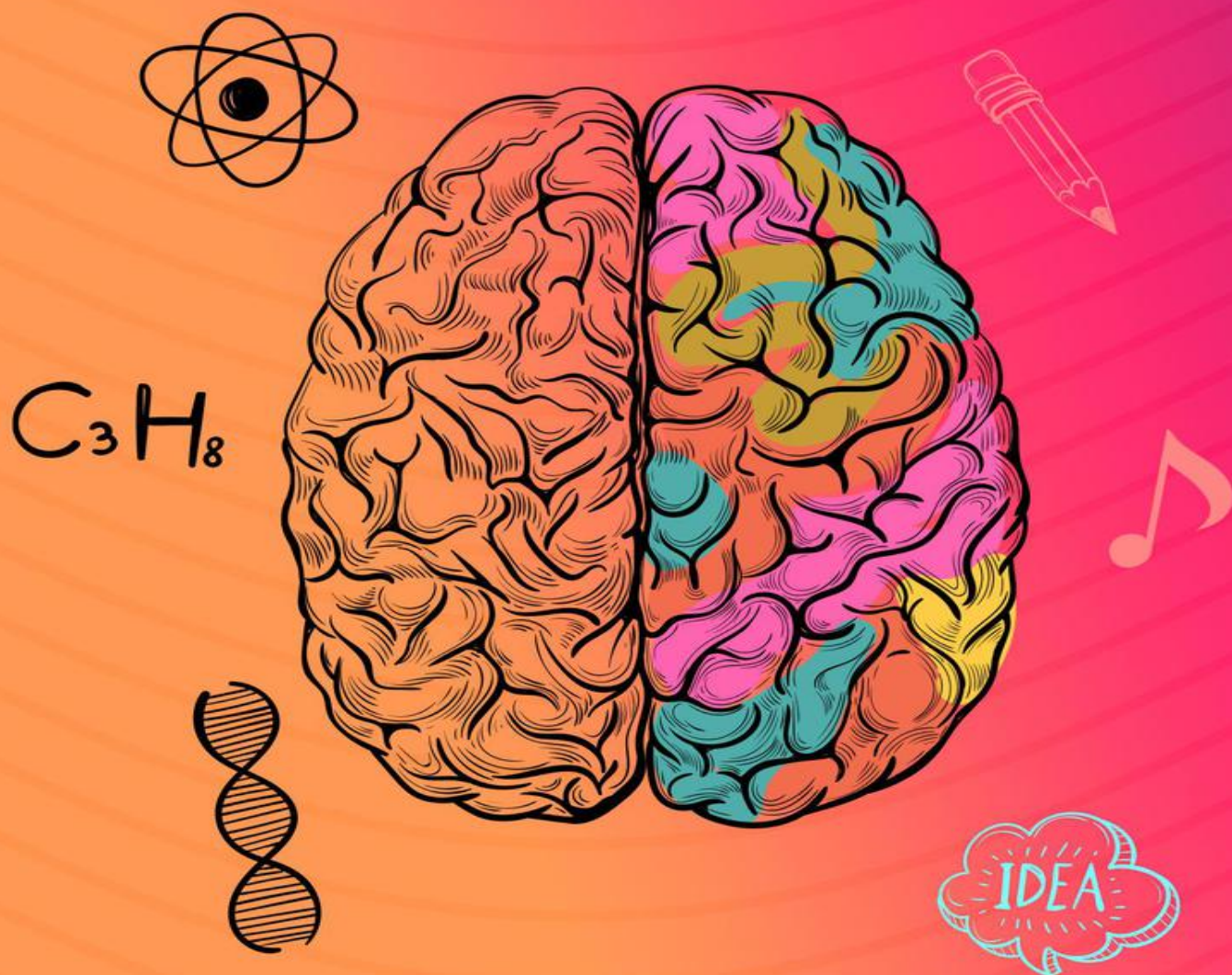


COMMUNICATION ASSERTIVE

Le guide pour **AMÉLIORER** sa façon de **COMMUNIQUER**,
apprendre à dire « non » et valoriser ses mots



ANGELA RIVOLI

COMMUNICATION ASSERTIVE

Le guide pour améliorer sa façon de communiquer, apprendre à dire « non » et valoriser ses mots

Table des Matières

[Page de Titre](#)

[Communication Assertive - Le guide pour améliorer sa façon de communiquer, apprendre à dire « non » et valoriser ses mots](#)

[INTRODUCTION](#)

[Chapitre 1——Évolution de la communication et du cerveau](#)

[Chapitre 2——Le cerveau, l'esprit et la communication](#)

[Chapitre 3——La communication et le corps](#)

[Chapitre 4——Programmer l'esprit pour la communication](#)

Angela Rivoli

Copyright © 2021 - ANGELA RIVOLI
Tous droits réservés.

Ce document vise à fournir des informations précises et fiables sur le sujet et la problématique abordés. La publication est vendue étant entendu que l'éditeur n'est pas tenu de fournir des services de comptabilité, sous licence officielle ou autrement qualifié. Si des conseils, juridiques ou professionnels, sont requis, une personne exerçant la profession doit être ordonnée.

Il n'est en aucun cas légal de reproduire, dupliquer ou transmettre toute partie de ce document sous format électronique ou papier.

L'enregistrement de cette publication est strictement interdit et le stockage de ce document n'est pas autorisé, sauf avec l'autorisation écrite de l'éditeur.

Tous les droits sont réservés.

Les informations fournies dans le présent document sont déclarées vraies et cohérentes, car toute responsabilité, en termes d'imprudence ou autre, de toute utilisation ou abus de toute politique, processus ou directive contenue dans ce document relève de la seule et absolue responsabilité du lecteur visé. En aucun cas, aucune responsabilité légale ou faute ne sera prise à l'encontre de l'éditeur pour toute réparation, dommage ou perte pécuniaire dus aux informations contenues dans ce document, directement ou indirectement.

Les informations contenues dans ce document sont fournies à titre informatif uniquement et sont universelles. La présentation des informations est sans contrat ni garantie de quelque nature que ce soit. Les marques commerciales utilisées dans ce livre le sont uniquement à des fins de clarification et sont la propriété des propriétaires eux-mêmes, non affiliés à ce document.

Sommaire

INTRODUCTION

Qu'est-ce que la communication ?

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Qu'est-ce que la communication assertive ?

Les piliers de l'assertivité

L'équité

Communication correcte

Le respect

Défense de ses propres intérêts

Égalité

Capacité à se sentir bien

Résilience et dignité

Votre premier exercice d'affirmation

Chapitre 1 Évolution de la communication et du cerveau

Le « cerveau primordial » et la peur

La peur en tant que réaction psychologique et socioculturelle

Le néocortex et l'émotivité complexe

L'intelligence et l'émotion

La nature sociale de l'évolution du cerveau humain

L'intelligence émotionnelle de Goleman

Les neurones miroirs

Chapitre 2 Le cerveau, l'esprit et la communication

Les risques dans les émotions de la communication de masse

Communication passive, agressive et assertive

Communication passive

Communication agressive

Communication assertive

Dialogue intérieur et calme intérieur

La « boîte à outils émotionnelle »

Sympathie

Empathie

Compassion

Identité et émotivité

Masques émotionnels sociaux

Le droit d'être soi-même et les préjugés toxiques

Vous avez le droit de dire « non »

Chapitre 3 La communication et le corps

La communication non verbale

La gestuelle manuelle

La gestuelle des yeux

Les yeux ne mentent pas

[Bouche et lèvres](#)
[La posture](#)
[Les pieds](#)
[Proxémie et distance de communication](#)
[Les couleurs racontent les émotions](#)
[Rouge](#)
[Orange](#)
[Jaune](#)
[Vert](#)
[Bleu](#)
[Violet](#)
[Blanc](#)
[Noir](#)
[Rose](#)
[Marron](#)
[Le langage paraverbal](#)
[Ton](#)
[Lapsus](#)
[Volume de voix](#)
[Vitesse de prononciation](#)
[Dialecte et idiolecte](#)
[Le langage paraverbal écrit](#)
[Les émojis et les émoticônes](#)
[Exercices de communication non verbale](#)
[Le miroir](#)
[L'enregistrement vidéo](#)
[Exercice « muet » en couple](#)
[Exercices de communication paraverbale](#)

Chapitre 4 Programmer l'esprit pour la communication

[Programmation Neuro Linguistique](#)
[Ancrage](#)
[Les types communicatifs et l'effet miroir](#)
[Personnalité auditive](#)
[Personnalité visuelle](#)
[Personnalité synesthésie](#)
[Exercice de mise en miroir](#)
[Synchronicité motrice, expressive, verbale et sensorielle](#)
[Modélisation](#)
[Concentration](#)
[Storytelling](#)
[Storytelling et vérité](#)
[Le karma et le lion qui le mange](#)
[Storytelling et manipulation](#)
[Storytelling et manipulation passive](#)
[De « pêcher des compliments » à « objectif de narration »](#)
[Storytelling et Brevitas](#)
[Exercices de storytelling](#)

INTRODUCTION

Ce livre est dédié à ceux qui sont curieux et veulent s'améliorer, à ceux qui ont compris qu'il y a « quelque chose qui ne va pas » mais qui ne peuvent pas identifier clairement où et quand le problème s'est développé, à ceux qui ont ressenti que pour réussir, il est nécessaire de changer quelque chose, mais personne ne leur a clairement dit quoi faire et comment le faire. Probablement, vous de même, vous êtes demandé :

« Comment se fait-il que j'ai du mal à me faire entendre ou à être compris par les autres ? »

« Combien de ce que je dis atteint le destinataire de mon message ? »

« En quoi est-ce que je me trompe lorsque je parle aux autres ? »

La réponse est là, et elle peut vous surprendre.

Ce livre est né précisément de la nécessité d'aider le nombre croissant de personnes qui se posent ces questions et de les rassurer sur le fait que

Vous n'avez pas « tort » ;

La solution est là ;

La solution est plus à portée de main que vous ne le pensez.

À vous qui avez décidé de prendre ce texte entre vos mains, quelle que soit la raison qui vous a poussé à le faire, je veux vous dire qu'il y a un changement en cours qui est en train de modifier votre vie.

Les technologies modernes ont mis en évidence une série de problèmes critiques liés à la communication et, encore une fois grâce à ces innovations, nous avons la possibilité de trouver et de diffuser ces informations qui améliorent considérablement notre approche du monde réel et notre capacité à comprendre et à traiter les messages.

Nous vivons dans ce que nous pouvons appeler l'ère de la communication.

Ceux qui contrôlent leurs propres variables sont les maîtres des mécanismes du pouvoir qui, au niveau macro-social, déterminent les grands mouvements économiques et politico-sociaux, tandis qu'à une plus petite échelle ils influencent activement la réalisation des objectifs stratégiques de croissance professionnelle et personnelle.

De plus en plus de personnes s'intéressent chaque jour à l'étude des disciplines de la communication, qui comprennent des éléments de

psychologie clinique, psychologie du langage, sémiologie, philosophie du langage, PNL, techniques de diction, informations sur la communication non verbale et paraverbale, techniques méditatives appliquées et théories à l'amélioration de l'expression linguistique de soi, et ce parce que, désormais, c'est une notion commune et répandue que ceux qui parviennent à dominer une conversation ont un certain avantage qui affectera leur vie.

À cet égard, pour combler ce besoin, fleurissent les cours en ligne, les séminaires de week-end, les cours particuliers et, bien sûr, l'accompagnement non qualifié et non professionnel qui, après avoir vu quelques vidéos sur YouTube, se hissent simplement au rang de « gourou ».

Mon conseil, pour ceux qui ont des difficultés de communication ou pour ceux qui souhaitent élargir leur bagage expérientiel et théorique, est de prendre au sérieux la communication assertive. Ne le prenez pas comme un instrument pour « acheter » puis le mettre dans l'oubli et espérer, pour une raison quelconque, que les qualités gagnantes sortiront de votre crâne au bon moment. La meilleure chose à faire est de considérer les techniques assertives comme un nouvel élément d'un mode de vie plus utile pour interagir avec les autres.

Ne faites pas confiance aux « professeurs » autoproclamés qui n'arrêtent pas de déblatérer sur ce qu'est un *problème et une solution* « à l'intérieur de vous » : c'est une banalité qui ne veut rien dire et qui montre clairement que le prétendu enseignant ne comprend même pas le niveau de complexité des nombreuses possibilités d'interaction et n'a aucune clé pour comprendre les résolutions de la dynamique communicationnelle.

L'erreur courante, induite par notre société de consommation, est de penser qu'un achat résout tout. Combien de télé-achats ont rempli les foyers des citoyens d'instruments de gymnastique qui auraient dû les sculpter comme des adonis, mais qui sont ensuite restés dans un placard ?

Trop souvent, le vendeur du produit « innovant » s'appuie sur le facteur « inconstance » et l'acheteur sur le facteur « miracle ». L'un veut être trompé et l'autre se tromper.

Je dis cela parce que tant de livres sont publiés chaque jour sans que l'auteur s'engage dans la réalisation d'un objectif pratique et sans, de son côté, que le lecteur prenne courage et se consacre à une pratique utile à ses fins. Une « mauvaise » information fait que beaucoup, en achetant un livre, croient que ce geste est suffisant pour acquérir des « pouvoirs étonnants » et

pour mieux comprendre la nature d'un sujet, même complexe, comme celui que nous sommes sur le point d'analyser.

Mais laissez-moi vous rassurer : **les informations et pratiques contenues dans ce texte sont à la portée de tous**, aucune préparation académique particulière ni notions de haut niveau ne sont nécessaires. Il suffit de vouloir améliorer ses compétences en communication.

Gardez ce volume avec vous-même lorsque vous aurez fini de le lire et, si vous êtes en difficulté, rappelez-vous les étapes qui peuvent aider de manière pratique à surmonter le problème de communication qui s'est présenté à vous.

Vous verrez que vous bénéficierez à la fois de sa lecture et de la révision des principes énoncés ci-dessous.

Qu'est-ce que la communication ?

Pour certaines définitions communes, la communication est le résultat de l'action d'un sujet communiquant qui utilise un message pour transmettre une idée, un ordre, une instruction, une croyance, en rendant sa propre pensée transmissible et compréhensible à une autre personne.

Le destinataire absorbe l'information de manière plus ou moins correcte, c'est-à-dire selon les intentions du sujet communiquant, en fonction de deux facteurs qui peuvent intervenir dans l'opération de compréhension du message :

La capacité à comprendre le message et à l'interpréter. Des indications complexes sur la résolution d'un modèle mathématique seraient difficiles à suivre par une personne dépourvue de telles études. Si vous ne disposez pas des bons outils d'interprétation, certains termes spécifiques pourraient être mal interprétés ou mal compris en croyant que vous devez effectuer une opération alors que vous devez faire autre chose.

La présence d'interférences, d'éléments gênants ou l'impossibilité de recevoir le message dans son intégralité. Une fraction de seconde suffit pour que le message soit compromis : imaginez ne pas recevoir le terme négatif d'une phrase lors de la première utilisation d'une nouvelle machine. Entre « appuyez sur le bouton rouge en cas de danger » et « n'appuyez pas sur le bouton rouge en cas de danger » il y a une différence essentielle.

Mais alors, que comprenons-nous vraiment des messages d'autrui, et que reçoivent les autres ? Le problème n'est pas rare et ni circonscrit au seul domaine des études sectorielles.

Cependant, il existe des techniques qui vous permettront de réduire la possibilité de malentendus dans vos déclarations et qui vous permettront d'améliorer la réceptivité de vos messages. Nous les explorerons plus tard. Pour l'instant, allons-y étape par étape et clarifions ce qu'est l'affirmation de soi et ce qu'elle a à voir avec la communication.

Qu'est-ce que l'assertivité ?

Clarifions un point qui sera central au développement de la lecture et qui vous accompagnera dans la compréhension du texte.

Vous avez probablement remarqué le fait que, dans notre société, nous n'apprenons pas aux gens à être des gens équilibrés.

Nous allons à l'école, nous apprenons les noms des capitales, comment faire une opération mathématique, quelques passages de lecture obligatoire, mais une fois que nous sortons de cette institution nous n'avons pas les outils nécessaires pour pouvoir interagir avec les institutions bureaucratiques qui régissent notre vie professionnelle et notre profil fiscal, entreprises, organismes publics, administrations publiques, santé, instituts juridiques... ni même avec les institutions sociales qui imprègnent notre vie de membre d'une communauté, couple, famille, groupes de pairs, associations spontanées...

En plus de cela, nous n'apprenons pas les bases de la communication au sens strict et notre capacité d'interface avec nos semblables, qu'ils soient insérés dans une hiérarchie ou dans un groupe homogène, selon une croyance fallacieuse et infondée, dépendrait d'une prétendue capacité psychologique personnelle « innée » et qui ne peut pas être acquise, je parle du « **charisme** ».

