

ROBERT MERCIER

 **Fomesoutra.com**
ça soutra !



Communication **ASSERTIVE**

Comment communiquer efficacement, s'exprimer sans
crainte et être respecté à tout moment

Communication Assertive

**Comment communiquer efficacement,
s'exprimer sans crainte et être respecté à
tout moment**

Robert Mercier

Copyright 2020 – Robert Mercier.

Tous droits réservés.

Sommaire

INTRODUCTION

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

TECHNIQUES ET EXERCICES POUR AMÉLIORER L'ASSERTIVITE
DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS

L'AFFIRMATION DE SOI AU TRAVAIL ET DANS LE CONTEXTE
FAMILIAL

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

COMMENT DIRE CE QUE VOUS PENSEZ TOUT LE TEMPS

CONCLUSION

VOUS POURRIEZ ÉGALEMENT ÊTRE INTÉRESSÉ PAR...

INTRODUCTION

De nos jours, il est essentiel de posséder certaines compétences sociales, tant dans la vie personnelle que professionnelle. L'assertivité est l'une d'entre elles. Son nom peut vous sembler nouveau et ne pas vous dire grand-chose, mais nous pouvons vous assurer qu'il s'agit d'une compétence communicative qui imprègne la vie quotidienne de chacun.

Être assertif - ou ne pas l'être - fait toute la différence. En effet, avoir un style de communication non assertif a des répercussions négatives sur les relations interpersonnelles et, par conséquent, sur le bien-être subjectif d'un individu.

Grâce à ce texte, vous connaîtrez en profondeur les caractéristiques de l'assertivité, et vous en bénéficierez grandement si vous êtes déjà capable de la mettre en pratique dans vos relations quotidiennes de toutes sortes. Vous trouverez également des techniques, des conseils et des exercices pour la renforcer afin de l'appriivoiser et la développer pour en faire un atout majeur de votre communication au quotidien.

Le concept d'affirmation de soi est étroitement lié à d'autres concepts tels que l'estime de soi et la résolution de conflits. Nous avons donc également donné de l'espace à ces constructions pour les approfondir et vous fournir les outils nécessaires pour améliorer vos capacités en la matière.

Nous vous souhaitons une bonne lecture et que ce que vous trouverez dans les pages suivantes vous sera utile dans divers aspects de votre vie quotidienne, en particulier au travail, avec vos collègues ou employés. Un autre contexte dans lequel il est utile d'avoir des connaissances sur l'assertivité est celui de la famille. Il est essentiel de mieux communiquer avec votre partenaire et d'éduquer vos enfants en leur fournissant tous les outils possibles pour acquérir les compétences sociales si précieuses, afin d'avoir des relations saines avec les autres tout au long de leur vie.

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

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

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

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Le concept d'assertivité fait référence à la capacité de communiquer et de transmettre nos sentiments et nos besoins aux personnes qui nous entourent sans les offenser ou les blesser.

L'assertivité est une capacité sociale et communicative qui rassemble des comportements et des pensées qui nous permettent de défendre les droits de chacun sans attaquer ou être attaqué. C'est donc un mode de réaction qui est le point d'équilibre entre la passivité et l'agressivité.

Lorsque nous interagissons avec les autres, nous pouvons avoir tendance à adopter une posture agressive ou passive ; cependant, le fait de s'exprimer de manière inappropriée est généralement la conséquence d'un manque de confiance en soi.

Tout d'abord, nous devons comprendre ce que signifie être assertif et pourquoi il est si important de cultiver cet aspect de la personnalité. Un aspect à prendre en compte est que l'assertivité peut être observée dans nos relations sociales et personnelles et que certaines personnes ont tendance à communiquer de manière agressive ou passive alors que l'aspect crucial - et souhaitable - serait de pouvoir communiquer avec assertivité et empathie. Il est en effet vital d'être assertif dans la sphère professionnelle car cela permet de parvenir à des accords et des compromis. En vous munissant de meilleurs outils de communication, il vous sera plus facile d'obtenir tous les avantages d'un bon climat de travail.

Exemples d'assertivité

Ci-dessous, avec quelques exemples d'assertivité et de communication assertive, nous vous présentons ce qu'est cette compétence sociale afin que vous puissiez l'identifier clairement et facilement dans votre vie quotidienne.

Imaginez la situation qui pourrait sembler banale d'un dîner au restaurant. Lorsque le serveur vous apporte ce que vous avez commandé, vous vous rendez compte que l'un des couverts est sale. Face à cette situation, vous pourriez :

- Ne rien dire et utiliser les couverts en prenant sur vous et passant sur le sentiment de dégoût;
- Faire une scène en disant au serveur que vous n'allez jamais retourner dans ce restaurant ;
- Appeler le serveur et lui demander gentiment d'échanger votre fourchette et votre couteau pour des services propres.

Il est assez facile de voir que le premier et le second comportement ne relèvent clairement pas de la communication assertive. Dans cette situation, si votre objectif est de réduire le stress et de traiter les autres avec respect, la troisième option est la plus affirmative que vous puissiez adopter. Par conséquent, la première option est un exemple de comportement passif et la seconde d'un style agressif.

Cet exemple montre bien que la communication assertive peut être appliquée et entraînée au quotidien. Pas besoin d'attendre un rendez-vous important au travail ou une période de crise à la maison : de simples détails du quotidien peuvent révéler l'utilité de la communication assertive.

Vous pouvez maintenant voir comment l'affirmation de soi consiste en une capacité sociale dans laquelle vous apprenez à exprimer vos sentiments et vos émotions tout en veillant à vous respecter sans vous engager dans un comportement agressif. Une personne assertive est donc celle qui est capable de communiquer en s'affirmant, tout en étant capable de respecter les autres et elle-même.

Nous voyons ci-dessous un diagramme qui clarifie davantage comment l'affirmation de soi est quelque chose de spécifique et ne doit pas être confondue avec d'autres types de réactions.

Considération de l'autre (comment je dis les choses)	Je perds, tu gagnes (Soumission)	Je gagne, tu gagnes (Assertivité)	
	Je perds, tu perds (Evasion)	Je gagne, tu perds (Agressivité)	
	Honnêteté envers soi-même (Ce que je dis)		

Maintenant que vous avez une meilleure compréhension de ce qu'est l'assertivité et que vous en connaissez la définition, vous pouvez vous demander si vous êtes une personne assertive. Pour connaître la réponse, il vous suffit d'observer votre façon de communiquer avec les autres dans différents domaines. Cela vous aidera à comprendre quelles sont les capacités liées à l'assertivité que vous possédez.

Pourquoi un comportement passif n'est pas assertif

Identifier un comportement passif ou non assertif est simple : les personnes qui adoptent ce type de comportement ont tendance à chercher constamment à plaire aux autres et à réaliser les souhaits des autres. Ils ont un fort besoin d'être valorisés ; ainsi leurs actions visent souvent à plaire aux autres avec le risque d'éclipser leurs droits individuels et leur confiance en soi. Ce type de comportement se caractérise par le fait de laisser la responsabilité aux autres et d'accepter et de faire en sorte que les autres vous dirigent et prennent des décisions à votre place. Ce comportement passif peut parfois paraître comme la meilleure solution de facilité : vous vous pliez aux exigences et besoins de l'autre, et ne créez donc pas de

conflit. Néanmoins vous vous faites du mal à vous-mêmes. En reniant vos principes, vos idées, vous détruisez votre estime de soi : cela peu mener à de graves problèmes sur votre état mental à moyen terme, et ne résoudra pas forcément la situation à court terme.

La meilleure façon de corriger ce type de comportement est d'apprendre à dire non, en particulier si l'on vous demande d'effectuer une tâche pour laquelle vous n'avez pas le temps, qui ne vous apportera aucun bénéfice ou qui sera à l'encontre de vos visions et vos valeurs.

Pourquoi un comportement agressif n'est pas assertif

Lorsqu'une personne agit de manière agressive, elle ne tient pas compte des sentiments des autres et, en d'autres termes, ne montre aucune appréciation pour son entourage. Ce genre d'attitude peut rapidement avoir des conséquences indésirables sur les personnes avec lesquelles vous communiquez. L'agressivité empêche souvent de faire des pas en avant positifs. Une réponse agressive favorise également une réponse non assertive. De plus, de nombreux interlocuteurs auront tendance à répondre à la personne agressive de manière tout aussi négative. Ainsi, trop souvent, une communication censée être neutre et constructive se retrouve tirée vers le négatif, sans avoir eu l'opportunité de se diriger vers une discussion constructive et bénéfique pour les personnes engagées dans la conversation.

Il n'est pas nécessaire de crier ou de hausser la voix pour être agressif. Une position agressive est également représentée par le fait de ne pas prêter attention aux demandes des autres, de ne pas écouter leurs arguments et de n'imposer que ses propres idées et arguments. Le comportement agressif est donc parfois représenté par la gestuelle ou les agissements généraux.

Pour se faire respecter, il n'est pas nécessaire de faire peur.

Parfois, nous rencontrons des gens qui confondent le respect et la peur. Lorsque vous craignez quelqu'un, vous finissez par faire ce qu'il veut par peur ou par appréhension de sa réaction, et non parce que vous le respectez ou adhérez à ses visions. La peur engendre la frustration, la haine, la vengeance et cela n'a rien à voir avec un véritable respect de l'autre et de ses valeurs. Lorsque vous "respectez" quelqu'un parce que vous le craignez,

parce qu'il pourrait vous faire du mal dès qu'il perd cette capacité et qu'il vous intimide, il perd également tout le "respect" qu'il avait. Certaines personnes aiment inculquer la peur, mais faire peur afin d'affirmer ses idées et ses opinions ne les aide pas à être heureux. Il est extrêmement important d'éradiquer tout sentiment de peur lorsque vous communiquez avec vos pairs ou vos employés. Ce type de comportement peut mener à du "mobbing" (harcèlement au travail), du micro-management, et principalement une ambiance néfaste, que ceci soit au travail ou à la maison. Dès que vous sentez que la peur s'installe chez l'un ou l'autre des parties, alors désamorcez ce sentiment au plus vite en allant au cœur du problème. D'où vient la peur ? Comment s'est-elle installée ? Comment la rectifier afin de créer un environnement sain pour vous et vos proches ?

Avant tout, utilisez la communication assertive comme figure de proue. Vous pouvez être ferme et vous faire comprendre, mais sans être agressif. Jouez beaucoup la carte de l'empathie, autant en parlant aux autres qu'en réfléchissant à vos actions. Et l'agressivité peut aussi se transmettre et faire sentir à travers vos gestes. Pas de gestes brusques, "ouvrez" votre corps vers l'autres, par exemple en décroisant les bras ou en ayant une gestuelle accueillante. Chaque détail compte pour désamorcer ce sentiment de peur.

Qu'est-ce que l'affirmation de soi dans la communication : un exemple de dialogue

Maintenant que vous avez assimilé ce qu'est cette compétence sociale, vous devez savoir qu'il existe de nombreuses techniques pour s'affirmer. L'une des méthodes les plus efficaces consiste à désarmer l'autre par un compliment ou une reconnaissance positive de son travail, puis à exprimer ce dont vous avez besoin. Voyons un exemple illustratif ci-dessous :

Marie : "François, pourrais-tu aller chercher les enfants à l'école ? Je dois finir de préparer une présentation pour demain et je ne pense pas que j'y arriverai à temps".

François : "Je suis désolé Marie, je viens de rentrer du travail et je suis très fatigué, vas-y toi".

Marie : "Je sais que tu es fatigué et je comprends pourquoi tu passes tant d'heures au travail. Ton patron devrait également s'en rendre compte et ne pas te surcharger de paperasse. Mais s'il te plaît, je te demande d'aller chercher les enfants car je dois impérativement terminer ce travail pour demain. Ensuite, nous pourrions nous reposer".

Dans cet exemple, les droits de l'un sont défendus sans discréditer ceux de l'autre, puisqu'aucun ordre n'est donné ou qu'aucune agression n'est exprimée à l'égard de l'autre. Au contraire, Marie a sympathisé avec la fatigue de François, mais a exprimé clairement ses arguments et la nécessité pour elle de terminer un travail urgent, avant de pouvoir se reposer avec son partenaire.

N'oubliez pas qu'être assertif ne signifie pas toujours avoir raison, mais exprimer ses propres opinions et points de vue, qu'ils soient justes ou non. Nous avons tous le droit d'avoir tort et de ne pas être jugé excessivement pour cela.

On pourrait alors revoir cet exemple dans le contexte d'une personne en tort .

Marie : "François, pourrais-tu aller chercher les enfants à l'école ? Je dois terminer ma présentation pour demain."

François : "Désolé Marie, je viens de rentrer et j'ai ce rendez-vous important dans quelques minutes. Tu pourrais peut-être faire une pause dans ton travail et en profiter pour aller chercher les enfants ?"

Marie : "C'est vrai, ton rendez-vous m'était sorti de la tête ! Je vais chercher les enfants, peut-être pourrais-tu les emmener à l'école demain matin pour que j'aie le temps de finaliser mon travail si nécessaire ?"

Ici, un compromis a été trouvé : l'urgence du rendez-vous de François est plus primordial que le travail de Marie, mais elle demande du temps demain si nécessaire. Les deux interlocuteurs sont dans une situation compliquée, mais la priorité a été mise sur l'urgence des tâches de chacun.

Comment être une personne assertive

Commençons à voir des exemples de conseils fermes :

- Ne laissez pas d'autres personnes vous imposer des ordres s'ils vont à l'encontre de vos principes ou de vos souhaits. Évitez d'être manipulé par les autres ou de renier ou dénigrer vos valeurs pour faire plaisir à autrui.
- L'assertivité consiste à communiquer son point de vue de manière claire et définie, tout en incluant en même temps le respect des autres.
- Ne les laissez pas vous offenser ou vous menacer. Évitez les situations qui vous causent du stress ou de l'anxiété. L'assertivité est une armure contre l'humiliation et est une attitude qui mène au succès. Ainsi, vous pourrez désamorcer des comportements agressifs ou passif-agressifs dès que vous les percevez.
- Être assertif signifie être ouvert pour exprimer ses pensées, ses désirs et ses sentiments. Ce type de communication encourage également les autres à faire de même et mène donc à un dialogue constructif et bénéfique.

Pour être une personne assertive, vous devez écouter et prendre en compte les opinions et les conseils des autres. Si vous considérez ces conseils comme positifs, acceptez-les. Sinon, déclinez-les gentiment. La communication assertive vous permettra de ne pas offenser votre interlocuteur malgré le fait que vous n'avez pas adhéré à ses propos.

Les comportements qui renforcent cette capacité

Quelles conduites peuvent renforcer la capacité sociale d'affirmation de soi ?

- Accepter la responsabilité et savoir déléguer. Faites confiance aux autres.
- Admettre ses erreurs et savoir s'excuser quand on a tort.
- Ne pas être conformiste, rechercher de nouvelles expériences et alternatives pour améliorer sa vie personnelle et professionnelle. Restez curieux et n'hésitez pas à vous lancer dans de nouvelles aventures !

Caractéristiques d'une personne assertive

Nous avons déjà vu que les trois styles de communication possibles sont passifs, agressifs et assertifs ; tous trois forment un continuum où l'assertif est le point médian optimal entre les deux autres. Voyons ici quelles sont les caractéristiques ou le profil type d'une personne assertive et observons les aspects du comportement d'une personne qui ne l'est pas.

Caractéristiques d'une personne assertive

La communication entre les personnes fluctue dans le continuum que nous venons de décrire en fonction des situations et des circonstances, mais chaque personne a une tendance générale à un style communicatif bien particulier. Par exemple, les personnes assertives peuvent occasionnellement adopter un style de communication passif ou agressif selon les circonstances. Cependant, elles sont classées dans la catégorie des personnes assertives car leur tendance générale est de se comporter de cette manière avec les autres. Leurs caractéristiques tendent à être les suivantes :

- **Elles respectent les autres mais aussi elles-mêmes.** Elles connaissent leurs droits et les défendent ; et le font sans avoir pour objectif de gagner mais celui d'arriver à un accord avec l'autre. Plus précisément :

- **Elles parlent doucement et directement.** Chez une personne assertive, nous pouvons observer une fluidité, un volume de voix et un rythme de parole adéquats, un contact visuel direct, une relaxation du corps, une posture confortable et l'absence de blocages. La personne dit directement ce qu'elle veut, sait comment réaliser et recevoir des compliments et est capable de poser ou de répondre aux questions de manière appropriée. Ses gestes sont fermes et non brusques. Ce type de comportement émane la confiance en soi et inspire le respect de l'interlocuteur.

- **Elle exprime ses sentiments et ses opinions.** La personne assertive est capable d'exprimer ce qu'elle pense et croit, malgré le fait que ses opinions diffèrent de celles de l'autre. Elle peut parler ouvertement et honnêtement de ses goûts, de ses intérêts ou de ses besoins. Elle est capable d'exprimer sans peur son désaccord avec les autres et de dire "non".

- **Elle respecte les opinions des autres.** Elle reconnaît et peut accepter ses propres erreurs et respecter la position et les croyances des autres, même si

elle ne les partage pas. Elle présente une grande capacité d'empathie et n'hésite pas à se mettre à la place des autres pour mieux comprendre leurs motivations.

- **Elle permet à son interlocuteur d'exprimer des sentiments positifs et négatifs.** Un comportement assertif encourage l'interlocuteur à faire de même et d'adapter un langage assertif, et de communiquer ses besoins et opinions sans jugements.

- **Elle agit de manière adaptative.** Elle est capable de s'adapter au contexte et agit de manière optimale dans toutes les situations. Elle sait que chaque personne avec qui elle communique a des désirs, des besoins, et des chemins de vie différents du sien et agit donc en fonction de chaque circonstance.

- **Elle a une saine estime de soi.** Celui qui s'affirme ne se sent ni inférieur ni supérieur aux autres, n'a pas besoin de prouver quoi que ce soit par une communication agressive, se sent bien dans sa peau et ne prétend pas faire du mal aux autres.

- **Elle communique avec sérénité.** Elle peut parler calmement et, lorsque l'intensité émotionnelle n'est pas à son maximum, arrive à contrôler ses sentiments de manière calme et rationnelle.

- **Son objectif est le point de rencontre.** Une personne affirmée n'est pas intéressée à obtenir ce qu'elle veut à n'importe quel prix, mais à conclure un accord entre les deux parties qui leur soit profitable à tous les deux.

- **Elle a des relations interpersonnelles satisfaisantes et fructueuses.** Les personnes assertives ont des relations saines dans leur vie. Leur mode de communication les aide à être valorisées par les autres et à avoir un bon réseau de soutien.

Voyons un exemple de dialogue d'une personne assertive :

Personne 1 : "Salut, m'as-tu apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, je l'ai encore oublié !"

Personne 1 : "Je comprends que tu sois très occupé ces derniers temps, et tu dois avoir beaucoup de choses à faire, mais j'ai urgemment besoin de ce livre et ce n'est pas la première fois que tu l'oublie. Et si demain je

t'envoyais un message pour te rappeler de le prendre avec toi pour me le rendre ?

Personne 2 : "Parfait ! Bonne idée !"

Caractéristiques d'une personne non affirmative : communication passive.

Les caractéristiques d'une personne non affirmative avec un style passif sont les suivantes :

- **Elle parle doucement et trop calmement.** Chez une personne passive, le volume de la voix n'est pas très fort et le discours n'est pas très fluide, elle s'arrête, bégaye, manque d'assurance et reste souvent silencieuse. Les personnes ayant un style de communication passif utilisent souvent des mots comme "peut-être", "je suppose"... Ils posent quelques questions et répondent par quelques mots. Ils ont du mal à maintenir un contact visuel avec son interlocuteur, ont tendance à regarder vers le bas, ont le visage tendu, serrent les dents et leurs mains peuvent trembler. Leur langage corporel est tendu et inconfortable en général. Ils sourient peu et ont des mouvements nerveux.

- **Elle n'exprime pas ses pensées et ses opinions.** La personne passive n'est pas en mesure d'exprimer ce qu'elle pense, en particulier si ses opinions sont différentes de celles des autres. Elle aura tendance à ne rien dire plutôt que de dire quelque chose qui pourrait offusquer l'autre ou générer des tensions.

- **Elle fait passer l'opinion des autres avant la sienne.** Une personne passive respecte les idées des autres et leur accorde plus d'importance qu'aux siennes. Elle évite ainsi d'ennuyer ou d'offenser la personne avec laquelle elle communique. Elle sacrifie ses besoins et ses désirs et se soucie trop de satisfaire les autres.

- **Elle n'exprime pas ses sentiments.** Les personnes passives ont tendance à se sentir incomprises, manipulées et méprisées, mais elles ne l'expriment pas explicitement. On pourrait ainsi dire qu'elles présentent une malhonnêteté émotionnelle ; même si elles se mettent en colère, elles ne le montrent pas et n'expriment pas leurs véritables sentiments.

- **Elle tient trop compte des droits d'autrui.** Ces personnes ont tendance à faire passer les droits des autres avant leurs propres droits, elles respectent très scrupuleusement les autres mais ne font pas de même avec elles-mêmes.

- **Elle agit par peur.** Elle ne se sent pas en sécurité et ne veut déranger personne. La peur de créer des tensions ou des problèmes est constamment présente chez les personnes passives.

- **Elle a une faible estime de soi.** Les personnes passives ont tendance à ne pas se sentir à l'aise avec elles-mêmes et ont besoin de se sentir aimées et appréciées de tous. Par conséquent, elles agissent uniquement afin de plaire aux autres.

- **Elle responsabilise les autres.** Ce genre de personnes se plaignent fréquemment d'autrui : "Louis ne me comprend pas", "Alex est égoïste et profite de moi", etc.

- **Son but est d'éviter de mettre les autres en colère.** Une personne passive est terrifiée à l'idée de devoir faire face à un conflit, ne peut pas gérer un désaccord avec les autres et se considère incapable d'affronter quelqu'un ; c'est pourquoi elle donne la priorité aux opinions et aux désirs des autres à tout prix.

- **Elle a des relations interpersonnelles malsaines.** Ce genre de personnes a du mal à se sentir à l'aise dans de nombreuses relations sociales ; le maintien de ce style de communication provoque des sentiments d'anxiété, de frustration, de tristesse. En effet, si la personne ne communique pas ses désirs, ses points de vue, et se plie en quatre pour satisfaire autrui, alors un profond sentiment de malaise s'installera en elle. En ne laissant pas la place à sa personnalité pour s'exprimer, elle crée elle-même une situation désastreuse à moyen terme.

Voici un exemple de la manière dont une personne passive gère un dialogue :

Personne 1 : "Salut, m'as-tu apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, j'ai encore oublié !"

Personne 1 : "Ah ok, tu dois avoir beaucoup à penser ces temps."

Personne 2 : "Ça ne te pose pas de problème, n'est-ce pas ?

Personne 1 : "En fait, j'en avais besoin aujourd'hui mais ne t'inquiètes pas, pas de soucis. "

Personne 2 : "d'accord."

