.

Voici quelques situations délicates :

Si notre interlocuteur est en colère : il est préférable quand c'est possible d'attendre, sans fuir, qu'il ait « vidé son sac ». On pratique alors la respiration abdominale et on nourrit l'estime de soi afin de mieux surfer sur les vagues de nos propres émotions ...

S'il dit que nous sommes de mauvaise foi : reconfirmer notre écoute en reformulant sa critique et si cela se révèle insuffisant, demander « C'est quoi pour vous la mauvaise foi ? ».

S'il ne cesse de parler sans nous laisser le temps de répondre, dire par exemple : « J'aimerais pouvoir vous répondre », ou bien : « Laissez-moi donner mon point de vue ».

S'il fait des listes de critiques successives : « Y a-t-il encore autre chose que vous me reprochez ? », ou (à adapter) : « Y a-t-il quelque chose que je fais bien ? ».

S'il exprime un « bruit de fond » de râleries. C'est une situation dont il ne faut surtout pas prendre l'habitude. Il n'est pas bon, ni pour lui, ni pour soi, ni pour le service « qu'il soit toujours en train de crier » : prendre la décision de s'attaquer aux critiques une par une, et éventuellement faire la critique de ses critiques.

Entraînez-vous maintenant (imaginez que la critique est fausse) :

« Tu as fais trop d'achats : on va être à découvert ! »

« Monsieur, vous n'aviez pas rendu ce dossier à temps »

« Tu ne t'es pas occupé des devoirs des enfants ! »

« Madame, votre fils m'a volé des pommes hier »

Dans la première situation, une des réponses pourrait être : « Je n'ai pas dépensé tant que ça, j'ai fais attention car je sais que tu es inquiet de notre situation financière ».

c- La critique est personnelle

Souvent la critique est mal formulée, notre interlocuteur ne sachant pas s'exprimer de façon assertive : il nous critique personnellement.

Il convient de rester soi-même, le plus serein possible malgré la critique : c'est l'autre qui se trompe de cible de par ses *mauvaises habitudes* de communication.

Après avoir été traité de menteur, on peut se dire par exemple : « Même s'il m'a traité de menteur, ce n'est pas mon réel caractère, j'avais cru bien faire dans cette situation. Voyons de quoi il parle ».

Dans notre réponse, nous soulignerons clairement la différence entre la critique de l'acte que nous acceptons, et la critique personnelle que nous refusons.

La réception d'une critique personnelle suit donc une double formulation :

- d'abord celle d'une critique vraie (concernant l'acte),
- puis celle d'une critique fausse (concernant ma personne).

Entraînez-vous maintenant

(Imaginez que la critique est vraie, sauf la généralisation à votre personnalité qui est fausse) :

- « Je vais finir par croire que tu es asocial, à refuser cette invitation avec nos voisins ! ».

- « Tu es près de tes sous ! Tu aurais pu acheter un bouquet de fleurs pour tes parents ! ».
- « Tu vas encore regarder le foot, en négligeant ta famille ! ».
- « Tu es encore en retard, comme d'habitude ! ».

Dans la première situation, une des réponses *pourrait* être : « C'est vrai que je n'ai pas envie d'aller à cette invitation et je comprends que cela t'aurait fait plaisir, mais cette semaine je suis épuisé et je te propose soit d'y aller seule avec les enfants, soit de reporter à une semaine prochaine.

Par contre, quand tu dis que je suis asocial, je ne suis pas d'accord. Je comprends que tu sois déçue, mais moi aussi je serais peiné si c'était vraiment le fond de ta pensée. Tu me comprends ? ...Alors, que fait-on ? ».

d- La critique est vague, floue

Parfois, la critique porte sur des facteurs généraux et ne présente aucune précision sur laquelle on puisse s'appuyer pour reconnaître son erreur ou se défendre. Par exemple : « Ta façon de faire n'est en général pas bien appréciée » ou : « On ne va pas pouvoir continuer ainsi », ...

Il s'agit en général de procès de personnalité qui ne veulent pas dire leur nom, s'apparentant à de la manipulation ou de la déstabilisation, et souvent utilisés dans les procédés de harcèlement moral.