Le charisme est un don extrêmement surestimé dans notre société et représenterait une qualité arbitrairement reconnue à certains individus que nous qualifierions de « leaders nés ». À ce jour, il n'existe aucune preuve scientifique de cette croyance et, en réalité, le charisme peut être entendu comme la capacité de présenter son propre projet et d'y faire participer les autres : les personnes qui nous semblent « charismatiques » sont en réalité des personnes qui ont une personnalité fonctionnelle et constructive. Pour une variété de conditions, parfois fortuites, ces individus ont grandi dans un environnement qui a stimulé des qualités accessoires avec lesquelles être **assertifs**.

C'est la conclusion à laquelle est parvenu le savant **Andrew Salter**, qui est considéré comme le père des études sur l'assertivité de soi. Salter avait observé que, dans l'éducation des populations occidentales d'après-guerre, il n'y avait aucune trace d'adaptation aux pratiques sociales qui augmenteraient les qualités auxquelles nous aspirons tous.

En termes simples, la société nous exhorte à être des citoyens compatissants et charitables, fait l'éloge à la constance et de la présence

d'esprit, s'appuie sur ceux qui font preuve d'autorité et de justesse, mais il n'y a aucun moyen dans ses institutions de nous apprendre à être à la hauteur de leurs attentes.

Salter en arrive à la conclusion que, grâce à une forme d'éducation que nous pouvons obtenir à tout moment de notre vie, et pas seulement durant l'enfance, nous pouvons changer radicalement nos prédispositions envers les autres et nous-mêmes et aspirer à avoir une société plus juste et plus inclusive.

Évidemment, si un enfant est élevé avec ces principes et est fidèle à un environnement dans lequel ses qualités sont renforcées et mises en valeur, il aura plus de chances de grandir en utilisant cet état d'esprit comme seule ressource nécessaire, mais je le répète, l'âge n'affecte pas la capacité d'être des individus assertifs.

Quelqu'un pourrait maintenant objecter :

« *Mais qu'est-ce que cela a à voir avec la communication ?* »

Sitôt répondu :

*Vous ne pouvez pas être un bon communicateur
si vous n'êtes pas maître de votre propre conscience.*

Si les émotions, notamment négatives, gouvernent la personne et non l'inverse, il ne sera pas possible de traduire les besoins en mots, augmentant ainsi la frustration, les difficultés personnelles, la timidité, les comportements asociaux et en accompagnant le tout d'une disposition pessimiste, mais non réaliste et hypercritique !

Par conséquent, je soutiens sans aucun doute qu'une personne équilibrée communique efficacement et qu'une communication optimale soutient l'équilibre de la personnalité, l'identité personnelle et la capacité de communication se nourrissant l'une de l'autre et se renforçant mutuellement.

Qu'est-ce que la communication assertive ?

Partons d'un principe que nous explorerons plus loin qui concerne à la fois la communication assertive et la communication non assertive :

La communication n'est pas seulement un processus qui va de « l'intérieur » d'un individu vers « l'extérieur », c'est-à-dire vers un autre individu.

C'est plutôt un travail interne et continu de compréhension sémantique, de schémas comportementaux et ce n'est qu'après le développement d'une dynamique psychologique interne qu'il propose un message ou une réponse. Le message ou la réponse des autres génèrent des réactions qui sont répertoriées dans cette compréhension, ces schémas et cette dynamique psychologique que le sujet a déjà en lui et qui influencent la capacité de réponse et la qualité de la réponse.

Dans les prochains chapitres, nous répondrons à la question « avec quoi communiquons-nous ? » et nous explorerons les différents types de communication verbale, non verbale et paraverbale.

Ce que nous pouvons commencer à semer maintenant, c'est comprendre l'attitude assertive dans la communication.

Salter avait identifié certains éléments de caractère et schémas comportementaux qui attirent naturellement le regard lorsque nous écoutons notre interlocuteur et observons ses réactions au cours d'une conversation. De même, nous pouvons identifier les qualités que nous avons ou que nous devons développer le plus en observant la façon dont nous choisissons les mots et comment nous les exprimons avec les autres.

Ceux qui communiquent avec assertivité utilisent, peut-être à leur insu, des valeurs fondamentales pour le développement d'une personnalité équilibrée, comme si elles étaient les piliers de leur conscience.

Bref, l'assertif transmet à l'extérieur de lui-même ce qui le rend tel.

Si nous avons la chance de rencontrer un individu caractérisé par une bonne humeur solide et contagieuse, qui respire la confiance en soi, qui ne se décourage pas face à l'adversité et agit avec conscience et respect, nous sommes face à une personne assertive et nous pouvons essayer d'en imiter certains traits fonctionnels, propres à cette personne.

Pour Salter, ces traits sont :

La justesse

La communication correcte

Le respect

La défense de ses intérêts
L'égalité
La capacité à se sentir bien

Les piliers de l'assertivité

Voyons maintenant un par un tous les points qui constituent le cadre de la structure assertive.

Bien que cela puisse sembler être des éléments communs au caractère de nombreuses personnes ou d'individus que vous connaissez peut-être, ou quand vous pensez posséder ces valeurs, j'aimerais que vous vous arrêtiez cependant, pour étudier en profondeur le sens de ces termes et que vous vous demandiez combien et lesquels de ceux-ci pourraient vous aider à tenir une conversation ou à améliorer vos dynamiques interpersonnelles.

Une fois que vous aurez médité sur chaque mot de cette courte liste, vous serez peut-être surpris de percevoir que vous pouvez ressentir un manque ou une absence d'un de ces traits et que, comme vous pourriez le découvrir en lisant le reste du livre, il suffirait de mieux cultiver ces vertus, voire une seule en particulier, pour obtenir des changements drastiques qui vont améliorer la qualité de vie.

L'équité

« L'équité » indique cette qualité personnelle qui nous oblige à adopter un comportement moral et éthique irréprochable. Son synonyme pourrait être « loyauté », quand nous avons une information ou si nous nous rendons compte que nous avons plusieurs informations utiles par rapport à notre interlocuteur, nous ne profitons pas de cet avantage hypothétique, nous ne prenons pas une position de domination, nous ne lui faisons pas peser ce qui est en notre possession pour discréditer l'autre ni à nos yeux ni aux yeux des autres. En pratique, nous ne sommes pas « déloyaux » et nous donnons la possibilité d'utiliser nos connaissances et de créer une attitude joyeuse de partage.

Communication correcte

Si nous sommes moralement corrects, nous devons également l'être sur le plan formel. Cette notion, largement sous-estimée, empêche bien souvent la clarté et, sans elle, nous ne pouvons pas atteindre un objectif commun.

Imaginons de s'engager dans un travail où le nombre d'heures minimum pour atteindre un objectif et, par conséquent un salaire, n'est pas précisé. Il serait impossible de travailler dans ces conditions inexplicables, et c'est pourquoi la loi impose la signature de contrats, noir sur blanc. Sur un plan purement personnel et relationnel, imaginons quels types de problèmes peuvent survenir si nous n'avons pas compris ce que le partenaire entend par le terme « loyauté » ou s'il devait y accorder une interprétation

complètement différente de la nôtre, ou si un projet que nous avons avec un de nos amis ne commence pas parce que l'un des deux n'a pas compris que cela arriverait vraiment... Ces trois situations hypothétiques se produisent tous les jours et je parie que, vous aussi, en y pensant, vous avez eu des problèmes dans le passé parce qu'il n'y avait pas de clarté sur un terme contraignant la fin d'une relation, que ce soit à titre professionnel ou personnel.

Je me souviens d'un cas particulier quand j'étais plus jeune. Un « ami » me boudait car, selon lui, je n'étais pas fidèle. Pour lui, l'amitié veut dire qu'on doit se voir tous les soirs et que si nous nous saoulons, l'ami aussi doit le faire pour ne pas le laisser seul dans les « affaires ». Au début j'ai cru qu'il plaisantait, mais après j'ai réalisé, mais trop tard, que nous vivions avec deux échelles de valeurs extrêmement différentes. Une communication correcte nous aurait permis de ne pas nous heurter inutilement sur la définition de « l'amitié », mais cette idée peut s'appliquer à tous les domaines de la vie humaine.

Le respect

Conséquence directe de la loyauté propre de l'équité personnelle et d'une communication partagée... Le respect est une qualité qui se développe que lorsqu'il est bilatéral. Nous ne pouvons avoir de respect pour quelqu'un qui nous méprise. Seules deux personnes qui se reconnaissent du même niveau moral et qui ont un échange égal de responsabilité sur la dynamique qui les a amenées à interagir, peuvent utiliser une forme de communication qui peut s'appuyer sur la confiance et la réciprocité. Il est donc nécessaire d'avoir une attention particulière à cet aspect « dangereux » de la qualité du respect. Plus vous connaissez quelqu'un et plus la relation avec cette personne devient intime, plus vous aurez des raisons de soupçonner que, dans votre cœur, le respect puisse manquer.

La confiance, lorsqu'elle est excessive, « tue » les relations de travail pour cette raison. Avec des collègues, des collaborateurs, des subordonnés et des patrons, il vaudrait mieux éviter de parler de questions éthiques car la nature de la relation qui s'établit dans un lieu de travail est, la plupart du temps, l'accomplissement d'un objectif économique, et non l'échange d'idées personnelles pour lesquelles quelqu'un pourrait ne pas se sentir respecté. Si j'ai des valeurs basées, par exemple, sur une série de croyances philosophiques transmises par l'héritage culturel de ma famille, j'aurai tendance à donner plus de respect à ceux qui n'enfreignent pas ces règles du

code moral que je respecte. Mais ce groupe de personnes, plus faible qu'on ne le pense, doit aussi rencontrer ma faveur personnelle et ma sympathie, il est peu probable qu'un environnement comme celui du travail permette de réunir des personnes aux caractéristiques homogènes qui me satisfont. La formalité dans les relations interpersonnelles sert précisément à ne pas trahir le respect qui est garanti aux personnes avec lesquelles vous partagez un objectif, sans entrer dans le niveau personnel.

En revanche, sur le plan privé, les personnes qui se respectent se rapprochent, avec différents types de bénéfices mutuels, mais par cette même nature, elles seront peu nombreuses dans la vie.

Gardez ceux qui vous respectent pour ce que vous êtes !

Défense de ses propres intérêts

Le caractère assertif se caractérise par cette position que nous verrons mieux lorsqu'il sera expliqué comment dire « non » quand nous ne le voulons pas.

En réalité, cette qualité défend l'équité formelle, la loyauté et le respect que nous avons déjà exprimé pour nous-mêmes et pour les autres. Nous ne pouvons pas céder du terrain comme si de rien n'était, nous ne pouvons pas simplement essayer de plaire aux autres à notre détriment. Nombreux sont ceux qui doutent de leur propre valeur au sein d'une relation, de quelque nature que ce soit, pas seulement sentimentale, et qui plient leur ego de manière contre nature pour répondre aux besoins de plus en plus pressants d'un interlocuteur rigide qui impose sa présence peut-être même avec insouciance, sans réaliser qu'il est intrusif et préjudiciable à l'autre, qui se précipite pour le soutenir, de peur de conséquence, telle que la rupture de la relation.

Ce type de relation est voué à l'échec, car ceux qui ne défendent pas leurs intérêts, tôt ou tard, vont exploser et déverser leur frustration sur l'autre, qui, ignorant peut-être cet aspect de haine, n'avait pas conscience que ses positions ont apporté de la souffrance. Le manque de clarté dans les engagements et dans la définition des rôles, des droits, des devoirs et des espaces personnels, ou pire, lorsque ces facteurs sont ignorés, conduit inévitablement à la crise, souvent avec rupture des relations.

Chacun de nous a des préférences et des particularités, et tout ne peut être traité diplomatiquement pour chacun de nos intérêts.

Égalité

Parmi les participants à une relation, si les deux ont des objectifs clairs et qu'ils connaissent les intérêts en jeu, ainsi que les droits et devoirs de chacun, il y aura égalité.

Chaque dialogue a un droit égal à s'exprimer, à exprimer ses préférences et ses besoins. L'égalité peut être méconnue dans les relations où un patron impose quelque chose à ses subordonnés, surtout lorsqu'il ne s'agit pas d'activités inhérentes à la « mission d'entreprise » au sens strict.

Par exemple, un gestionnaire peut être en désaccord sur l'achat de nouveaux meubles à placer dans la salle de repos et n'écoute pas les employés qui en feraient usage. Il aurait raison si cette demande n'était pas inscrite au budget, il aurait tort si, avec un budget raisonnable, les employés étaient contraints de voir leurs besoins perçus comme des « caprices ».

De même, le principe d'égalité ne prévoit pas que nous ayons tous le même capital temps et attention, mais que ceux-ci soient proportionnés au rôle joué.

Prenons le cas de devoir planifier l'évacuation d'une ville. En concertation avec les différents bureaux de référence, nous aurons besoin de la participation massive de tous les services prioritaires, tels que les forces de l'ordre, les pompiers, la protection civile et le personnel de santé. D'autres représentants de catégories et d'associations, par exemple à caractère ludique et récréatif, n'auraient pas la même importance.

Ce serait un problème si, lors d'une réunion sur la sécurité en cas d'évacuation pour cause de catastrophe, l'intervention de l'école de mime locale avait autant de poids que la caserne des pompiers... l'égalité est plus évidente et importante dans les relations à deux, avec un interlocuteur qui doit avoir le même poids que l'autre.

Le vendeur n'existerait pas s'il n'y avait pas de client, qui a besoin de ce qui est vendu pour satisfaire un besoin. Selon le même exemple, un couple n'existe que tant que les deux parties tiennent le fil qui les relie.

Capacité à se sentir bien

Tout cet « effort communicatif » n'aurait aucune raison d'exister s'il n'y avait pas moyen de « sentir le pouls » de la situation dans laquelle nous vivons et, pour ce faire, il faudrait recourir à une simple question.

Je serai toujours étonnée par ce fait, c'est-à-dire que cette phrase n'est pas enseignée à l'école, de façon obligatoire. Il serait très utile d'insérer une éducation assertive de manière gratuite, simple et apporterait de grands

bénéfices à notre société. La question fondamentale, aussi simple et triviale qu'elle puisse paraître, est

COMMENT SUIS-JE ?

Si la réponse est « pas si bien » ou « mauvais », nous avons ici le test décisif avec lequel vérifier le besoin de changement. Nous avons le droit d'être bien, et une communication claire dans laquelle il y a loyauté, réciprocité, respect et égalité conduit inévitablement à fonder un sentiment bénéfique pour une interaction solide et durable. Si vous ne vous sentez pas bien dans un environnement de travail ou si vous ne vous sentez pas bien dans une relation, ce ne sera qu'une question de temps avant que nous saisissons la bonne opportunité et laissons ce qui nous fait mal.

Une fois, je me suis armée de courage et j'ai dit à mon chef de service que, comme je ne me sentais pas bien, j'envisagerais une autre offre d'emploi, et que dans trois mois je quitterais le travail même sans alternative possible car je n'arrivais plus à supporter le patron. Le chef de service était très contrarié car, compte tenu de ma formation en communication et en psychologie, il espérait que j'agirais comme un « tampon émotionnel » entre le bureau et le patron, un vrai tyran avec une forte volonté. J'ai invité mon manager à réfléchir sur le fait que si un chargé de communication était licencié chaque année, le problème n'était peut-être pas les employés, mais le patron.

Finalement, il a été d'accord avec moi et a permis à mon successeur d'avoir moins de contact avec le patron et plus d'autonomie. Quand j'ai dit à mes parents ce que j'avais fait, ces gens qui ont grandi dans le mythe de « serrer les dents pour obtenir des résultats même contre l'adversité », « endurer » et « ne jamais combattre le patron »... ont eu peur.

Aujourd'hui, après un certain temps, grâce aussi à cette décision, j'ai pu protéger non seulement mon professionnalisme mais aussi ma santé psychophysique. Il y a tellement d'emplois et de relations dans lesquels nous pouvons nous engager et vous pouvez vous remettre sur pied financièrement et émotionnellement. Mais la santé est plus difficile à reconstruire, alors, demandez-vous comment vous allez et si vous ressentez quelque chose qui ne va pas, interrogez-vous et intervenez dès que possible.

Résilience et dignité

« Mais la résilience n'est pas incluse dans la liste d'origine » pourraient objecter certains.

Vrai. Pourtant, ce mot incarne une attitude qui va de pair avec l'affirmation de soi, et nous pouvons presque le considérer comme synonyme de l'objectif de cette voie.