Non seulement la situation n'a pas été résolue, mais plusieurs problèmes ont été créés :

- La personne 1 a justifié le comportement de personne 2, bien que celle-ci soit en tort.
- La personne 2 a demandé les sentiments de la personne 1, qui les a dénigré par "pas de soucis"
- En fin de compte, la personne 1 n'a toujours pas son manuel d'université, bien qu'elle en aie urgemment besoin !

Caractéristiques d'une personne non assertive : communication agressive

Le style de communication agressif est à l'opposé du style passif. Celui-ci se situe à l'extrémité opposée du continuum où l'assertivité se trouve au milieu. Dans ces deux styles dysfonctionnels, il est conseillé d'améliorer les compétences sociales pour être en mesure d'avoir un style assertif.

Les caractéristiques d'une personne non assertive ayant un style agressif sont les suivantes :

- **Elle parle beaucoup et fort.** Une personne ayant un style de communication agressif a tendance à avoir un discours rapide, une voix forte et un style de communication vif et sec. Elle utilise des impératifs et un langage méprisant qui peut aller jusqu'à contenir des insultes et des menaces. Une attitude de défi peut être perçue dans le contact visuel. Elle a le visage crispé et les mains tendues et adopte une posture corporelle qui envahit l'espace personnel de l'interlocuteur, qui se sent à son tour envahi et menacé. Ses gestes et ses mouvements sont souvent interprétés comme menaçants.

- **Elle exprime des pensées et des points de vue sans filtre.** La personne agressive exprime ce qu'elle pense sans tenir compte des sentiments des

autres et sans prendre de recul sur la situation. Le manque d'empathie est une caractéristique de la personne non-assertive.

- **Elle exprime ouvertement ses désirs et ses opinions.** Cette personne exprime ses désirs et ses opinions comme si elles étaient les seules alternatives valables, sans prendre en compte ou respecter les idées des autres et parfois même ne leur permettent pas de les exprimer. Elle part du principe que tout le monde pense comme elle, et exerce un type de communication unilatéral qui ne laisse aucun espace à l'autre.

- **Elle exprime ses émotions sans contrôle.** Ces personnes sont habituées à avoir des accès de colère incontrôlés qui sont le résultat d'une accumulation de tension et d'hostilité. Elles n'ont pas de compétences sociales pour réguler leur expression émotionnelle. Elle peut donc inspirer la peur ou intimider facilement, même si elle ne s'en rend pas forcément compte. Son comportement physique est agressif, en plus de son langage.

- **Elle ne tient pas compte des droits des autres.** Les personnes agressives défendent leurs intérêts sans respecter les droits et les opinions des autres. L'autre a tort, par défaut.

- **Elle agit par peur.** La personne non-assertive pense que si elle ne se comporte pas de cette façon, elle sera extrêmement vulnérable au monde qui l'entoure. Bien qu'elle présente une façade forte, agressive, elle est néanmoins rongée par la peur que l'on découvre ses faiblesses et son côté fragile. Elle se pose alors des barrières et des barricades afin de se protéger en pensant que l'agression est plus facile que la défense ou le dialogue.

- **Elle a une faible estime de soi.** Elle ne se sent pas à l'aise avec elle-même et pour cette raison elle a besoin de se sentir respectée par les autres, elle se défend de manière agressive en attaquant pour "battre" l'autre au niveau de la communication.

- **Elle n'écoute pas.** Les personnes agressives communiquent de manière unidirectionnelle, n'écoutent pas et adoptent une attitude méprisante envers les autres. Leur dialogue est fermé et elles ne s'engagent pas dans des discussions ouvertes, qui laisserait la chance à son interlocuteur d'exprimer ses opinions.

- **Son objectif est de gagner.** Ces personnes ont tendance à ne pas supporter que les choses ne se passent pas comme elles le souhaitent, elles pensent que la priorité est d'obtenir ce qu'elles veulent au détriment des autres, ou de la situation.

- **Elle a des relations interpersonnelles malsaines.** Il est compliqué de traiter avec des personnes agressives ; elles ont tendance à provoquer constamment une sorte de rejet de leur part. Elles peuvent se sentir seules, frustrées, incomprises et coupables. Leur attitude de mépris et de manque de respect envers les autres peut générer de nombreux conflits dans leurs relations avec les autres.

Voici un exemple de la manière dont une personne agressive gère un dialogue :

Personne 1 : "Salut, tu m'as apporté le manuel d'université que je t'ai prêté la semaine dernière ?"

Personne 2 : "Non, j'ai encore oublié !"

Personne 1 : "C'est déjà la quatrième fois que tu oublies ! Tu te moques de moi !"

Personne 2 : "J'allais le prendre, mais à la dernière minute, j'ai oublié !"

Personne 1 : "Comme d'habitude, tu ne te souviens jamais de rien ! Je le veux maintenant !"

Dans cet exemple, la personne 1 a constamment rabaissé l'autre sans chercher d'option ou de résolution. Certes, la personne 2 va peut-être se rappeler de lui amener son manuel le lendemain, mais sa motivation sera guidée par la peur : la peur de se faire critiquer à nouveau ("tu ne te souviens jamais de rien"), et la peur que la personne 1 ait à nouveau un accès de colère. Cela bloque tout potentiel comportement amical dans le futur, car la peur s'est instaurée chez la personne 2. Certes elle était en tort, mais la situation a dégénéré très rapidement sans aucune solution.

Que signifie obtenir le respect et quels sont les points clés pour y parvenir

Chacun mérite d'être respecté et reconnu pour ce qu'il est réellement. Le respect peut être défini comme la reconnaissance de soi comme une entité unique considérée comme égale aux autres. Lorsque nous parlons d' "être respecté", nous faisons référence au fait que nous voulons que les personnes avec lesquelles nous sommes en relation nous reconnaissent comme des égaux, nous apprécient et acceptent nos opinions et nos visions du monde, qu'elles les partagent ou non. Au cœur de toute relation doit régner le respect mutuel, autant dans la sphère privée que professionnelle.

Le respect exige l'estime de soi, l'affirmation de soi et l'authenticité. Nous parlerons longuement des deux premiers points et, en ce qui concerne l'authenticité, nous devons penser que nous vivons dans un monde où nous voulons être originaux, tout en étant acceptés par les autres et "égaux" face à eux. Nous devons pouvoir nous sentir semblables aux autres membres d'un groupe, en restant uniques et fidèles à nous-mêmes. Après tout, la seule façon d'être respecté est d'être soi-même, en restant fidèle à ses propres principes. C'est là que réside l'authenticité : dans votre capacité à être vous-même, peu importe les circonstances. Vous pouvez vous efforcer de changer les aspects de votre personnalité que vous n'aimez pas, mais vous ne serez guère heureux et respecté si vous vous résignez à être quelqu'un que vous n'êtes pas.

Quels sont donc les aspects fondamentaux pour se faire respecter ? Découvrons-les ci-dessous :

1. Améliorer son estime de soi.
2. Apprendre à être assertif.
3. Être authentique.
4. Se montrer aux autres comme une personne sûre de soi.
5. Ne pas s'attendre à ce que tout le monde vous apprécie.
6. Traiter les gens autour de vous comme vous aimeriez être traités.
7. Penser ce que vous dites et dire ce que vous pensez.
8. Ne pas perdre votre sang-froid (crier, menacer, insulter, etc.) et ne laisser personne d'autre perdre son sang-froid.
9. Apprendre à fixer des limites aux personnes qui ne vous respectent pas.

10. Apprendre à dire "merci", "désolé" et savoir demander pardon si nécessaire. Être humble est une qualité qui se perd !

TECHNIQUES ET EXERCICES POUR AMÉLIORER L'ASSERTIVITE DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS

Dans ce chapitre, nous analyserons trois techniques pour développer les compétences sociales et l'assertivité. Ce sont des ressources pour gérer la discussion, la restructuration cognitive et la réduction de l'anxiété.

Ci-dessous, nous vous présentons quelques techniques imparables pour réagir dans de diverses situations, et tourner les moments qui pourraient dégénérer en conversation saine et prolifique.

Techniques d'assertivité pour les discussions

- La technique du disque rayé : elle consiste à répéter plusieurs fois le même sujet avec patience et calme, sans entrer en discussion ou céder à des caprices.
- Report assertif : vous reportez la discussion à un autre moment où il est plus facile de prendre la situation en main, et laissez le temps à l'énervement pour se dissiper.
- Bande de brouillard : vous êtes d'accord avec votre interlocuteur et évitez d'entrer dans des discussions importantes. On lui dit d'une voix calme et persuasive qu'il a - en partie - raison.
- Relativiser l'importance du sujet : il s'agit de montrer qu'il est parfois plus important de ne pas entrer dans la discussion et de comprendre et d'accepter qu'elle ne mène nulle part. Par exemple, interrompre une discussion par un commentaire tel que : "Peut-être que cette discussion n'a pas autant d'importance que nous lui donnons".
- Adopter une technique d'interrogation affirmative : on suppose que la critique de l'autre est bien intentionnée (même si elle ne l'est peut-être pas). On lui pose une question afin de clarifier ce que nous avons fait de mal et dans quelle mesure cela peut être bien fait selon lui. Exemple : "Comment pourrions-nous changer cela afin que ce ne se reproduise pas ?
- Distinguer un comportement d'une attitude : prouver à l'autre que, malgré ses erreurs, il n'est pas une mauvaise personne. Exemple : "Même s'il est

arrivé en retard aujourd'hui, cela ne signifie pas qu'il est généralement peu ponctuel ou retardataire".

Restructuration cognitive

La restructuration cognitive est une méthode d'intervention thérapeutique qui vise à fournir à la personne des ressources suffisantes pour lui faciliter la vie face aux problèmes ou aux conflits qui surviennent au quotidien.

Dans la restructuration cognitive, le thérapeute utilise différentes méthodes pour modifier les pensées négatives du patient afin que celui-ci prenne conscience du type de connaissance ou de langage qu'il utilise et puisse donc les modifier à bon escient.

Avec cette méthode, la personne apprend à identifier les croyances irrationnelles (telles que : "De nombreuses personnes sont lâches, mauvaises et doivent être punies et blâmées pour leur méchanceté" ou "Il est plus facile d'éviter que de faire face à certaines difficultés ou responsabilités dans la vie") afin qu'elle puisse finalement le faire elle-même et ainsi améliorer sa qualité de vie. Le but de ce type de thérapie est de fournir au sujet des outils pour se défendre de manière saine contre les difficultés de la vie. En effet, la restructuration cognitive est l'essence de la volonté d'améliorer sa façon de voir le monde qui nous entoure. En restructurant ses pensées de bases ou ses préjugés, vous vous permettez de voir le monde tel qu'il est et ainsi éviter les pensées néfastes créées par les idées pré-construites. Faire appel à un thérapeute pour appliquer la restructuration cognitive vous aide à avoir une vision différente de la vôtre. Un spécialiste du sujet vous aidera à diriger plus vite et plus efficacement vos idées préconçues vers des pensées constructives et positives.

Réduction de l'anxiété

Faire face à une conversation déplaisante en restant calme et assertif, c'est-à-dire sans se mettre en colère ou en cédant en adoptant une attitude passive, nécessite une bonne gestion de l'anxiété qui peut être déclenchée par le fait de ne pas être d'accord avec un interlocuteur. Nous sommes bien souvent en proie à des événements qui nous stressent, nous énervent,

simplement par un élément déclencheur (par exemple, la personne est moqueuse et vous détestez cette attitude) : vous aurez tendance à vous énerver rapidement et perdre votre capacité à raisonner de manière assertive. Il est important de pouvoir remarquer et noter ce changement d'attitude de votre part, afin de désamorcer un comportement négatif dès que possible.

Il existe différentes techniques pour faire ce qui est souvent basé sur le contrôle de la respiration qui conduit à la relaxation. Voyons quelques exercices de respiration simples (et quelques autres qui concernent plus spécifiquement la relaxation) pour calmer efficacement le corps et l'esprit :

1. **Respiration profonde** : c'est l'exercice le plus simple de tous, et peut-être le plus efficace rapidement : il consiste simplement à inspirer par le nez, à garder l'air dans les poumons pendant quelques instants puis à le faire sortir lentement par la bouche. Chacune des trois étapes devrait prendre environ quatre secondes. Imaginez un ballon qui se gonfle et se dégonfle lentement afin de réguler votre respiration sans pour autant avoir votre regard vissé sur votre montre.

2. **Respiration diaphragmatique-abdominale** : pour cet exercice, vous devez être dans un endroit confortable et éventuellement être allongé ou assis. Comme dans le cas de la respiration profonde, les trois phases décrites ci-dessus sont effectuées, mais en plus, une main est placée sur l'estomac et l'autre sur la poitrine pour vérifier que l'air atteint les deux zones des poumons. La main sur l'estomac doit être levée pendant la phase d'inhalation. Cet exercice entraîne un contrôle parasympathique et une diminution du rythme cardiaque. Idéalement, nous devrions être en mesure d'automatiser ce type de respiration.

3. **Respiration complète** : Il s'agit d'un mélange des deux précédentes. D'abord, vous devez vider complètement vos poumons et ensuite inhaler jusqu'à ce que vous remplissiez votre abdomen et continuer jusqu'à ce que vous sentiez les poumons supérieurs et la poitrine gonfler. Ensuite, expulsez lentement l'air par la bouche en prenant conscience de la façon dont le corps vide d'abord la partie supérieure des poumons et enfin la partie abdominale.

4. **Respiration nasale alternée** : technique largement utilisée par certains courants de yoga et basée sur l'alternance des deux cavités nasales. D'abord, vous bloquez une cavité pour inspirer de celle qui est libre, vous fermez celle qui est ouverte et vous laissez l'air sortir de l'autre. Lors de l'inhalation suivante, l'air est introduit par la fosse d'où il est sorti précédemment et nous procédons de cette manière, en alternant les deux cavités. Vous vous concentrez ainsi sur l'air qui passe entre votre nez, vos poumons, votre thorax, et prenez donc mieux conscience de votre corps en dirigeant votre attention sur vous, plutôt que sur les émotions reçues par votre cerveau.

5. **Respiration pour le contrôle de la colère** : idéal pour contrôler l'agressivité dans une situation de conflit. Si vous pensez que l'inhalation provoque l'arrivée d'oxygène et donc un certain degré d'activation d'énergie dans les différentes parties du corps, il vaut mieux se concentrer sur l'expiration et contrôler la colère et ainsi se détendre et se libérer de la pression. Il faut alors exhaler avec force en s'engageant à vider complètement les poumons par une expiration prolongée et puissante. Lorsque le corps le demande, inhalez à nouveau et répétez le processus jusqu'à ce que vous sentiez l'intensité de l'émotion diminuer.

6. **La relaxation musculaire progressive de Jacobson** : il s'agit d'une technique qui comprend le contrôle de la respiration, mais aussi de la tension musculaire. Celle-ci nécessite un entraînement régulier, mais est très efficace afin de vous décharger des tensions ou des tendances à vous énerver rapidement. Vous devez fermer les yeux et adopter une position confortable, puis commencer à respirer profondément et régulièrement. Ensuite, le corps entier est retracé en se concentrant sur différents groupes de muscles, en les mettant en tension pendant des périodes de 3 à 10 secondes, puis en les relâchant pendant trois fois plus longtemps. Le processus peut commencer aux extrémités des membres, puis se diriger vers le tronc et la tête. Agrémentez la fin de cette session par une courte séance de méditation de cinq minutes, ou concentrez-vous simplement sur votre respiration afin que votre corps et votre esprit soient totalement détendus et que vous puissiez continuer votre journée sur des bases saines.

7. **La visualisation guidée** : un autre mécanisme de relaxation pour calmer l'esprit. Elle est basée sur la réalisation d'une respiration profonde et

régulière tandis qu'un thérapeute (ou un enregistrement audio) indique le type de pensée ou d'images que le sujet doit penser et donc visualiser intensément. Généralement, vous l'amenez à s'imaginer dans un scénario agréable dans lequel vous pouvez visualiser l'atteinte de ses objectifs. La visualisation guidée peut s'avérer très utile si pratiquée régulièrement, car elle offre un travail sur la gestion du stress en profondeur. Ainsi, si vous vous imaginez marcher sur une plage au sable fin durant des sessions de visualisation guidée, vous pourrez facilement raviver ce sentiment de calme et de détente lorsque vous sentez qu'une situation devient stressante et pourrait vous bouleverser.

Conseils pour faire face à une personne hostile sans perdre son sang-froid

Découvrons ici quelques éléments-clés à garder en tête lorsque vous vous trouvez en interaction avec une personne ayant des tendances hostiles et agressives. Ce sont des conseils pratiques pour maintenir une communication assertive et ne pas céder à l'agressivité de l'autre.

Tout d'abord, voyons quelques indices pour faire des demandes aussi claires que possible face à notre interlocuteur :

- Lorsque vous demandez quelque chose, ne le faites pas "en échange" d'autre chose, c'est-à-dire n'acceptez pas ou ne proposez pas de chantage émotionnel ou moral. Refusez les compromis.
- Demandez-vous si vous méritez vraiment ce que vous demandez ou exigez de la part de votre interlocuteur.
- Ne vous justifiez pas ou ne vous humiliez pas devant l'autre personne et évitez de la forcer à faire quelque chose qu'elle ne veut pas faire.
- Exprimez-vous clairement, sans ambiguïté ni torsion.
- Gardez votre calme et votre maîtrise de soi.
- Si la réponse est 'non', dites que vous comprenez la motivation de votre interlocuteur. Si vous le jugez nécessaire, essayez de faire une nouvelle demande à un autre moment.

Attitudes à adopter face à un interlocuteur potentiellement hostile :

- Ne soyez pas réactif, c'est-à-dire ne suivez pas le jeu de l'autre personne et essayez de ne pas vous énerver, restez calme.
- Ne pas contre-argumenter et ne pas s'opposer à l'autre. Les conversations malveillantes ne visent pas à trouver un accord mutuel, mais à essayer de manipuler et de déstabiliser.
- N'acceptez pas de jouer le jeu de l'autre si vous estimez que la conversation prend une tournure négative.
- Si vous êtes ouvertement critiqué, vous pouvez réagir en demandant à l'autre de transformer sa critique de votre comportement de manière constructive. Ne prenez pas pour acquis les critiques qui peuvent ne pas être vraies, mais qui sont liées à un comportement spécifique et non à votre être. Il sera plus facile de rester calme car vous ne vous sentirez pas impressionné par la fierté et vous pourrez toujours remettre en question les critiques.
- Ne prenez surtout pas les critiques ou les reproches personnellement, ce sont des ressentiments inutiles.
- Sauvez toujours la dignité de l'autre, vous éviterez son ressentiment et sa vengeance éventuelle.
- Face à un interlocuteur agressif et en colère, guidez-le pour qu'il se concentre sur les faits, sur ce qui s'est objectivement passé et non sur les personnes impliquées. Cela l'aidera à rationaliser et potentiellement retrouver son calme.
- Vous proposez de chercher des solutions aux faits, et non aux personnes concernées. Les faits peuvent être transformés et améliorés, les gens sont plus difficiles à changer. Ce n'est pas à vous de chercher à changer une personnalité.

À ce stade, appliquez l'affirmation de soi avec ces trois étapes suivantes :

- Concentrez-vous sur la présentation de données et de faits objectifs ; à ce stade, vous ne devez pas présenter de sentiments, d'opinions ou de raisonnements d'aucune sorte.
- Exposez clairement ce que vous voulez, expliquez vos raisons, vos motivations personnelles et les sentiments impliqués dans votre démarche.

- Exposez clairement et sans ambiguïté ce que vous attendez de l'autre en restant calme et ferme.

L'AFFIRMATION DE SOI AU TRAVAIL ET DANS LE CONTEXTE FAMILIAL

Comment être assertif dans la sphère professionnelle

Une grande partie du stress accumulé par les employés pendant les heures de bureau est souvent liée à des conflits dans les relations interpersonnelles. L'environnement professionnel est particulièrement complexe pour plusieurs raisons : tout d'abord, la pression liée à la constante recherche de performance oblige les employés à terminer rapidement leur travail ; ensuite, la compétitivité est un facteur qui peut avoir des répercussions lorsque certains employés admettent qu'ils manquent d'un certain esprit de solidarité avec leurs collègues.

La communication est l'un des piliers fondamentaux du travail d'équipe, voyons donc comment s'affirmer sur le lieu de travail.

Poser des questions : la première étape pour s'affirmer au travail.

Il est important de ne pas tomber dans le piège de la supposition constante lorsque l'on communique au bureau. Lorsque vous prenez pour acquis la raison pour laquelle un collègue s'est comporté d'une certaine manière, vous pouvez vous tromper. Si vous voulez savoir quelque chose, alors n'hésitez pas à demander.

De plus, si vous devez résoudre un problème avec un collègue, essayez de le faire sans impliquer des tiers. Ayez confiance qu'avec la bonne volonté des deux parties, vous pourrez clarifier la situation et la résoudre dans les meilleurs délais et de manière optimale.

Pour s'affirmer dans le contexte du travail, commencez par essayer de ne pas faire d'erreurs dans le domaine interpersonnel. Par exemple, ne donnez pas foi aux rumeurs dont vous n'êtes pas sûr de la source et, surtout, veillez à ne pas critiquer vos collègues derrière leur dos. Efforcez-vous d'être une personne positive inspirée par des valeurs éthiques et qui sert de modèle aux autres. N'oubliez pas que vous êtes votre propre marque personnelle et

qu'il est donc très important de laisser une empreinte positive là où vous allez.

Approfondissez votre compréhension de l'intelligence émotionnelle.

Pour s'affirmer davantage au travail, il est essentiel de se tenir au courant des cours techniques et de ne pas laisser de côté la formation de compétences sociales telles que l'intelligence émotionnelle. Par exemple, vous pouvez suivre des cours sur les techniques de négociation, le développement de compétences pour parler en public, le leadership, la gestion du stress ou l'amélioration de la communication. Ces outils vous seront utiles au quotidien, tout d'abord dans la sphère professionnelle, mais également dans votre vie privée.

Aujourd'hui, l'intelligence émotionnelle est prise en compte sur le lieu de travail comme s'il s'agissait d'un ingrédient comme un autre et même lors de l'embauche de nouveaux employés. Par exemple, faites attention à la façon dont, dans les offres d'emploi, il est de plus en plus exigé que le candidat soit prêt à travailler en équipe. En effet, la capacité à travailler en équipe et à communiquer de manière optimale avec ses collègues est un atout extrêmement prisé par les recruteurs et les patrons.

Dans un processus de communication, le radiodiffuseur et le destinataire sont tous deux d'égale importance, il est donc important de se former à l'écoute active. Lorsque vous parlez à un collègue, faites attention à ce qu'il vous dit et si vous avez des doutes, demandez des éclaircissements. N'oubliez pas non plus d'utiliser le bon canal en fonction du type de communication. Si vous avez besoin d'une réponse urgente, il vaut mieux passer un appel téléphonique que d'envoyer un courriel, par exemple.