C'est bien évidemment la situation relationnelle la plus difficile à gérer. La seule façon de s'en sortir et d'avoir une chance de faire changer d'avis à son interlocuteur est la suivante :

1- En non verbal

Travailler l'estime de soi et se situer sur un registre *à la fois constructif et de défense personnelle* : je décèle clairement ce qui se passe dans l'esprit de l'autre (harcèlement, manipulation) et je le néglige pour me battre avec mes armes du dialogue assertif, pour lui montrer que je ne suis pas dupe mais que je veux rester constructif.

2- Ecoute active avec reformulation

Ecouter et reformuler, comme d'habitude et malgré tout : « Vous dites que ma façon de faire n'est pas bien appréciée, ... »

3- Demande de précisions

Voilà le point fondamental : il faut obliger l'interlocuteur à se positionner et demandant des précisions : « Dites-moi précisément », « Vous pensez à quoi en disant cela ? », « J'ai besoin de savoir », ...

Si des précisions sont données, la critique devient alors vraie ou fausse et on retombe en pays connu.

4- En l'absence de précisions

Si le propos reste toujours vague :

« Je ne peux pas vous répondre si vous ne me parlez pas précisément »

« Aidez-moi clairement, quel est votre souhait ? »

5- Si l'interlocuteur insiste encore,

faire alors la critique de la critique :

« Je ne comprend pas votre objectif, cette situation m'est désagréable »,

« Cette discussion est improductive et commence à m'énervier », ...

6- Et ouvrir comme toujours vers l'avenir

« Quand vous aurez un exemple précis, alors nous reprendrons cette discussion »,

ou bien : « La prochaine fois que vous remarquerez un problème, montrez-le moi alors immédiatement par un moyen ou un autre », ...

Le plus difficile est encore une fois l'atteinte de l'estime de soi. N'hésitez pas en cas de harcèlement à vous faire aider, à en parler à vos ami(e)s, à votre médecin voire à consulter ponctuellement un psychothérapeute.

Entraînez-vous maintenant :

- « Tu es démoralisant, avec tes remarques incessantes ! »
- « Vous n'êtes pas quelqu'un de fiable »
- « Je n'apprécie pas votre façon de faire »

Et après la demande de précisions, que diriez-vous si votre interlocuteur vous répond :

- « Tu sais bien ce que je veux dire »,
- « Les autres aussi le disent »,
- « Ecoutez, je ne vous apprends tout de même rien de nouveau »...

La présentation est terminée, vous pouvez écouter cette dernière étape.

IV- Faisons maintenant le point

1- Ancrer l'aisance

Dans les exercices que vous pratiquez en parcourant le manuel, en écoutant le CD ou en appliquant tout cela à la réalité de la vie quotidienne, il y aura des réussites et des échecs.

Il faut surtout se laisser encourager par les réussites et ne considérer que le côté instructif des échecs.

Les échecs n'en sont d'ailleurs pas : le plus souvent, ce ne sont que les anciennes habitudes qui reviennent encore.

Par contre, dès qu'un dialogue est une réussite, il sera associé à un sentiment de contentement, de maîtrise nouvelle, de réalisation personnelle : le sentiment du grandir « en route » et est ici associé au plaisir de ressentir une nouvelle aisance relationnelle.

Ce sentiment très précieux est à cultiver avec soin : c'est une belle fleur à arroser fréquemment pour qu'elle grandisse peu à peu et parfume votre nouveau mode de vie.

C'est pourquoi ce sentiment d'aisance est régulièrement rappelé dans chacune des trois dernières étapes du CD.