Certains le confondent avec une sorte de capacité surhumaine à résister aux chocs sans en être affectés. Au contraire, il indique la capacité de recevoir un « traumatisme » qui modifie en quelque sorte la structure, mais qu'il peut conserver intact.

La résilience peut être interprétée comme un outil utile pour sauvegarder son intégrité au milieu des processus de changement, par exemple lorsque vous avez un nouveau travail ou une nouvelle relation. Ce qui peut vous faire dire... Je change, bien sûr, je changerai aussi à l'avenir comme j'ai changé au cours de ma vie, mais même ces changements se produisent autour d'un noyau qui ne peut pas être déplacé et changé.

Qu'est-ce que nous ne voulons pas céder sur nous-mêmes ?

Quel est le point de notre identité que nous estimons devoir protéger et ne pas changer, si ce n'est par notre propre choix et non par « commodité » ou pour avoir « succombé » à des pressions extérieures ?

Résilience ne signifie pas se mettre à la merci des chocs provoqués par le contact avec les autres, mais cela ne signifie pas non plus mettre un mur entre soi-même et son prochain et éviter tout acte diplomatique éventuel. La résilience, dans un contexte assertif, signifie que, lors d'une négociation, il y a une limite au-delà de laquelle nous savons que nous ne devons pas aller.

Il en va de notre dignité.

Si, au cours du dialogue, l'une des valeurs assertives exposées en détail ci-dessus venait à disparaître, nous devons savoir revenir à notre position originelle, intacts et conscients d'avoir eu du respect pour nous-mêmes. En effet, la dignité, une fois lésée, crée des conflits internes et externes et pour pouvoir la préserver, il faut pouvoir résister à sa propre idée sans être trop « ductiles ». La « flexibilité » tant vantée par le système économique et même par certains partis politiques à certains moments, a fini par réduire les nouvelles générations à la pauvreté, avec un pouvoir d'achat individuel perçu comme étant sur le seuil de pauvreté dans de très larges proportions, et cela, parce que « se plier » ne convient qu'à ceux qui dictent les règles.

À cet égard, certains utilisent la métaphore astucieuse du judo. Le nom de la lutte japonaise devenue discipline olympique, signifie précisément « la

voie de la lâcheté ». J'ai entendu des managers et même des politiciens « encourager » les jeunes avec des discours qui, à tous les effets, servaient à les dissuader de prendre les rênes de leur destin et à « faire comme dans le judo, être flexibles ». Ce qui manque à ce discours indécent, c'est la vérité du judo. Cette discipline martiale est fondée sur l'équilibre et sur l'économie des efforts, en réduisant le « travail inutile », le moment de la prétendue flexibilité est relativement bref, réduit à l'exécution de la technique avec laquelle calmer l'adversaire en gardant une position avantageuse et en gagnant, attitude qui peut être définie même dans ce cas comme résiliente.

Je vous souhaite donc d'être « flexible » comme le judoka qui, après l'instant d'effort, gagne sans trop de peine.

Votre premier exercice d'affirmation

Essayez de comprendre quels piliers assertifs vous pensez devoir développer dans la vie et comment cela pourrait changer la vie.

Je veux que vous écriviez sur une feuille la liste des piliers assertifs, complets de résilience, et que vous les observiez tous les jours. Je vous suggère de les écrire en les séparant bien les uns des autres. Le matin, vous aurez peut-être besoin d'être plus correct formellement, par exemple, tandis que le soir, vous vous sentirez peut-être en défaut sur la défense de vos intérêts.

Les jours où quelque chose de remarquable se produit, prenez une note sur les espaces autour et essayez de comprendre quels sont ceux que vous voulez renforcer et sur lesquels vous allez bien.

Il est intéressant de noter que certaines personnes, en effectuant cet exercice, changent radicalement d'une période à l'autre, signe que notre conscience n'est pas un monolithe fixe et immuable, mais que nous « sommes » des personnes différentes chaque jour.

Chapitre 1——Évolution de la communication et du cerveau

Pour commencer à comprendre pourquoi certaines de nos meilleures intentions de communication échouent, nous devons sonder la profondeur de notre matière grise et connaître les mécanismes neurologiques créés pour nous défendre avec de puissants systèmes d'alarme. Mais ils risquent de se retourner contre nous quand ils ne sont pas soigneusement « calibrés »...

Le « cerveau primordial » et la peur

Avant même d'être de grands primates observant les forêts en essayant d'observer l'apparition éventuelle d'un des nombreux prédateurs naturels, nous, êtres vivants de la planète Terre, étions plus semblables aux oiseaux et aux reptiles. La vie sur la planète a évolué graduellement en privilégiant de temps en temps une certaine classe que l'homme a découverte et classée taxonomiquement. Nous sommes passés des invertébrés aux vertébrés, et sous cette classe d'animaux, nous avons eu des dinosaures et ce n'est qu'après des millions d'années de domination incontestée, que les mammifères ont fait leur apparition en diversifiant de plus en plus leurs formes^[1].

Avec l'évolution des systèmes d'homéostasie, de digestion, de respiration, divers développements sensoriels ont évolué, et évoluent encore, pour mieux explorer le milieu environnant et avec eux a évolué l'organe qui nous distingue le plus : **le cerveau**.

Au début, cette masse était très petite et servait principalement à la coordination motrice entre les organes sensoriels et l'appareil musculaire. C'est une notion commune que le cerveau des dinosaures était minuscule par rapport aux corps gigantesques qui mesuraient jusqu'à des dizaines de mètres^[2]. Cependant, il faut dire que l'organe nerveux de ces animaux accomplissait remarquablement son devoir, en maintenant vivantes les impulsions nécessaires à la chasse, à la fuite et à la reproduction. À l'aube de la présence des animaux complexes sur la terre ferme, il n'y avait pas d'autres exigences et le cerveau reptilien était principalement composé d'une sorte d'amygdale et de tronc cérébral d'où se détachait ensuite la moelle osseuse et le système nerveux périphérique.

Avec l'apparition des mammifères, les choses se compliquèrent, ainsi que le cerveau des premiers animaux à sang chaud.

L'amygdale et le « cerveau reptile » ne suffisaient pas à maintenir les fonctions nouvelles de ces nouveaux éléments poilus du paysage terrestre. En effet, ils avaient développé un sentiment d'attachement familial qui, avec l'allaitement, créait une série de processus physiologiques, qui donnaient à leur progéniture un « poids » neuronal inédit pour le monde d'alors. La « famille » était née et ce concept continua d'être fondamental pour le développement de nouvelles parties du cerveau qui à leur tour influençaient le comportement des mammifères et l'évolution de leur corps.

La nécessité de créer une communauté pour survivre et prendre soin des enfants a changé le concept de vie et, avec lui, notre physionomie.

Mais le cerveau reptilien est toujours là et il répond encore aux stimuli « négatifs » qui nous affectent.

Disons que l'amygdale se déclenche lorsque nous subissons un stress et que nous sommes saisis par la nécessité de « courir nous mettre à l'abri ». Ce processus, le plus souvent symbolique et métaphorique, est interprété à la lettre par cette portion de matière grise encore immobile au stade évolutionnaire de nos ancêtres squameux et n'a que deux réponses possibles à un stimulus qui nous crée de l'agitation.

« Fight or Flight » ... « attaquer ou fuir ».

En substance, cela explique le « over-reacting », les réactions excessives que nous avons face à des problématiques qui en réalité ne sont pas un véritable attentat à notre vie.

Quand l'amygdale prend le contrôle de nos pensées, nous percevons plusieurs symptômes propres au changement de « commande en régie ». En raison d'une poussée d'adrénaline, produite sur indication du cerveau reptilien dans les glandes surrénales, la vision devient restreinte pour se concentrer sur la menace éventuelle, le sang coule des viscères vers l'appareil musculaire pour combattre ou mieux fuir, en enlevant à la peau sa coloration naturelle et en bloquant la digestion, le cœur augmente les battements en augmentant la pression. Ce qui, s'il ne trouve pas d'exutoire physique réel, se répercute par un sentiment d'étourdissement et même par l'évanouissement. La capacité de raisonner et de calculer devient brumeuse parce que les portions supérieures de matière grise sont exclues de manière à ne pas se distraire du danger.

Tout irait bien, si nous n'avions pas très souvent la même réaction face à un camion qui nous coupe la route que face à un interlocuteur avec lequel nous ne savons pas nous connecter.

La peur en tant que réaction psychologique et socioculturelle

La peur interagit de différentes manières, en fonction de différents facteurs, y compris une certaine prédisposition personnelle, des facteurs culturels et éducatifs ainsi que, bien sûr, l'objet qui déclenche cette émotion. Il y a des cultures plus susceptibles de craindre des événements surnaturels et d'autres qui craignent davantage les pathologies.

D'un point de vue extérieur, de nombreux comportements semblent bizarres, car ils découlent de la peur qui est passée pour une « norme sociale ».

L'anthropologue Marvin Harris disait que la population des Inacirema semblait terrifiée par la perte de ses dents. Afin de se protéger des maux comme la carie ou le plomb, ils utilisaient des instruments spéciaux pour répandre des onguents parfumés et une série de curateurs spécialisés dans ce domaine particulier, faisant tout pour obtenir l'attention et le consentement des Inacirema.

Maintenant, il suffit de retourner le mot « Inacirema » en le lisant au contraire pour comprendre qu'en réalité nous parlons des Américains, mais nous pourrions dire la même chose des Européens, bien entendu. Ce n'est pas un passage critique contre l'hygiène buccale, soyons clairs, mais une curieuse façon de mettre dans une perspective communicative les intentions des multinationales et des entreprises qui produisent des dentifrices, qui n'ont peut-être pas à cœur la santé de la bouche des citoyens, mais qui insistent toutes pour dire que « neuf dentistes sur dix recommandent [nom de marque parrainé] ».

Toutes les entreprises déclarent sans pudeur que la grande majorité des dentistes recommanderaient leur propre produit, ce qui est impossible même s'il n'y avait que deux producteurs de dentifrice sur le continent et que tous deux prétendaient être les préférés des dentistes, s'il y en avait des centaines, comme c'est le cas dans la réalité !

Ce qui est important pour eux, c'est d'insister sur la peur de paraître peu soigné et de se priver de sourire. Certes, se brosser les dents est important, mais pourquoi aucune de ces compagnies ne recommande-t-elle pas de... ne pas manger de sucre ? C'est la première cause de caries, même chez les jeunes dents qui devraient être plus fortes et plus saines. Et puis de ne pas consommer d'alcool, de tabac, de café, de thé ou d'autres substances qui tachent les dents ?

Ce qu'ils disent, c'est « consomme ce que vous voulez, je vous vends un remède que je vous jure, c'est recommandé par les dentistes... » Il n'est pas vrai que leur produit est recommandé par les spécialistes.

La peur ne se présente donc pas seulement sous la forme d'une réaction à un agresseur d'une tribu rivale, comme un animal aux grandes défenses ou comme un élément naturel impossible à contrôler comme des éclairs et du tonnerre ou des inondations, mais aussi à travers un canal, la sociabilité. C'est cette même sociabilité qui est ce que, lorsqu'il est mis en crise, affecte ensuite nos capacités de communication, c'est-à-dire notre capacité à élaborer une réponse adaptée et détendue, faute de résilience, d'adaptabilité, d'équité et d'égalité.

Nous ne pouvons être assertif lorsque nous craignons d'être exclu du groupe social. Cette crainte est liée à l'instinct de survie parce qu'un individu « banni » de son groupe de mammifères a moins de chances de survivre dans un environnement hostile.

Ce n'est absolument pas un hasard si le malaise dû à l'exclusion d'un groupe est traité dans la partie du cerveau où nous percevons et retravaillons la douleur. Cette douleur conduit ensuite à des réactions qui impliquent l'amygdale, tout comme cela arrive à un animal qui repose sa jambe sur un objet pointu.

Nous pouvons être exclus d'un groupe social, par exemple un groupe qui va dans un concert ou vers une entreprise qui embauche, nous pouvons être rejetés par une personne que nous aimerions connaître ou dont nous sommes amoureux... Toutes ces alternatives sont douloureuses et projettent immédiatement la majorité des personnes dans un état de confusion, d'agitation et d'apitoiement, ainsi que de se sentir immanquablement en défaut et avec des problèmes consécutifs d'estime de soi.

Si nous considérons ce que nous avons dans la boîte crânienne comme un ordinateur, nous pourrions dire que nous sommes victimes d'un « bug système » du cerveau qui nous fait croire que nous souffrons là où nous n'avons plus de raison logique de craindre quoi que ce soit.

Au lieu de cela, c'est comme si nous allumions un signal d'alarme excessivement bruyant et aveuglant qui nous ferait croire que nous sommes victimes de circonstances dangereuses et menaçantes là où le seul risque que nous encourons... C'est d'avoir perdu du temps à essayer de se faire recruter dans une entreprise, de nous distraire pour une soirée ou de

rencontrer quelqu'un que nous pensions être compatible avec nous, mais qui ne l'est pas.

Pourquoi, en utilisant la logique, devrions-nous avoir des réactions émotionnelles qui nous poussent à avoir des douleurs psychosomatiques si, en fin de compte, notre vie n'a pas changé en pire, mais est restée à peu près la même ?

Le néocortex et l'émotivité complexe

Le « filtre civil » pour les interactions qui nous « empêche » de lutter ou de fuir littéralement en cas de conflit a évolué avec notre cerveau, c'est assez clair. Le fait est qu'avec cela, nous avons introduit une troisième option au « Combattez ou fuyez ».

L'effet « Freeze », au-delà du « Fight or Flight », est le résultat d'un court-circuit qui nous « bloque » alors que nous ne savons pas quoi faire. C'est un peu comme ce qui arrive aux lapins devant les phares d'une voiture qui s'approche à pleine vitesse la nuit.

Cependant, le néocortex n'a pas seulement créé un problème, partiel et à résoudre, mais il a contribué à l'évolution de l'être humain en rendant plus complexe son système d'interaction avec le monde et avec la symbolique à travers laquelle communiquer. Plus de synapses signifie plus d'intelligence, c'est une lapalissade.

Ce qui est intéressant, c'est que nous pouvons « voir » ce parcours d'évolution même chez nos « cousins », les autres grands primates comme les orangs-outans, les gorilles, les chimpanzés et les bonobos, qui développent un cortex préfrontal et un néocortex très semblables aux nôtres. Ce n'est pas un hasard s'ils expriment des rudiments de sentiments plus ou moins de la même manière que nous les communiquons à nos semblables, à travers un langage non verbal avec des expressions faciales, gestuelles ainsi que postures. Leur cerveau est tellement similaire au nôtre, dans la fonction de communication, qu'il est possible d'enseigner à ces animaux le langage des signes et qu'ils en tirent même des signes supplémentaires s'ils souhaitent exprimer un concept pour lequel ils ne connaissent pas le geste et même l'enseigner à leur tour à d'autres individus.

Les capacités de communication, l'augmentation des groupes et des liens synaptiques, les compétences manuelles et techniques, les compétences sociales et la cohésion en groupes sont autant d'éléments qui vont de pair dans notre évolution.

De plus, notre esprit est plus complexe à mesure que nous nous « habituons » de plus en plus tôt à l'interaction avec des technologies de communication très performantes.

Nous pouvons donc dire que plus nous communiquons des messages diversifiés, plus notre cerveau améliore sa capacité à créer des parcours synaptiques pour résoudre des problèmes d'interprétation et de communication, plus le reste de nos facultés intellectuelles en trouve

bénéfice. Cependant, des personnes tout aussi intelligentes, avec un contexte culturel similaire et avec les mêmes potentialités ont des résultats différents dans l'acceptation sociale et dans les compétences communicatives. Pourquoi cela ?

L'intelligence et l'émotion

Nous sommes des animaux. Nos impulsions les plus radicales et primordiales nous le rappellent toujours, et après tout, que sommes-nous ? Nous sommes des organismes pluricellulaires, eucaryotes, cordés, vertébrés, mammifères, grands primates de l'espèce que nous avons nous-mêmes baptisée « Homo sapiens ».

Vous aussi, vous faites partie de la seule espèce connue dans l'univers capable de construire des vaisseaux spatiaux, de guérir des maladies en modifiant la structure chimique de composés obtenus à partir d'éléments naturels, d'inventions révolutionnaires comme la roue, les égouts, l'écriture, la médecine... En nous basant sur ce point, nous pouvons déjà développer une conscience proactive qui alimente notre capacité à évoluer dans notre petit monde.

L'homme est un être intelligent, l'intelligence est l'un des produits évolutionnaires qui a permis de résister à des événements catastrophiques comme de grandes sécheresses, incendies, inondations, glaciations, aux affrontements avec d'autres organismes, de virus à... tigres à dents de sabre, aux poisons de certaines plantes et à la dangerosité de certains lieux. Cet outil se manifeste dans la résolution de problèmes dans un temps relativement court. À une certaine question, il sera bon de répondre avec une solution déterminée qui, si inconnue, peut être élaborée par l'habileté connue sous le nom de « **logique** ».