Se fixer un objectif pour s'affirmer au travail

Il est indéniable qu'aujourd'hui nous disposons d'un nombre infini de canaux de communication. Cependant, la clé de l'affirmation de soi est de pouvoir choisir le canal le plus approprié à chaque occasion. Pour ce faire, il faut être clair sur le but ultime de cette communication spécifique. Par exemple, si vous voulez demander une augmentation de salaire, vous devez considérer l'assertivité comme un puissant allié.

Si, en revanche, vous en avez assez de finir tard chaque jour de travail et de devoir vous occuper régulièrement de tâches supplémentaires, vous devrez importer la communication avec vos supérieurs en faisant preuve d'assurance, mais avec un objectif de communication certainement différent de celui que vous auriez si vous vouliez demander une augmentation. Sachez adapter votre discours et vos objectifs selon les différentes situations auxquelles vous devrez faire face. Cela se révélera rapidement être l'un de vos atouts les plus forts !

Importance de l'assertivité pour un dirigeant dans un contexte professionnel

Comme nous l'avons déjà mentionné, l'amélioration de l'assertivité au travail est un facteur clé dans un contexte d'entreprise où les relations humaines sont soumises à un niveau de stress élevé. En effet, à travers le comportement, il est possible de construire des cultures participatives basées sur la confiance qui sont le moteur de l'excellence de l'entreprise. Pour y parvenir, vous devez avoir une bonne compréhension de la manière de développer l'assertivité au travail.

L'assertivité garantit que les stimuli que nous recevons sont précisément ceux qui ont été envoyés par le radiodiffuseur et que ceux que nous envoyons à notre tour sont précisément ceux que nous voulons envoyer, dans le respect des autres et de nous-mêmes.

Ainsi, comme nous l'avons déjà vu, l'enjeu n'est pas seulement de ne pas blesser les autres ou d'éviter les conflits, mais essentiellement de valoriser nos idées à partir du respect des autres. Une personne est assertive, même au travail, lorsqu'elle est capable d'exercer et/ou de défendre ses droits personnels, tels que la possibilité de dire "non", d'exprimer son désaccord, de donner une opinion contraire ou d'exprimer des sentiments négatifs sans être manipulée ou soumise et sans manipuler ou violer les droits d'autrui, par l'agression.

- Le droit d'exprimer vos idées et vos émotions,
- Le droit d'utiliser votre temps, votre argent et votre corps comme vous le souhaitez,

- Le droit de demander de l'aide et de poser des questions lorsque cela est jugé nécessaire,
- Le droit de décider quand vous voulez aider quelqu'un ou quand vous ne pouvez pas le faire,
- Le droit de changer d'avis et de mode d'action,
- Le droit de cesser de vous sentir inférieur et de considérer le succès d'une démarche.

Pourquoi les dirigeants doivent s'affirmer

Un comportement assertif facilite une circulation adéquate de l'information dans les groupes de travail et favorise la création de plus d'une solution aux éventuels problèmes professionnels qui peuvent émerger dans les affaires courantes.

En fait, les entreprises sont constituées d'interactions humaines constantes et, pour cette raison, il est essentiel d'utiliser un style de communication assertif au niveau organisationnel pour établir des liens solides entre les professionnels ; cela est particulièrement nécessaire dans le cas des dirigeants et des gestionnaires.

Bien que les experts en ressources humaines indiquent que l'affirmation de soi n'est pas à elle seule la principale compétence sociale permettant d'identifier des dirigeants charismatiques ou efficaces, elle a certainement un impact significatif sur le niveau d'excellence des dirigeants. De plus, ce type de comportement est extrêmement prisé et recherché dans les entretiens d'embauche et s'avère souvent être un élément-clé qui vous fera décrocher un job face à une personne moins confiante ou assertive.

Dans une étude sur l'importance de l'affirmation de soi chez les dirigeants, les auteurs de Zenger & Folkman ont constaté que seuls 4,2 % des dirigeants ayant obtenu un score élevé en matière de prise de décision et un score faible en matière d'assertivité sur le lieu de travail se trouvaient dans la catégorie des "dirigeants efficaces", tandis que 12,5 % de ceux ayant obtenu un score élevé en matière d'assertivité mais un score faible en matière de prise de décision adéquate ont pu rejoindre le groupe des dirigeants efficaces.

Conseils pour améliorer l'assertivité des cadres au travail

Les deux auteurs que nous venons de mentionner, dans l'article "Les six secrets des leaders qui s'affirment avec succès" ont rassemblé une batterie de recommandations pour développer l'affirmation de soi dans les profils de gestion des entreprises. Les voici :

- **Connexion mondiale.** Les leaders assertifs interagissent avec tous les professionnels de l'entreprise, quel que soit leur niveau ou leur service. Ils cherchent à créer des liens grâce à une communication claire, personnelle et directe. En engageant la discussion avec de nombreuses personnes dans votre entreprise, vous pourrez avoir une vision saine, car globale, de votre entreprise. De plus, votre potentiel sympathie augmentera, car les gens auront l'impression de vous connaître. Ce comportement vous rend accessible, sympathique et empathique.

- **Prêchez par l'exemple.** Lorsqu'un dirigeant veut qu'une autre personne change de comportement, il doit d'abord montrer qu'il est capable de faire de même en donnant l'exemple. N'oubliez pas l'adage qui dit qu'il ne faut pas donner une tâche à quelqu'un si l'on ne voudrait pas la faire soi-même. En retroussant vos manches et vous lançant dans des tâches diverses, vous montrez que vous êtes capables et que vous savez de quoi vous parlez lorsque vous assignez des tâches à des employés.

- **Implication.** Les dirigeants efficaces ne recherchent pas la reconnaissance ou la réussite professionnelle : ils veillent à impliquer tous les employés dans la réalisation d'un objectif commun. Ce type de démarche contribue grandement à la réussite du projet, car tous les employés se sentent valorisés, et réalisent l'utilité du projet et se sentent émotionnellement liés à celui-ci.

- **Créer des relations positives au sein de l'entreprise.** Les dirigeants qui s'affirment sont capables de créer un climat de confiance qui amène les employés à les respecter et à les admirer. Un dirigeant autoritaire peut imposer son point de vue mais gagnera aussi en résistance et en méfiance. Nous l'avons abordé précédemment, régner par la peur n'est pas un bon moyen d'atteindre vos objectifs. En cherchant à résoudre des conflits dès qu'ils apparaissent, ou en agissant activement pour un mode de travail plus

sain, vous créez une meilleure ambiance de travail. De plus, il a été prouvé que le succès d'une entreprise réside souvent dans un environnement de travail sain et intéressant pour les employés et employeurs !

- **Excellence.** Si l'affirmation de soi au travail est accompagné d'une bonne prise de décision, l'excellence du dirigeant sera plus grande. Pour y parvenir, les experts recommandent une analyse approfondie de tous les faits, un examen des tendances et, surtout, l'implication des employés dans le processus.

- **Honnêteté utile.** Des commentaires mal faits peuvent entraîner de la démotivation ou de la colère ; les experts recommandent donc de communiquer en commençant par l'honnêteté, mais en réfléchissant à la manière de rendre le message utile à toutes les parties impliquées dans le dialogue.

L'assertivité dans la famille

Même au sein de la famille, l'assertivité est un pilier fondamental pour créer un sentiment d'union, de confiance et de respect entre les membres. Voyons ci-dessous les aspects pertinents à garder à l'esprit lors de la pratique de l'affirmation de soi dans la famille. En effet, l'absence de cette compétence sociale peut déclencher des conflits et des tensions émotionnelles.

Le plus grand défi pour les familles, et également le plus important, est de pouvoir établir et maintenir une bonne communication. C'est à travers cet aspect que se créent des liens basés sur la confiance et le respect entre parents et enfants. La communication avec vos enfants est la clé de l'amélioration des relations familiales et du climat général du foyer. L'assertivité est donc un élément clé dans votre vie privée au sein de votre maison.

Comment communiquez-vous avec vos enfants ?

Tout d'abord, nous devons analyser quel est le style de communication actuel avec lequel nous nous exprimons dans la famille et qui est utilisé pour communiquer avec nos enfants, qu'ils soient enfants ou adolescents. Il est évident que dans un contexte familial où le style assertif prévaut, les

enfants apprendront ce genre de comportement de manière plus naturelle et l'appliqueront aisément dans leur future vie privée et professionnelle .

Voici quelques idées pour créer un environnement propice à la pratique de l'affirmation de soi dans le contexte familial :

- **Créez l'opportunité** : vous prenez l'initiative et n'hésitez pas à communiquer avec les enfants de manière démocratique. Demandez leur avis et leurs préférences, montrez de l'intérêt pour leurs activités et leurs situations vitales, respectez leurs décisions.

- **Éduquez par l'exemple** : les parents sont un guide pour leurs enfants, communiquez avec les autres personnes de votre entourage de manière affirmée et transmettez ainsi à vos enfants que le respect des autres est primordial pour établir des relations saines.

- **Donnez de l'espace au dialogue** : fixez un ou plusieurs moments pour partager en famille, pour connaître les activités quotidiennes des uns et des autres, pour demander comment s'est passée la journée pour chacun.

- **Évitez les comparaisons** : il est important de se rappeler que chaque personne est unique, vous ne pouvez donc pas exiger le même comportement de tout le monde et devez adapter vos attentes et demandes selon la personnalité de chacun.

- **Félicitez et reconnaissez les erreurs** : excusez-vous correctement lorsque cela est approprié et complimentez vos enfants s'il est opportun de le faire. Laissez de la place à l'expression des sentiments afin d'encourager les enfants à parler de manière plus ouverte et déterminée.

Techniques pour utiliser l'affirmation de soi dans la famille

L'affirmation de soi dans le milieu familial doit viser à améliorer les relations entre parents et enfants. Parfois, les adultes oublient de pratiquer cette compétence sociale parce qu'ils sont convaincus que ce n'est pas du tout une tâche du rôle parental. Au contraire, l'affirmation de soi dès le plus jeune âge permet à l'enfant un développement communicatif sain. En donnant à son enfant les outils avec lesquels il améliorera sa communication dès son plus jeune âge, celui-ci les maîtrisera d'autant plus facilement et naturellement tout au cours de son développement. A l'âge

adulte, être bien équipé de ces outils s'avère être un atout non-négligeable au quotidien.

Voyons ci-dessous trois techniques utiles pour promouvoir l'affirmation de soi à la maison :

- **La question assertive** : cette technique consiste à demander plus d'informations sur les sujets qui nous sont proposés lorsque nous sommes critiqués. Cela rend plus clair ce à quoi la critique se réfère et ce en quoi on nous demande de nous transformer. Lorsque nous obtenons les informations demandées, nous pouvons alors décider si nous voulons changer pour ces raisons ou non.

Exemple : votre enfant vous dit que vous ne le laissez pas faire ce qu'il veut avec ses amis.

Vous pouvez lui demander : "Qu'est-ce qui te dérange exactement dans mon comportement" ou "Peux-tu me dire comment tu aimerais que j'agisse dans cette situation ?

- **L'accord assertif** : dans ce cas, vous admettez que vous avez eu tort mais vous exprimez que vous n'êtes pas d'accord avec la manière dont le désaccord a été exprimé.

Exemple : votre fils est en colère parce qu'il pense que vous l'avez fait mal paraître devant ses amis.

Vous pouvez répondre : "Tu as raison, je n'aurais pas dû dire ces choses devant tes amis, la prochaine fois je te les dirai quand nous serons seuls, mais j'aimerais que tu te comportes différemment aussi".

- **Ignorer** : il consiste à ne pas donner de crédit aux arguments faibles qui provoqueraient une discussion, le but est de déplacer l'attention vers l'analyse. Avec cette technique, il est préférable d'adopter un ton particulièrement aimable et compréhensif, en respectant la colère de l'autre.

Exemple : votre enfant est très fâché contre vous parce que vous ne lui avez pas donné la permission de faire quelque chose.

Vous pouvez lui répondre : "En ce moment, je ne discuterai pas avec toi : je suis en colère et je ne suis pas prêt à accepter un manque de respect de ta part. Nous parlerons quand nous nous serons tous deux calmés".

Conseils pour favoriser l'affirmation de soi dans la famille

Voici quelques idées pour intégrer l'affirmation de soi dans la vie familiale quotidienne :

- **Temps de qualité** : il favorise les espaces permettant de se connaître profondément, de s'intéresser aux amitiés, aux passions et aux passe-temps des autres.

- **L'écoute active** : l'un des facteurs clés d'une bonne communication est l'écoute active, qui consiste à écouter et aussi à poser des questions pour recevoir des éclaircissements sur ce qu'on nous dit.

- **Langage positif** : remplacer le discours négatif par un discours positif. Au lieu de dire "ne criez pas", dites "essayez de parler sur un ton plus calme", ce qui montre un comportement plus empathique, positif et ouvert au dialogue.

- **Langage non verbal** : faites attention au langage corporel, aux gestes, à la posture, aux expressions faciales et au contact visuel avec l'autre pour mieux interpréter le message qu'il vous envoie. La communication non-verbale est extrêmement importante, surtout avec les enfants. Ceux-ci n'ont pas forcément tous les outils de communication, et leurs sentiments se traduisent souvent bien plus par les gestes et expressions faciales et corporelles que de par ce qu'ils disent.

- **Empathie** : Faites preuve d'empathie lorsqu'il s'agit de parler à vos enfants et partez toujours du principe qu'ils puissent avoir un point de vue et des idées différentes des vôtres sur les sujets abordés.

Comment enseigner l'affirmation de soi aux enfants

L'affirmation de soi, entre autres, est également la base d'une bonne estime de soi et nous aide à établir des relations sociales saines et harmonieuses, ainsi qu'à favoriser une communication positive avec autrui. Comment pouvons-nous aider nos enfants à le développer ? Voyons quelques exercices ci-dessous, mais d'abord, voyons comment l'enseigner aux enfants :

Un bon exemple d'affirmation de soi pour vos enfants réside à les encourager à s'engager dans un bon environnement de communication où ils se sentent suffisamment en confiance pour s'exprimer et où ils ne seront ni jugés ni critiqués.

Il est également important d'encourager l'expression des émotions et pour ce faire, les adultes ne devraient pas avoir de scrupules à montrer des émotions moins agréables pour transmettre l'idée que toutes les émotions sont acceptables, respectables et ont le droit d'être exprimées.

De plus, il est bon de donner aux enfants des outils pour s'exprimer avec respect, ils ne devraient pas avoir à apprendre qu'il vaut mieux être poli, au contraire ils devraient pouvoir s'exprimer si quelque chose les dérange ou ne leur plaît pas. S'ils l'expriment de manière inadéquate à l'occasion, on peut les aider à trouver une manière plus respectueuse de le dire. Une astuce toujours valable consiste à parler en partant du "je" et non du "tu", par exemple : "Je me suis senti offensé quand tu as dit ces choses, je te demande s'il te plaît de ne pas les répéter" au lieu de "tu m'as fait sentir mal" ou "ne répète plus jamais ces choses !"

En ce qui concerne les conflits, il est important que les enfants apprennent à négocier et aussi à céder. De nombreux adultes pensent que négocier avec les enfants signifie perdre leur autorité et leur crédibilité, mais ce n'est pas le cas. Leur apprendre à négocier, c'est leur donner un outil qu'ils trouveront très utile dans la vie, tant sur le plan personnel que professionnel. De plus, lorsque nous négocions avec les enfants, nous leur donnons l'idée que nous nous intéressons à leurs opinions et que nous respectons leurs besoins, ce qui les fait se percevoir comme des personnes autonomes et responsables. Si nous négocions avec eux, ils apprendront à négocier avec les autres et acquerront un instrument de résolution des conflits par l'affirmation de soi.

Une autre chose importante à enseigner aux enfants est de savoir dire "non". Il est sans doute plus facile d'avoir des enfants qui disent toujours "oui" sans sourciller ni poser de problèmes, mais nous devons être prudents. En effet, ce type de comportement risque de les voir devenir des adolescents soumis, sans opinion propre ni force suffisante pour dire "non" à ce qu'ils ne veulent pas faire ou percevoir que cela pourrait leur nuire. Il est important de les aider à avoir leurs propres critères, à ne pas se soumettre à l'opinion du

groupe et à dire "non" quand ils n'aiment pas ou ne veulent pas quelque chose. Si vous respectez le "non" de votre enfant, il comprendra qu'il est légitime, qu'il peut l'exprimer et qu'il peut faire confiance à ses sentiments et à son intuition.

Il est évident que cela ne signifie pas qu'il ne faut pas poser de limites, mais au contraire qu'il faut plutôt veiller à ce que les enfants puissent se développer en étant indépendants des adultes. C'est pourquoi il est également important de leur montrer l'amour inconditionnel que vous ressentez pour eux, indépendamment de leur comportement ou du fait qu'ils pensent différemment de vous. Sinon, vous encouragerez des comportements d'acceptation et de soumission et les enfants apprendront que pour être aimé, il faut accepter et obéir. Faites attention lorsque vous dites des choses comme "C'est un très bon enfant", "Il nous écoute toujours et suit toutes les règles", "C'est un enfant très obéissant", ce qui pourrait être une terrible condamnation pour votre enfant. En effet, vous lui posez ici des barrières, des conditions à obtenir afin qu'ils puissent préserver votre amour. Même si votre enfant est bon, obéissant, attentif, il peut arriver que celui-ci ne le soit pas, dans certaines occasions. En affirmant son côté obéissant, votre enfant aura donc peur de vous décevoir si son opinion diffère de la vôtre ou si les circonstances prêtes à la désobéissance.

N'oubliez pas de renforcer son estime de soi afin qu'il ait une image positive de lui-même, qu'il se respecte, s'aime et se sente libre de s'exprimer sans crainte de critique ou de rejet. Il doit être clair que l'approbation extérieure n'est pas nécessaire pour se sentir bien dans sa peau. Aidez-le à développer de l'empathie afin qu'il puisse se mettre à la place d'autrui et comprendre ce que les autres ressentent dans certaines situations. Si vous l'aidez à faire preuve d'empathie, vous l'encouragerez également à s'affirmer davantage, car il comprendra que les mots ont des répercussions et des effets sur les autres, et qu'ils peuvent déclencher des émotions désagréables et le faire se sentir mal.

Trois exercices pour aider votre enfant à exercer l'assertivité

Les activités suivantes sont adaptables à tous les âges de l'enfance. Elles peuvent être faites individuellement, mais si vous souhaitez toutes les mettre en place, il vaut mieux le faire en suivant l'ordre dans lequel elles sont présentées.

1) Exercice sur les trois types de communication

Ce jeu est conçu dans le but d'expliquer aux enfants de manière ludique les trois types de style de communication qui existent : passif, agressif et assertif. Pour ce faire, l'idéal est de dessiner trois personnages représentant les trois styles : une tortue, un dragon crachant du feu et un enfant.

Vous pouvez imprimer les trois personnages en noir et blanc et demander à l'enfant de les colorier afin qu'il se familiarise avec les personnages, tout en expliquant les caractéristiques de la personnalité de chacun et, par conséquent, les trois styles de communication.

Ensuite, vous devez imprimer une série de phrases descriptives sous forme de bandes. Pour le style agressif (le dragon), on peut citer par exemple : "Il ne se soucie pas des autres opinions", "Parfois, il insulte, menace, humilie", "Il impose ses opinions et ses décisions", "Il devient agressif quand on ne lui prête pas attention", etc.

Pour le style passif (la tortue) : "Il ne peut pas dire non", "Il n'exprime pas ce qu'il ressent et ne dit pas ce qu'il veut", "Il a peur de décevoir les autres", "Il est généralement peu sûr de lui", etc.

Pour le style affirmatif (l'enfant), enfin : "Il écoute les autres avec respect", "Il est empathique", "Il prend en considération les opinions et les sentiments des autres", "Il écoute et accepte les opinions des autres", "Il est capable d'être écouté et respecté", etc.

Après avoir placé les trois personnages sur la table, les parents choisissent les phrases une par une et les lisent avec l'enfant, en les commentant et en l'aidant à comprendre lequel des trois personnages leur convient le mieux. Il est évident que si, au cours de l'exercice, l'enfant pose des questions ou montre des doutes, il est temps d'y répondre et d'approfondir le sujet.

2) Jeu de rôle pour travailler sur l'affirmation de soi

Il n'y a rien de mieux que de répéter et de s'entraîner dans un environnement sûr pour apprendre à résoudre les conflits et voir quels styles de

communication les autres peuvent adopter. Dans cet exercice, vous n'avez besoin que de papier et de crayon pour répondre aux questions sans que les autres ne voient ce que nous écrivons. Si les enfants sont très jeunes, vous pouvez les aider en écrivant pour eux.

Certaines questions pourraient être : "Que pouvons-nous avoir pour le déjeuner demain ?" "Où allons-nous passer les prochaines vacances ?", "Quel film pouvons-nous tous regarder ensemble samedi prochain après le dîner ?", etc. Il s'agit de simples excuses pour ouvrir des débats et mettre en commun les réponses, puis négocier une solution mutuellement convenue.

Le jeu peut être légèrement compliqué par la mise en scène des trois styles de communication. Un adulte pourrait prendre le parti d'une personne ayant un style passif, une autre ayant un style agressif et ainsi montrer à l'enfant les caractéristiques de chacun des styles.

En créant des scénettes représentant les trois types de réponses selon une question donnée, l'enfant pourra facilement comparer les comportements, et ainsi donc choisir le comportement le plus approprié. Vous pourrez également engager la conversation, et ainsi augmenter l'empathie, sur pourquoi les deux autres réponses ne sont pas bénéfiques à la conversation.

3) Cartes d'assertivité

Cette activité peut être très utile pour un environnement sain, autant à la maison que dans une salle de classe. Elle aide à pratiquer l'affirmation de soi et à promouvoir une bonne communication.

Il suffit de créer quatre types de cartes sur lesquelles sont écrits les mots "Merci", "Désolé pour...", "J'aimerais" et "Cela me dérange". Nous pouvons ensuite les laisser dans un endroit visible à la maison ou dans la classe et lorsque quelqu'un veut dire merci, s'excuser, faire un vœu ou dire quelque chose qui le dérange, il peut prendre une des cartes, la compléter avec le concept qu'il veut et la laisser dans un endroit approprié pour que la personne à qui elle est adressée puisse la trouver. Si les adultes commencent ce jeu, les enfants y participeront sûrement aussi.

Bien que non verbal, ce jeu permet d'engager le dialogue si l'on remarque que les enfants font face à certains blocages lorsqu'ils sont confrontés à une communication face à face. Ainsi, si vous trouvez une carte que votre

enfant a écrit, vous aurez beaucoup plus d'aisance à commencer une conversation constructive. N'oubliez pas que les enfants peuvent facilement se sentir déstabilisé s'ils ne sont pas habitués à adopter un comportement, et avoir peur d'entrer en conversation. De cette façon, l'enfant comme l'adulte peut comprendre et adapter son comportement face à l'autre sans pour autant entrer en "confrontation" les yeux dans les yeux.