2- Comprendre les difficultés

Quand donc vous aurez essayé à de nombreuses reprises de mettre en pratique les principes fondamentaux que sont l'écoute active et l'affirmation de soi dans les diverses situations présentées, faites le point sur les éventuels écueils que vous avez pu rencontrer, en notant éventuellement ce qui vous concerne :

		Jamais	Souvent	Toujours
a	Je n'y arrive pas, je reste sur mes anciennes habitudes			
b	Je m'exprime, mais on ne m'écoute toujours pas			
c	Ca ne sert à rien, mon interlocuteur reste sur son point de vue			
d	Je me sens dévalorisé et j'ai un peu honte d'exprimer mon ressenti			
e	En m'exprimant « comme il faut », les discussions paraissent artificielles			
f	Mon entourage me reproche de trop parler, notamment de mes émotions			
g	Même en y étant attentif, j'ai beaucoup de mal à dé- finir ce que je ressens et à l'exprimer.			

Reprenons point par point les difficultés vues ci-dessus :

a- Je n'arrive pas à changer mes habitudes de communication

C'est tout à fait normal, et c'est quasiment le problème principal. En effet, nous sommes conditionnés depuis l'enfance par nos parents puis par la société, à un certain mode de communication : en changer va donc prendre quelques semaines à quelques mois si on veut que les nouvelles habitudes s'ancrent de façon définitive.

Pour s'y entraîner, nous vous proposons de vous réentraîner avec le CD *en essayant de trouver à chaque fois des phrases différentes*, par exemple en imaginant comment pourraient répondre dans cette situation d'autres personnes de vos connaissances, voire d'autres pays ou d'autres temps.

Une autre possibilité : à chaque fois que vous avez traversé une discussion stressante ou inadaptée, il peut être aussi très utile de vous la remémorer en notant éventuellement par écrit ce que vous auriez pu dire. C'est un exercice très constructeur.

b- Maintenant, on ne m'écoute plus !

Vous avez changé et vous savez pratiquer l'écoute active, mais maintenant ce sont vos interlocuteurs qui en profitent pour prendre tout l'espace de parole !

Il faut dans ce cas savoir interrompre l'autre pour pouvoir s'exprimer : observez comment font vos proches qui attendent juste la fin d'une phrase, le moindre silence pour commencer à parler.

Vous pouvez aussi demander clairement votre temps de parole : « Tiens, ça me fait penser à quelque chose », « laisse-moi donner mon point de vue », ...

On peut aussi avoir l'humilité de dire, par exemple : « Je suis plus lent à parler, peux-tu me laisser le temps de trouver mes mots ? »

Et enfin, quand on s'est exprimé, demander toujours clairement confirmation de l'écoute : « Vous voyez ce que je veux dire ? », « Vous comprenez ? », « Qu'en pensez-vous ? », ... C'est le point essentiel pour que vos interlocuteurs prennent l'habitude de vous écouter attentivement.

Peut-être vous faudra-t-il aussi pendant quelque temps parler avec plus de force ou de fermeté ?

Ou plus brièvement, sans délayer, mais avec plus de précision ?

*c- A la fin de la discussion,
mon interlocuteur reste sur son point de vue*

En effet, et ce n'est pas évident à comprendre pour tout le monde : quand on discute, ce n'est pas toujours pour convaincre l'autre à tout prix, mais c'est dans le but d'échanger des idées : affirmer les siennes et écouter celles des autres.

La discussion est totalement réussie quand chacun a pu comprendre entièrement le point de vue de l'autre, même s'il reste sur sa propre opinion.

On est d'ailleurs souvent surpris de remarquer qu'assez souvent, après quelques jours de réflexion, les avis s'accordent mieux .

d- J'ai un peu honte, je me sens rabaissé d'exprimer mon ressenti

C'est vrai qu'il est difficile de faire des efforts pour exprimer clairement ses émotions et ses pensées, et cela vient souvent de notre éducation ou de ce que l'on a pu vivre : on a pu se moquer de vous dans le passé, ou parfois utiliser vos propos contre vous, ce qui fait que maintenant vous n'osez plus vous confier intimement.

Il s'agit d'un cercle vicieux à rompre : moins vous essayez, moins vous pouvez développer de compétences relationnelles. Et moins vous savez vous exprimer, plus vous avez honte de mal faire...

Votre premier pas pourrait alors être de faire grandir votre confiance en vous. Le manuel / CD sur la timidité devrait pouvoir vous aider.