Le test du « Quotient Intellectuel », aussi appelé QI, a été calibré précisément pour mesurer cette capacité et comprendre les potentialités individuelles d'une personne. Pourtant, les personnes ayant un QI supérieur à la moyenne ne semblent pas en mesure d'exploiter cette capacité. Certaines ont des difficultés de communication, d'interprétation, d'interaction sociale à différents niveaux, personnel et professionnel. Il ne suffit donc pas d'être « des cerveaux » pour réussir dans la communication et il ne sert à rien de savoir résoudre des problèmes complexes si vous n'êtes pas en mesure d'expliquer que c'est la meilleure solution, comme nous le verrons aussi dans le chapitre consacré à l'histoire gagnante.

Dans la communication « est vainqueur » celui qui réussit à véhiculer des émotions de manière consciente et intentionnelle, et pour le faire il faut partir d'une solide personnalité.

La nature sociale de l'évolution du cerveau humain

La **personnalité**, l'ensemble des qualités et des caractéristiques personnelles non physiques, comprenant les expériences et les préférences propres à un individu, peut avoir un grand nombre de facettes.

Celles-ci servent à mieux s'adapter à différentes situations et à mieux s'accorder avec certains autres groupes, et plus la personnalité est polyvalente et multifacettes, plus la personne aura la possibilité de s'intégrer et de se fondre dans différents types d'environnements sociaux.

Dans ce but, la connaissance de différents codes comportementaux et communicatifs augmente les chances de succès dans la vie : une personne qui a de grandes qualités d'intégration dans l'environnement de travail pourrait ne pas être du tout apte à s'insérer dans un contexte amical ou romantique. En revanche, une personne avec de grandes capacités de charme peut ne pas vouloir se mêler à ses collègues ou interagir avec des clients.

Dans les deux cas, l'individu n'est pas équilibré et, en fin de compte, il n'est pas heureux, à moins de vouloir vivre isolé ou de ne pas avoir besoin de travailler.

La personnalité réside dans un groupe de centres synaptiques dans le néocortex qui, s'ils sont endommagés, créent de véritables problèmes d'identité.

Ce que Freud avait compris, à propos de l'être humain, c'est qu'il a un Moi unique, je dirais « seul et unique », et que nos empreintes digitales sont aussi uniques qu'une personnalité. Ce qui est curieux et intéressant, c'est que notre cerveau a développé ce complexe d'interactions synaptiques afin d'améliorer nos capacités de communication et de répondre à un besoin biologique.

L'intelligence émotionnelle de Goleman

Le psychologue **Daniel Goleman**, auteur de plusieurs textes réussis, souligne depuis des années le fait qu'il existe un quotient, dit « Quotient Émotionnel », ou même QE, qui accompagne et contrebalance le Quotient Intellectuel.

Appartenir à l'espèce humaine consiste aussi à avoir des capacités relationnelles qui influencent inévitablement ses chances de réussir dans la vie.

Les quatre classes de compétences qui forment les variables du quotient émotionnel sont :

- Conscience de soi, avec la capacité conséquente de comprendre les limites de son identité, ses besoins et ses responsabilités personnelles ; seuls les grands primates ont ceci en commun, et très peu d'autres animaux. Grâce à cette capacité, vous avez un point de départ pour traiter l'empathie et la sympathie.
- Maîtrise de soi : l'individu conscient de lui-même peut partir de son état de conscience pour définir des objectifs, adapter son identité à des conditions extérieures et faire des prédictions où il peut se projeter avec optimisme dans l'avenir.
- Conscience sociale : pour pouvoir s'organiser en vue d'obtenir des changements, il faut pouvoir tisser des relations et rester en contact avec son prochain. Cette compétence est nécessaire pour toute activité comprenant deux ou plusieurs personnes.
- Gestion des relations : c'est la capacité de transmettre un système de valeurs ou une structure communicative à son semblable pour que puisse être atteint un but commun ou en autonomie.

Comme nous l'avons noté, pour déterminer la capacité d'un individu à exprimer une émotivité fonctionnelle, il est nécessaire d'interpréter ses capacités en fonction des relations qu'il peut construire avec les autres.

Les neurones miroirs

Un groupe intéressant de synaptiques qui résiderait principalement dans le cortex frontal et préfrontal est toujours la cause d'un vif débat dans le milieu des neurosciences.

Nous savons tous que les humains apprennent en imitant quelqu'un qui leur enseigne quelque chose.

Cependant, ce processus n'est pas seulement actif lorsque l'enseignant, ou le sujet modèle de l'apprenti, a toujours l'intention d'enseigner.

Par exemple, l'enfant apprend le langage des adultes même quand ceux-ci n'exposent pas activement les syllabes de sorte que l'enfant puisse répéter avec diverses tentatives de dire « maman », « papa », « balle », « beau », « miaou » etc, et ainsi il arrive que, lorsque le papa fait tomber un objet sur le pied et qu'il s'exclame « m*rde! », l'enfant répète le juron sans que les adultes ne puissent rien y faire.

Selon ce même principe, les apprentis d'un métier sont invités à fréquenter non seulement l'atelier, mais la vie en général du maître d'un certain art, pour en apprendre les secrets et créer un modèle qui absorbait tout principe qui sort de simples gestes.

Aujourd'hui, nous savons que l'apprentissage est précisément régi par un ensemble de récepteurs qui sont liés aux fonctions que nous possédons déjà en tant qu'individus de l'espèce des Homo sapiens, relatifs à nos terminaisons. Dans notre grille d'apprentissage, il y a toutes nos capacités manuelles, communicatives et de penser possibles, alors qu'il manque celles pour voler comme un oiseau ou nager comme un requin.

Maintenant, il est intéressant de noter que les neurones miroirs s'activent chaque fois que nous nous trouvons en face d'un individu pour qui nous stockons toujours une certaine façon de bouger et de parler. En plus de cela, nous pouvons également intérioriser le contenu de ce qui est dit. Mais pour ce faire, nous activons d'autres zones comme celle de Broca dans le lobe frontal et celle de Wernicke dans le lobe temporal, respectivement dédiées à la structure du langage sous forme de mots et à la compréhension et à l'élaboration des significations que nous attribuons aux phonèmes.

Le cerveau a en lui la structure pour comprendre les messages, décoder la grammaire et la syntaxe, retravailler les mots et stocker les significations.

Il est également intéressant de mentionner le fait que ce type d'apprentissage, typique de nombreuses espèces animales, prend un aspect

particulier dans la construction de l'identité chez les espèces qui possèdent un soi qui est capable de s'identifier.

Lorsque nous communiquons et ressentons des émotions, nous le faisons parce que nous avons été capables d'apprendre la communication et les schémas émotionnels. Certes, il y a des émotions « innées » et leur façon de les exprimer rassemble tous les grands primates avec des expressions physiques de joie, d'émerveillement, de colère, de peur, de dégoût et de tristesse, les six émotions dites de base. Mais comment et pourquoi nous les projetons dans et hors de notre esprit et de notre identité reste un facteur culturel et social.

Chapitre 2 — Le cerveau, l'esprit et la communication

Les risques dans les émotions de la communication de masse

Nous savons maintenant qu'il y a deux intelligences, une logique et une émotionnelle, que le cerveau humain est programmé d'une manière ou d'une autre pour mimer les comportements des autres et les reprendre, et que lorsque ces deux intelligences travaillent à l'unisson, nous obtenons une plus grande probabilité de véhiculer nos informations avec exactitude et compréhensibilité.

Venons-en maintenant aux « notes douloureuses ».

Les émotions sont donc aussi des outils évolutionnaires avec lesquels nous pouvons interagir avec l'environnement et apporter des avantages utiles à l'individu, à la communauté et même à toute l'espèce, comme d'autres mutations, comme le pouce opposable ou l'apparition du cortex préfrontal dont nous avons besoin pour créer un meilleur sentiment de communauté et de familiarité avec nos semblables.

En les traitant comme des « instruments » et non comme des conditions purement internes à l'intellect d'un individu, nous pouvons comprendre comment celles-ci ont une double valeur. En les comparant à un instrument de travail, nous supposons ici une clé anglaise, nous pouvons penser que ce très utile morceau de métal peut servir en de nombreuses occasions à l'ouvrier, mais le même instrument, s'il est géré avec peu de soin, peut le blesser lui ou ses collègues.

De même, il est bon d'éprouver des émotions, pas toutes et pas toujours, pour dire la vérité, ou mieux, il est bon que nous ayons la possibilité d'éprouver des états émotionnels, mais si nous n'utilisons pas ces outils correctement, nous risquons de nous blesser nous et les autres.

La dialectique qui veut que nous ne nous préoccupions pas trop de ce que nous disons tant que nous ne « sommes que des mots » ne fonctionne pas, parce que, à juste titre, des mots comme ceux contenus dans les livres changent le monde et la société avec des résultats qui influencent directement la vie des gens. Ainsi dans le « Mein Kampf » (Mon combat) par Adolf Hitler il y avait des mots, et ceux-ci ont déclenché une fureur violente qui a duré des années. Le même instrument, le mot, peut être utilisé

de manière diamétralement opposée comme démontré par le Mahatma Gandhi, par Nelson Mandela et Martin Luther King dans leurs discours contre la violence. En étant petit, nous aussi, nous sommes amenés chaque jour à réagir de manière proportionnelle et raisonnée envers les paroles d'autrui. Et si nous choisissons de réagir de manière assertive, nous serons certainement d'une aide, à nous-mêmes et aux autres, d'une manière qui ne peut que profiter à tous, sans nous priver d'énergie ou de possibilités d'avantages.

Prenez sérieusement en considération l'idée que, comme l'a dit Goleman, l'amygdale a peut-être « activé » votre système limbique afin de répondre à une menace qui n'était pas aussi grave que l'avait perçue le cerveau reptilien. Mais à travers l'émotion, vous avez été persuadé de penser que vos émotions étaient toutes justifiées. Cessez de vous apitoyer sur vous-même et cessez de croire que les émotions donnent de la valeur à la douleur que vous auriez pu très bien ne pas ressentir ou ressentir dans une bien moindre mesure.

Malheureusement, comme je le disais tout à l'heure, ne serait-ce que pour l'industrie du dentifrice, nous vivons dans une société qui rend fétiche la peur et la douleur, ce qui rend les gens plus enclins à rechercher des conditions douloureuses, car ce serait en quelque sorte « noble ». La seule douleur qu'il est juste et intelligente d'éprouver est celle de la fatigue après avoir pratiqué, par exemple un sport, afin d'améliorer sa structure, sans aggraver son état. Sur le plan émotionnel, ressentir de la douleur sans que cela soit absolument nécessaire est futile, mais une bonne partie des médias pensent que c'est normal.

Si vous parcourez les forums d'un réseau social, tôt ou tard, vous tomberez sur un profil « ironique » qui parle d'auto-sabotage, de dépression, d'apathie, d'obésité ou d'autres troubles avec une légèreté et une frivolité qui réduisent ces problèmes, parce qu'ils sont des problèmes, pas « hashtag trendy » à une forme d'excentricité de personnes modernes... Ce qui n'est pas tout à fait vrai. Arrêtons de charger les nouvelles générations d'émotions négatives en prétendant que c'est amusant simplement parce qu'il serait plus fatigant de leur fournir les outils pour avoir une vie plus épanouissante et plus solide.

Cette instrumentalisation des sentiments négatifs est un véritable cancer qui mine la capacité communicative et assertive des « millennials » et de la « génération Z », nous renvoyant les données les plus alarmantes de

l'histoire de l'humanité sur le stress perçu par les nouvelles générations, qui est plus grand qu'un patient psychiatrique du début du siècle dernier, selon certaines études, comme celle menée sur un millier d'enfants par l'American Psychological Association entre 2013 et 2017. Si le degré de mesure de stress d'un adulte est égal à 5 sur 10, pour les adolescents des dernières générations serait déjà à 6, et n'ont pas encore atteint trente ans...

Cela contredirait la théorie évolutionnaire que nous avons exposée plus tôt. Plus de communication signifie plus de capacité à être socialement actif et donc potentiellement plus heureux. Au lieu de cela, nous sommes face à un désastre social.

Le problème n'est pas seulement dans le potentiel, mais dans la qualité de la communication, et c'est là que les émotions jouent un rôle fondamental. Si nous véhiculons constamment des messages menaçants pour l'estime de soi, avec des indications sur ce que devrait être votre corps, votre famille, votre groupe d'amis, mais aucune de ces choses ne vous est fournie, ou bien vous n'avez pas les moyens de les obtenir, vous irez au burn-out et vous serez convaincu que vous êtes « faux », ce qui allume les alarmes de l'amygdale et vous empêche d'être assertif.

Pour vous donner un exemple pratique de la façon dont cette communication massive cause des dommages, nous vivons à une époque où la prétention socialement répandue de vivre avec un corps sculpté a fait monter en flèche les ventes d'abonnements pour des gymnases, des compléments alimentaires et du matériel d'entraînement. Mais en même temps, nous n'avons jamais connu autant de problèmes d'obésité et de maladies liées à un mode de vie malsain.

La vérité est que nous devons considérer moins l'importance de toutes les émotions et évaluer plus attentivement celles qui nous sont vraiment utiles. Prenons le cas de l'indignation. Il y a quelque temps, dans un programme américain, trois messieurs discutaient intensément sur le thème de la souffrance, et chacun parlait pour son propre groupe ethnique.

La question était : qui a le plus souffert parmi les Africains, les Juifs et les Amérindiens ? Il semblait qu'en montrant autant de souffrances que possible, il était possible d'y gagner quelque chose. Le spectacle était devenu grotesque, car en dehors des vérités historiques, les émotions ainsi présentées n'unissaient pas les victimes de divers systèmes oppressifs, mais les divisaient en une sorte de « guerre entre victimes ». Beaucoup de gens

vivent ainsi. Ils estiment avoir droit à quelque chose, à être aidés et à avoir autorité dans un domaine, en raison de leurs émotions négatives vécues.

Pour être de bons communicateurs, de nos jours, nous ne pouvons pas ne pas étudier le domaine dans lequel nous nous déplaçons et c'est pourquoi je vous exhorte à prendre en considération cette problématique. Nous sommes constamment exposés à des émotions qui servent à vendre quelque chose, mais les valeurs affirmatives, elles, sont hors de portée des personnes. Une société s'est développée qui, contrairement à ce que souhaite Andrew Salter, craint son propre potentiel et comble ce vide avec des frivolités et des comportements qui se retournent contre nous.

Cependant, vous ne devez pas vous décourager et pensez que de plus en plus de gens sont intéressés à réévaluer précisément les piliers de la communication assertive et s'engagent à créer un mode de vie plus sain pour l'esprit de tous. Et vous pouvez en faire partie !

Cela en vaut la peine, je vous le garantis : égoïstement parlant, il vaut mieux être affirmatif et gentil.

Communication passive, agressive et assertive

Selon les études du professeur Salter, il existe trois types fondamentaux de communication, avec lesquels l'homme se projette à l'extérieur, mais chacun d'entre eux porte la graine d'un comportement interne qui se répète et s'auto-alimente même quand lorsque nous ne sommes pas forcément connectés à quelqu'un.

Cela veut dire qu'il y a des inclinations particulières, pas forcément « fixes », qui définissent des rôles, sommairement définissables comme « passif » et « agressif », l'un complémentaire de l'autre. De telles inclinations, disais-je, ne sont pas statiques, mais peuvent changer au fil du temps, de sorte qu'une personnalité passive peut devenir agressive avec le temps ou vice versa. Ou bien même être agressive avec un certain type de personne, par préjugé, par exemple, pour ensuite ne pas l'être avec un autre type de personne, parfois de manière totalement arbitraire. Il peut y avoir de nombreuses raisons de changer d'attitude et de « glisser » inconsciemment dans la polarité opposée, par exemple en cas de changement dans la vie, résultant d'un nouveau travail, d'un déménagement, d'une maladie, une relation qui vient de se terminer ou qui vient de commencer, une sorte de choc qui a pu changer les perspectives de l'individu.

Pour mieux comprendre avec quel type de personnalité nous nous interférons lorsque nous parlons avec quelqu'un, nous pouvons utiliser une forme d'**écoute active** dans laquelle isoler les formes verbales « préférées » de l'interlocuteur et mieux comprendre ses besoins et ses intentions.