LA RELATION ENTRE L'ASSERTIVITÉ ET L'ESTIME DE SOI

Qu'est-ce que l'estime de soi ? C'est un concept qui peut être défini comme la façon dont les gens se perçoivent et s'apprécient intimement. Une erreur courante consiste à penser qu'il existe une relation entre l'estime de soi et la réussite, mais l'estime de soi est essentiellement liée au degré de satisfaction de chacun, ainsi qu'à la façon dont il se juge. En réalité, de nombreuses personnes que l'on pourrait définir comme ayant du succès ont une très mauvaise estime de soi, car elles remettent tout en question et ne valorisent pas les choses positives qu'elles ont accompli dans leur vie. A l'inverse, certaines personnes ayant peut-être moins de succès, peuvent s'avérer confiantes dans leurs choix au quotidien, et le destin qu'elles ont choisi pour elles-mêmes leur suffit amplement pour avoir une bonne estime d'elles-mêmes.

Puisque l'assertivité est un type de communication par lequel nous exprimons nos opinions, nos émotions et nos besoins, sans critiquer les opinions des autres, nous devons tenir compte du fait qu'il existe des techniques qui nous permettent de nous exprimer efficacement et d'éviter de le faire de manière agressive ou soumise. Dès lors, il est essentiel de nourrir son estime de soi en pratiquant l'assertivité.

Quelle relation existe-t-il donc entre l'estime de soi et l'affirmation de soi ? Nous sommes ici confrontés à deux termes qui ont trait à la recherche de la connaissance et de l'appréciation du monde qui nous entoure. Les personnes qui ont un style de communication agressif ont tendance à blâmer les autres pour préserver leur image d'elles-mêmes par rapport au reste du monde afin d'éviter de faire face à leurs propres problèmes et leur vulnérabilité. D'autre part, les personnes qui ont un style plus soumis et passif ont tendance à se blâmer en cas de problèmes ou d'erreurs commises, dans le but de ne pas blesser autrui ou dans la peur de générer un conflit. En outre, cette dernière catégorie de personnes a tendance à éviter tout type de

comportement qui pourrait avoir des répercussions négatives sur leur sociabilité.

La communication agressive ne tient pas compte des désirs et des besoins des autres, elle se concentre uniquement sur la satisfaction de ses propres besoins. Ici aussi, on a tendance à faire l'erreur de croire que les personnes qui communiquent de manière agressive ont une grande estime d'elles-mêmes. Au contraire, ce style de communication est souvent une sorte de mur qu'elles ont construit pour établir des relations avec les autres, derrière lequel elles cachent un sentiment de forte vulnérabilité. Afin d'éviter de se faire attaquer, celles-ci attaquent pour ne pas effriter leur faible estime de soi, dans le but que les autres ne le remarquent pas.

D'autre part, la communication passive se caractérise par le fait de faire passer les besoins et les droits des autres avant les siens. Ceux qui adoptent ce style de communication ont du mal à dire non et ont tendance à se comporter comme les autres l'attendent afin de ne pas les déranger ou les décevoir. En ce faisant, elles dénigrent complètement leurs valeurs, leurs opinions, et détruisent leur estime de soi.

Il ne faut pas oublier qu'il existe aussi une communication passive-agressive qui caractérise ceux qui ne mettent ni eux-mêmes ni les autres au premier plan et qui ont tendance à perpétuer les "abus" de manière sournoise et indirecte. En d'autres termes, il est possible d'exprimer l'hostilité de manière indirecte, par des moyens socialement acceptés et avec une motivation apparemment amicale. Ce type de comportement est extrêmement courant, car le comportement passif-agressif réside dans les personnes frustrées, inconfortables avec elles-mêmes et pourtant intelligentes, car elles ont la capacité de voir les événements sous plusieurs angles, et les faire ressortir d'une façon qui n'est pas évidente au premier abord. Les personnes passive-agressives sont difficiles à apprivoiser, car notre cerveau est parfois trop "lent" pour assimiler l'information comme étant sournoise et ironique. Il est donc trop tard pour rétorquer, et l'interlocuteur aura déjà passé à autre chose, fier d'avoir pu tirer une situation à son avantage. Mais les personnes au comportement passif-agressif ont également une très faible estime d'elles-mêmes, et se complaisent dans un style de communication perfide et nocif, autant pour elles que pour leur interlocuteur.

Les personnes qui ont une bonne estime d'elles-mêmes sont capables de s'accepter telles qu'elles sont. Lorsqu'elles se trouvent dans une situation où elles doivent demander de l'aide ou lorsqu'elles doivent exprimer des souhaits et des besoins, ou lorsqu'elles pensent que quelque chose ne va pas ou qu'elle pourrait leur faire du mal, elles n'ont aucun problème à l'exprimer et à le faire savoir aux autres. De plus, elle n'a pas besoin de l'approbation de son entourage car elle est capable de reconnaître sa valeur par elle-même sans avoir besoin de validation de la part d'autrui, assurant ainsi un certain bien-être.

Cependant, outre le manque d'estime de soi, l'une des causes possibles d'une incapacité à s'affirmer est l'état émotionnel du moment qui affecte la réponse comportementale apportée dans une situation spécifique. Un niveau de stress élevé peut entraîner un comportement trop agressif ou soumis, et ainsi provoquer une anxiété et un stress supplémentaires. Les gens sont généralement très sensibles au langage corporel, mais également au sentiment général de l'autre. Si vous avez passé une très mauvaise journée, peu importe si vous souriez, il y aura forcément quelque chose qui ne "tourne pas rond". Les gens le sentent, et, sauf si vous êtes un expert en la matière, il vous sera difficile de cacher votre stress, votre anxiété ou les problèmes qui vous rongent. Le plus simple est de communiquer calmement avec l'autre si nécessaire. Si vous expliquez que vous avez passé une mauvaise journée, que vous êtes stressé, alors votre interlocuteur saura comment se positionner, plutôt que d'hésiter maladroitement sur quelle position à adopter en vous parlant. C'est également valable pour vous : si vous sentez que quelque chose ne va pas chez la personne avec qui vous parlez, alors demandez-lui clairement. Le simple fait de dire que vous êtes nerveux, stressé ou que vous passez un moment difficile aide à rendre cette situation réelle, et vous aidera à assimiler et apprivoiser ce sentiment. Vous vous sentirez probablement plus calme une fois que vous aurez dit que vous êtes nerveux !

Les situations stressantes existent au quotidien, n'en ayez pas peur ! Elles ne terniront pas votre estime, car nous sommes tous confrontés à des moments difficiles dans notre vie. L'estime de soi réside dans la façon dont nous nous voyons en général, et pas uniquement dans un événement particulier.

Relation entre l'affirmation de soi et l'estime de soi chez les enfants

Quelle est la relation entre l'estime de soi et l'affirmation de soi ? Pouvons-nous augmenter notre estime de soi par le biais du langage ? Nous en parlerons plus en détail ci-dessous.

Les mots que nous utilisons ont une importance fondamentale dans la construction de notre réalité dès le plus jeune âge et surtout ils orientent nos pas au quotidien. C'est pourquoi les mots que nous utilisons ont une raison que nous ignorons souvent. Mais la question est de savoir si nous pouvons encourager les compétences sociales telles que l'affirmation de soi par le biais du langage, en particulier chez les enfants, dès le plus jeune âge. La réponse est indéniablement oui, sans aucun doute.

Nous avons déjà vu comment l'affirmation de soi est aussi un mode de communication qui implique de défendre ses droits et ses valeurs, d'exprimer ses opinions et de faire des suggestions de manière honnête, sans céder à l'agressivité ou à la passivité et en respectant les autres et ses propres besoins.

Comment développer l'estime de soi ? Cela est possible lorsque nous avons la possibilité de faire face à de nouvelles situations et que nous sommes capables de pratiquer de nouvelles compétences en nous sentant capables de le faire ; l'estime de soi et l'autonomie sont donc deux concepts complètement indissociables. L'estime de soi a plus à voir avec un processus interne que chacun traite selon ses propres expériences et son propre style d'interprétation. Quant à l'affirmation de soi, cela se fait par rapport à son langage verbal et non-verbal avec les autres. Mais impossible de s'affirmer sans avoir une estime de soi bien établie, et l'estime de soi se traduit souvent par la façon donc nous nous affirmons face au monde. Les deux sont des choses bien distinctes, et pourtant nécessaires de manière conjointe.

Comment pouvons-nous alors, par le biais du langage, faire en sorte que nos enfants développent une saine estime de soi ? Peuvent-ils également apprendre la communication assertive de manière naturelle, et peuvent-ils éviter de se déprécier ? Oui, nous pouvons créer des conditions favorables à l'estime de soi des enfants par le biais du langage. Voyons quelques exercices ci-dessous.

1. Laissez-les prendre leurs propres décisions

Il n'est pas nécessaire d'attendre des situations particulières pour exercer cette autonomie chez les enfants. En effet, la vie quotidienne offre constamment de bonnes occasions pour exercer la prise de décision. Comme dans de nombreuses situations, la formation est l'astuce pour obtenir de bons résultats, avant de prendre de grandes décisions comme le choix du programme d'études à suivre, vous devez d'abord avoir pris de nombreuses autres petites décisions.

Des questions simples, comme demander à votre enfant s'il préfère porter un jean ou un pantalon noir ou s'il veut du jus d'orange ou de pêche, suffisent pour éveiller le sentiment d'autonomie et l'écoute de ses besoins. Encouragez-le à prendre ses propres initiatives, et n'hésitez pas à le questionner sur ses choix, afin qu'il développe un raisonnement clair.

Exemple :

Parent : "Tiens, tu as choisi un short aujourd'hui ? Qu'est-ce qui a motivé ton choix entre les shorts et le jean ?"

Enfant : "Je me sens à l'aise dans ces shorts, et j'aime bien mon style quand je le porte."

En encourageant votre enfant à raisonner sur ses choix, vous aidez son esprit critique également, et favorisez la réflexion.

2. Respectez ses efforts

Lorsqu'un enfant essaie de faire quelque chose de son propre chef et qu'il n'y parvient pas, il est souvent naturel de lui venir en aide. Avant de le faire, nous pouvons louer ses efforts et peut-être lui donner quelques conseils pour faciliter la réussite de la tâche. De cette façon l'enfant adoptera l'état d'esprit adéquat pour mener à bien ce qu'il fait seul.

Si, par exemple, il ne peut pas ouvrir une bouteille, au lieu d'immédiatement le faire pour lui, nous pouvons lui expliquer que s'il utilise l'astuce consistant à tourner le bouchon avec un chiffon ou la chemise, la bouteille ne lui glissera pas entre les mains et il pourra l'ouvrir tout seul. S'il réussit, non seulement son égo sera flatté et il aura un fort sentiment de récompense, mais ils se sera également débarrassé de la peur d'échouer, ou de la dépendance d'un parent pour effectuer une tâche facile.

A l'inverse, si votre enfant s'essaie à une tâche qu'il échoue, alors félicitez-le pour son esprit d'initiative et aidez-le à comprendre pourquoi sa tâche a échoué. Vous l'encouragerez alors à analyser ses actions et à voir dans sa démarche un début de solution pour les prochaines tentatives.

Exemple :

Parent : "Tu as tenté de faire un gâteau de ton propre chef ?"

Enfant : "Oui, mais je n'ai trouvé tous les ingrédients ! Il est loupé !"

Parent : "C'est super que tu t'intéresses à la cuisine ! C'est un atout très utile dans la vie quotidienne. Montre-moi la recette, nous pouvons peut-être réessayer ensemble ?"

Vous avez souligné son désir pour essayer de nouvelles choses, ne l'avez pas blâmé pour avoir potentiellement ruiné votre cuisine, et l'avez également encouragé à recommencer l'expérience. Cela peut vite se transformer en activité ludique entre parents et enfants !

3. Ne posez pas trop de questions

L'excès de questions peut être perçu comme une invasion de l'intimité. Il est important que les enfants comprennent qu'ils peuvent parler et s'entretenir avec des adultes quand ils le souhaitent et, en même temps, qu'ils ne doivent pas se sentir "étouffés" par eux si ceux-ci posent trop de questions. Il n'est donc pas nécessaire de forcer la communication mais de rester disponible. En restant ouvert à une potentielle discussion, vous ne posez pas de pression sur votre enfant (ne forcez pas le dialogue s'il ne le souhaite pas, cela pourrait le mener à se renfermer encore plus) et lui faites comprendre de l'importance du dialogue et du silence dans la vie quotidienne.

Par exemple, lorsque l'enfant rentre de l'école, au lieu de lui poser cinq ou six questions de suite, sans même attendre qu'il réponde à chacune d'entre elles, la phrase "Salut Alex, quel plaisir de te revoir, j'ai beaucoup pensé à toi pendant la journée ! " Si votre enfant souhaite continuer à engager la conversation, libre à lui de le faire. Ainsi, il ne se sentira pas forcé d'entrer en contact, ou étouffé dès son retour à la maison. Néanmoins, vous avez prouvé votre disponibilité pour un dialogue si votre enfant le souhaite.

4. Ne vous précipitez pas pour donner des réponses

C'est un point important car lorsque les enfants posent des questions, ils nous donnent la possibilité de les aider à réfléchir et à s'interroger de manière indépendante. Lorsque nous sommes confrontés à une de leurs questions, nous répondons rapidement et directement, nous ne les aidons pas à développer une pensée logique, une réflexion, la création d'hypothèses. Si nous répondons à une question par une invitation à réfléchir ensemble, nous les aidons dans leur autonomie et par conséquent dans leur développement.

Exemple :

Parent : "Tu voulais un biscuit et n'a pas pu atteindre l'armoire pour les prendre. Comment pourrions-nous remédier à ce problème ?"

Enfant : "Je pourrais demander à un adulte, ou peut-être prendre une chaise pour grimper dessus ?"

Au lieu de dire "Demande moi quand tu veux un biscuit", vous lui offrez le choix de trouver des alternatives par lui-même, et dans cet exemple en particulier, vous vous êtes détaché d'une tâche : la prochaine fois que votre enfant voudra un biscuit, il ne sera pas obligé de vous demander, mais peut le faire par lui-même.

5. Eloge ou renforcement positif vs. Motivation intrinsèque

Tout parier sur le renforcement positif en louant les efforts de l'enfant n'est pas la meilleure stratégie car cela le rend dépendant de cette approbation constante et donc incapable de faire face à de nouvelles situations sans la recevoir. La première source d'estime de soi est la conscience de se sentir capable de réaliser quelque chose. Il est donc important que l'enfant éprouve du plaisir à faire une nouvelle activité et à se voir capable de faire quelque chose. Ainsi, il développe la motivation intrinsèque ou le désir de vouloir répéter une expérience pour ce qu'elle est parce qu'il s'est senti satisfait de l'avoir réussie et non pour recevoir des compliments des autres.

Nous avons toujours tendance à féliciter nos enfants un peu trop, en particulier car nous souhaitons voir nos enfants réussir, et que nous aimons l'idée d'avoir un enfant plein d'initiative, de succès. Mais cela peut

également mener à une pression pour l'enfant, qui aura peur de décevoir, ou qui cherchera l'approbation constante. Par exemple, si vous demandez à votre enfant de débarrasser la table, ne le félicitez pas à chaque fois. Vous pouvez par exemple tenter de renforcer l'esprit d'équipe !

Exemple :

Parent : "Alex, j'ai beaucoup à faire lorsque je cuisines. Tu penses que tu pourrais me donner un coup de main et débarrasser la table et mettre les assiettes à laver lorsque nous avons fini ? Ce serait une grande aide pour moi !"

Dès lors, un contrat tacite est signé : votre enfant prend conscience de votre charge de travail liée à la cuisine, et il aidera afin d'apporter sa pierre à l'édifice. Ce genre de tâches manuelles aide également à l'enfant à avoir le goût du travail bien fait, car les choses manuelles sont visibles, et donc plus "réelles" pour l'enfant.

L'importance d'apprendre à dire "non"

Une personne, y compris un enfant, assertive sait dire "non" et est capable d'exprimer clairement ses opinions et sa position. Par exemple, elle est capable d'exprimer un raisonnement pour justifier une idée, un sentiment ou une demande. La personne assertive est ouverte à la compréhension des différentes visions, sentiments et besoins des autres et, en même temps, elle connaît les siens et défend ses droits sans avoir pour objectif constant de "gagner", mais plutôt de parvenir à un accord commun. Sur le plan non verbal, une personne assertive est généralement capable de maintenir un contact visuel, a un discours fluide et confiant et a une posture détendue. En outre, elle est capable d'exprimer son désaccord de manière claire en montrant ses goûts et ses intérêts, en demandant des éclaircissements si nécessaire et en disant "non" lorsqu'elle le juge approprié. Une personne affirmée a généralement une bonne estime de soi et un sentiment de contrôle émotionnel, ainsi qu'une certaine satisfaction dans ses relations interpersonnelles. Ce genre de comportement est la pierre angulaire de toute relation saine avec autrui, et il est toujours bon de commencer à l'apprendre et l'éduquer dès que possible.

Comment apprendre à dire non sans se sentir coupable

Avez-vous déjà eu le sentiment de ne pas être respecté ? Les gens ont souvent peur de dire le mot "non" lorsque quelqu'un leur demande une faveur. En effet, nous cherchons constamment l'approbation de l'autre, et quel meilleur moyen de se sentir valorisé qu'aider l'autre pour une quelconque tâche ? La difficulté à réagir négativement vous empêche d'avoir le genre de vie que vous souhaitez parce que vous vous retrouvez avec plus d'obligations et d'engagements que vous ne pouvez vraiment en supporter. De plus, les faveurs faites à contre-cœur nous rend souvent frustré et nous met ainsi dans un état émotionnel triste ou énervé. N'oubliez pas que la priorité de chacun doit être de prêter attention à ce dont vous avez besoin et si aider les autres est un inconvénient à un moment précis de votre vie, vous avez tout à fait le droit d'accepter cette situation et de refuser de venir en aide.

Voici quelques conseils pour vous entraîner à dire non sans vous sentir coupable.

Par exemple, si quelqu'un veut nous parler au téléphone mais que nous n'avons pas le temps et que nous savons que l'appel n'est pas urgent, si nous ne restons pas immobiles à exprimer notre incapacité à parler, il peut arriver que l'autre personne pense que c'est un "non" momentané et que si elle appelle à un autre moment de la journée, elle recevra de l'attention.

Un moyen pratique d'empêcher l'autre personne d'insister est de lui dire que nous allons prendre l'initiative et l'appeler dans un avenir proche. Nous pouvons lui dire : "Je suis désolé, je suis assez occupé en ce moment, dès que j'aurai le temps, je vous appellerai et nous pourrons discuter ! ". De cette manière, nous indiquons clairement que nous prendrons l'initiative et nous évitons que l'autre personne nous demande si nous sommes libres à un autre moment de la journée.

Le problème principal est surtout de ne pas faire de compromis afin d'éviter un conflit, sous peine de potentiellement se retrouver dans une situation pire que l'originale. En d'autres termes, si nous disons que nous ne pouvons pas prêter 200 euros, nous ne pouvons pas céder et répondre que nous pouvons prêter 50 euros. Avec ce type de comportement, vous perdez vos valeurs et entrez en discussion passive et non assertive.

"Je dois y réfléchir."

Une autre technique consiste à prendre du temps puisque personne ne vous oblige à réagir immédiatement. Si quelqu'un vous demande des faveurs et que vous lui répondez immédiatement que vous pouvez l'aider, il sera beaucoup plus compliqué de faire marche arrière lorsque vous vous rendrez compte que vous n'avez pas le temps d'exécuter la faveur.

Lorsqu'on vous demande de l'aide, vous pouvez répondre que vous donnerez une réponse dès que possible. Ainsi, vous aurez non seulement le temps de réfléchir à la situation, mais votre interlocuteur aura l'occasion de potentiellement résoudre le problème par lui-même, éradiquant donc le besoin d'une tierce personne.

Technique du disque rayé

Il arrive parfois que, même si vous avez réussi à gagner du temps, la personne qui vous demande la faveur continue d'insister. Dans ce genre de situation, vous pouvez utiliser l'une des techniques suivantes :

Avant tout, faites-lui comprendre que vous avez écouté attentivement ce qu'il a dit et que vous avez compris ce dont il a besoin. Répétez ensuite les phrases qu'il a exprimées et maintenez une certaine fermeté afin de ne pas céder à la demande de votre interlocuteur, sinon vous perdrez le contrôle de la conversation et aurez plus de chances de céder en acceptant de compléter la faveur demandée. En répétant les phrases qu'il a dit, et en réitérant votre volonté de ne pas lui offrir cette faveur, vous soulignez que vous savez de quoi vous parlez, que vous y avez réfléchi et non pas agi sur un coup de tête, et que votre choix ne pourra pas être changé.

La technique du "sandwich"

Une autre technique efficace pour dire "non" consiste à placer la réponse négative entre deux réponses ou concepts positifs. De cette façon, vous pouvez "amortir" la réponse négative. En effet, il a été scientifiquement prouvé que le cerveau retiendra plus facilement un argument positif s'il est placé en début de phrase, rendant donc le reste beaucoup plus facile à accepter.

Voyons un exemple :

Affirmation positive : "Merci de m'avoir invité à votre fête, je vous reddy dès que possible si je peux venir."

Négatif : "Je suis désolé, mais je ne peux pas passer cette fois."

Positif : "J'espère pouvoir venir la prochaine fois ! "

Faites attention à ce que vous ressentez lorsque l'on vous demande une faveur.

Si on vous demande d'effectuer une tâche simple qui ne prend pas beaucoup de temps et que vous voulez également être utile dans cette situation, vous saurez aussitôt que vous voulez venir en aide à l'autre personne. Vous sentirez immédiatement que la faveur qui vous est demandée ne suppose aucune difficulté et que vous serez heureux d'aider.

En revanche, si on vous demande de l'aide pour une tâche ennuyeuse qui prendra beaucoup de temps que vous préférez consacrer à d'autres activités personnelles, il est probable que vous ressentirez une sorte de malaise au moment même où on vous le demandera. Vous vous sentirez stressé, inconfortable, et vous vous demanderez où trouver le temps d'aider. N'hésitez pas à écouter votre "voix intérieure" dans de nombreuses circonstances, car elle vous indique souvent le choix à faire !

Dire "non" sans culpabilité

Beaucoup de gens ne peuvent pas dire non lorsqu'on leur demande de l'aide parce qu'ils ne veulent pas gâcher une amitié ou être désagréables. Cela peut vous être arrivé, mais vous avez le droit de refuser une demande, peut-être en les remerciant de penser à vous pour ce projet et en leur proposant de vous aider d'une autre manière ou à un autre moment.

N'ayez pas peur d'être égoïste et de penser à vous en priorité. Donnez la bonne valeur au temps que vous consacrez à vos engagements et à votre temps libre ou même à votre argent. Apprendre à dire non vous aide à éviter le stress et vous fait gagner beaucoup de temps, de bien-être et d'estime de soi.

Une chose importante est de dire non sans pour autant trouver une excuse ou une justification. Votre "non" doit être ferme, et vous pouvez également le justifier ("Je ne peux pas venir à votre soirée, je veux garder mon enfant"), mais pas l'excuser ("J'aimerais venir à votre soirée, dommage que je doive garder mon enfant"). Dans le second cas, il y aurait une option pour

trouver une solution : vous pouvez engager un baby-sitter ou demander à quelqu'un de garder votre enfant. Or, la raison pour laquelle vous ne pouvez pas aller à cette soirée est en réalité que vous souhaitez garder votre enfant ! Un "non" ferme marque votre estime de soi, principalement car vous savez ce que vous voulez et que vous n'allez donc pas changer d'avis. Votre opinion est faite.