La seule exception où il puisse être préférable de ne pas se confier est celle d'une relation dominant-dominé : cela risque parfois de déboucher sur une prise de pouvoir plus importante, des moqueries ou un harcèlement.

e- Ce mode de communication me paraît artificiel

Evidemment, pendant toute la période où l'on s'entraîne à acquérir de nouvelles habitudes, il y aura beaucoup moins de spontanéité qu'auparavant.

Vous êtes dans la même situation qu'un pianiste qui cherche à changer de doigté pour mieux jouer un passage musical, ou qu'un joueur de tennis qui essaye d'améliorer son geste en revers : le nouveau doigté comme le nouveau revers sont moins spontanés que les anciens. Il faut s'appliquer à les faire en conscience là où auparavant les anciens gestes se faisaient automatiquement.

Mais chacun sait qu'une fois l'automatisme acquis, une nouvelle spontanéité se sera mise en place et le nouveau doigté, le nouveau geste ou le nouveau mode de communication se feront dorénavant fluidement et sans y penser.

f- On me reproche maintenant de trop parler

J'ai l'impression que je parle trop, c'est comme si je soulais les autres. Il y a en effet un temps pour tout, un temps pour écouter et un temps pour parler.

Apprenez maintenant à vous exprimer précisément, brièvement, à faire des résumés.

Demandez confirmation de votre écoute et soyez certain(e) d'avoir été correctement entendu(e) : ce qui est dit suffit alors et n'a plus besoin d'être répété autrement.

Et enfin, de la même façon que certaines personnes sont gênées de la nudité d'autrui quand elles n'en ont pas l'habitude, il est parfois gênant qu'une personne étale trop facilement ou de façon trop répétée ses émotions dans une discussion. Une certaine pudeur est parfois de mise ...

*g- Même en y étant attentif, j'ai beaucoup de mal à définir
ce que je ressens et à l'exprimer*

Il s'agit probablement d'alexithymie (a - sans / lexis – mot / thymie – émotion). Ce trouble touche 20% de la population, autant les hommes que les femmes, et entraîne :

- Une difficulté à identifier ce que l'on ressent,
- Une incapacité à nommer et à exprimer ses émotions,
- Une pensée opératoire centrée sur les faits et les événements,
- Et une difficulté à reconnaître les émotions des autres.

Ainsi par exemple, en cas de déprime, une personne alexithymique va se dire « fatiguée », et en cas de joie, elle dira simplement « c'est sympa ».

Cette difficulté peut être plus ou moins prononcée :

- On peut être totalement inconscient de tout ressenti corporel ou émotionnel,
- On peut n'être conscient que de la composante physiologique seule : on observe que le corps montre des signes de stress, mais il est difficile de reconnaître l'émotion. Ainsi : « Mon cœur bat fort, je dois être attirée par cet homme » ou « Je sens des tensions musculaires, je dois être inquiet »

- On peut n'être conscient que de la composante cognitive de l'émotion : on *pense* ce que l'on devrait ressentir, par exemple : « Là, je devrais me mettre en colère », « Je devrais être triste, pleurer (après un deuil), mais j'ai un vide en moi »

Par ailleurs, mais ce n'est plus de l'alexithymie, on peut avoir conscience de l'émotion et ne pas vouloir l'exprimer :

- Soit parce qu'on préfère la refouler : « Je ne devrais pas ressentir de la jalousie, de la colère, de l'envie, ..., ce n'est pas bien »,

- Soit parce qu'on *choisit* de ne pas l'exprimer : « Si je parle de ce que je ressens, ça va faire des histoires, je vais avoir l'air ridicule, on ne m'aimera plus, ... ». Cette dernière situation pouvant être liée à une timidité, mais pouvant être aussi tout à fait adaptée.

Les personnes alexithymiques possèdent généralement de grandes qualités : ils sont souvent posés, consensuels et tolérants. Ils cherchent à éviter les conflits. Mais malheureusement, leur trouble fait en sorte qu'ils ne possèdent que peu de capacités d'empathie.