Communication passive

La communication passive se caractérise tant par l'usage exacerbé de mots comme « moi » que par les verbes qui expriment un état de besoin, typique d'une personnalité pour la plupart enfantine et non autosuffisante. « Je veux », « je ne veux pas », « je ne voulais pas ça », « j'ai besoin de... » et d'autres affirmations similaires.

Fortement autodévalué, le type passif ne s'estime pas à la hauteur de l'environnement qui l'entoure et tolère mal les règles qui le régissent. Cependant, il n'aime pas le conflit et évite toute forme de confrontation frontale pour opter pour une forme de manipulation, nous verrons plus loin dans le paragraphe sur le « storytelling » et la manipulation passive ce que je veux dire.

En évitant toute responsabilité personnelle possible, le type passif préfère « décharger la responsabilité » et, s'il ne trouve pas quelqu'un à qui

donner la faute de son problème ou de son échec, il essaiera plutôt de dire que « quelqu'un d'autre fait encore pire que lui » et que sa position n'est pas aussi grave que cela en a l'air.

Si d'un côté il ne semble pas avoir une grande considération des autres, coupables d'avoir créé une structure dans laquelle il ne voulait pas être inséré, de l'autre il n'a même pas une grande opinion de lui-même, se sentant puni soit par lui-même, ainsi, il aime se plaindre de sa condition et cherche à attirer la pitié d'autrui, qui lui fait remarquer ses éventuelles défaillances.

Si exaspéré, le type passif est capable de gestes qui ne sont utiles à personne et qui blessent tout le monde, en représailles émotionnelles, message avec lesquelles, s'il n'est pas content, personne ne doit l'être.

Les problèmes et les émotions de l'autre le concernent dans la mesure où sa personnalité égocentrique et centralisatrice n'en est pas affectée.

Communication agressive

La communication agressive est un produit typique de la personnalité parentale oppressive qui veut imposer des règles avec un système moral rigide, affirmations dans lesquelles résonnent souvent des formes verbales dictées par le « devoir ». « Il faut faire ainsi ! » « tu dois être plus gentil avec les clients », « tu dois me respecter ! », « tu n'as pas à faire que ce que tu aimes » etc.

Si ce n'est pas le patron, il s'est autoproclamé « boss » et croit savoir exactement ce qu'il faut faire même s'il possède la même quantité et la même qualité d'information que les personnes autour de lui, son ego parle pour lui. Incapable d'exprimer un regret sincère dans les occasions où il se trompe, et c'est déjà un miracle s'il admet l'avoir fait, il se concentre davantage sur avoir éventuellement « blessé vos sentiments avec mes mots » sous-entendant que le problème est la personne blessée, trop faible, et qui, par son attitude passive, mérite au contraire une sorte de « redressement ».

Il est parfaitement à égal avec le type passif, avec lequel il se complète, pour créer des règles, pour l'un et... ne pas s'adapter, pour l'autre.

C'est la classique personne qui quand elle voit quelqu'un attacher son vélo à un poteau sans que cela ne gêne personne, doit « lui apprendre à vivre dans le monde » et le réprimander.

Il se moque de savoir s'il y a des conditions de nécessité ou s'il y a une erreur sans conséquence pour autrui, si l'autre a tort, il doit payer et il est un

partisan de la punition comme méthode de rééquilibrage des dynamiques sociales.

Les émotions des autres et leurs besoins doivent s'inscrire dans sa vision du monde et dans les règles qu'il a décidées, que tous doivent suivre.

Communication assertive

Ne nous y trompons pas ! Nous oscillons tous entre la personnalité passive et la personnalité agressive, cela dépend seulement de la journée que nous avons et des personnes avec qui nous entrons en contact pour tendre davantage vers un pôle que vers l'autre. Il n'y a rien d'étrange parce que cette dichotomie existe depuis avant notre naissance et est acceptée comme un fait social réel et presque incontournable de la communication. Et au lieu de cela, il est complètement faux que vous ne pouvez pas vous débarrasser de cette dynamique.

La communication assertive tend précisément à éluder cette dynamique et à se retrouver ni victime d'infantilisme, ni celle du « punisseur » qui voudrait éduquer.

La personnalité adulte qui s'élève de ce conflit met l'accent sur les verbes de la possibilité, et propose donc des solutions, plutôt que sa propre déception envers la position de l'autre.

Comme exercice sur l'assertivité, essayez de penser à une situation négative, une de ces discussions où vous savez que vous risquez de perdre votre sang-froid, et envisagez de proposer un arrangement en entrant dans la possibilité réelle d'éliminer ou de contourner le problème qui peut être vécu, entre vous et l'interlocuteur.

« Comment peut-on surmonter cela ? » « Que peut-on faire maintenant ? » « Qui peut nous aider à résoudre ceci ? » « Pouvons-nous en parler plus tard ? »

Donner au prochain l'idée de pouvoir faire quelque chose, élimine déjà une partie de l'anxiété et de l'agressivité qui forcent à des réactions négatives et déclenchent le système primitif du « Fight or Flight » de l'amygdale.

Pour faire cela lorsque l'autre est très agité ou quand nous-mêmes sommes victimes de nos émotions négatives comme la colère ou la peur, nous avons un outil qui en psychologie est appelé « dialogue interne ».

Dialogue intérieur et calme intérieur

Nous avons vu dans le paragraphe sur la « Capacité à aller bien » à propos des piliers de l'affirmation, qu'il y a une question très simple à partir de laquelle nous pouvons commencer à recalibrer notre organisation émotionnelle et communicative.

Se demander « comment vais-je ? » est le tournant entre un moment de crise et une résolution.

La crise peut être provoquée par une émotion extérieure que nous avons intériorisée à cause d'un conflit avec le prochain. Par exemple, une divergence de vues et des difficultés à communiquer ses motivations, ou par une fragilité interne personnelle. Je citerai en exemple, le moment où nous nous sentons sous pression en participant à un examen ou lorsque nous nous posons une question à laquelle nous n'étions pas préparés à un entretien d'embauche.

La première chose à faire, comme déjà établi, est de se demander ce que vous ressentez. Donnez-lui un nom pour que vous puissiez le surmonter.

Une fois que vous aurez reconnu la difficulté qui vous attend, **respirez à fond**. Ce n'est pas un petit conseil, croyez-moi ! Le système limbique et l'amygdale sont influencés par les tensions du système parasympathique semi-volontaire que vous pouvez contrôler en inspirant simplement, en essayant d'utiliser le diaphragme et l'abdomen, et en expirant lentement sans faire trop de bruit.

Pendant que vous inspirez, calibrez la réponse avec un verbe qui exprime des possibilités, en expirant, répétez cette réponse dans votre esprit. De cette façon, vous relâcherez les tensions internes qui sont généralement accompagnées d'un état d'apnée.

Mettez un sourire sur la bouche, non pas tant parce que votre interlocuteur se calme, mais surtout pour un effet de retour nerveux pour lequel le cerveau peut être « trompé » et convaincu qu'il y a raison de sourire. Cela peut sembler étrange, mais c'est le cas : parmi les « bugs de système » du cerveau, il y a ce qui fait que l'esprit ne reconnaît pas les causes et les effets de certaines actions : lorsque vous souriez, vous provoquez une légère libération d'endorphines qui vous aideront à vous calmer et à mieux gérer la situation.

Toute l'opération ne durera que deux secondes et votre interlocuteur aura l'impression que vous rangez vos idées pendant que vous répondez de manière plus calme et plus sûre.

La « boîte à outils émotionnelle »

Alors que nous explorons les merveilles du monde neurologique et interprétons les fondements physiologiques de l'activité psychologique, nous construisons également notre propre trousse de premiers soins assertive.

Nous comprenons que nous avons une certaine marge de manœuvre et la capacité de changer des événements que, jusqu'à aujourd'hui, nous subissons sans pouvoir faire autre chose que d'avoir une attitude passive-infantile ou agressive-oppressive.

Nous sommes en train de rassembler les outils pour nous débarrasser du malentendu linguistique interne qui nous fait croire que nous « sommes » le problème que nous subissons, et non de « pouvoir faire », soit quelque chose qui sort d'un schéma préjudiciable, soit quelque chose de positif dont nous puissions goûter les fruits d'une bonne semence.

Notre intention, en tant que communicateurs qui aspirent à être plus efficaces, est d'être des sujets actifs et participatifs, occupés à utiliser les déclinaisons du verbe « faire » et « pouvoir » quand ils parlent d'eux-mêmes.

Pour compléter cet ensemble de gestes et d'informations utiles, nous trouvons les « outils émotionnels » avec lesquels nous connecter à notre prochain : nous parlons d'empathie et de sympathie. Ces termes sont souvent échangés contre des synonymes, mais dans la subtile différence étymologique qui existe entre eux, il y a en fait une grande différence pratique quand il s'agit de traiter avec des personnes en chair et en os.

Sympathie

La sympathie, si elle est observée d'un point de vue anthropologique qui compare sa valeur en fonction de populations différentes, est un élément étrange de la sociabilité et, selon la culture, elle peut créer un lien instantané ou, de manière diamétralement opposée, une distance pleine de méfiance.

Pour les peuples nordiques, une personne « trop sympathique » peut être celle qui cherche à faire la « ruse ». Elle n'a pas les capacités réelles nécessaires à un rôle déterminé, mais elle veut suppléer par la présence d'esprit et la connectivité sociale, peut-être en simulant l'intérêt pour les autres et en utilisant le prétexte d'être « raisonnablement intéressé par le facteur humain » en manifestant une affection de laquelle nous pouvons douter. Le sympathique « suspecte » exprime la proximité avec les autres, mais cet effort est considéré comme une tentative un peu désespérée, contre nature et non productive.

Dans la série de succès de Netflix « Black Mirror », dans l'épisode « Chute libre » il y a une exaspération de cet instrument, dans lequel la société est régulée en fonction d'un quotient de popularité général, qui détermine la possibilité de travailler ou d'acheter une maison, seulement si vous êtes suffisamment coté. Cette crainte d'exprimer des préférences et des particularités personnelles ou d'être jugé pour la capacité d'être sympathique, fait bien l'égal avec la peur de ne pas être reconnu pour ses propres capacités professionnelles et humaines.

En bref, pour beaucoup de cultures, la sympathie est un moyen qui remplace trop souvent la méritocratie. À juste titre, il n'est pas juste de confier une tâche importante juste parce qu'une personne sait divertir son prochain alors qu'il y a des individus plus qualifiés pour le travail, par exemple.

Ceux qui cherchent à être « trop sympathiques » finissent par avoir un comportement artificiel gênant et les « requins de la finance » essaient de se montrer sympathiques, mais en réalité il n'est absolument pas dit qu'ils partagent vraiment le système de valeurs de l'interlocuteur.

La véritable sympathie serait justement celle-ci. La capacité de partager des émotions d'autrui pour lequel nous aurions un point de rencontre, un « quelque chose en commun » et à travers cette valeur partagée, construire une relation avec des finalités, aussi très différentes, de ce premier élément qui a créé la « colle » sociale.

Dans les populations méditerranéennes, la sympathie est un élément indispensable de la culture et de la tradition. Un orateur habile de l'époque classique n'avait pas simplement raison, mais il devait aussi attirer la sympathie du public, s'il voulait vraiment être considéré.

En observant par exemple l'évolution de la communication, notamment dans le domaine politique, à l'ère des médias sociaux, nous nous rendons compte combien les candidats pour le rôle de Premier ministre ne sont pas choisis par les partis pour la capacité administrative et organisationnelle des dicastères, ce qui devrait être à la base de cette responsabilité institutionnelle, mais sur la base de la sympathie qu'ils susciteraient chez le peuple.

Ce critère de jugement faussé par des éléments émotionnels a du sens tant que nous voulons construire un environnement cohérent et homogène, où les personnes qui interagissent se retrouvent à recréer une unité familiale de groupe.

Ce que nous sous-estimons, c'est que même dans les familles, nous créons des désaccords et des mésententes, et cette vision idyllique et monolithique du groupe parental, irréaliste, ne peut s'appliquer au domaine du travail ou institutionnel.

La sympathie est applicable au groupe des amis, c'est pourquoi il est normal de nouer ce type de relation avec ceux qui partagent notre point de vue sur certains sujets qui sont importants pour nous, mais c'est une simple illusion que de vouloir atteindre un bon niveau de confiance avec tous. Pourtant, dans notre pays, de nombreuses personnes sont convaincues qu'il est plus important de « savoir faire avec les gens » que de savoir vraiment faire un bon travail. Cela contredit le principe de justesse de l'affirmation, et, tôt ou tard, la sympathie cède la place à la raison. Un licenciement motivé par l'antipathie personnelle finit par devenir une affaire pour le tribunal du travail compétent, tandis que le maintien d'un travailleur incapable, mais sympathique finira par user l'entreprise.

La sympathie doit être réglementée et rationalisée dans un contexte approprié, de sorte qu'il ne faut pas échanger la capacité de s'adapter à toutes les conditions, avec un véritable partage de vues.

Attention donc, car beaucoup attendent des autres une attitude sympathique même lorsque cela n'est pas absolument nécessaire.

Empathie

Si la sympathie est littéralement « comprendre la souffrance », l'empathie est « ressentir la même souffrance ». La différence entre les deux termes et leurs significations intrinsèques est grande, parce que l'individu sympathique peut simuler la participation à un « pathos » ou « passio », une douleur ou une passion au sens large, avec l'intention d'accumuler la confiance et d'augmenter sa capacité d'interagir profondément avec l'autre. Ainsi, « comprendre » ne veut pas dire « essayer » ! L'individu empathique est celui qui ressent la douleur des autres, très souvent parce qu'il a une idée de ce que l'autre est en train de traverser, pour le meilleur et pour le pire, et il rappelle à lui ses sentiments, en harmonie avec ceux de celui qui est en face de lui. Pour cela, le développement des neurones miroirs et la capacité d'entrer dans la communication profonde sont essentiels. Les émotions peuvent aussi induire en erreur, parce qu'une personne qui souffre pour une raison déterminée peut induire le souvenir dans l'aspect empathique d'un autre type de souffrance, pas nécessairement lié au même domaine et peut donc déclencher un malentendu avec un « faux positif empathique ».

L'empathie, lorsqu'elle est authentique, jette les bases d'une interaction très profonde et engageante, qui crée généralement une interaction spontanée entre deux personnes, parce qu'elles arrivent naturellement à se mettre dans la peau de l'autre.

Ceci est généralement suivi par l'offre de consacrer attention, temps et énergie au problème qui afflige le sujet.

Pour le communicateur assertif, l'empathie est un outil très puissant, car il permet d'entrer en harmonie. Mais attention, le risque est de brouiller son point de vue et de s'éloigner de sa propre position, pour permettre à l'autre de s'exprimer, en négligeant ses droits et en reléguant au second plan son bien-être. L'empathie n'est donc une bonne chose, que si le principe d'égalité est maintenu, n'excusant pas les attitudes égoïstes et unilatérales.

Compassion

Attitude émotionnelle beaucoup plus mûre et constructive que celles que nous venons d'examiner, la compassion se situe juste en dehors du groupe « sympathie-empathie » parce qu'elle propose une action ainsi qu'une compréhension effectuée sur un niveau profond, comme dans l'empathie, ou au niveau plus superficiel, comme dans la sympathie.

La compassion indique un degré de participation et d'intention que les deux autres niveaux n'atteignent pas et se fixe déjà des buts.

Bien qu'il soit impossible de ne pas être sympathique et empathique envers au moins quelques individus parmi ceux qui nous entourent, ce n'est qu'avec une attitude compatissante que nous pouvons « faire la différence » et être assertifs. La sympathie et l'empathie servent à comprendre le « qu'est-ce qui fait que » et le « pourquoi » de certaines préférences, mais c'est avec la compassion que nous pouvons comprendre « comment » nous pouvons nous sortir de situations critiques et améliorer notre condition et celle des autres.

C'est un peu comme dire que j'ai froid dans la maison. Le sympathique me dira que c'est vrai, et j'ai raison de me plaindre parce que lui non plus n'aime pas le froid.

L'empathique soulignera qu'il a aussi froid et que cela lui crée un malaise semblable au mien. Mais ce sera la personne compatissante qui sortira à découvert en proposant de prendre une couverture, d'allumer le chauffage, de fermer la fenêtre par où entre l'air froid, ou de sortir de la maison gelée pour aller au soleil. Attention donc, parce que le compatissant n'apparaît pas « tout à coup » avec déjà la solution dans la poche, mais il doit passer par l'un des deux stades précédents pour pouvoir comprendre aussi quoi faire.