L'estime de soi : sa définition et comment l'améliorer

Pour avoir une bonne assertivité, il est nécessaire de développer une saine estime de soi pendant l'enfance mais également dans l'âge adulte. Voyons plus en détail ce concept et quelques exercices utiles pour le renforcer afin d'augmenter la confiance en soi.

L'estime de soi est l'opinion que nous avons de nous-mêmes, d'une appréciation subjective de notre valeur. Par conséquent, nous concevons l'estime de soi comme le concept que nous avons de notre propre valeur, basée sur les sentiments, les pensées, les émotions et les expériences que nous avons sur nous-mêmes. Certes, l'estime de soi est personnelle, mais nous la basons souvent sur le regard des autres, ce que les autres disent de nous et la façon dont ils réagissent à notre comportement ou nos actions. Néanmoins il est nécessaire de faire un pas en arrière et apprendre à se juger de manière personnelle, car les autres n'auront jamais accès à notre "moi" intégral. Nous seuls savons ce que nous faisons, quelles sont nos actions, nos motivations, et notre rapport au monde.

Les quatre piliers de l'estime de soi sont la conception de soi, l'image de soi, le renforcement de soi et l'efficacité personnelle.

Le nombre infini d'impressions, d'évaluations et d'expériences que nous vivons avec nous-mêmes crée les sentiments positifs ou négatifs que nous ressentons à notre égard. Ainsi, le concept de soi n'est pas quelque chose dont on hérite mais que l'on apprend en interaction avec le contexte tout au long de sa vie et en fonction de la façon dont on évalue son comportement, ainsi que de l'assimilation de l'opinion des autres sur soi-même. L'importance de l'estime de soi réside dans le fait que c'est elle qui nous pousse à agir, à continuer et qui nous donne l'impulsion nécessaire pour poursuivre nos objectifs.

L'estime de soi ne dépend jamais de ce que vous avez, de ce que vous savez ou de ce que vous êtes : elle dépend exclusivement de l'acceptation personnelle. De plus, l'estime de soi évolue au fur et à mesure que nous faisons de nouvelles expériences. Depuis l'enfance, nous construisons le concept de qui nous sommes : si nous sommes quelqu'un de plaisant ou non, que nous soyons habituellement acceptés par les autres, etc. L'enfant, en grandissant, va créer des attentes quant à ses possibilités et à sa place dans le monde.

Dès les premières années de notre vie, nous commençons à façonner le concept de soi, d'émotion et de sentiment à propos de soi-même, et bien que cela ne soit pas entièrement immuable, c'est à ce stade précoce que nous créons les fondations durables de notre "moi". L'enfant compare son "moi réel" avec son "moi idéal" et se juge par la façon dont il atteint les modèles sociaux et les attentes de son entourage et de ceux qu'il a créés de lui-même.

Les événements les plus importants dans la vie de chacun d'entre nous sont ceux qui se produisent pendant l'enfance et la façon dont nous sommes traités par notre sphère sociale : les parents, les enseignants et les amis.

En fin de compte, l'estime de soi n'est pas innée mais se forme, se développe et se modifie au fil de l'expérience et de la vie. Celle-ci est donc fortement influencée par le contexte dans lequel nous vivons et les événements que nous rencontrons sur notre chemin.

Les composantes de l'estime de soi sont :

Cognitif : ce que nous pensons de nous-mêmes comprend les opinions, les idées et les croyances que nous avons sur notre personnalité, notre conduite et nous-mêmes.

Affectif : le jugement élaboré à partir des sentiments, des qualités personnelles, de la réponse émotionnelle à la perception de soi.

Comportemental : ce que nous faisons, nos décisions et nos intentions d'agir.

Comment améliorer l'estime de soi

Lorsqu'une personne a une faible estime de soi, elle n'aime pas, n'accepte pas et n'apprécie pas ses qualités au point de ne pas pouvoir les reconnaître.

Elle peut vouloir éviter de s'exposer, de ne plus aller à des événements sociaux, d'arrêter d'essayer de nouvelles choses et de relever de nouveaux défis par peur de ne pas réussir et de se sentir incapable en raison d'un manque constant de sécurité.

Nous énumérons ci-dessous 10 techniques et exercices à appliquer afin d'augmenter l'estime de soi. Il n'est jamais trop tard pour prendre soin et améliorer son estime de soi !

1. Trouvez la source de votre faible estime de soi

Comme le dirait un architecte : "On ne peut pas commencer à construire une maison par le toit", alors inutile de travailler sur votre estime de soi de manière superflue. Bien que cette tâche puisse paraître effrayante, il faut remonter à la source de nos problèmes. Trop souvent nous avons créé des habitudes, autant positives que négatives, suites à des réactions ou comportements qui pourraient être anodins, mais qui ont néanmoins marqué notre inconscient de manière indélébile. C'est un travail de recherche qui peut s'avérer parfois inconfortable, mais nécessaire pour pouvoir résoudre des problèmes en profondeur. Des conseils sur la manière de procéder ? Essayez de vous demander trois fois le "pourquoi" de vos craintes.

Par exemple, "Pourquoi ai-je peur des entretiens d'embauche ? "Parce que je ne me ferai jamais prendre." / "Pourquoi je pense qu'ils ne m'engageront pas ?" "Parce que je suis incompetent." / "Pourquoi est-ce que je pense que je n'ai pas assez d'aptitudes et de compétences ? "Parce que j'ai échoué quand j'étais enfant et qu'on m'a souvent dit que je n'arriverais jamais à rien dans le domaine professionnel". Avec ce processus en trois étapes, vous vous rapprochez de la source de votre faible estime de soi en creusant plus profondément qu'en vous penchant simplement sur la première réponse venue.

2. Faites-le. Essayez, même si vous risquez d'échouer

L'être humain a tendance à éviter les conflits et événements inconfortables et à ne pas affronter ce qu'il craint et qui lui fait peur. C'est l'un des moyens les plus faciles et les plus rapides d'éliminer l'anxiété causée par une situation. Cependant, nous savons que le principal ennemi d'une faible

estime de soi est précisément de ne rien faire. Il a été démontré que l'estime de soi ne dépend pas du résultat de vos actions, mais de votre action elle-même. Ainsi, l'estime de soi augmente lorsque vous faites face aux circonstances et diminue lorsque vous les évitez.

Un exercice afin de mettre le pied à l'étrier ? Dites "oui". On vous propose une situation qui vous intimide, car vous ne pensez pas avoir les compétences requises ? Dites oui ! En sortant de votre zone de confort, vous creusez dans vos ressources naturelles afin de mener un projet à bien. Vous devez organiser une levée de fonds pour une charité, mais ne l'avez jamais fait ? Grâce à votre qualité de chercheur, d'organisateur ou d'orateur, vous avez déjà un (ou plusieurs) atout nécessaires à créer une collecte de fonds. Les exemples sont nombreux, mais même si vous n'avez pas les talents requis pour faire quelque chose, vous en avez d'autres tout aussi nécessaires au projet. L'essentiel est ici de se lancer, d'essayer, et de ne pas avoir peur d'échouer.

Si vous échouez dans votre tâche, alors apprenez de vos erreurs. Quel est le point qui a fait tourner la situation vers un échec ? Qu'aurait-il fallu faire pour l'éviter ? Ce genre de raisonnement sur l'échec vous aide à apprendre de vos erreurs, mais votre cerveau sera également plus habitué à ne pas réussir. Ce sentiment d'inconfort est certes peu plaisant, mais plus vous le vivez, plus vous vous y habituez, et plus vous ne considérerez pas vos échecs comme tels, mais comme des expériences vers le chemin du succès ! Alors dites oui, lancez-vous, partez à l'aventure des choses qui vous intimident !

3. Remplacez vos objectifs par vos valeurs

Parfois, le fait de ne pas atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés et que nous avons intensément désirés entraîne un sentiment de frustration et l'impression que nous ne valons rien. Cela arrive lorsque ce sont les objectifs et non pas nos valeurs qui donnent une orientation à notre vie.

Voyons un exemple : imaginez que vous vous préparez à un examen pour un concours public, que vous étudiez depuis des mois et que vous évitez de vous accorder des moments de loisir ; dans ce cas, vos valeurs sont l'effort, la persévérance, la suprématie personnelle, la capacité de sacrifice, la volonté et la responsabilité.

Si, au final, vous ne réussissez pas l'examen et n'obtenez pas la place convoitée, ces valeurs qui vous ont guidé le long de cette étape de votre vie restent avec vous. Soyez-en fier. Ne cherchez pas une validation de l'estime de soi par le résultat, mais plutôt par la démarche de vos actions, et ce qui vous motive au plus profond de vous !

4. *Identifiez vos points forts*

Nous sommes tous nés avec un éventail de qualités, de caractéristiques innées ou de propriétés qui sont nos points forts. Ceux-ci sont en fait ces compétences qui vous viennent facilement. Le problème se pose lorsqu'une personne ayant une faible estime d'elle-même pense qu'elle n'a aucune qualité et est donc incapable d'en identifier une facilement. Au contraire, nous sommes tous bourrés de talents, mais nous vivons avec ceux-ci au quotidien et avons donc trop tendance à les minimiser ou simplement ne pas les remarquer. Tournez-vous vers vous-mêmes et observez les choses que vous faites avec aisance et plaisir pour identifier vos points forts.

Voyons ensemble un exercice qui peut vous aider à trouver vos forces et points forts.

- Pensez à 5 réalisations dans votre vie. Des exemples ? Obtenir un diplôme, travailler dans le domaine qui vous intéresse, apprendre une autre langue ou jouer d'un instrument de musique, apprendre à cuisiner, se fiancer avec la personne dont vous êtes tombé amoureux... Si vous avez du mal à en trouver une, c'est parce que vous ne pouvez pas être généreux avec vous-même. Pour rendre la tâche plus facile, essayez de penser que vous devez aider votre meilleur ami à identifier les succès de sa vie : que diriez-vous pour l'aider à les reconnaître ?

- Réfléchissez ensuite aux caractéristiques personnelles positives nécessaires pour atteindre chacun de ces succès : curiosité, initiative, persévérance, etc. Vous pouvez également dresser une liste des réalisations dans une colonne, et des caractéristiques nécessaires dans l'autre colonne. Vous y trouverez certainement de nombreuses similitudes entre elles.

- Les voilà, ce sont vos points forts.

5. *Transformez vos pensées négatives en réponses rationnelles.*

Le dialogue interne que nous avons avec nous-mêmes est fondamental pour construire notre estime de soi. Ceux qui ont une bonne estime de soi ont un dialogue positif, aimable et respectueux avec eux-mêmes ; ceux qui ont une faible estime de soi ont tendance à critiquer, châtier, minimiser ou mépriser les succès obtenus. Les pensées négatives ont une énorme emprise sur nous, car notre cerveau a tendance à se rappeler des événements négatifs comme réponse à une menace. En effet, notre cerveau primitif est encore très présent dans nos réactions. Il était nécessaire, lorsque nous étions encore des grands singes, d'avoir peur des événements négatifs, car ceux-ci pouvaient nous tuer ! Notre cerveau a gardé cette peur bien ancrée. Mais nous avons évolué, et notre cerveau de quadrupède nous malmène encore régulièrement. Les pensées négatives peuvent, à moyen terme, nous diriger vers des sentiments néfastes, comme la mauvaise humeur, la mélancolie, et la dépression.

Cette voix interne est irrationnelle et interprète généralement toute situation de la pire façon possible, même lorsqu'il n'y a pas de preuve objective pour arriver à cette conclusion. Que devrions-nous faire alors ? Identifier ces pensées irrationnelles et négatives et les remettre en question objectivement, en les remplaçant par des pensées plus réalistes et objectives. Là réside le point-clé de ce processus : en étant le plus objectif possible et en prenant la distance nécessaire pour visualiser les choses dans leur tout, plutôt que de regarder des événements à la loupe, nous voyons les choses de manière objective. Vous avez vécu quelque chose d'embarrassant, traumatisant ou inconfortable ? Les personnes autour de vous le ressentent-elles également ? Il vous suffit d'affronter vos peurs et vos détresses, et les tester pour comprendre qu'ils ne sont pas fondés et qu'il ne s'agit pas de véritables menaces.

Il est également important d'identifier dans quel type de situations ces pensées irrationnelles apparaissent et ce qu'elles vous disent exactement. Sont-elles toujours les mêmes ? Comment vous aident-elles à interpréter les situations ? Quelles émotions vous causent-elles ? Mieux vous comprendrez les émotions qu'elles vous causent, moins elles auront d'emprise sur vous.

6. *Eloignez-vous de vos craintes*

Lorsque la peur apparaît, ne l'ignorez pas, essayez de ne pas vous laisser distraire ou de l'éviter. Au contraire, essayez plutôt de l'observer d'un point de vue extérieur en vous focalisant sur la naissance de la peur et les actions qui ont créé cette émergence.

Il est important que vous compreniez que nous ne sommes pas ce que nous pensons et que lorsque nous pensons quelque chose, ceci ne se produira pas nécessairement. Nous ne sommes que des observateurs de nos propres pensées. Notre esprit a tendance à nous bombarder de pensées négatives pour nous protéger des dangers de toutes sortes, mais votre travail est de faire l'effort de ne pas vous identifier à eux, alors seulement ils perdront leur force et leur pouvoir sur vous. Comment faire ? Il y a quelques solutions faciles à adopter afin de parer à ces pensées néfastes qui vous empêchent de progresser et d'évoluer.

Quand la peur s'empare de vous :

- Ne bloquez pas la pensée qui provoque cette peur, donnez-lui de l'espace et "sentez-la". Vivre une émotion intensément nous aide à la comprendre et comprendre ses racines.
- Familiarisez-vous avec votre peur, donnez-lui un nom et imaginez la forme qu'elle pourrait prendre. Vous pouvez même la dessiner. Ecrire sa peur sur papier et lui donner une "existence" la rend tangible, réelle, et donc votre cerveau aura tendance à mieux l'accepter et de la rechignera pas. En dessinant ou écrivant la personnalité de votre peur, vous l'acceptez et faites donc un pas en direction de sa confrontation, et de sa disparition.
- Utilisez la technique de la pleine conscience pour laisser les sentiments s'exprimer et les laisser aller. Vous pouvez imaginer une petite rivière repoussant des feuilles et visualiser votre peur sur une des feuilles tandis que la rivière l'entraîne jusqu'à ce qu'elle disparaisse à l'horizon. Au début, vous aurez peut-être besoin d'un peu de pratique, mais au bout du compte, vous réussirez facilement. La visualisation peut s'avérer quelque chose de très efficace pour certaines personnes, en particulier si celles-ci se considèrent comme "visuelles".

7. *Pardonnez-vous, et pratiquez l'apitoiement sur vous-même.*

Pour améliorer l'estime de soi, il est essentiel d'apprendre à pardonner ses erreurs. C'est-à-dire, comme l'on dit en psychologie, de pratiquer l'apitoiement sur soi-même.

Ce concept est étroitement lié à celui de l'image de soi et consiste à se traiter avec la même empathie que celle avec laquelle on traiterai un ami. En d'autres termes, se soutenir et être sympathique envers soi-même au lieu de se critiquer ou de se juger négativement constamment. Il s'agit aussi d'apprendre à se calmer et à se reconforter quand on fait une erreur au lieu de se blâmer.

Il existe plusieurs exercices et activités pour développer l'auto-compassion, dont le plus simple est de se parler comme vous le feriez avec un ami qui traverse une période difficile. De cette façon, vous commencerez à voir vos problèmes comme quelque chose que vous vivez et expérimentez et non comme quelque chose qui vous définit et fait partie de votre essence.

En effet, s'imaginer parler de soi comme à un ami aide énormément à pouvoir prendre du recul, à savoir poser des mots plus compatissants et à apprendre à prendre soin de soi. Trop souvent, nous traitons nos amis bien différemment que nous nous traitons nous-mêmes, alors que nous ne réalisons pas que nous devons être notre meilleur ami. Après tout, nous sommes la seule personne qui sera avec nous toute notre vie !

Vous diriez à un ami qu'il est un "bon à rien" et qu'il n'est pas capable de faire quoi que ce soit ? Certainement pas, n'est-ce pas ? Eh bien, à partir de maintenant, chaque fois que vous vous trouverez à vous châtier, commencez simplement par remplacer votre voix critique par des phrases de compassion comme si vous parliez à quelqu'un de proche. Votre estime de soi en bénéficiera.

8. Augmentez votre confiance en vous grâce à des postures de pouvoir.

Savez-vous à quel point le langage corporel affecte votre humeur ? Étonnamment, la façon dont notre corps est positionné ou la posture que nous adoptons influence largement notre mentalité. Ainsi, lorsque vous vous sentez déprimé, vous l'exprimez probablement aussi avec votre corps,

en vous refermant littéralement sur vous-même en adoptant une position recroquevillée et en vous sentant encore plus triste.

Pour améliorer la situation, essayez d'adopter une posture droite et expansive lorsque vous vous sentez triste ou déprimé. Levez la tête, poussez les épaules vers l'arrière, mettez les mains sur les hanches... vous adopterez une posture de force et il a été démontré que le fait de la tenir pendant quelques minutes augmente la confiance en soi, pour se sentir mieux et avoir davantage confiance en ses capacités. Cette posture dite de "super-héros" vous aidera à générer l'énergie nécessaire pour faire remonter votre moral. Vous pouvez également agrémenter cette posture d'exercices de visualisation, comme imaginer un moment où vous vous êtes sentis forts, heureux, confiant.

Ces positions du corps sont capables d'augmenter les niveaux de testostérone et de diminuer le cortisol (l'hormone du stress et de l'anxiété), ce qui contribue au bien-être général. Bref, il ne vous suffit que de quelques minutes pour changer complètement votre état d'esprit !

9. Faites de l'exercice

Plusieurs études ont montré que la pratique de sports d'intensité moyenne augmente l'estime de soi à court terme. Non seulement vous vous sentiez mieux dans votre corps à moyen terme, mais les endorphines générées par l'exercice vous aideront à augmenter votre confiance en vous et vous aidera à vous voir sous un nouveau jour. Une demi-heure par jour d'exercice d'aérobique suffit pour réduire la concentration de cortisol dans le sang et augmenter le bien-être grâce à la libération d'endorphines. Peu sportif ? Une balade d'une vingtaine de minutes fait déjà des merveilles sur le moral. Alors, qu'attendez-vous ? Commencez à bouger !

Si vous vous sentez démotivé et peu enclin à faire du sport, sortez prendre l'air ! Une simple marche autour de chez vous peut faire des miracles et permettra à votre cerveau de s'oxygéner toute en vous changeant les idées. N'hésitez pas à agrémenter vos matins par une course à pied afin de réveiller votre corps et vos endorphines afin de commencer la journée de manière positive.

10. *Le monde ne tourne pas autour de vous, pensez aussi aux autres.*

Pour vous sentir mieux lorsque vous êtes un peu déprimé, arrêtez de penser uniquement et exclusivement à vous et à votre malaise et vos problèmes. Essayez de déplacer votre attention vers l'extérieur. Penser uniquement à vos problèmes ne vous aide pas, cela ne peut qu'aggraver la situation. A l'inverse, penser à autrui et au monde qui vous entoure aide à prendre du recul sur votre situation et à voir les choses de manière plus objective et posée. En vous offrant l'opportunité de vous éloigner de vos problèmes en vous concentrant sur les autres et votre entourage, vous pourrez également vous concentrer sur vos amitiés. Peut-être que quelqu'un de votre entourage aimerait entendre votre voix et discuter un moment avec vous ? Appelez-les, invitez-les pour une promenade et liez l'utile à l'agréable. En sortant de cette bulle dans laquelle vous vous apitoyez sur votre sort, vous pourrez voir les choses pour ce qu'elles sont plutôt que la vision que vous avez de celles-ci.

Lorsque vous vous sentez pris au piège par des pensées négatives, par du stress ou que vous ne semblez pas pouvoir voir les choses positives, il est extrêmement important que vous sortiez de cette bulle. Faites ce qui vous rend heureux, et concentrez-vous sur les autres afin de vous extraire de ces pensées négatives, de ce tourbillon de sentiments que votre cerveau a créé de toute pièce. Au fond, nous ne sommes que des pièces dans le grand jeu de la vie, et il est extrêmement important de prendre du recul, de voir le monde en grand, et de sortir de cette bulle de pensées égocentriques au plus vite ! Alors, souriez au monde et appréciez les petites choses du quotidien.

COMMENT GÉRER LES CONFLITS ET AMÉLIORER LES CAPACITÉS D'ÉCOUTE

Gestion et résolution des conflits

Que vous soyez capable de communiquer avec assurance ou non, vous risquez d'être confronté à un conflit. Vous êtes-vous déjà demandé comment vous traitez et résolvez vos conflits et problèmes? Cela peut se produire au travail ou dans les relations personnelles, parfois vos intérêts et ceux des autres peuvent être différents et cela peut conduire à un conflit. Chaque personne a son propre style de gestion et de résolution ; observons ici avec lequel vous vous identifiez.

Certaines personnes ont tendance à adopter un style compétitif en percevant une série de "je gagne et vous perdez" ou de "je perds et vous gagnez" ; en d'autres termes, elles supposent que si l'un obtient quelque chose, l'autre doit obligatoirement perdre. Il s'agit d'un scénario concurrentiel, mais il faut tenir compte du fait qu'il peut y avoir d'autres alternatives bien plus saines pour les deux parties.

Par exemple, vous pouvez convenir que, alternativement, les deux personnes peuvent obtenir et perdre quelque chose. De cette manière, le conflit est abordé avec une stratégie de résolution intégrée, où non seulement le résultat - mais aussi d'autres éléments tels que la relation entre les personnes impliquées à moyen et long terme, les conséquences pour un groupe élargi, les collaborations futures possibles, etc. - sont pris en compte.

Le conflit est inévitable

Le conflit, dans une petite ou une grande mesure et avec toutes les implications de l'affaire, fait partie intégrante de l'être humain et son environnement précisément parce que nous sommes des entités sociales et que, pour notre bien-être, nous devons avoir des relations avec les autres.

Le conflit n'apparaît pas seulement entre des personnes qui ont des points de vue différents sur un sujet, mais aussi en nous-mêmes, par exemple lorsque nous sommes en conflit avec des émotions contradictoires, des désirs divergents ou des sentiments et pensées apparemment contradictoires. En fin de compte, le conflit fait partie de notre nature paradoxale et ce n'est pas quelque chose de négatif, il peut nous servir à mieux nous connaître, à résoudre des situations compliquées et à apprendre des stratégies alternatives pour établir des relations avec les autres.