Si c'est votre cas, sachez que cette difficulté n'est absolument pas irréversible : elle se prend en charge avec un psychothérapeute spécialement sensibilisé à cette approche.⁵

5 Attention : la psychanalyse, la thérapie cognitive pure et certaines thérapies émotionnelles sont inefficaces.

En guise de conclusion

Nous sommes à la fin de cet ouvrage et ..., disons-le tranquillement, au début de votre progression.

Comme nous l'avons dit à plusieurs reprises, il faut maintenant laisser les habitudes s'intégrer peu à peu, progressivement.

Les titres n° 9 et 10 sont consacrés aux personnes de caractère timide, ou au contraire à celles qui sont particulièrement irritables : l'aspect non verbal de la communication y sera encore plus détaillé.

Nous vous souhaitons une fructueuse progression sur ce chemin qui vous emmènera vers de nouvelles relations et des rencontres enrichissantes, que nous espérons sources de nouveaux bonheurs !

V- Renseignements divers

1- Bibliographie

Ouvrages sur la communication et les relations humaines

Jacques Salomé : *T'es toi quand tu parles.* Ed. A. Michel. 180 pages. 1991

Jean Dominique Chiffre et Christine Rubaud : *L'affirmation de soi.* Ed. Morisset. 60 pages. 1995

Frédéric Fanget : *Affirmez-vous !* Ed. O. Jacob 2000

Alain Houel : *Comment faire face aux gens difficiles ?* Ed. Godefroy. 300 pages. 1990

Christophe André : *La timidité.* Que sais-je ? PUF 1997

Christophe André & P. Légeron : *La peur des autres, Trac, timidité et phobie sociale.* Ed.O. Jacob 1995

Gilbert Garibal : *L'analyse transactionnelle.* Ed. G. Grancher 1999.

Guy Corneau : *N'y a-t-il pas d'amour heureux ?* Ed. R. Laffont 1997

Claire Pinson : *Réussir sa vie de couple.* Ed. De Vecchi 1996

Dean Delis et Cassandra Phillipps : *Le paradoxe de la passion.* Ed. R. Laffont 1992

Ameur Affès : *Bien communiquer en toutes circonstances*. Ed. Jouvence 1997

Charly Cungi : *Savoir s'affirmer en toutes circonstances*. Ed. Retz 2005

Jacques Salomé : *Papa, maman, écoutez-moi vraiment*. Ed. A. Michel

Jacques Salomé : *Des maux pour le dire*. Ed A. Michel

Daniel Goleman : *L'intelligence émotionnelle 1 et 2*. Ed. R. Laffont ou Ed. J'ai lu 2003

Pour thérapeutes :

Frédéric Fanget et Bernard Ronchouse : *L'affirmation de soi : une méthode thérapeutique*. Ed. Odile Jacob 2007.

2- Adresses : psychothérapie et relaxologie

Voici les coordonnées de l'association française de thérapie comportementale et cognitive qui vous enverra la liste des praticiens de votre région : AFTCC : Association française de psychothérapie comportementale et cognitive. 100 rue de la santé, 75.674 Paris Cedex 14

Tél : 01 45 88 35 28 Site internet : <http://www.aftcc.org>

Si vous préférez être suivi parallèlement par un sophrologue, contactez : SFS : Société Française de Sophrologie. 39 Bd. Garibaldi, 75.015 Paris
Tél : 01 40 56 94 95 Internet : <http://www.sophrologie-francaise.com>

Ou un relaxologue :

FER : Fédération Européenne de Relaxologie
1 rue Marceau, BP 20.034, 49.135 Les ponts de ce cedex.
Site internet : <http://www.psyrelax.org>

Autres ouvrages du même auteur (CD + manuels)

Dans la série « Relaxations et équilibre psychologique »

Paru en 2008 aux éditions Ambre :

n° 1- Relaxations et équilibre.

Les facteurs de l'équilibre psychologique : neurologie, intelligence émotionnelle, le monde des émotions et des pensées. L'apprentissage de la relaxation : méthodes de respirations, Jacobson, visualisations, mouvements, synthèse et minute. Bases de développement personnel. Comment se recharger : hygiène de vie, apport des médecines classique et alternative.

n° 2 : Se libérer du tabac . Préparation et accompagnement du sevrage.