Même lorsque rien ne doit être fait, seulement offrir son propre soutien sous la forme de mots, nous pouvons être utiles aux autres, et cela apporte des avantages indéniables sur le plan de la communication parce que, pour être honnête, les gens préfèrent avoir autour d'eux des attitudes positives et proactives. Il existe certainement des situations plus rares, par exemple avec des personnes cliniquement déprimées ou anxieuses, qui préfèrent avoir autour d'elles d'autres personnes inactives et apathiques avec qui ils répètent leur propre problème, qui, depuis, pourraient éprouver de l'ennui pour quelqu'un qui voudrait les « forcer » à sortir de leur état.

Si quelqu'un a besoin de l'aide d'un spécialiste, ne vous substituez pas à un médecin spécialisé dans la santé mentale. Le risque n'est pas seulement d'exacerber la situation que vous « croyez connaître », nous sommes tous familiers avec la tristesse, mais seulement les dépressifs comprennent la dépression, mais bien de vous entraîner dans une dynamique imprévisible et frustrante.

En bref, assurez-vous qu'aucun des trois éléments ci-dessus ne devienne une façon de disperser les énergies et de les doser avec soin. Votre temps est précieux et personne ne vous le rendra.

Identité et émotivité

« *Panta rei* », disaient les Grecs. « Tout coule ». Et ils avaient raison.

Pour beaucoup, l'illusion de la stabilité coïncide avec le bonheur, mais les choses sont rarement ce que nous voudrions qu'elles soient et ne vont jamais complètement selon nos désirs.

Ceci est un point très critique pour l'identité qui se fixe sur des suppositions que nous voudrions immuables. En termes relativistes, dans deux cents ans, personne qui est actuellement sur cette terre ne sera encore à sa place, et dans quelques milliards d'années, la planète elle-même n'existera plus. Encore moins si nos sentiments peuvent rester fixes et immuables pendant plus de quelques mois ! L'amour change, la haine change, l'indifférence et l'ennui ne sont pas éternels.

Le piège de l'identité fixe lié à des émotions « stables » implique de près la personnalité infantine des personnes pour lesquelles l'enfant intérieur est facilement effrayé à cause des nouveautés, ce qui en déstabilise le panorama intérieur et extérieur.

Si, par exemple, nous aimons une certaine expérience, nous avons tendance à la répéter autant que possible, en lui attribuant une valeur absolue que nous considérons à tort comme universelle. Lorsque nous rencontrons quelqu'un qui n'aime pas la même expérience comme nous, nous avons tendance à avoir même des jugements de valeur sur l'identité de l'autre, qui serait coupable de ne pas partager l'expérience, en se soustrayant à l'universalité avec laquelle nous l'avons étiquetée sans raison logique.

Prenons le cas de votre jouet préféré. Avez-vous toujours joué avec cet objet avec le même plaisir et la même intensité à chaque fois, ou après avoir jeté l'emballage et avoir manipulé le jouet la première fois, a-t-il commencé à être moins intéressant ?

Et en prenant ce jouet en main maintenant, en tant qu'adulte, pensez-vous que vous entendriez ces émotions ou peut-être d'autres diamétralement opposées, comme la nostalgie et même de la tristesse pour les temps qui ont changé sans que vous puissiez y faire quoi que ce soit ?

À combien d'objets et de relations donnons-nous le pouvoir de définir notre identité ?

Combien d'émotions finissent par donner des limites et des conditions à notre personnalité sans que nous ne nous en rendions compte ?

Même la nourriture a ce pouvoir. Nous attribuons des jugements de valeur à ceux qui partagent nos goûts et nos choix, pour lesquels une personne nous est plus sympathique et familière si elle mange ce que nous mangeons.

Nous faisons instinctivement plus confiance à une personne qui mange de la viande comme nous et moins à un végétarien, et si nous sommes sobres, nous aurons plus de plaisir à avoir à nos côtés une personne qui ne boit pas d'alcool.

Cet aspect fait paniquer les gens qui s'attachent à une figure émotionnelle qui, si elle change, et tôt ou tard elle le fera, « trahira » les attentes et les préjugés développés arbitrairement.

Nous avons des neurones miroirs, nous nous déplaçons de manière synchrone sur certains aspects, mais si cette synchronisation échoue dans un autre aspect, nous éprouvons des émotions négatives et nous nous sentons justifiés à aller « contre » cet individu qui est maintenant « antipathique ».

Masques émotionnels sociaux

Selon la « théorie des masques » de Luigi Pirandello, le célèbre dramaturge et écrivain italien, nous sommes amenés à être des personnes différentes exactement comme dans la théorie du « panta rei » grec.

Nous sommes des personnes différentes si nous sommes en relation avec le voisin, si nous allons chercher des fruits et des légumes dans la boutique du quartier, et si nous allons au bureau, nous nous déshabillons de nos vêtements métaphoriques du client et nous devenons travailleurs, et à son tour le masque du travailleur peut-être différent si vous parlez avec votre collègue avec qui vous êtes en confiance, avec le nouveau, avec le client, avec le chef de secteur, avec le directeur, avec le livreur qui apporte l'eau pour le distributeur. Et une fois rentrés à la maison, voilà que nous avons mis en place le masque pour la famille, différent selon que vous êtes en contact avec vos parents, vos enfants ou votre partenaire.

Même seuls, nous avons un masque différent, selon l'endroit où nous sommes.

Et donc, qui est le Moi qui communique avec les autres ? Qui sont les autres qui communiquent avec moi ?

De cette réflexion, nous pouvons tirer une leçon importante qui s'articule dans le droit de s'exprimer, d'égalité et de se sentir bien avec soi-même. Si d'une part nous ne pouvons pas interagir avec tous de la même manière, d'un autre côté, il n'est pas étonnant que les autres se comportent différemment lorsqu'ils entrent en contact avec d'autres personnes.

Essayez de penser comme ceci... Imaginez-vous travailler dans un environnement comme celui de l'enfance ou celui avec un handicap intellectuel. Une fois sorti du travail, où, pendant quelques heures, vous avez adapté la façon de parler et de vous comporter aux besoins de vos assistés, les gens se sentiraient mal à l'aise, même insultés, si vous deviez vous rapporter à eux comme à un enfant ou un adulte souffrant d'un handicap cognitif. En revanche, si vous parliez à ces personnes comme vous vous exprimez habituellement en présence de votre conseiller financier ou de votre physiothérapeute, vous ne feriez pas votre travail correctement.

La vérité est que le contexte ajuste les émotions plus que nous pouvons l'admettre. Comme le faisait remarquer le psychologue Jules César Jacob, si vous agissez toujours de la même manière, mettons par exemple dans la maison de vos parents, dans un quartier des prostituées d'une ville étrangère, ou dans un bateau de pêche, vous seriez « adapté » à une

situation, mais nous vous prendrions pour un fou dans les autres. Le fait qu'un système complexe auquel nous participons, mais que nous ne contrôlons pas entièrement, influence notre communication est totalement naturel, mais, au moment même où nous nous en apercevons, il nous semble anormal parce que nous insistons sur le fait de vouloir « être nous-mêmes » même lorsque nous ne savons pas très bien ce que cela signifie et ce que cela implique.

En d'autres termes, nous sommes tellement attachés à l'idée d'avoir une identité immuable que nous ne nous rendons pas compte que nous et les autres changeons constamment.

Le droit d'être soi-même et les préjugés toxiques

L'attachement, pour les philosophies orientales, est défini comme un « poison mental » et selon le paragraphe précédent, les personnes sont souvent plus attachées à la préconception qu'elles se sont faites sur les autres qu'elles ne sont effectivement attachées à la personne elle-même. Cela implique un certain degré d' « empoisonnement » des processus cognitifs et la construction d'un filtre préjudiciable qui alimente les préjugés et les stéréotypes.

Cela peut sembler un concept tordu, mais en réalité c'est ce qui arrive très souvent à tout le monde. Nous avons besoin de certaines valeurs dans notre vie, une personne nous semble sympathique et/ou empathique et nous projetons sur elle les qualités dont nous avons besoin... Et nous nous fâchons si elle ne les manifeste pas. L'individu enfantin, en substance, veut que les autres soient plus enclins à être comme il se sent, d'avoir besoin qu'ils soient, plutôt que comme ils sont vraiment, mais nous ne pouvons pas prétendre changer les gens juste pour satisfaire notre propre caprice.

Quand nous développons ces idées préconçues, nous interagissons ensuite avec les autres, en les classant selon nos préjugés et le mot lui-même clarifie ce processus. « Nous jugeons à l'avance » pour essayer de ne pas souffrir de malentendus que notre propre esprit a créés sans nous en rendre compte.

Le racisme, point culminant négatif de ce mécanisme, est la conviction erronée de pouvoir prévoir le comportement d'un individu à partir de son groupe ethnique de naissance... Mais cela ne peut pas exister, car après des décennies d'études, généticiens, anthropologues et psychiatres s'accordent à dire qu'il n'y a pas de « race » plus encline qu'une autre à certains comportements.

En outre, il y a plusieurs théories, pour le moins bizarres, qui divisent la société en d'autres segments fixes, comme l'homme et la femme, avec la projection de préjugés culturels qui, s'ils ne sont pas respectés, suscitent l'antipathie chez la personne qui estime le comportement d'autrui. La seule chose pire que de répéter les stéréotypes de masse, pour ceux qui ne sont pas conscients de la capacité de changement d'identité, c'est de contrevenir à ces mêmes stéréotypes.

Nous nous plaignons de la fragilité excessive et de la frivolité du genre féminin comme du manque de tact et de profondeur du genre masculin, par exemple, mais si une femme est capable de se défendre et de se garer seule

et peut-être qu'elle n'aime pas les commérages, elle est immédiatement accusée de ne pas être féminine et même de se détester elle-même, ainsi que... les autres. Un homme qui aime les fleurs, qui ne joue pas au football et qui n'est pas intéressé par les moteurs est automatiquement défini comme peu viril, comme si ces trois facteurs affectent la virilité ou non.

Les préjugés sont toujours toxiques parce qu'ils n'aident pas à se familiariser avec les gens, mais seulement à augmenter le niveau de conflit souvent préexistant à la communication conflictuelle en cours.

C'est évidemment ce qui se passe lorsque nous considérons des catégories d'être « totales », telles que l'appartenance à un certain genre biologique, le pays de provenance, le credo de la famille d'origine, la couleur de la peau et toute une autre série de facteurs qui influencent la personnalité, mais qui ne déterminent le degré de succès et d'honnêteté de personne.

À un niveau moindre, si nous parlons de relations conflictuelles à cause d'attentes, sur les traits psychologiques et les attitudes comportementales, ce qui arrive souvent, et qui fait échouer un dialogue entre deux personnes, c'est que l'un des deux change de traits personnels en ne tenant pas compte des nécessités dans les dynamiques entre ceci et l'autre, ou change ses besoins, ou, comme cela arrive le plus souvent, change à la fois sa personnalité ET ses besoins. Prenons le cas de deux enfants qui ne se voient que quelques fois par an et qui ont un temps de maturation et d'attention aux différents éléments du monde adulte. L'un, en substance, peut-être plus précoce que l'autre.

En grandissant, un enfant sera moins attiré par certains jeux, ce qui pourrait créer une fracture dans la dynamique de communication entre les deux, parce que l'enfant précoce accuserait l'autre d'être « un enfant » Ce qu'il serait, en effet, et il n'y a rien de mal à l'être pendant l'âge en question, tandis que le plus enfantin accuserait l'autre d'être changé. Mais tous changent : ce n'est qu'une question de temps. « Enfant » et « changé » deviennent deux conditions de l'être fixe et stéréotypé négativement. Ces considérations accompagnent l'évolution du conflit entre les deux qui pourraient diviser leurs propres chemins même si, en fait, il suffirait d'attendre d'être à nouveau tous les deux sur la même longueur d'onde.

Nous créons tous des préjugés sur nos connaissances, nos voisins, nos collègues, etc., et nous créons notre propre réseau de communication basé sur la bonne façon d'interagir. Lorsque nous connaissons quelqu'un de

nouveau, nous renouvelons les connaissances antérieures pour répéter ces mêmes schémas, peut-être en mélangeant quelques éléments, de type « comment se comporter avec une femme » et « comment se comporter avec un collègue », qui sont deux éléments différents, mais qui peuvent être mélangés pour optimiser l'interaction, par exemple.

Vous avez le droit de dire « non »

Beaucoup de gens prennent le mot « assertif » pour la qualité d'une personne qui, en proposant un modèle positif, dit toujours « oui ». Quelqu'un pourrait même vous convaincre d' « être plus assertif ! » juste pour vous convaincre de dire « oui » à un projet qui vous est proposé, et que vous n'êtes pas convaincu de vouloir suivre.

Nous le disions tout à l'heure à propos des piliers de l'assertivité. Pour défendre votre identité et votre bien-être personnel, il ne suffira pas d'être accommodants et diplomatiques, mais il faudra aussi comprendre comment et quand s'y opposer. Souvent, dire « oui » et accepter des conditions désavantageuses semble être le « moindre mal », mais avec le temps la situation se retourne contre et nous voudrions remonter le temps pour pouvoir faire passer son bien-être avant la peur de « décevoir » un interlocuteur qui, peut-être n'a aucune idée de ce que nous voulons vraiment.

Je dis ceci, parce que, au dehors, il y a une école de pensée de jeunes « managers », qui ne méritent même pas d'être définis comme tels, convaincus que la connaissance des techniques, que je vais vous présenter pour la communication dans le prochain chapitre, soient un laissez-passer pour la manipulation active du prochain, afin d'induire une étrange et désagréable sensation dans la « proie » visée.

J'utilise la terminologie de chasse parce que c'est ce qui leur est enseigné dans les cours de marketing agressif. Ils seraient des « prédateurs » et vous, client possible, vous êtes la proie. Les petits requins de la finance et les vendeurs sans scrupules n'hésitent pas à vous faire sentir coupable, alléguant qu'ils « font juste leur travail » quand ils se présentent à l'interphone comme « la facture d'électricité », avec un langage confusionnel parfaitement étudié pour faire ouvrir la porte par les personnes âgées, et ils n'acceptent pas un simple « non » comme réponse. Ou bien encore comme quand l'opérateur téléphonique attaque avec son discours bien étudié d'une bonne minute auquel nous réussissons à ne répondre seulement par monosyllabes ! Ces gens comptent sur le fait que nous avons été éduqués en tant que personnes civilisées et qu'il nous est difficile de protéger nos intérêts à la fois économiquement et temporellement, contre la publicité non sollicitée et intrusive.

Dans les cours de communication agressive, nous apprenons que ceux qui ne font pas partie de ce cercle restreint de personnes « rusées » à qui il

est enseigné des notions spéciales, ne sont qu'une proie naturelle. Et dans une rétrospective obscène des théories darwiniennes, nous sommes encouragés à ne pas avoir de scrupules, car l'important est de vendre.

Une de mes connaissances était fière d'être le « coursier-vendeur » de l'un de ces monstres qui se nomment eux-mêmes « formateurs d'entreprise ». Il ne s'était cependant pas rendu compte qu'il allait lourdement à l'encontre des piliers de l'assertivité, ce que tout le monde devrait défendre. Et le milieu d'élite dans lequel il était placé était toxique... au point qu'ils l'ont convaincu de s'inscrire avec un numéro de TVA, pour gagner deux euros nets de l'heure et travailler dix heures par jour ! Mais il était toujours convaincu d'être plus intelligent que ceux à qui il refilait l'escroquerie de l'entreprise, pour qui il y avait une offre « seulement pour elle, seulement pour aujourd'hui, seulement pour quelques minutes », et cette offre était pratiquement donnée au client potentiel au cri de « ne pas accepter un non comme réponse ! ».

Au bout de trois mois, il a été forcé de démissionner parce qu'il ne pouvait pas relever « les défis de l'entreprise » avec un nombre exorbitant de contrats à conclure, et seulement à ce moment-là, il a admis que l'agressivité dans la communication ne payait pas.

Vous ne blessez personne si vous refusez votre temps précieux à ces cupides parasites de l'entreprise. Vous ne blessez personne si vous dites non à quelqu'un qui veut vous forcer à faire quelque chose qui va à l'encontre de la nature ou qui va à l'encontre de vos intérêts. Toujours dire « oui » n'est pas une aventure, parce que la réalité des faits impose que le « non » soit une des nécessités avec lesquelles équilibrer votre vie.

Il n'y a pas besoin d'être cruel, agressif ou effrayé face à ceux qui insistent pour un « oui ». La meilleure réponse est certainement votre NON ferme mais calme, yeux sereins, bras sur la poitrine et surtout vitesse de réponse. « Non, merci, je ne suis pas intéressé. » Si la personne en face insiste, n'essayez pas de trouver des excuses ou d'inventer des solutions imaginatives. Ces personnes utilisent aussi ces points pour faire « abandonner » ceux qui leur laissent une fenêtre d'interaction. Plutôt, face à l'insistance, dites « Non merci, j'ai déjà dit que je ne suis pas intéressé. » Et s'il y a encore une forme de résistance à ce stade, par exemple dans une demande d'explication, rappelez-vous que vous n'avez pas à donner d'explication. « Désolé, je dois y aller. »

Ces trois phrases successives sont l'A-B-C de la défense contre qui fond sur sa « proie », sur la timidité d'autrui.