Le mot "conflit" a toujours des connotations négatives mais dans la vie, si nous pouvons l'affronter de manière responsable, il peut devenir un excellent allié pour favoriser notre santé émotionnelle. En effet, le dictionnaire Larousse définit le conflit comme "Violente opposition de sentiments, d'opinions, d'intérêts", mais également comme une "expression d'exigences internes inconciliables, telles que désirs et représentations opposés, et plus spécifiquement de forces pulsionnelles antagonistes". Il y a donc une claire marque de forces diamétralement opposées dans le terme "conflit", et prendre conscience de celles-ci peut s'avérer extrêmement utiles afin de voir les atouts et inconvénients de chaque parti.

Parmi les avantages d'une résolution adéquate d'un conflit, on trouve :

- Élargissement des ressources personnelles et sociales pour un équilibre émotionnel adéquat,
- Découverte et acceptation d'idées polarisées,
- Construire de meilleures relations basées sur une communication honnête et efficace,
- Stimulation de l'intérêt, de la curiosité et de la créativité,
- Conscience des schémas relationnels automatiques et inconscients qui peuvent être modifiés,
- Probabilité accrue de trouver des solutions positives à d'éventuels nouveaux conflits à l'avenir.

Cinq styles de gestion des conflits

Il existe différentes façons de gérer les conflits et aucune n'est meilleure qu'une autre, en fonction de différents facteurs, du contexte et des besoins des personnes concernées.

Un des modèles les plus célèbres pour identifier le style et les tendances dans la gestion des conflits a été proposé dans les années 1970 par Kilmann et Thomas, aux États-Unis, suppose l'existence de 5 profils de base de la résolution des conflits.

Selon eux, chaque personne tend vers l'un de ces cinq styles de manière plus ou moins consciente. Plus tard, il a été souligné que certaines personnes n'ont pas un style "pur" mais se comportent en considérant un éventail de possibilités en fonction de leurs caractéristiques personnelles et de leur personnalité, de l'importance qu'elles accordent au conflit et du style de gestion dont fait preuve l'autre personne.

Par conséquent, en fonction également de la façon dont l'autre personne agit, nous nous positionnons et à son tour l'interlocuteur fera de même en se positionnant selon notre style de gestion. Il s'agit donc d'un processus constant.

Voyons donc ci-dessous les 5 styles théorisés par Kilmann et Thomas. Ils basent leurs observations sur deux dimensions :

La première concerne le degré auquel la personne tente de satisfaire ses intérêts et ses besoins (l'affirmation de soi par rapport aux autres).

Le second a trait à la mesure dans laquelle la personne essaie de satisfaire les intérêts des autres (coopération).

Analysons en détail les 5 styles de gestion des conflits :

1. Ceux qui ont un **haut degré de détermination et un faible niveau de coopération** ont un style caractérisé par la concurrence. C'est une personne qui essaie de satisfaire ses intérêts au détriment de l'autre. Il s'agit d'un style axé sur le pouvoir dans lequel la personne est prête à utiliser toutes les ressources qu'elle juge appropriées pour atteindre l'objectif. En fin de compte, ce style de personnalité est quelqu'un qui est constamment en concurrence et qui ne coopère pas.

2. Une personne **peu déterminée et très coopérative** est généralement capable de céder à la pression des autres. Pour plaire, ils oublient et

négligent leurs propres intérêts pour satisfaire ceux de l'autre. Ceux qui ont ce style peuvent faire preuve d'une apparente générosité désintéressée ou charitable, obéir aux ordres même lorsqu'ils préféreraient ne pas le faire, etc.

3. Ceux qui ont un **faible degré de détermination et même de coopération** ont un style évitable. La personne a tendance à repousser le conflit ou à adopter une attitude passive et non affirmative, ne satisfait pas ses intérêts ou ceux de l'autre. En d'autres termes, ils ne gèrent pas vraiment les conflits. Une manifestation de caractère peut être un comportement diplomatique et non conflictuel typique ou une tendance à se retirer de la situation qu'il perçoit comme potentiellement menaçante.

4. Ceux qui ont un **degré élevé de détermination et de coopération** ont un style de collaboration. Ils ont tendance à vouloir collaborer avec l'autre personne pour trouver une solution qui satisfasse pleinement les intérêts des deux parties. Ces personnes tendent à approfondir leur connaissance du problème pour identifier les intérêts sous-jacents des deux parties et trouver une alternative qui satisfasse tout le monde.

5. Le cinquième style de résolution des conflits exige un certain **équilibre entre détermination et collaboration**. L'objectif est ici de trouver une solution qui soit acceptable et appropriée pour les deux et qui satisfasse au moins partiellement les deux. Il s'agit d'une position intermédiaire entre la concurrence et la complaisance. Lors de la transition, les gens abordent le problème plus directement que lorsqu'ils l'évitent mais ne l'explorent pas aussi profondément que lorsqu'ils essaient de coopérer. La transition peut avoir pour conséquence de diviser les différences, d'échanger des concessions ou de rechercher une position intermédiaire rapide qui satisfasse tout le monde.

Avec lequel de ces styles de gestion des conflits vous identifiez-vous ? En reconnaissez-vous un qui vous ressemble plus que d'autres, ou pensez-vous avoir un style éclectique ?

Voyons maintenant quelques conseils de gestion des conflits au-delà de votre propre style.

13 conseils pour gérer les conflits interpersonnels

Beaucoup de gens évitent les conflits. Ils en ont une idée négative car ils les ont probablement mal gérés dans le passé, avec une certaine agressivité et un certain dommage émotionnel, et leur cerveau les voit donc comme quelque chose de néfaste et potentiellement dangereux. Cependant, on peut apprendre à les traiter avec gentillesse et politesse afin de ne pas se blesser et d'accepter le risque de générer un conflit .

Lorsque vous évitez un conflit, vous n'obtenez qu'une certaine répression des émotions qui peut conduire à des troubles psychosomatiques tels que le psoriasis, la perte de cheveux, les maux d'estomac, les problèmes de sommeil, les difficultés respiratoires, etc. Tous ces maux sont précisément la manifestation de l'anxiété. Il est donc préférable de perdre la relation avec une autre personne plutôt que la santé. Voyons ci-dessous 13 conseils pour mieux gérer les conflits.

1. Prenez conscience que les conflits font partie de votre vie. C'est quelque chose de naturel dans notre quotidien, il est impossible de toujours être d'accord avec tout le monde.
2. Écoutez l'autre. Ne vous fermez pas et ne vous accrochez pas à votre idée ; écouter signifie s'intéresser réellement à ce qu'on vous dit, aux arguments présentés et aux besoins sous-jacents, afin de comprendre ce que l'autre personne ressent et pourquoi elle doit résoudre un problème avec vous. Vous comprendrez également son point de vue plus facilement si vous écoutez ses arguments.
3. Soyez empathique. Mettez-vous à la place de l'autre, essayez de comprendre ses émotions et ses besoins. Les comprendre, ce n'est pas les partager, mais vous vous assurez d'avoir les éléments nécessaires pour former vos contre-arguments. Comprendre la personne dans son ensemble aide à mieux cerner ses motivations et raisons pour cet argument.
4. Assurez-vous que vous avez clairement défini l'objectif commun pour lequel vous souhaitez résoudre le conflit. Parfois, vous perdez de vue la raison pour laquelle vous et l'autre voulez-vous entendre, en fait il doit y avoir un bien commun qui vous profite à tous les deux si vous parvenez à

un accord. Il est important que cet objectif commun soit placé au-dessus de toute proposition individuelle et que l'on s'en souvienne pendant la négociation.

5. N'hésitez pas à céder à ce qui n'est pas vraiment important pour vous. Sans concessions, il n'y a pas de négociation. Apprenez que céder ne signifie pas perdre, mais faire un pas vers une solution commune. Il est bien plus facile de trouver un terrain d'entente si chacun fait un pas dans la direction de l'autre.

6. Ne considérez pas le conflit comme quelque chose de personnel. La personne à laquelle vous faites face n'a peut-être rien contre vous, elle n'est tout simplement pas d'accord avec votre proposition.

7. Acceptez le droit des autres de ne pas partager vos idées et propositions. Aussi merveilleux ou parfaits qu'ils puissent vous paraître, pensez que c'est votre jugement subjectif et que les priorités et les besoins des autres peuvent être différents. Il est également bénéfique d'écouter les arguments des autres. Pourquoi ? Simplement pour entraîner votre cerveau à voir les choses de manières différentes. Peut-être votre interlocuteur a des points et des arguments bénéfique dont vous n'avez jamais pensé auparavant, et peut-être pouvez-vous revoir votre jugement afin d'aider à créer un dialogue plus facile ?

8. Laissez de côté l'agressivité verbale et gestuelle. Soyez gentil, gardez un contact visuel, souriez, n'élevez pas la voix, ne menacez pas et n'imposez pas votre idée. Avec un style autoritaire, vous éloignez les gens de vous et si vous avez une attitude agressive, ils réfléchiront probablement deux fois avant de vous parler à l'avenir par peur de se sentir humiliés. Le comportement agressif est extrêmement contre-productif et ferme le dialogue bien plus qu'il ne l'ouvre. De plus, vous risquez de perdre d'autres occasions de discussions futures si votre interlocuteur ne souhaite pas rentrer en contact avec vous de peur de vous rendre agressif.

9. Oubliez l'image négative ou les à-priori que vous avez eue de l'autre personne jusqu'à présent. Souvent, les attentes ou les idées passées concernant l'autre personne limitent la résolution du conflit. Des concepts tels que "On ne peut jamais entamer une discussion avec vous" ou "Vous n'écoutez jamais" nous prédisposent à parler à cette personne d'une certaine

manière. Il faut plutôt partir de zéro et la considérer comme quelqu'un qui est prêt à proposer des solutions au problème et lui faire savoir : "Il est certain qu'en parlant de manière détendue, nous parviendrons à une solution".

10. Développez la créativité. Il n'y a pas que votre position et la position de l'autre, il peut y avoir d'autres positions intermédiaires, mais parfois nous sommes obsédés par la défense de notre point de vue et nous ne voyons pas les alternatives possibles. N'hésitez pas à chercher d'autres alternatives avec l'autre en mettant de côté les arguments de chacun pour sortir de notre vision fermée et découvrir de nouveaux chemins.

11. Soyez reconnaissant de l'attitude conciliante des autres. Cela contribuera à ce qu'ils se sentent soutenus dans le comportement qui favorise le groupe et le maintiendra. Vous pouvez faire un commentaire du genre : "C'est agréable de discuter avec vous, c'est simple parce que vous pouvez écouter et comprendre ma position. Je sais que parfois nous ne sommes pas d'accord, mais vous pouvez toujours me mettre à l'aise dans une situation complexe.

12. Si l'autre personne perd le contrôle et vous offense, interrompez la réunion si vous sentez que vous ne pourrez pas facilement la raisonner. Si vous insistez auprès d'une personne qui a perdu la tête, vous risquez d'aggraver la situation et de provoquer encore plus de colère, sans parvenir à aucune solution. Vous devez mettre des limites aux personnes qui vous font du mal : "Si vous me parlez sur ce ton, je ne peux pas continuer à vous parler, vous criez et vous m'offensez. Nous pouvons continuer à un autre moment". En effet, il est prouvé que le sentiment de colère se calme après seulement quinze minutes. En faisant une pause dans votre réunion, vous avez réussi à apaiser la tension et avez donc épargné une réunion qui aurait pu tourner au désastre. Votre calme et cette méthode assertive a créé un exemple de force et de maîtrise de soi auprès des personnes présentes.

13. Si vous remarquez que la fatigue commence à se faire sentir pour tout le monde, reportez la réunion. Lorsque nous sommes fatigués, nous avons tendance à être plus en colère et à avoir moins de contrôle de soi. La hâte de finir peut vous jouer des tours et faire s'écrouler les choses. Il est préférable

de reporter la réunion et si vous ne pouvez pas, essayez de faire une pause pour reprendre des forces et vous déconnecter pour une courte période.

Comment améliorer notre capacité d'écoute

Sans aucun doute, une compétence qui mérite d'être bien formée en cas de conflit est de savoir écouter l'autre.

L'importance de savoir écouter est indéniable et beaucoup de gens pensent souvent qu'ils sont de bons auditeurs, mais c'est peut-être une croyance et il y a toujours place à l'amélioration. Voyons maintenant quelques points clés pour améliorer l'écoute active.

Qu'est-ce que l'écoute active ? Ce terme a été inventé par le psychologue américain Carl Rogers lorsqu'il a développé certains aspects de sa théorie interpersonnelle dans les années 1940. Depuis lors, le terme a été élargi dans sa signification. Aujourd'hui, l'"écoute active" est considérée comme un acte qui est accompli volontairement par une personne et qui requiert donc une attention et une intention. Elle s'apprend et peut donc être formée et acquise. L'écoute est définie comme "active" car elle requiert notre participation même si nous restons silencieux, car elle implique des efforts et de la concentration de notre part.

Que signifie écouter ?

Les scientifiques Roger et Farson ont décrit l'écoute comme la qualité de provoquer des changements dans la vie d'autrui ainsi que de générer la confiance, la proximité, la sécurité et l'empathie avec les autres.

Écouter signifie se concentrer sur la personne en face de vous et sur ce qu'il ou elle a décidé de partager avec vous, qu'il s'agisse de problèmes, d'expériences ou d'histoires de vie. L'écoute demande un certain effort et pour cela il faut être conscient que l'on veut ou que l'on peut écouter quelqu'un. Lorsque nous écoutons activement les autres, nous devons faire taire les pensées qui nous viennent à l'esprit et donner une disponibilité totale à l'autre, sans laisser de place à la précipitation ou au stress. L'écoute active exige la compréhension mais ne nécessite pas que nous apportions une solution ou une réponse à l'autre. Celui qui se sent entendu a tendance à

s'ouvrir de plus en plus et à partager honnêtement avec l'autre ce qu'il a en lui. Grâce à cela, vous avez prouvé votre capacité à vous ouvrir à l'autre, et avez encouragé un discours sans jugement ou préjugés. Afin de vous aider à l'écoute active, vous pouvez simplement vous concentrer sur votre respiration brièvement si vous sentez votre esprit vagabonder, avant de retourner à une attention totale envers l'autre.

Quels sont les ennemis de l'écoute active ?

Certains obstacles peuvent rendre l'écoute active compliquée, par exemple :

Croyances : elles affectent ce que nous percevons. Écouter quelqu'un qui ne partage pas nos idées peut nous faire ressentir une tension ou un rejet. C'est pourquoi, si nous nous engageons à les écouter activement, nous devrions concentrer notre attention sur l'autre et non sur nous-mêmes.

Attentes : ce que nous attendons de l'autre ou d'une situation donnée nous conduit à un endroit ou à un autre de l'écoute. Combien de fois avez-vous été distrait en écoutant quelqu'un parce que vous aviez l'impression de savoir déjà de quoi il parlait ? Les attentes empêchent l'écoute active et nous détournent de ce qui nous tient vraiment à cœur : la compréhension mutuelle.

Compétences : il y a ceux qui sont plus enclins à écouter, d'autres à communiquer, d'autres encore sont bons dans les deux domaines, et il y a même ceux qui ont du mal à maîtriser toutes ces compétences. L'écoute active nécessite un apprentissage et une formation pour être améliorée.

Attitude : Quelle est votre attitude lorsque vous êtes confronté à une conversation qui ne vous intéresse pas ? Ou lorsque vous devez interagir avec une personne que vous ne trouvez pas agréable ? Ou encore, avez-vous eu une conversation ou vécu un événement récemment qui vous empêche de vous consacrer complètement à l'attention que vous pouvez porter à cette discussion en ce moment-même ? L'écoute active est un exercice de volonté qui demande de la patience et de l'exercice.

Comment apprendre à écouter ? Selon Rogers et Farson, il y a trois facteurs pour une écoute active :

Cherchez le vrai sens de ce que vous écoutez. Allez au-delà des mots et trouvez les émotions de ceux qui vous parlent.

Répondez aux sentiments et non au texte. Souvent, le véritable message est l'émotion et non les mots qui le composent. Dans ce cas, oubliez le texte et répondez à l'émotion.

Faites plus que simplement écouter. Une grande partie de la communication est non verbale, faites attention à cela aussi.

Voyons ci-dessous quelques techniques pour améliorer cette compétence :

1. Premièrement, évitez de juger. C'est peut-être la partie la plus difficile de toutes, mais il est important de ne pas tirer de conclusions hâtives. N'oubliez pas que lorsque quelqu'un parle, il utilise le langage pour exprimer les pensées et les émotions qu'il ressent. S'il dit quelque chose qui vous a choqué, vous pouvez reconnaître qu'il vous a surpris mais ne le qualifiez pas de stupide. Dès que vous commencez à agir avec jugement, vous perdez votre utilité en tant qu'auditeur.

2. Résistez à la tentation de donner des conseils. La plupart des personnes lorsqu'elles parlent ne le font pas pour obtenir des conseils. Elles ont tendance à se fonder sur un contexte qui ne leur est pas propre. En effet, souvent les personnes cherchent plus à "vider leur sac" lorsqu'elles parlent, plutôt que de tenter activement de l'aide. De plus, lorsque quelqu'un donne des conseils, c'est parce qu'il veut parler de lui-même plutôt que d'écouter. La plupart des gens préfèrent trouver eux-mêmes des solutions à leurs problèmes et s'ils ont besoin de conseils, ils les demandent alors explicitement.

Ce que nous apprécions le plus lorsque nous parlons à quelqu'un, c'est qu'il nous écoute et nous aide à explorer les options dont nous disposons. Toutefois, si vous pensez avoir une idée brillante, vous pouvez demander à votre interlocuteur la permission de vous dire : "Voulez-vous avoir un avis sur cette idée ?"

3. Interrompre si nécessaire. Un autre exercice assez difficile à maîtriser, car il contient de nombreux pièges. En l'interrompant, vous envoyez l'un des messages suivants :

a. Ce que j'ai à dire est plus important que ce que vous exprimez.

- b. Ce n'est pas une conversation mais une discussion et je veux la gagner.
- c. Je ne veux pas entendre les détails de votre opinion.

Lorsque vous pratiquez l'écoute active, laissez la conversation se guider en terrain connu. Évitez de poser des questions ou de faire des suggestions qui pourraient interrompre ou diriger la conversation sur d'autres sujets. Eventuellement, votre interlocuteur parlera d'un sujet que vous connaissez ou maîtrisez, et vous pourrez alors sortir vos meilleurs atouts pour lui venir en aide.

4. Reportez-vous le plus possible aux détails dont vous vous souvenez. Nous ne nous souvenons généralement pas des détails des conversations passées. Cependant, si vous vous souvenez de certains d'entre eux et que vous êtes capable de les citer au cours d'une conversation, même s'ils vous semblent insignifiants, vous aurez un effet intéressant. Votre interlocuteur sentira que vous avez fait attention à ses paroles la dernière fois que vous avez parlé et que vous lui avez donné de l'importance, il sera donc plus enclin à s'ouvrir à vous.

5. Prenez les rênes de la conversation lorsque cela est nécessaire. Il arrive souvent que les conversations prennent une certaine tournure et s'éloignent du thème central. Si quelqu'un vous parle, par exemple, de son expérience de volontariat en Afrique et vous dit qu'il y a rencontré un ami commun, il est normal que vous lui demandiez comment va cette personne. Sans vouloir parler de l'importante expérience de bénévolat de votre interlocuteur dans la vie de votre ami, vous laissez de côté ce que votre interlocuteur voulait vous dire.

Lorsqu'une question part dans une direction qui n'a rien à voir avec ce que votre interlocuteur voulait vous dire en premier lieu, il est de votre responsabilité, en tant qu'auditeur actif, de ramener le discours à son origine : "Quelle coïncidence que vous ayez rencontré Marco juste là, le monde est petit ! Mais revenons à nos moutons : comment s'est passé votre volontariat ?"

6. Répétez ce que vous avez entendu, même en paraphrasant. Ceci est une façon très simple de souligner que vous écoutez l'autre personne et de la motiver à continuer à parler est de répéter ce qu'elle a dit de temps en temps. Vous pouvez également vous pousser à tirer des conclusions sur le plan émotionnel afin qu'elle confirme quelque chose que vous aimeriez voir éclairci : "Vous étiez donc en retard à votre rendez-vous, étiez-vous nerveux ? "

Ne vous inquiétez pas trop si vous répétez les concepts en utilisant vos propres mots ou ceux de votre interlocuteur. Il a été démontré que répéter 3 ou 4 mots de la dernière phrase prononcée par l'autre suffit à montrer que vous écoutez.

7. Montrez vos sentiments pour que l'autre personne s'ouvre. Dans une conversation, vous pouvez partager des données, des informations, des opinions mais aussi des émotions et des sentiments. Ce sont des concepts importants car ils renforcent la relation avec l'interlocuteur et vous donnent accès à plus d'empathie et d'implication de sa part. Ne vous contentez pas de répéter littéralement ce que vous avez entendu, essayez au contraire de l'interpréter en termes émotionnels, en pensant à ce que l'autre personne peut ressentir, ajoutez simplement une émotion à ce qu'elle vient de vous dire : "Vous vous êtes donc senti triste / en colère / offensé lorsque cela s'est produit ?"

Il s'agit de mettre une étiquette émotionnelle sur l'autre afin de comprendre la motivation derrière cette conversation. Si vous faites une erreur sur le plan émotionnel, ce n'est pas un drame, ce sera au contraire une bonne occasion pour votre interlocuteur de s'ouvrir émotionnellement et de clarifier ce qu'il a ressenti.

8. Demandez plus d'informations en demandant plus d'information lorsque l'occasion se présente. Poser des questions de temps en temps est une autre façon de montrer que vous êtes attentif et intéressé par ce que votre interlocuteur vous dit. Toutefois, il est important de savoir clairement quel type de questions sont utiles et ce qu'il vaut mieux éviter :

a. Les questions ouvertes : elles sont parfaites pour faire parler la personne et contribuent à réduire la tension. Ils vous donnent également des informations sur le point de vue de votre interlocuteur. Faites attention aux

questions introduites par "Pourquoi" : remettre en question une décision ou une opinion des personnes peut les mettre en position défensive quant à la tournure de la discussion.

b. Questions fermées : elles sont utilisées pour confirmer des aspects spécifiques que vous souhaitez clarifier. Vous pouvez également poser des questions rhétoriques qui exigent vraiment une réponse comme "Qui ne voudrait pas jouir d'une bonne santé, même à un âge avancé", afin que votre interlocuteur se sente plus impliqué. En effet, notre cerveau est programmé pour réfléchir à toutes les questions qui nous sont posées, et cela offre un potentiel sympathie de votre part, qui mettra en confiance votre interlocuteur.

9. Posez des questions sur les conséquences de ce que votre interlocuteur vient de vous dire. Il s'agit d'une technique puissante pour aider les gens à trouver eux-mêmes la solution à leurs problèmes. Posez des questions qui, même si elles semblent redondantes, vous aideront, vous et l'autre personne, à approfondir vos sentiments. Demandez-lui simplement ce qu'il pense qu'il arriverait si ce qu'il vient de dire se produisait. Ceci vous permet également de vous projeter dans l'avenir, et chercher à désamorcer des potentiels scénarios négatifs et imaginer d'autres plus positifs et constructifs.