Apprentissage de la relaxation respiratoire et d'une relaxation complète. Les méfaits du tabac. Pourquoi je fume ? Mes motivations et mes craintes. J'ancre mes objectifs. L'hygiène de vie. Les autres aides au sevrage. Stratégie comportementale de l'arrêt. Surfer sur l'envie. Les aspects comportementaux et cognitifs de la phase de maintien. Prévention de la rechute et gestion des faux pas.

A paraître en 2009 aux éditions Ambre :

n° 3 : Vers un meilleur sommeil . Mieux gérer les périodes d'insomnie.

Physiologie du sommeil, tests, causes des insomnies, l'hygiène du sommeil, aides pour les différents types d'insomnie, utilisation optimale des somnifères et de moyens divers. Relaxations diverses pour les différents types d'insomnie (rotation de conscience, Jacobson, visualisations). Cultiver la confiance et préparation mentale au sommeil.

n° 4 : Mincir en mangeant sereinement . Accompagnement des problèmes de poids et d'alimentation.

Première étape : apprentissage de la relaxation. Physiologie et psychologie de l'équilibre alimentaire et pondéral. Hygiénisme et activité physique. Les pièges de la restriction cognitive. Sophrologie de l'aliment réconfort.

Deuxième étape : début progressif de la perte pondérale, sereine, non restrictive et visant le long terme. Sophronisations d'accompagnement. Aspects comportemental et cognitif, prévention de la rechute et gestion des faux pas.

Disponibles actuellement auprès de la SARL « spira-libre»,
17 chemin de Chelles, 77410, Claye-Souilly⁶ :

n° 5 : Sérénité et efficacité. Mieux gérer son stress.

(Il est très recommandé d'avoir préalablement étudié le titre n° 1).

Physiologie du stress, tests divers, gestion psychologique du stress, savoir se recharger, aides médicales et diverses. Aspect relaxation et méditation : respirations, relaxation profonde et complète, travail sur les pensées alternatives et les émotions positives, ancrage de sérénité et relaxation minute.

n° 6 : Confiance et apaisement. Mieux gérer soucis et inquiétudes.

(Il est aussi très recommandé d'avoir préalablement étudié le n° 1).

Psychologie de la peur, tests, gestion relationnelle et psychologique de type TCC, savoir se recharger, aides médicales et alternatives. CD : observation

6 N.B. : les ouvrages 5 et 6 comme les 9 et 10 ont certains points communs.

des émotions, des pensées, recherche des désirs sous-jacents, élaboration de pensées alternatives et vivance de la confiance.

n° 7 : Retrouver le goût de la vie. Sortir d'une période dépressive.

Qu'est-ce qu'une dépression ? Symptômes, causes, évaluation, traitements, psychothérapies. Psychologie de l'épuisement nerveux. Avancer progressivement vers la guérison et au-delà.

Aspect relaxation et méditation : Respirations, relaxation de Schultz, mindfulness sur émotions et pensées, élaboration de pensées alternatives, travail Vittozien (souvenir agréable et vie quotidienne).

n° 9 : Aisance et audace. Mieux gérer trac, timidité et anxiété sociale.

(Il est très recommandé d'avoir préalablement étudié le titre n° 8).

Origines et psychologie de l'anxiété sociale. Ses diverses conséquences. Comment s'en sortir. Apprentissages avec le CD : reconnaître ses besoins, cultiver la sérénité, savoir observer et comprendre les différents caractères et types de relations, retrouver une aisance avec les personnes difficiles. Travail cognitif sur les pensées alternatives et l'assouplissement des schémas.

n° 10 : Patience et contentement. Transformer la colère.

(Il est aussi très recommandé d'avoir préalablement étudié le titre n° 8).

Psychologie de la colère et de l'impulsivité. Les différentes conséquences. Les possibilités de transformation. Apprentissage avec le CD : évacuer ses tensions, exprimer ses désirs, comprendre ses proches, cultiver la sérénité, tolérer les personnes et les situations difficiles. Travail cognitif sur les pensées alternatives, l'assouplissement des schémas et l'approche bouddhiste.