En résumé, pour toutes les occasions, rappelez-vous que

« *NON* » ne veut pas dire « *Vous devez me convaincre* ».

Chapitre 3 ——— La communication et le corps

Nous avons dit auparavant qu'un trait caractéristique des grands primates, y compris l'Homo sapiens, est celui de savoir communiquer des messages, sous forme de gestes qui contiennent différents niveaux interprétatifs, ainsi que la capacité de comprendre l'individualité des communiants.

Seul l'homme, cependant, a développé un appareil phonétique capable d'élaborer les mots, élément pivot de notre communication, unité minimale du discours, qui, dans sa transposition en langage écrit, nous a permis de créer la mémoire partagée de la civilisation moderne.

La communication non verbale

C'est une notion que nous partageons depuis longtemps, celle selon laquelle dans un discours, il y a trois niveaux :

- le niveau non verbal, qui consiste en caractéristiques physiques et éléments principalement visuels, le paraverbal, où il y a les éléments auditifs comme le volume et la prononciation des phonèmes

- et enfin le niveau verbal à proprement dit, où nous trouvons la signification pure de l'énoncé, qui représente cependant moins de vingt pour cent de la communication totale

- le reste, pour plus de 50 %, est confié à la communication non verbale.

Pour l'interlocuteur, c'est presque mal de le dire, il aime plus la façon dont nous nous présentons que ce que nous disons. Ce n'est ni un symptôme d'immaturité ni de frivolité. En effet, normalement dans la vie de tous les jours, il nous arrive rarement de devoir opter pour un réel approfondissement sémantique sur ce qui est proposé dans une discussion et, surtout avec les inconnus, le véhicule qui nous porte le message est aussi important que le point central de la parole elle-même.

La main et le visage sont des points extrêmement innervés du corps qui, non par hasard, partagent aussi des expressions que l'individu voudrait garder pour lui, c'est-à-dire indiquant les vraies intentions qui sous-tendent la conscience. S'il y a une impulsion « contraire » à la volonté, par exemple lorsque la personne se sent obligée de dire quelque chose en laquelle elle ne croit pas, nous avons l'impulsion neurologique, qui de l'amygdale

s'exprime dans le cortex et une très courte impulsion nerveuse de défense qui « trahit » les vrais sentiments de l'individu.

La gestuelle manuelle

Il y a beaucoup de gestes que nous utilisons dans l'intercalaire physique et dans le monde entier, il y a des gestes qui indiquent des sous-entendus spécifiques et qui, parfois, sont le résultat de malentendus même grotesques. Ainsi, le pouce vers le haut en Occident est universellement reconnu comme le signe pour dire « Super ! » ou même « bien », tandis que dans le Sud-Est asiatique, il est utilisé pour suggérer une obscénité dans le but d'insulter.

Ce qui est intéressant, c'est que c'est la main, qui fait partie des stimuli tactiles et premier élément physique apte à expérimenter le monde extérieur en « palpant » ce qui se trouve autour, qui répond aux besoins de la conscience pour « dire sa pensée ».

Peu importe ce que dit la voix, souvent, si ce n'est pas ce qu'il pense, la personne se trahira par un geste. Voyons quels sont les principaux mouvements de la main qui peuvent révéler les vraies intentions de celui qui nous parle...

Si un trait de la personnalité parentale agressive et oppressive émerge, celui-ci se manifestera probablement aussi par l'expression d'un geste composé d'un poing fermé à l'exception faite de l'index pointé vers le haut en signe autoritaire, comme à dire « tu dois faire ainsi ! », pointé vers le bas pour imposer d'obéir à l'instant ou pointé vers la personne de manière menaçante.

Se toucher le visage a plusieurs significations : parfois, nous nous couvrons un organe de sens ou de verbalisation comme les yeux, les oreilles ou la bouche pour ne pas révéler quelque chose ou parce que nous craignons ce que nous disons ou pensons. Le message est « tu penserais du mal de moi si je parlais » « je ne veux pas voir comment cette discussion se termine », « je ne peux pas en entendre plus à ce sujet ».

Une attention particulière devrait être accordée au geste de se toucher le nez. Les narines possèdent du matériel érectile qui s'irrite lorsque nous sommes mal à l'aise. Le nez démange quand nous disons des mensonges, c'est pourquoi Collodi et la culture populaire inséraient parmi les signes

manifestes du mensonge le « nez allongé ». Attention, bien sûr, à ne pas mal interpréter une rhinite allergique pour le complexe du menteur pathologique !

Une main serrée fermement au poing est une expression d'énergie violente qui peut signifier une menace si la main fermée est agitée en direction de l'interlocuteur, tenue en arrière au niveau du bassin pour exprimer de « se retenir » comme si quelqu'un tenait ses poignets vers l'arrière, tandis qu'il exprime de la joie comme lors d'un objectif réussi si les doigts du poing sont tournés vers l'exécuteur du geste qui « tire » à lui le membre de haut en bas ou pointe vers le ciel.

La main qui frotte la barbe ou le menton marque l'intérêt, mais il est simulé s'il y a une fixité dans le regard et si c'est trop « flagrant », comme pour dire « j'écoute, mais je pense à autre chose ». Peut-être que la personne essaie déjà d'amener votre discours à un certain point qu'elle avait l'intention d'aborder.

La paume ouverte peut indiquer une défense et une tentative de « fuite » du discours si le bras est étendu vers l'interlocuteur, les doigts vers le haut, tandis que le bras détendu souligne et scande les points en discussion. La paume vers le haut montre l'innocence de sa propre pensée et les paumes tournées vers l'interlocuteur, mais portées près du visage ou du corps, sont un signe de reddition.

Le doigt qui touche les lèvres fait référence au contact avec les muqueuses et est parfois un signe voilé d'entente sexuelle.

Toucher les cheveux, tapoter les articulations, chercher quelque chose dans la poche peuvent tous être des signes de nervosité. La personne craint peut-être que nous parlions de quelque chose dont elle ne veut pas parler.

Les doigts entrelacés entre eux montrent habituellement de la détente et de l'intérêt, en particulier avec le dos légèrement en arrière, tandis que si la personne « s'enlace », cela veut dire qu'elle se roule en boule à ce qui lui est dit et refuse la comparaison, sauf si elle est fatiguée.

Je me souviens qu'au Brésil, lorsque quelqu'un de plus âgé parlait, tenir les bras croisés était considéré comme un signe peu respectueux.

La gestuelle des yeux

Les yeux sont le « miroir de l'âme », mais c'est la musculature qui se trouve autour qui va indiquer le degré de sincérité et d'implication.

- Les rides d'expression autour des yeux, par exemple, révèlent que le sourire que nous voyons est sincère, alors qu'il ne l'est pas si les yeux ne changent pas d'expression.
- La pupille révèle même si la personne est excitée ou effrayée, si elle se dilate sans autre raison que le scénario dont vous parlez, par exemple un changement de lumière ou un bruit.
- Si le regard vient d'une posture qui porte en avant le coin du front, avec les sourcils qui semblent descendre vers les yeux, la personne réprime la colère et se met en position d'attaque.
- Les sourcils se lèvent par étonnement ou par malaise, en soulignant d'autres conditions observables sur les mains et la bouche.
- Les sourcils froncés entre eux expriment perplexité et concentration.
- Les paupières qui clignent avec trop d'insistance et communiquent trop visiblement le stress et l'inconfort, si elles sont maintenues à la moitié de la ligne visuelle, elles révèlent fatigue et intolérance.

Les yeux ne mentent pas

Il est curieux que certains schémas de coordination du corps cachent des éléments de communication qui dérivent du placement de groupes synaptiques dans l'hémisphère cérébral droit ou dans l'hémisphère gauche. Si nous devons « inventer » une histoire ou si nous nous la « rappelons », nous n'aurons recours qu'à l'un des deux hémisphères et, ce faisant, nous déplacerons le corps, dans ce cas, les yeux, en montrant si nous élaborons ou si nous retravaillons nos paroles.

Si le regard se déplace vers la droite, cela signifie que la personne ment ou invente parce qu'elle utilise la partie consacrée à l'imagination et à la

créativité.

Quand il utilise la partie analytique et mnémonique, il regarde vers la gauche.

Demandez à quelqu'un, qui peut vous aider à vous entraîner, à se souvenir d'un son particulier, son plat préféré, où il est allé en vacances la dernière fois et identifiez ses mouvements oculaires.

En revanche, lorsque quelqu'un regarde vers le haut, ceci exprime l'intolérance ou la difficulté mnémonique authentique, cela ne peut durer qu'un instant, mais cela indique une forme de stress dû à la demande.

Si, au contraire, la personne regarde en bas, elle évite le dialogue, tandis qu'en haut elle regarde avec insistance vers une voie de fuite comme une porte ou une fenêtre, elle manifeste de l'inconfort.

Bouche et lèvres

« Ce qui ne sort pas de la bouche » reste à « fleur de lèvres ». Nous avons déjà dit qu'un sourire peut ne pas être sincère si les yeux ne participent pas au geste et comment un doigt sur les lèvres peut indiquer la nécessité de « se boucher la bouche ».

Ce que nous pouvons ajouter, c'est que les lèvres se contractent de peur d'exprimer une émotion, peut-être parce que nous ressentons du dégoût et que nous ne voudrions pas « goûter » ce qui est proposé, alors qu'elles restent ouvertes à l'étonnement.

Les primates expriment la joie en montrant les dents, ce qui peut confondre d'autres espèces, alors que si la mâchoire s'enclenche en avant, il montre le geste de la morsure et c'est alors une menace, surtout si elle est accompagnée d'autres gestes, y compris l'absence de rides d'expression oculaire.

Un sourire asymétrique dénonce la gêne ou l'inconfort, tandis que les lèvres qui se rétractent vers l'intérieur de la bouche montrent l'embarras et la nécessité de garder quelque chose à l'intérieur.

La posture

Il est intéressant de savoir que, par exemple, il y a un type de mal de dos psychosomatique qui, selon les profileurs du FBI chargés d'étudier le comportement criminel, charge de douleur ceux qui « tiennent des poids », comme les informateurs et les espions. Cela ne veut pas dire qu'un parent âgé est en réalité un tueur à gages de la mafia. Le mal de dos ou l'impossibilité de se tenir droit ne sont pas forcément des indices d'un mauvais comportement, mais en l'absence de douleurs chroniques qui

peuvent fausser la posture, vous pouvez reconnaître quelques données intéressantes.

Une posture « fermée », avec les épaules qui tendent vers l'avant, marque la personne avec une faible estime de soi.

Ceux qui, au contraire, se trouvent souvent en position de se tordre montrent qu'ils se trouvent dans une situation « inconfortable ».

Si le corps regarde complètement vers l'interlocuteur, c'est généralement un bon signe, tout comme le fait de se placer en parallèle face au même point comme le feraient deux personnes marchant côte à côte. Le corps tourné vers une autre direction montre indifférence ou au moins la volonté de « laisser derrière vous » la personne à qui vous parlez.

Les pieds

« Jambes sur l'épaule » ou « Les jambes à son cou » sont des expressions que je n'ai jamais aimées, mais elles indiquent bien la volonté de s'éloigner. Ceux qui bougent leurs pieds frénétiquement ont du mal à rester là où ils se sentent obligés d'y être. Lorsque les pieds sont parallèles, mais serrés, la personne montre la fermeture, tandis qu'elle est détendue si ceux-ci sont pointés à « dix heures dix » et légèrement écartés.

Proxémique et distance de communication

L'étude de comment nous nous déplaçons avec le corps et comment ces mouvements parlent de nous est nommée « proxémique ». À la base de cette branche des études psychologiques et comportementales, il y a l'hypothèse selon laquelle nous sommes amenés à bouger le corps de façon non pas aléatoire, mais conditionnée par certaines préférences.

Par exemple, s'il y a une salle avec quelques personnes assises dans des fauteuils, nous choisirons probablement un siège libre le plus éloigné possible de tous les autres « pour ne pas interférer » avec eux et ne pas être intrusifs. Si nous devons choisir un siège libre, et s'il y en a peu, nous choisirons celui proche de la personne qui nous semblerait moins problématique et plus familier. Une jeune femme mariée pourrait être plus à l'aise de s'asseoir à côté d'une femme âgée, tandis qu'une fille célibataire pourrait vouloir s'asseoir à côté d'un garçon de son âge, comme à côté de quelqu'un d'autre.^[3]

En général, nous nous soucions beaucoup de notre espace vital et il a été calculé qu'avec les étrangers, nous nous sentons à l'aise tant que ceux-ci restent à une distance de trois à quatre mètres. Si, pendant que nous marchons nous sentons la présence de quelqu'un derrière nous, nous sommes très contrariés de ne pas pouvoir voir qui il est et à quelle distance il est parce qu'il « interfère » avec notre espace.

Les connaissances et les gens avec qui nous avons affaire, pour des raisons professionnelles, ou avec les employés d'un bureau où nous avons dû aller, restent à une distance de deux à trois mètres, tandis que les parents et les amis restent entre un mètre et deux mètres de nous lorsque nous nous asseyons ou quand nous marchons. Seuls le partenaire, les enfants et très peu d'autres personnes entrent en contact direct, par exemple en nous tenant la main quand nous marchons.

Toucher les autres est généralement considéré comme peu éduqué et déconseillé dans la grande majorité des cultures du monde.

Cependant, il y a des gestes qui sont des signes de recherche d'entente comme lorsqu'une personne nous touche le bras ou l'épaule comme pour s'assurer que nous l'écoutons vraiment, même si elle ne devrait pas le faire, ou comme quand nous remarquons une peluche ou un pli sur la robe d'autrui et enlevons cette « interférence ». En réalité, nous manifestons notre intention de ne pas avoir d'obstacles communicatifs avec cette

personne, mais un tel geste peut être une recherche de confiance parfois dictée par le fait que nous sommes intimidés.

Les couleurs racontent les émotions

Il est plutôt rare que vous choisissiez une couleur pour communiquer, mais il peut arriver que cet élément non verbal fasse partie d'un texte que vous écrivez, par exemple, ou que vous choisissiez un détail du vêtement ou de l'environnement pour suggérer un certain message.

Au contraire, ceci est justement le métier des graphistes visuels et des préposés à la création des vitrines des grandes marques qui gagnent ardemment grâce à la connaissance des réactions émotionnelles dues au stimulus visuel chromatique. Chaque couleur suscite des émotions différentes et n'est pas utilisée au hasard.

Rouge

Il attire la passion, le danger, l'énergie difficile à manipuler. La couleur sanguine, la Ferrari qui court, le rouge à lèvres qui souligne la sensualité des lèvres, des feux de stop et d'avertissement, du vin et de la viande. Ce n'est pas un hasard si, dans de nombreux films, la protagoniste porte cette couleur dans certaines scènes.

Orange

Énergie vive, couleur jeune qui est choisie par de nombreuses marques pour exprimer un langage « tendance ». Couleur estivale, gaie et insouciant de jus d'orange et de cocktails, de ballons sur le sable, du soleil brûlant.

Jaune

Couleur de l'or et de l'abondance, elle se trouve par exemple dans les marques de restauration et rappelle la couleur de la lumière chaude et de la flamme, vitalité, mais aussi couleur de l'argent et des affaires.

Vert

Couleur relaxante utilisée pour les entreprises « Bio » et « green », indique le lien avec la nature et les plantes, la santé et les soins de soi.

Bleu

Deuxième couleur apaisante, il évoque la mer, le ciel, les grandes vues panoramiques où l'œil se perd, il est également utilisé à l'hôpital comme tonalité pour apaiser et est signe d'autorité et de sérieux, comme dans les marques d'assurance, bancaires et dans les costumes plus classiques des « col blanc » de la finance.

Violet

Couleur féminine, liée à des sensations magiques, utilisée par les marques de cosmétiques pour souligner l'idée de muter.

Blanc

Pureté, absence d'éléments perturbateurs, c'est le lait qui nourrit les petits et la neige qui tombe silencieusement, la farine avec laquelle faire le pain, la robe immaculée qui donne un sentiment de sacralité aux grands événements.

Noir

La couleur du luxe et de la sobriété, sérieuse mais sensuelle, souligne les autres en ajoutant sérieux et maturité au contexte.

Rose

Enfance, innocence, féminité, mais aussi infantilisme manifeste, jeu.

Marron

Sobriété. La couleur des vêtements de campagne, de la terre et du bois, du travail dans les champs et de la fatigue.