Vous pouvez également aller plus loin et lui demander ce qui s'est passé la dernière fois qu'il a vécu une situation similaire. De cette façon, vous l'aidez à retrouver le chemin qui l'a conduit à prendre cette décision.

10. Aidez-le à clarifier ses pensées et ses sentiments. Lorsque votre interlocuteur fait une pause, vous pouvez en profiter pour l'aider à clarifier ses pensées en lui posant des questions ouvertes sur ses émotions : "Qu'est-ce qui vous dérange exactement dans votre situation actuelle au travail ?". Ainsi, vous pourrez poser un nom sur un sentiment et le cernerez mieux, et donc l'éliminerez plus facilement ou l'améliorerez aisément !

Vous pouvez également réfléchir à ce que vous pensez qu'il viens de vous dire afin de clarifier ou de nier ce que vous avez interprété : "Préféreriez-vous ce travail où vous ne pourrez jamais voyager ?" Cela le motivera à développer plus d'un point de vue et l'aidera à mieux explorer ses croyances et ses opinions.

N'oubliez pas que le véritable sens des conversations personnelles ne réside pas dans le texte de ce qui est dit mais dans l'émotion. Il est donc important de répondre aux émotions de l'interlocuteur ("Cela te dérange que Mattia ne t'ait pas appelé pour son anniversaire, t'es-tu senti mis à l'écart ?") et non au contexte textuel ("Alors, depuis combien de temps ne t'a-t-il pas parlé ?")

11. Utilisez le renforcement positif et un langage corporel ouvert. Pour montrer que vous écoutez, vous pouvez utiliser des mots de renforcement comme "Bien sûr, oui, je comprends...". le langage corporel est également important. Démontrez votre attention en tournant votre torse et vos pieds vers votre interlocuteur, gardez une position ouverte et évitez surtout de croiser les bras et les jambes, et encouragez votre interlocuteur à continuer à parler, par exemple en levant les sourcils. Il a été démontré que le fait de refléter la posture et les expressions faciales de l'autre personne aide à créer plus d'empathie dans des situations très émotionnelles, si cela est fait discrètement. Vous pouvez également renforcer vos réponses avec un peu de gestuelle. En effet, quelques simples mouvements de main pour illustrer une action se révèlent souvent très puissants dans l'implication dans la conversation. Les personnes se sentent plus engagées et s'expriment mieux si elles accompagnent leurs idées de gestes. Sortez vos mains de vos poches et n'hésitez pas à – discrètement – vous transformer en chef d'orchestre de la conversation !

12. Respectez les silences. Un des points-clés de l'écoute active est de se sentir à l'aise dans les silences. Bien que souvent appréhendés, ils laissent de la place dans la conversation pour réfléchir et trouver les bons mots, donnent du temps à l'autre pour le faire ; n'essayez pas de combler les silences en forçant la situation. Le silence contribue également à apaiser la tension et il est important pour une personne de cesser d'agir sous l'emprise de ses émotions et de commencer à se comporter de manière plus rationnelle.

13. Évitez les erreurs typiques. Il est important de savoir quelles erreurs pourraient constituer un obstacle à la conversation et une déconnexion émotionnelle de l'autre personne :

a. Minimiser ce qui est dit avec des phrases comme "Ne vous en faites pas" ou "Vous y accordez trop d'importance". Laissez votre interlocuteur

parler et lorsqu'il est dans un état émotionnel moins intense, vous pouvez argumenter parce que vous pensez que le problème dont il parle n'est pas si fondamental. Mais en minimisant ce qui est dit, vous dénigrez le sentiment que la personne a face à une situation. Si la personne souhaite vous parler de quelque chose, c'est qu'elle considère, émotionnellement, que c'est une chose importante. Même si vous ne trouvez pas ce problème "grave", ce n'est pas le cas de la personne qui vous parle. Si vous minimisez ce qu'elle dit, alors la personne se sentira également rabaissée.

b. Forcer l'autre personne à parler de quelque chose dont elle préfère ne pas parler. Vous pouvez désamorcer une situation qui peut devenir compliquée si vous sentez que la personne n'est pas à l'aise, simplement par "si vous ne voulez pas en parler, ne le faites pas." ou "si c'est un sujet difficile à aborder, alors n'en parlons pas."

c. Avoir une attitude compatissante avec des phrases comme "Pauvre de toi, je suppose que c'était difficile...". L'empathie est certes nécessaire dans une discussion, mais il faut la traiter avec maîtrise plutôt que de noyer l'autre sous des flots d'empathie mielleuse.

d. Terminez les phrases pour l'autre personne lorsqu'elle fait une pause ou lutte pour trouver les bons mots. Ne supposez pas qu'il ou elle veuille dire ce que vous pensez qu'il ou elle veut dire, il semblera également que vous êtes pressé de mettre fin à la conversation. En ce faisant, vous bloquez l'opportunité de l'autre de s'exprimer avec ses propres mots, ou risquez de lui faire dire ce qu'il ne veut pas dire.

e. Si la personne à qui vous parlez devient très émotive, acceptez cela sans critique ni commentaire tel que "Ne pleurez pas", vous préférerez probablement qu'elle ne pleure pas parce que cela vous met mal à l'aise. Laissez-la exprimer ses émotions et montrez-lui juste de l'affection pour la consoler.

14. Enfin, résumez les conclusions de la conversation. Une bonne façon d'officialiser ce dont vous avez parlé, de relâcher la tension et de créer une relation plus forte est de résumer ce dont vous avez parlé en incluant les éléments émotionnels que votre interlocuteur a jugés les plus importants. Cela permettra également de souligner les points-clés de la conversation afin de mieux vous en souvenir pour la prochaine fois. Un résumé clair

montre également que vous avez pris en compte tous les aspects de la conversation et êtes au faîte des sentiments de la personne.

Et si vous voulez écouter mais que ce que la personne vous dit est extrêmement ennuyeux ?

Moment charnière qui met au défi vos capacités d'adaptation ! Si vous n'êtes pas du tout intéressé par ce que quelqu'un vous dit, il vaut mieux être honnête et ne pas faire semblant. L'important est de le communiquer sans blesser l'autre personne et de lui faire comprendre que vous ne vous intéressez pas à ce qu'elle vous dit et non à elle en tant que personne. Au lieu de dire "Je me fiche de ce que vous dites", vous pouvez utiliser la formule : "Désolé, le fait est que ce genre de choses ne m'intéresse pas" et éviter de tels malentendus.

Gardez à l'esprit que les conversations nous semblent souvent ennuyeuses parce que nous restons sur le plan superficiel, sur des informations objectives. Essayez d'atteindre le niveau des émotions qui se cachent derrière le texte. Essayez de comprendre ce qui motive cette personne et pourquoi elle ressent ce qu'elle ressent lorsqu'elle vous dit ce fait précis. En vous positionnant de manière externe et en regardant ce qui se passe mentalement plutôt que vocalement, vous serez étonné de la direction que peut prendre la conversation.

En définitive, l'écoute active consiste à écouter une personne pour l'aider à entrer en contact avec ses sentiments, le but étant de laisser la surface du message pour approfondir les émotions sous-jacentes.

Lorsque vous écoutez activement, vous n'avez pas à résoudre les problèmes de ceux qui vous parlent ou à donner des conseils de manière judicieuse. Votre "mission" est de leur faire reconnaître, analyser et comprendre leurs sentiments, puis de les aider à trouver des solutions par eux-mêmes. Ce n'est qu'alors qu'ils seront réellement convaincus d'avoir trouvé la meilleure solution à leurs problèmes. En effet, aider l'autre à trouver une solution sera bien plus gratifiant pour elle que de se laisser dire ce qu'elle a à faire. En lui montrant la voie et en l'aidant à raisonner pour trouver une solution, votre interlocuteur trouvera la discussion bien plus agréable et son estime sera boostée par l'impression d'avoir trouvé une solution par lui-même, même si vous avez joué un grand rôle dans cette démarche. Cela l'aidera également à

ne pas appréhender les conversations futures avec vous, car, à ses yeux, vous serez une personne aidante plutôt que passive ou critique.

Comme il a réussi à surmonter cette première étape de sympathie et d'empathie, vous pourrez passer à une deuxième étape où vous serez légitimé à donner votre avis, conseiller ou persuader à partir de votre contexte ; avoir une idée claire de ce que veut l'autre personne vous permettra de communiquer beaucoup plus facilement avec elle.

COMMENT DIRE CE QUE VOUS PENSEZ TOUT LE TEMPS

Apprenez à dire ce que vous pensez vraiment

Comme vous l'aurez compris, l'assertivité est une stratégie de communication qui consiste à dire les choses sans attaquer ni soumettre votre interlocuteur, tout en défendant vos souhaits et vos opinions. Dire ce que l'on pense vraiment en s'affirmant et sans "écraser" l'autre n'est cependant pas toujours facile. Il est néanmoins fondamental d'établir des relations saines et d'exprimer ses convictions en défendant ses droits.

Pour pratiquer l'affirmation de soi, il faut croire en soi et avoir une bonne maîtrise de soi pour éviter de se laisser emporter par ses émotions lors d'une conversation. Voyons ci-dessous quelques facteurs clés pour dire ce que l'on veut vraiment de manière affirmée en se faisant respecter et en respectant les autres.

Erreurs courantes en matière de communication : ce qu'il ne faut pas faire

Si vous voulez être assertif, vous devez éviter certaines erreurs dans la communication avec les autres. Si ces trois points sont combinés, ils rendent la communication avec les autres beaucoup plus complexe :

- Ne dites pas "je ressens ça" ou "je crois ça" comme s'il s'agissait d'une déclaration de vos sentiments ou d'une déclaration sur vous-même. Exemple : "Je pense que vous êtes un mauvais auditeur lorsque vous m'interrompez pendant que je parle".
- N'accusez pas votre interlocuteur sur la base de suppositions sur ce que vous pensez qu'il veut faire Exemple : "J'ai l'impression que vous voulez vous battre".
- N'interprétez pas le comportement des autres. Exemple : "Je suppose que tu ne m'as pas dit de sortir hier parce que je ne t'intéresse plus".

Concepts clés de l'affirmation de soi : ce que vous devez faire

Pour éviter les erreurs qui viennent d'être décrites et pour pouvoir avoir des relations saines et éviter les mauvaises interprétations, les explications suivantes seront utiles. Elles vous aideront à apprendre à dire ce que vous pensez et pour que l'autre personne comprenne bien vos intentions communicatives.

- *Parlez toujours à la première personne.* Ce faisant, vous éviterez à l'autre personne de se mettre sur la défensive et vous garderez son attention pour comprendre ce qu'elle peut faire pour changer. Il est important de décrire vos sentiments et d'expliquer pourquoi ces sentiments se sont manifestés. Exemple : "Je suis désolé et triste que vous ne m'ayez pas demandé comment s'est passée ma journée".
- *Décrivez pourquoi vous ressentez ce que vous ressentez, quelle est la cause de votre humeur.* Vous n'avez pas besoin de porter des accusations, mais d'expliquer ce que vous ressentez quand quelque chose se passe, afin d'éviter les malentendus. Exemple : "J'ai peur quand tu cries". "Ça me rend triste de voir que tu ne réagis pas quand je te raconte mes problèmes".
- *Demandez ce que vous pensez être nécessaire pour résoudre un problème.* Si vous ne demandez pas ce que vous aimeriez, vous exprimez simplement vos sentiments sans donner à l'autre les indices pour améliorer la situation. Vous ne devez pas supposer que l'autre personne sait ce qu'elle doit faire pour vous aider. Mettez l'accent sur ce que vous ressentez et sur la façon dont l'autre personne peut vous aider ou vous améliorer. Exemple : "Cela me rend triste de voir que tu ne me demandes pas comment s'est passée ma journée, je me sens mieux quand tu te soucies de moi. "

L'ABC de l'assertivité, structure des déclarations assertives

Voici la structure idéale d'une phrase affirmative : "Je ressens X (sentiment) quand vous faites Y (action). Je me sentirais mieux si tu faisais C (demande)".

Cela semble facile au premier abord, mais il faudra peut-être un peu d'entraînement pour intégrer ce mode de communication dans vos relations

quotidiennes. La bonne nouvelle est que cette méthode est très efficace et ne nécessite qu'un peu d'exercice, même dans la vie de tous les jours, dans des situations apparemment futiles. En vous entraînant régulièrement à communiquer de cette façon dans des circonstances légères, vous pourrez l'appliquer aisément lorsqu'une situation plus grave se présente. En vous mettant comme objectif de résoudre des conflits, même minimes, de manière assertive, vous affûtez vos outils de langage pour être paré à affronter toutes les circonstances qui se présenteront à vous !

Conseils pour apprendre à parler clairement

Il nous est arrivé à tous, au moins une fois, de nous retrouver à parler à quelqu'un et de remarquer que la communication n'est pas fluide, claire, orientée vers la compréhension mutuelle d'un sujet et la prise de décision.

La communication est sans aucun doute l'un des piliers des relations humaines, apprendre à parler clairement est fondamental pour pouvoir gérer les relations interpersonnelles dans le cadre d'une interaction respectueuse, qui laisse place à la construction d'accords, à la compréhension de l'individualité et à la capacité de dépasser les différences entre soi-même et l'autre.

La communication est compliquée lorsqu'elle est issue de positions confuses, contradictoires et ambivalentes. Par exemple dans le cas des personnes qui ont un jour une opinion et le lendemain une autre en fonction de leurs émotions quotidiennes, ou dans le cas de ceux qui ont une idée mais la changent après avoir parlé à d'autres personnes, etc.

Cela conduit à des malentendus qui peuvent plus facilement faire émerger des conflits et une confusion qui entraînent des complications à différents niveaux dans les relations interpersonnelles.

Comment parler clairement

Réguler les émotions

La prémisse est de faire attention à vos émotions du moment. Il y a ceux qui déconseillent de parler quand vous êtes profondément triste ou heureux parce que ce que vous dites peut ne pas correspondre à ce que vous voulez vraiment exprimer. Lorsque vous ressentez une émotion de manière forte,

autant positive que négative, il est préférable de garder le silence pour réfléchir et comprendre si ce que vous souhaitez dire correspond à ce que vous voulez.

Toute idée doit partir d'un argument valable

Nous commençons souvent nos phrases par "Je n'aime pas ça...", "Je ne pense pas...", allons au-delà du simple "non". Pour justifier ses arguments, il est important de montrer un fondement à sa position sinon elle risque de paraître volatile et confuse. Ceux qui ne parlent que sur la base de leurs émotions offrent un contexte trop limité pour pouvoir établir des contraintes claires. De plus, commencer une discussion par un argument négatif peut diriger la conversation vers quelque chose de négatif. Comme indiqué dans les chapitres précédents, l'interlocuteur se base sur l'autre pour adapter son discours, et donc si l'on applique un argument qui commence par une négation, on se retrouve bien vite bloqué dans une spirale négative de la part des deux protagonistes.

La communication n'est pas écrite sur la pierre

Ce qui a été dit jusqu'à présent ne signifie pas que l'on ne peut pas changer d'avis après avoir défini son point de vue. Cependant, ces changements d'opinion ne peuvent pas être basés sur des modifications associées à des questions de goût personnel, sans fondement ou uniquement sur des changements émotionnels.

Tout dans la vie ne peut pas toujours changer, surtout lorsqu'il s'agit d'accords. Néanmoins, lorsqu'il est nécessaire de le faire, le critère fondamental est de revoir ses jugements lorsque nous réalisons qu'il existe de meilleures possibilités d'atteindre nos objectifs, que nous obtiendrons de meilleurs bénéfices avec un changement d'avis qui nous expose à une nouvelle perspective. Le plus important est que ces changements ne soient pas des caprices, mais émergent d'une réflexion objective et mature suite à des arguments proposés forts et valides.

Parler clairement signifie développer un certain degré de confiance en soi.

Nous avons déjà vu l'importance de l'estime de soi. Celui qui la possède peut définir une position dans une conversation à partir de prémisses plus saines :

- Il peut changer d'avis sans chercher l'approbation des autres ou trouver sa place dans le monde pour rendre tout le monde heureux.
- Souvent, des problèmes émotionnels internes nous amènent à faire des changements pour plaire à quelqu'un d'autre, sans être intimement convaincus, et des conflits apparaissent alors.
- D'autres fois encore, nous nous concentrons sur l'acceptation de certaines situations pour éviter les conflits et cela en crée d'autres en interne qui nous amènent à nous sentir mal à l'aise, à adopter des comportements pour prendre une certaine position afin de compenser nos insécurités personnelles et cela peut entraîner une communication peu claire.

Apprendre à parler clairement signifie prendre le temps de construire un dialogue.

Pour parvenir à une bonne communication interpersonnelle, on ne peut pas se mettre en position de défense ou d'attaque ou être impulsif. Les changements dans les relations nécessitent une réflexion, une analyse et un dialogue.

Mesurer les implications positives et négatives d'une position est une condition indispensable du dialogue. Il est donc essentiel d'apprendre à parler dans un état de sérénité qui vous permette d'être objectif et orienté pour rechercher les meilleures idées afin de choisir l'option la plus commode.

Apprendre à parler clairement est un défi pour notre croissance personnelle et pour notre bonheur au quotidien. C'est une tâche importante pour assimiler les défis qui se mettent sur notre chemin durant toute notre vie.

Parler clairement, c'est se donner la possibilité de comprendre que nous ne nous défions pas les uns les autres.

La communication doit être orientée vers la résolution, et non vers la concurrence avec les autres ou la défense de soi-même ; nous devons apprendre à élaborer des accords qui nous permettent de grandir et de prendre des positions qui nous permettront d'obtenir le meilleur pour tous ceux qui participent au dialogue. En ouvrant un dialogue, nous permettons

de construire des discussions saines, autant immédiatement que dans le futur. Travailler sur une communication assertive et s'éloigner des conversations faciles mais néfastes – autant passives qu'agressives - est un argument de poids pour tout individu qui souhaite exceller en communication.

Lorsque la communication est comprise comme une lutte de pouvoir, il est plus difficile de parler clairement parce que vous êtes sur la défensive ou prêt à attaquer. Dès lors, vous vous fermez à la discussion et n'arriverez pas à écouter les arguments de l'autre, aussi inutiles soient-ils. N'oubliez pas qu'au-delà de la discussion réside une myriade de sentiments que votre interlocuteur cherche à transmettre. C'est sur cela qu'il faut avant tout vous focaliser.

L'importance d'écouter l'autre sans disqualifier son argument

Ne supposez pas que ce que dit les autres est "stupide" car en désaccord avec vos opinions. Cette position ne fait que provoquer des complications émotionnelles et n'aide pas dans la recherche d'une solution à moyen terme. Toute relation a besoin de dialogue pour se développer. Parlez clairement :

- Un discours clair est plus simple qu'il n'y paraît et vous donne la possibilité de contrôler les émotions que vous ressentez.
- Si vous apprenez à écouter avant de parler, ce sera certainement plus facile de former un discours clair, simple et cohérent.
 - Il est toujours bénéfique que vous adoptiez une position conciliante, ouverte, prête à négocier si nécessaire pour construire une relation basée sur une communication positive.

Comment se faire comprendre des autres, 5 conseils pratiques

Pour certains, parler clairement semble réussir facilement et naturellement, pour d'autres, c'est un exercice plus complexe et cela demande plus de concentration et un contrôle volontaire, à la fois de la manière dont ils parlent et du contenu qu'ils veulent transmettre. Voyons ci-dessous les difficultés qui peuvent apparaître lorsque vous devez vous exprimer verbalement et comment vous faire comprendre facilement.

Problèmes d'expression dans l'utilisation de la langue

Grâce au langage, nous pouvons décrire presque tous les phénomènes réels ou imaginaires et faire comprendre aux autres le sens de ce que nous disons. En d'autres termes, nous sommes capables de transmettre des informations très précises et aussi d'introduire des "images mentales" ou des idées dans l'esprit de la personne qui nous écoute.

Ce qui rend cette capacité unique est le fait que nous pouvons adapter nos mots, nos phrases et notre discours aux circonstances. Nous pouvons ainsi prendre en compte non seulement le contenu de ce que nous voulons dire, mais aussi la manière dont le contexte peut changer ou donner un sens à ce que nous disons. Dès lors, chaque message parlé ou écrit que nous délivrons est unique car les contextes dans lesquels il est créé sont exclusifs à la discussion.

Cependant, c'est précisément cette nature adaptative, dynamique et fluide du langage qui fait qu'il est relativement facile de créer des confusions et des malentendus entre les interlocuteurs.

Comment parler clairement pour être compris

Certaines personnes génèrent involontairement des messages difficiles à interpréter et provoquent parfois des malentendus. Le manque de cohérence dans la communication est un piège traître, car notre but, lorsque nous communiquons, est de se faire comprendre et de faire passer ses sentiments et ses messages. Pourtant, vous pouvez éviter de tomber dans le piège de l'incompréhension en seulement quelques étapes.

Voyons ci-dessous des conseils pour parler clairement. Le langage est quelque chose qui s'apprend et se modifie grâce à une formation adéquate et un entraînement régulier.

1. Parlez lentement

Le point de départ le plus facile et pourtant parfois l'un des plus difficiles à appliquer ! C'est la première étape pour se faire comprendre des autres et vous aidera également à mettre en pratique les conseils suivants. Il ne s'agit pas simplement d'utiliser judicieusement les pauses dans le discours, mais de ralentir le discours en général en s'assurant que chaque mot est prononcé lentement et avec soin. Vous pouvez répéter à la maison pour vous assurer que vous n'atteignez pas un niveau de lenteur artificiel et ennuyeux pour

l'auditeur. Le facteur clé est la cohérence. De plus, non seulement votre discours sera clair, mais vous aurez le temps, mentalement, d'adapter votre discussion si vous réalisez qu'elle n'est pas assez limpide. S'entraîner en tant qu'orateur a été prouvé utile à de maintes reprises, autant pour les dirigeants politiques que pour le charisme au quotidien.

Parler lentement est une ressource qui, si elle est utilisée correctement, peut donner de l'importance à ce qui est dit et donner à l'orateur une certaine autorité.

2. *Évitez les références étranges*

Parfois, des problèmes de communication surviennent parce que nous utilisons des références inconnues à l'interlocuteur pour nous exprimer. Cela se produit surtout lorsque nous parlons à des personnes qui ne font pas partie de notre cercle social le plus proche et qui ont un bagage culturel très différent du nôtre.

Le problème principal est que dans certains types de situation, la référence à un livre ou à un film, par exemple, n'est pas saisie en tant que telle, et l'auditeur se retrouve déstabilisé par cette information inconnue. Des situations confuses sont créées dans lesquelles l'autre personne ne comprend pas ce qui lui a été dit, ni comment réagir puisqu'elle ne dispose d'aucun indice pour interpréter notre intention communicative.