Dans la série « De la relaxation à la méditation », disponibles auprès de la SARL « spira-libre », 17 chemin de Chelles, 77410, Claye-Souilly⁷ :

• *Relaxations fondées sur la méthode de Jacobson*

Elles consistent à favoriser la détente en effectuant préalablement des contractions musculaires. Dans un deuxième temps, la partie contraction n'est plus nécessaire. Elles sont particulièrement intéressantes chez les personnes tendues.

• *Relaxations fondées sur l'observation du corps*

Elles sont issues du Yoga Nidra et se pratiquent en portant successivement et rapidement son attention sur les différentes parties du corps. Elles sont intéressantes dans les troubles du sommeil et améliorent le schéma corporel.

• *Relaxations fondées sur la respiration*

Elles sont issues du yoga pranayama et permettent d'utiliser le rythme du souffle pour favoriser des relaxations musculaires, émotionnelles et mentales. Elles sont particulièrement efficaces en cas d'oppression respiratoire.

• *Relaxations fondées sur la méthode de Schultz*

Elles apprennent à ressentir notamment des sensations de lourdeur, de chaleur, d'apaisement respiratoire, cardiaque et abdominal. C'est la relaxation la plus efficace pour améliorer les affections psychosomatiques.

- *Relaxations fondées sur la visualisation*

Elles se pratiquent en imaginant en détail soit des souvenirs agréables, soit des lieux connus, soit encore des endroits particulièrement appréciés comme par exemple la mer, la montagne ou la campagne. Les cinq sens sont invités au souvenir, ainsi que l'émotion agréable qui s'y associe.

- *Les relaxations fondées sur les mouvements*

Elles se rapprochent du yoga ou plus précisément du Qi Gong, pratique d'origine chinoise proche du Taï Chi. Elles se pratiquent debout et en effectuant des mouvements très lents des bras, des jambes, du cou ou du tronc, en rythme avec la respiration.

Relaxations de niveau supérieur⁸

Les CD suivants sont conseillés aux personnes ayant déjà intégré l'une des relaxations précédentes.

- *Initiation aux visualisations Taoïstes*

Ces deux CD nous font découvrir la conscience corporelle selon l'approche énergétique chinoise. Nous y parcourons le corps en suivant la circulation des énergies selon les principes de l'acupuncture. Une méditation sur les cinq organes et la technique du sourire intérieur, extrêmement féconds en psychosomatique, sont présentés en détail.

⁸ Les CD suivants sont conseillés aux personnes ayant déjà intégré l'une des relaxations précédentes.

• *Initiation au Yoga Nidra*

Ces deux CD nous invitent à un voyage dans le monde des sensations, des émotions, des pensées et des archétypes. Fondée sur une méthode traditionnelle Hindoue de plus de 2000 ans, elle permet une approche extrêmement féconde de la gestion des émotions négatives et du développement des émotions positives.

• *Initiation à la méditation de pleine conscience* (à venir)

Ces deux CD puisent leur source dans deux sutras bouddhiste originel, dont le sutra des quatre établissements de l'attention. C'est à partir de ces pratiques qu'a été élaborée la technique psychothérapeutique de méditation « mindfulness », aux applications cliniques fructueuses et en plein développement.

L'auteur

L'ensemble des livrets + CD ont été conçus par Gilles Pentecôte,
médecin, relaxologue clinicien,
psychothérapeute en thérapie comportementale et cognitive
et enseignant en relaxologie appliquée.

Stages et formations : écrire à Spira-libre
17 chemin de Chelles, 77410, Claye-Souilly
Site internet : spira-libre.com

Achevé d'imprimer à Mérignac par
SARL ACBE – COPY MEDIA
CS 20023
33693 – MERIGNAC CEDEX
www.copy-media.net
Dépôt Légal Juin 2009

ISBN n° 978-2-35995-012-0
Copies strictement réservées à l'usage privé du copiste
Code de la propriété intellectuelle