Il convient donc de se laisser guider par les informations dont nous disposons sur notre interlocuteur afin de comprendre dans quels domaines culturels il a plus ou moins de connaissances, car nous ne devons pas nous passer de cette ressource qui enrichit les conversations et les rend stimulantes. Par exemple, si vous savez que votre interlocuteur est un fan de film, alors lancez-vous dans les références de films cultes. Grâce à ce point commun entre lui et vous, la conversation se verra enrichie et votre potentiel de sympathie augmentera, car votre interlocuteur estimera que vous avez des points communs. Adapter son discours et les références selon les personnes avec qui vous discutez est un atout non-négligeable pour capter et conserver l'attention de votre oratoire.

3. *Assurez-vous de bien projeter votre voix*

Dans certains cas, le problème de la phase d'expression est lié au fait que la personne parle trop silencieusement et que les autres ne peuvent pas l'entendre. Cela peut se produire pour plusieurs raisons : l'une des plus courantes étant la timidité. Ceux qui sont très timides et s'inquiètent de ce que les autres pourraient penser d'eux, essaient de "masquer" ce qu'ils disent pour que les éventuelles erreurs soient moins remarquées, au prix que le discours ne soit pas compris dans son intégralité.

Dans ce cas, il est intéressant de combiner des exercices de projection vocale devant le miroir et de travailler également sur le plan psychologique la timidité et la honte. Il existe de nombreuses techniques de respiration et de projection de voix disponible sur internet. Seulement quelques minutes par jour peuvent vous aider de manière significative à mieux projeter votre voix ! De plus, savoir parler de manière forte et distincte vous aidera à vous sentir plus assuré et moins timide. Même si vous avez une personnalité timide au quotidien, si vous êtes un excellent orateur, votre charisme et votre confiance en vous sera améliorée de façon non-négligeable !

4. *Pratique de la prononciation*

Si vous voulez parler clairement, il est important d'intérioriser le schéma des mouvements musculaires qui permettent de bien articuler les mots, sans erreurs. Pour ce faire, il n'y a pas d'autre alternative que de s'exercer et de pratiquer en se concentrant sur les erreurs : au lieu d'en avoir honte, vous pouvez les considérer comme un défi et répéter ce que vous dites, en prenant soin de vous améliorer constamment.

Au fil du temps, vous serez de plus en plus attentif à ce que vous dites, de manière automatique et fluide, afin de prévenir les erreurs avant même de prononcer les mots. Vous pouvez vous aider de méthodes d'acteurs de théâtre, qui se doivent d'être clair et distinct au quotidien. Imaginez-vous dans une salle de théâtre, dans les loges, prêt à monter sur scène !

Certains acteurs utilisent une méthode d'exercice sans faille : celui du crayon dans la bouche. En lisant un texte par exemple, mettez un crayon dans votre bouche et tentez d'articuler et d'être le plus distinct possible. Vos muscles buccaux se mettront au travail, et plus vous répéterez cet exercice, plus vous serez habitué aux flexions musculaires nécessaires pour que votre bouche articule clairement.

Un petit exercice à pratiquer le matin ? Cherchez un vire-langue qui vous semble abordable et pratiquez-le chaque matin comme sport pour votre bouche.

Il y a en a pour toutes les difficultés, de "Tu t'entêtes à tout tenter, tu t'uses et tu te tues à tant t'entêter", à "Ecartons ton carton car ton carton nous gêne", en passant par "Un pâtissier qui pâtissait chez un tapissier qui tapissait, dit au tapissier qui tapissait : vaut mieux pâtisser chez un tapissier qui tapisse que tapisser chez un pâtissier qui pâtisse".

De quoi vous amuser en apprenant !

5. *Obtenir de l'aide*

Si tous les problèmes énumérés ci-dessus deviennent trop compliqués pour être traités par vous-même, vous pouvez demander l'aide d'orthophonistes ou de professionnels formés à la voix. Choisissez-en un en fonction du problème principal que vous pensez avoir. Ce n'est pas la même chose de compter sur quelqu'un qui peut vous aider à améliorer votre prononciation que sur quelqu'un qui vous apprend à faire un discours. N'hésitez pas à demander à des experts pour se faire guider et améliorer votre capacité oratoire, car tout est bon à prendre dans cette forme d'art. Trouvez vos points faibles et travaillez-les !

Dire ce que vous pensez présente une infinité d'avantages. Avez-vous le courage de pratiquer cette compétence ?

Dire ce que l'on pense et pratiquer l'art de l'honnêteté présente des avantages incroyables pour la santé. Nous ne devons pas perdre de vue dans notre boussole émotionnelle que le fait de toujours dire la vérité sur nos pensées, nos jugements et nos opinions a une certaine limite. C'est une question de respect, de considération et d'empathie envers son prochain, autant dans un futur proche que dans le long terme.

Certes, nous savons que dire la vérité peut faire mal. Cependant, une douleur momentanée peut aider l'autre personne à grandir et à adopter un nouveau point de vue pour mûrir, afin que nous puissions apporter quelque

chose de positif. En bref, dire ce que vous pensez demande un certain courage, de la sécurité personnelle et de l'authenticité.

Les avantages de dire ce que vous pensez

1. Vous dormirez mieux la nuit

Il y a peu de choses aussi relaxantes et saines que d'aller au lit chaque soir la conscience tranquille. Les personnes qui sont capables de dire ce qu'elles pensent, toujours avec respect et assurance, ont une meilleure santé émotionnelle et gèrent mieux le stress.

L'art d'être sincère et de parler sans peur demande nécessairement du temps et beaucoup de pratique. Néanmoins, nous vous assurons qu'il peut être le meilleur remède contre l'insomnie causée par la pression de la vie quotidienne. Nous sommes soumis à bien assez de stress extérieur pour ne pas s'en créer nous-mêmes ! La sincérité est toujours appréciée des autres, et de nombreux salueront cette qualité bien trop négligée par la majorité.

2. L'opinion des autres aura moins d'impact sur vous

Lorsque l'on parvient à lâcher prise sur ce qui nous dérange, à pouvoir formuler ses préoccupations et y mettre des mots dessus, à poser des limites dans sa vie pour que les autres ne piétinent pas notre dignité, on commence enfin à accorder de moins en moins d'importance aux critiques et regards des autres.

À partir du moment où une personne commence à agir courageusement, en précisant clairement qui elle est, à quoi elle s'identifie, ce qui la dérange et ce qu'elle ne veut plus dans sa vie, elle cesse automatiquement de se préoccuper de ce qu'on pourrait penser d'elle. En arrêtant de vivre à travers le regard des autres, nous arrivons à juger et imposer notre propre valeur. Dès lors, nous arrivons à juger nos actes de manière concrète et pertinente, car la peur d'être jugé s'est dissipée.

3. Vous arrêterez d'essayer de faire plaisir à tout le monde

Lorsque vous dites ce que vous pensez, vous cessez également de vous préoccuper de la nécessité de plaire aux autres à tout prix.

Vous avez désormais compris que ceux qui vous louent, vous aiment et vous soutiennent, le font parce qu'ils vous respectent vraiment. Vous devez toujours être conscient que l'un des plus grands obstacles à la croissance est le besoin constant de plaire aux autres et d'essayer d'être comme les autres s'attendent à ce que vous soyez. De plus, on ne peut pas espérer le respect de quelqu'un si ne nous respectons pas nous-mêmes. Il est important de se positionner en tant qu'acteur principal de sa vie et de savoir mettre la priorité sur soi.

Penser et agir en cherchant constamment l'approbation de son prochain nuit à votre estime de soi et à votre bien-être. Cessez d'avoir peur de vous exposer pour ce que vous êtes et exprimez à voix haute ce que vous pensez. Si quelqu'un n'aime pas ce que vous êtes, il peut aller voir ailleurs.

4. *Il arrive un moment où vous ne vous souciez que de faire ce qui vous rend heureux...*

Ce niveau de conscience est le moment décisif où votre priorité réside dans l'optique de votre propre bien-être et non dans un acte d'égoïsme. Notre société a tendance à nous pousser à "faire bonne impression", à prendre soin de nos voisins, même si cela affecte notre santé et notre intégrité. Il semble que nous oublions parfois quelles sont nos priorités.

Se taire pour ne pas offenser, se faire tout petit pour éviter les critiques, ou dissimuler quelque chose qui nous blesse ou nous offense n'a aucun sens. Cacheriez-vous vos maux si vous étiez malades ? Il est important de comprendre qu'il est fondamental de se soucier de son estime de soi et qu'il n'est pas nécessaire d'attaquer ceux qui se trouvent devant nous pour le faire.

En prenant soin de nous-mêmes, autant au niveau mental que physique, nous comprenons également l'importance du respect que les autres méritent.

5. *Faire la paix avec la Vie*

Lorsque vous exprimez ce que vous pensez et trouvez le courage de dire tout haut ce que vous ressentez, sans peur ni préjugés, tout change dans votre vie et dans votre façon de voir les autres et le monde en général. Vous vous sentez en paix avec ceux qui vous entourent et avec la Vie.

Dire ce que vous pensez aide à libérer les charges inutiles qui vous bloquent l'esprit. Parler avec assurance est un véritable investissement dans votre bien-être psychologique. Prendre soin de son estime de soi en mettant des limites et en disant toujours la vérité a toujours des effets positifs sur le bien-être individuel. Alors n'ayez pas peur, vous récolterez le fruit de vos efforts bien plus tôt que vous ne le pensez !

Les meilleures techniques pour dire les choses sans que l'interlocuteur ne s'énerve ou ne s'offusque

La sincérité est parfois surestimée. Certaines personnes peuvent dire des choses, même désagréables, et les justifier en disant qu'ils sont "sincères". La frontière est mince entre la sincérité et la méchanceté : la capacité à être une sorte de "tireur d'élite" de votre vérité est un art qu'il vous faudra maîtriser.

Après tout, le but d'être sincère est de transmettre un point de vue à d'autres personnes et de s'assurer qu'à travers lui, elles connaissent une autre vérité et remettent en question une pensée. Si vous ne comprenez pas cela, exprimer votre opinion est inutile. D'autre part, il est important d'apprendre à dire ce que vous pensez ou ressentez sans craindre le jugement des autres. C'est un exercice d'auto-cohérence. Comme nous l'avons dit à plusieurs reprises, une bonne façon d'exprimer une pensée se situe entre l'empathie et l'affirmation de soi. Il existe différentes techniques de communication qui peuvent aider à atteindre cet objectif, c'est-à-dire dire ce que l'on pense et faire en sorte qu'il soit accueilli à bras ouverts par l'autre parti.

La technique du sandwich

Nous l'avons déjà mentionné dans un chapitre précédent, mais cette technique vaut la peine d'être repassée en revue. Le secret réside dans la

structuration de la phrase exprimant les concepts dans l'ordre suivant : Positif - Négatif - Positif.

Si vous devez exprimer un commentaire négatif ou une critique, commencez par un éloge, insérez ensuite le message moins agréable que vous voulez communiquer et terminez par un autre compliment et une pensée positive. Commencer et terminer une bonne communication est une excellente formule qui prépare le terrain pour être entendu ouvertement et non en position défensive.

Exemple : "Merci pour la proposition, elle me semble très intéressante. Je vais m'inspirer de ce que vous avez suggéré car certaines idées sont particulièrement adaptées au projet. Cependant, je pense que pour l'instant, je vais continuer avec la stratégie que j'avais déjà envisagée. Que pensez-vous si je vous l'explique dès que je l'ai terminé ? Votre avis me sera certainement utile".

Non seulement vous avez souligné l'effort de votre interlocuteur, mais vous avez valorisé son opinion en fin de discussion, doublant ainsi le compliment et flattant son égo. Son idée est bonne, mais pas adaptée à la situation. Néanmoins vous comprenez ses motivations et les valorisez, et allez vous fier à elles pour juger votre travail. Une recette réussie pour tout le monde !

La technique du boomerang

Dans ce cas, il est suggéré de structurer la conversation avec : Écoute - Admission de la culpabilité - Demande d'être entendu.

Le fait d'écouter attentivement et avec empathie l'opinion de votre interlocuteur et de tenir compte du fait que vous pouvez faire des erreurs vous offre de nombreuses possibilités de recevoir le même traitement. Écouter l'autre personne est une condition essentielle pour avoir une conversation civilisée et empathique et pour recevoir en retour l'attention et la compréhension dont vous avez besoin. Si vous trouvez nécessaire d'être honnête et d'admettre vos erreurs ou vos faiblesses, d'abord parce que c'est un bon moyen de montrer que vous êtes ouvert à la conversation et que vous vous ouvrez à l'autre et ensuite parce que c'est une bonne stratégie

pour montrer que vous êtes conscient que l'être humain n'est pas toujours parfait.

Exemple : "... vous avez raison et je vous comprends. Pour ma part, je voudrais m'excuser au cas où j'aurais dit ou fait quelque chose qui vous aurait ennuyé, je pense que je ne me suis pas exprimé au mieux et que mes paroles ont été mal interprétées quant à mon opinion réelle."

Ainsi, vous admettez vos erreurs et vous vous permettez de reformuler (et peut-être même de revoir votre proposition en cours de route!) votre opinion afin que votre interlocuteur comprenne mieux vos motivations et objectifs. Le fait d'admettre ses erreurs est une grande preuve de maturité émotionnelle et est toujours appréciée des autres. Une personne qui a toujours raison a, au fond, toujours un peu tort...

La technique de la découverte

Dans ce cas, il est suggéré de structurer la conversation comme suit : "Désolé pour" - Renforcement positif.

Les émotions s'infectent en parlant, car lorsque vous exprimez ce que vous ressentez, les gens ressentent de l'empathie pour vous car ils connaissent et sympathisent face à l'émotion précise à laquelle vous faites référence. Une émotion ne peut pas être remise en question, contrairement à l'événement qui l'a provoquée. Personne ne peut avoir d'objection à ce que vous ressentiez à un certain moment, car ce sentiment est subjectif et donc personnel. Les gens ne sont généralement pas conscients des conséquences de leurs actes sur l'état émotionnel des autres, à moins qu'ils ne pratiquent déjà l'assertivité ! Décrire vos émotions est donc un acte d'ouverture et de vulnérabilité qui risque de surprendre et de faire réfléchir les personnes auxquelles vous vous adressez.

Exemple : "J'ai le sentiment que vous ne comptez pas sur moi pour faire certaines choses et j'aimerais pouvoir y participer et vous aider dans ce projet !"

Cet exemple démontre que vous acceptez votre vulnérabilité et honnêteté. Mais vous avez agrémenté votre argument d'enthousiasme, de désir d'être utile, et de motivation face à un projet ou idée qui vous intéresse. Les gens aiment voir de la motivation et un désir de découverte dans leurs projets, alors n'hésitez pas à vous lancer dans des choses qui vous intéressent !

CONCLUSION

Nous espérons que ce texte a pu clarifier le concept d'assertivité et vous faire comprendre l'importance qu'il revêt dans les relations et pour votre bien-être personnel.

Nous espérons que nous vous avons fourni suffisamment d'exemples pour vous aider à reconnaître votre style de communication et, si nécessaire, à l'améliorer et à être capable d'acquiescer le style affirmé qui est si utile pour entrer en relation avec les autres et pour résoudre des conflits de toutes sortes.

Ceci vous aidera grandement, si pratiqué régulièrement, autant dans votre vie professionnelle que privée. En effet, ces techniques peuvent paraître autant faciles qu'insurmontables, mais chaque pas dans la bonne direction et un pas de plus vers un mode de communication idéal pour vous.

Le Mahatma Gandhi a déjà exprimé l'importance de l'affirmation de soi avec cette phrase devenue un aphorisme : *"Un "non" prononcé avec conviction est bien mieux qu'un "oui" prononcé uniquement pour faire plaisir ou, pire encore, pour éviter les problèmes."*

Laissez donc de côté la passivité et l'agressivité et mettez en pratique les exercices et les suggestions que nous vous avons présentés pour changer et générer des relations saines basées sur le respect des autres mais aussi de vous-même.

En commençant à pratiquer l'assertivité dès maintenant, vous vous dirigez d'emblée vers une communication plus claire, plus saine et en ferez bénéficier autant votre entourage que vous-même !

- *ROBERT MERCIER*

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

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

VOUS POURRIEZ ÉGALEMENT ÊTRE INTÉRESSÉ PAR...

[COMMENT ANALYSER LES GENS: Techniques de psychologie comportementale pour reconnaître les personnalités, déchiffrer les micro-expressions et lire les gens comme un livre ouvert](#)

Êtes-vous sûr que l'on vous dit la vérité ?

Imaginez que vous ayez le pouvoir de déchiffrer **toute personne** que vous regardez et de lire en elle comme dans un livre ouvert, que ce soient votre ami, votre collègue, votre patron ou la personne que vous voulez conquérir.

Grâce à ce livre, **vous découvrirez exactement les mêmes techniques utilisées par le FBI durant les interrogatoires pour analyser toute personne, lire dans ses pensées et voir si elle ment ou non.**

Seuls 0,01 % des gens savent exactement comment déchiffrer le langage corporel secret, celui qui ne ment jamais, même si l'on cache des secrets. Vous pourrez comprendre en un coup d'œil ce que pense votre interlocuteur, simplement en regardant l'expression de son visage ou la façon dont il prononce certains mots.

Dans ce livre, vous trouverez :

- Les bases de la psychologie comportementale pour mieux comprendre ce qui se cache derrière le comportement d'une personne.
- Les façons de déceler les mensonges avant même que votre interlocuteur n'ait fini de parler.
- Les moyens de comprendre instantanément la personnalité de la personne qui se trouve en face de vous et de lire dans ses pensées

comme dans un livre ouvert.

- Les moyens de savoir si l'on vous ment ou si l'on vous manipule.
- Les façons de comprendre ce que les autres pensent de vous, juste en regardant leur visage.
- La partie du corps qui ne ment jamais : faites toujours attention.
- Les moyens de savoir avec certitude si un garçon/une fille s'intéresse à vous.
- Et bien plus encore, ...

Même si vous n'êtes pas psychiatre avec des années d'études derrière vous, après avoir lu ce livre, vous serez capable de déchiffrer sans effort les expressions de chacun et le langage non verbal.

La connaissance de ces techniques donnera un pouvoir inconnu aux personnes ordinaires, à qui malheureusement l'on continuera de mentir et de se moquer. Vous avez maintenant la possibilité d'apprendre des informations qui vous seront utiles pour le reste de votre vie.

Vous pouvez apprendre même en partant de zéro. Vous ne trouverez pas d'absurdités ou d'autres éléments inutiles dans ce livre.

Alors ne perdez plus de temps !

[Cliquez ici pour télécharger « COMMENT ANALYSER LES GENS »](#)

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

Continuez à vos risques et périls : une fois que vous aurez appris ces techniques, il n'y aura pas de retour en arrière possible !

Essayez de répondre à cette question : imaginez que vous avez le pouvoir de contrôler et de manipuler qui vous voulez. Comment vous sentirez-vous alors? Et bien le but de ce livre est de vous donner très exactement un ensemble d'idées, de techniques, de stratégies que vous pouvez immédiatement utiliser pour contrôler l'esprit d'autrui.

Est-il vraiment possible d'influencer les autres, de diriger leurs pensées, de contrôler leurs comportements, sans être découvert ?

Oui, dans certaines limites, cela est possible.

En fait, vous avez peut-être noté que certaines personnes, lorsqu'elles s'adressent à leurs interlocuteurs, semblent avoir le pouvoir de les faire pencher de leur côté à tout moment, que soit dans leur vie professionnelle comme dans leur vie privée.

Par contre, d'autres, tout en ayant un excellent discours et tout en étant capables de bien expliquer au moyen de très bons arguments, n'arrivent pas à faire changer d'avis leur interlocuteur, même leurs amis les plus proches, leurs familles comme leurs conjoints.

Dans ce livre, vous trouverez les résultats d'études et de recherches sur la psychologie humaine, en apprenant une méthode PRATIQUE qui vous aidera à persuader et à influencer les autres de la manière la plus efficace et la plus "scientifique" possible.

À l'intérieur de « Persuasion : Techniques interdites de Manipulation Mentale » vous découvrirez :

- Comment analyser le comportement de votre interlocuteur et mieux comprendre qui est en face de vous ;
- Comment changer la mentalité ou l'état émotionnel d'une personne ;

- Comment convaincre les autres sans avoir à s'imposer de manière grossière et non professionnelle ;
- Comment planter une idée dans l'esprit de votre interlocuteur, sans qu'il s'en aperçoive ;
- Comment contrôler les comportements des autres : ils feront ce que vous voulez, sans aucune sorte de ressentiment ;
- Comment appliquer ces techniques de persuasion également dans le monde numérique, sur vos médias sociaux ;
- Comment vous défendre, ainsi que vos amis et votre famille, contre les personnes manipulatrices ;
- ... et bien plus encore !

Après avoir lu ce livre, vous aurez d'un côté la capacité de persuader et d'influencer les autres et d'un autre côté, de vous défendre contre les "persuasifs professionnels". Vous apprendrez la méthodologie utilisée par les plus grands experts en psychologie pour contrôler les pensées, les actions et le comportement des autres.

Et ce n'est pas tout !

Grâce à ces techniques, vous deviendrez un communicateur efficace, magnétique et irrésistible.

[Cliquez ici pour télécharger « PERSUASION : Techniques interdites de Manipulation Mentale »](#)

APPRENDRE COMME EINSTEIN: Secrets et techniques pour apprendre quoi que ce soit, développer la créativité et découvrir le Génie en vous

Albert Einstein était considéré comme un « raté » en 1895...

...Et grâce à ce livre, vous allez découvrir les mêmes stratégies qu'il a utilisé pour apprendre plus rapidement, mémoriser davantage et devenir un génie créatif.

Mot clé : devenir.

Vous êtes-vous déjà senti si stressé, ou simplement distrait, que vous ne pouvez même pas vous concentrer sur vos études ou votre travail ?

Dans "Apprendre comme Einstein", vous découvrirez comment un garçon ordinaire rejeté par l'université, moqué par les professeurs et les scientifiques, confiné pendant des années aux emplois de bas niveau... se soit transformé en quelques mois dans le génie fou et créatif que nous connaissons tous.

Ce livre vous guidera à travers les techniques qu'Einstein a utilisé pour mieux se concentrer, absorber et stocker plus d'informations, avoir l'esprit clair et net, et prendre sa vengeance dans la vie.

Vous découvrirez à l'intérieur de "Apprendre comme Einstein" :

- Les secrets pour apprendre quoi que ce soit, à tout âge
- Comment améliorer votre capacité de concentration et votre attention en quelques heures...
- Comment doubler votre vitesse de lecture
- Comment résoudre les problèmes en utilisant la créativité, même si vous ne vous êtes jamais considéré comme créatif...
- Comment apprendre rapidement et gagner beaucoup de temps
- Comment absorber des centaines de données et d'informations et les enfermer dans votre mémoire à long terme : vous ne les oublierez pas facilement...

- Et bien plus encore !

Du développement d'une créativité enviable à l'amélioration de votre technique de lecture, ce livre vous donnera les outils nécessaires pour surmonter les défis de la vie quotidienne et professionnelle.

Avec les conseils, exercices, informations et astuces appropriés, chacun peut entraîner la capacité de penser hors des sentiers battus, trouver des solutions à tout problème et réussir dans la vie.

[Cliquez ici pour télécharger « APPRENDRE COMME EINSTEIN »](#)