Le langage paraverbal

« Comment » nous donnons un message est plus important que le... « ce que » nous communiquons. Trente pour cent de ce qui est reçu passe par le domaine du langage paraverbal et nous y trouvons des éléments étudiés par la linguistique et la phonétique. À moins que notre interlocuteur ne souffre d'une certaine condition qui rend plus difficile pour lui de parler, en raison, par exemple, de traumatismes de l'appareil pharyngé et du larynx ou de la bouche et des dents, il sera bon de tenir compte de la raison pour laquelle il parle d'une certaine manière.

Ton

Il y a d'innombrables façons de moduler la voix, mais en général, nous pouvons comprendre quand une personne utilise un ton fort ou doux. Entre ces deux tons, il y a une grande quantité de nuances qui sont peintes par la façon dont les syllabes sonnent profondes, avec un ton chaud et bas, ou aigu, grinçant et agité.

Généralement, nous réagissons mieux au ton bas et profond qui a un effet calmant sur notre système nerveux. En revanche, l'attitude hystérique et stridente des notes aiguës est même nuisible parce qu'elle rappelle un son d'alarme, comme celui utilisé par exemple par les enfants pour attirer l'attention sur eux et, pas par hasard, les sirènes des moyens de secours sont conçues pour être reconnaissables à grande distance pour indiquer un problème et non pas que tout va bien... De même, le ton aigu de la voix induit une réaction nerveuse négative.

Le ton est également caractérisé par la façon dont nous scandons les syllabes et quand il est trop monocorde et uniforme, il risque d'être ennuyeux, quand il change trop souvent, il a pour effet de faire paraître confus la personne qui dialogue, en exprimant l'insécurité et des changements brusques d'idées.

Lapsus

Ce n'est pas vraiment une partie du champ d'étude du langage paraverbal, mais le lapsus est un intéressant « bug système » du cerveau quand il s'agit de communication.

Il y a le cas intéressant d'une mère qui, interrogée au sujet de sa préoccupation pour son fils militaire, répondit qu'il faisait son service auprès du « 42° Mörder » corps, traduit en « 42° assassins », au lieu du « 42° Mörser » qui veut dire « 42° batterie de mortiers ». Ce qu'elle voulait vraiment dire était sorti de sa bouche et elle s'en était tout de suite repentie,

en se corrigeant. Parfois le bégaiement cache des mots que la personne prononce inconsciemment en donnant la version la plus sincère des faits. Pour Freud, le lapsus contenait des messages de l'inconscient, pris entre ses obsessions particulières sur la sexualité et la mort.

Aujourd'hui, nous sommes moins enclins à considérer cette vision « extrémiste » et nous pouvons constater que certains actes d'embrouillage linguistique mécanique participent à l'ensemble de la communication personnelle au même titre que les gestes des mains et expressions du visage. À moins de souffrir du syndrome de Tourette, dans lequel de multiples tics nerveux souvent accompagnés de verbalisation obsessionnelle compulsive de termes composant la symptomatologie de cette pathologie neurologique, les « gestes linguistiques » observables dans les lapsus indiquent souvent les intentions réelles et les préférences de l'individu qui, dans le cas où il devrait les cacher pour commodité ou plus souvent par convention sociale, prononcera à mi-voix des mots qui sonneront comme de vrais indices.

Volume de voix

Il est évident que le volume de voix souligne les qualités de l'énoncé, mais le fait est remarquable qu'une personne incertaine pourrait avoir un faible volume de voix, même lorsqu'il dit quelque chose d'exact et de pertinent. Tandis qu'une personne avec une personnalité particulièrement grincheuse et agressive pourrait élever la voix sans aucun besoin réel même quand nous parlons de tout et de rien.

Ce à quoi vous pouvez être prudent est bien le changement de ce volume au cours d'une conversation, qui peut également révéler un changement d'humeur et de la capacité à communiquer. Rappelez-vous que nous ne crions pas quand nous ne sommes pas d'accord, mais la plupart du temps nous crions quand nous craignons de ne pas être compris. La frustration, pour beaucoup d'individus, engendre plus de colère que des insultes.

Vitesse de prononciation

Même la vitesse avec laquelle une personne vocalise les syllabes de son énoncé fait comprendre son degré de sécurité et sa capacité à se sentir à l'aise dans une communication.

Celui qui a « hâte » et veut passer à un autre sujet ou se retirer sans avoir à parler le démontre par la façon dont il émet ses phrases. Nous pouvons observer sa respiration et remarquer que, probablement, celui qui est agité a tendance à aller en apnée après avoir inspiré en soulevant les

épaules et en ouvrant grand les yeux, avec un geste qui trahit la hâte, puis déclarer les mots et les phrases ensemble.

Le ton bas accompagne souvent une vitesse de dialogue lente et rassurante, avec des mots bien scandés un par un. Mais attention, parfois, un ton menaçant énumère les syllabes lentement, mais de manière mécanique et en quelques clics avec des pauses qui semblent contre nature.

Dialecte et idiolecte

Les expressions argotiques typiques d'une zone donnée peuvent être une arme à double tranchant. Les expressions et les mots propres à une certaine souche linguistique, facilement localisable et qui renvoient parfois à des comportements ironiquement reconnus par des stéréotypes, créent de la proximité et de la communauté avec ceux qui en sont familiers, mais ne faisons pas l'erreur de les considérer comme universelles. Pour beaucoup de personnes, cela les dérange de ne pas saisir les nuances expressives des autres et, surtout dans les occasions formelles, il faut toujours éviter l'utilisation d'une communication typique d'une zone géographique déterminée... À moins que vous ne soyez en train d'avoir une conversation avec seulement des membres de ce groupe social linguistique, des spécialistes de la linguistique, des anthropologues et des sémiologues intéressés par les particularités expressives de ce groupe.

Je ne le dirai jamais assez dans les cours de communication assertive. La clarté du contenu du langage passe aussi par la forme et ces formes régionales ne permettent pas d'atteindre cet objectif.

Après avoir clarifié ce point, c'est-à-dire l'assertivité selon laquelle nous sommes responsables des choix linguistiques et qu'il nous appartient donc de rechercher un registre le plus commun possible, nous explorons la notion de « idiolecte ».

Avec « idiolecte », nous pouvons définir l'ensemble des expressions argotiques, dialectales, mais aussi typiques de la génération de l'interlocuteur et même des zones très circonscrites comme un quartier ou une souche familiale qui déterminent l'empreinte personnelle linguistique de l'individu.

Si vous connaissez certains de ces éléments, vous pouvez rapidement indiquer le lieu d'origine de quelqu'un, même quand vous n'entendez pas l'accent ou vous n'êtes pas sûr de sa prononciation, et utiliser ces petits éléments pour commencer à instiller de la sympathie.

Le langage paraverbal écrit

Comme nous l'avons vu dans la liste des couleurs et de leurs réactions, il y a aussi des éléments paraverbaux et non verbaux dans le langage écrit. Ce que je suggère d'examiner attentivement, c'est l'utilisation correcte de la ponctuation, sans se laisser aller à des exubérances comme l'abus de points de suspension, trop de points d'exclamation et, en revanche, l'utilisation du « caps lock » avec des textes en majuscules, qui semblent crier, ou sans une virgule sur toute la page, un manquement qui oblige le lecteur à lire « tout d'un souffle » , ou « tout d'un trait » et souvent à se perdre dans la recherche de comprendre les subordonnées. La ponctuation doit sonner comme la respiration qui intermède un discours bien calibré et est constitué de phrases courtes et qui remplissent leur fonction communicative.

Les émojis et les émoticônes

Ce qui prouve qu'en tant qu'êtres humains, nous avons besoin d'autant d'indications de contexte que possible et que, pour les avoir, nous utilisons le langage paraverbal et non verbal, la diffusion du phénomène du « chat » et de l'utilisation d'applications pour téléphones portables pour les messages écrits, du SMS à WhatsApp, a été accompagné par le nombre croissant d'éléments visuels avec lesquels souligner une émotion que vous voulez transmettre.

Les émoticônes, ou émojis, sont des petits visages avec lesquels nous pouvons afficher virtuellement notre propre expression physique, et pour plus de support de ces éléments sont arrivés les « Graphic Interchange Format », ou « GIF », petites séquences animées parfois tirées de films, dessins animés ou d'autres citations de la pop-culture.

Ici aussi, le contexte fait tout. Vous n'enverrez jamais à votre patron une émoticône, et normalement dans l'environnement de travail vous pouvez vous limiter à un smiley, un sourire esquissé avec deux points et une parenthèse fermée, résultant en :), et que désormais les principaux programmes d'écriture transforment en graphiques simples, lorsque vous voulez alléger un texte autrement lourd, mais seulement si le destinataire du courrier est un collègue avec lequel vous êtes suffisamment en confiance.

Dans le doute, vous pouvez penser que les mêmes règles valent plus ou moins que dans le reste des communications avec les gens dans le monde réel. Si vous n'importunez pas un étranger avec un étalage excessif de confiance, vous ne ferez donc pas la même chose avec quelqu'un que vous n'avez rencontré que virtuellement sur les réseaux sociaux.

Exercices de communication non verbale

Il existe différents types d'exercice pour la communication non verbale, dont beaucoup nécessitent l'utilisation d'un observateur externe ou d'un compagnon d'entraînement.

Mais pour commencer, je pense qu'il est préférable d'essayer deux systèmes de base qui vous permettront de comprendre quelles sont les fragilités et les insécurités que vous montrez à votre interlocuteur lorsque vous parlez. Mais cela ne suffirait pas. Si nous nous souvenons de la métaphore de la maison froide, nous savons aussi qu'il ne suffit pas de reconnaître et de se plaindre de la condition qui ne va pas bien, mais d'œuvrer pour qu'elle change et se modifie au mieux.

Les exercices de communication non verbale doivent donc aussi servir à renforcer les faiblesses et à créer confiance et familiarité avec les gestes corrects afin qu'ils deviennent une seconde nature.

Commençons donc par un objet que tout le monde a à la maison et qui vous permettra de vous regarder.

Le miroir

Placez-vous devant un miroir et présentez un argument. Pour les premières fois, ne vous posez aucune limite. L'important est que vous puissiez observer vos comportements avec vos mains, vos pieds, vos yeux, votre bouche et votre dos. Essayez de comprendre ce que vous transmettez lorsque vous parlez et essayez aussi de voir si vous considéreriez un jour ces arguments de cette manière. S'il y a un détail qui « fausse », quelque chose qui ne vous semble pas à sa place, réfléchissez à la façon de le modifier. Le succès de l'exercice n'est pas immédiat, vous vous sentirez probablement mal au début et vous penserez que cela semble absurde, mais, s'il vous plaît, insistez ! Comme le dit un proverbe anglais, « fake it 'till you make it » qui peut se traduire par « faites semblant jusqu'à ce que vous y arriviez ».

L'enregistrement vidéo

Une fois les capacités de gestion des gestes améliorées, essayez d'aller plus avant sans vous observer constamment. Pour ce faire, vous pouvez utiliser une caméra comme celle de votre téléphone. Vous pouvez prétendre que le téléphone est votre interlocuteur ou vous pouvez vous filmer sous un autre angle, par exemple aux troisquarts, pendant que vous pointez un objet fixe devant vous comme substitut d'interlocuteur vers lequel accorder l'attention, la posture et le regard. Regardez l'enregistrement et voyez s'il y

a des gestes que vous pourriez faire mieux. En vous regardant vous pourriez peut-être avoir une drôle de sensation, mais ne vous inquiétez pas. Effectivement, tout le monde trouve « bizarre » le son de sa propre voix parce que nous ne sommes pas habitués à l'entendre de l'extérieur.

Exercice « muet » en couple

Nous utilisons maintenant l'aide d'une connaissance avec laquelle nous sommes suffisamment en confiance pour pouvoir lui demander de nous accompagner dans cet exercice.

Placez-vous l'un en face de l'autre et décidez d'une émotion à explorer avec un dialogue muet dans lequel ne pas prononcer de mot, mais mimer seulement avec la bouche les mots. Pour le reste, la personne qui doit mettre en scène cette émotion doit aussi donner une motivation à ce qu'elle ressent, par exemple, elle peut être en colère contre son interlocuteur, mais cela peut se croiser avec d'autres sentiments comme la tristesse ou l'agressivité. L'expression doit être aussi courte que possible. L'autre devra deviner quelles émotions courent sur le visage et le corps du « mime ».

Autre exercice similaire. Placez un certain nombre d'éléments, par exemple une galerie de photos contenant différents visages, aliments, paysages, mais aussi des objets tels que la perceuse d'un dentiste ou un professeur sévère. Alors que l'un doit rester le plus souvent impassible, l'autre doit capter les micro-expressions. Soyez honnêtes et sincères, car si votre réaction, même brève ou minimale, est interceptée, n'hésitez pas à dire ce que vous ressentez et pourquoi.

Exercices de communication paraverbale

Pour cette section, la seule chose à la portée de tout le monde, comme l'exercice de l'enregistrement vidéo, est le simple enregistrement de sa propre voix à travers un téléphone ou un autre instrument. Essayez de lire un discours que vous devez tenir, un dialogue que vous pensez devoir affronter tôt ou tard, et essayez de comprendre quand votre diction trébuche, ou dans les constructions de l'idiolecte ou dans les ondulations qui dénoncent une certaine insécurité.

Épelez les syllabes à voix haute et modulez le volume en contrôlant la vitesse et la puissance de la voix.

Écoutez à nouveau, conscients de l'effet bizarre d'entendre votre propre voix et prenez note des mots les plus problématiques, en essayant de comprendre si vous avez un problème réel avec la prononciation de certaines syllabes ou si c'est leur signification qui vous fait trébucher.

Chapitre 4 — Programmer l'esprit pour la communication

À ce stade, nous pouvons mettre en œuvre des stratégies pratiques qui aident à planifier les communications futures de manière à ne pas perdre une seule occasion d'être assertif.

Programmation Neuro Linguistique

Dans tout ce manuel, à côté des théories et de la volonté d'Andrew Salter, se poursuivent différentes théories de disciplines de divers types, des sciences sociales aux sciences de la communication, de la psychanalyse freudienne à la psychologie transactionnelle. Mais sur l'aspect le plus pragmatique, nous avons beaucoup considéré l'appareil mis en place par la Programmation Neuro-Linguistique, dite par simplicité PNL.

La PNL naît de la volonté de rendre les processus d'élaboration psychanalytique plus à la portée du public et d'accroître l'intérêt de la masse pour un nouveau type de langage qui influence activement les parcours neurologiques de l'individu selon les mots que celui-ci utilise avec plus de facilité.

Quand nous parlions de « dialogue intérieur » comme moyen d'explorer rapidement le paysage émotionnel intérieur, nous allions déjà dans la direction décrite par cette discipline.

La vérité est que nous sommes ce que nous disons, et que si nous utilisons un dialogue, interne et externe, excessivement dur ou inconsideré, nous serons victimes nous-mêmes de nos propres paroles.

Si nous considérons l'équité, la clarté de la communication, l'égalité, le respect de soi et la résilience, c'est-à-dire si nous considérons les piliers de l'assertivité comme des objectifs à portée de main, non seulement nous exprimons mieux ce que nous devons communiquer, mais nous obtenons, par réflexe, une construction plus solide de notre moi pensant et nous obtenons le meilleur des trois disciplines traditionnelles qui se sont engagées à améliorer la qualité de la vie de l'homme : assertivité de Salter, Psychanalyse de Freud et PNL de Bandler.

Ancrage

L'un des moyens les plus efficaces et les plus solides d'améliorer votre capacité assertive est de vous convaincre que c'est faisable.

Richard Bandler, l'un des plus formidables communicateurs, coach mental et formateur, qui travaillent en permanence dans le cadre de la PNL, est convaincu que nous pouvons changer radicalement l'image de soi, ou du moins une partie de celle-ci, pour remplacer les éléments défectueux par une nouvelle série de facteurs fonctionnels. Pour ce faire, il faut « ancrer » fermement une image, même virtuelle, et l'afficher sur commande.

Il ne suffit pas de dire « je veux changer », ni d'identifier ce que vous voulez obtenir ou ce que vous voulez éliminer. Ce sont les éléments de base à partir de laquelle commencer, mais le changement nécessite vraiment un effort conscient et bien ciblé. Ne vous inquiétez pas, cet effort est faisable et donne des résultats.

Pour vous ancrer à une condition positive, effectuez l'**exercice** suivant, de préférence une fois par jour, pendant une période variant entre une semaine et un mois au moins, mais si cela vous fait vous sentir bien, pourquoi ne pas le faire quotidiennement comme une technique pour mieux affronter la journée ou pour la clôturer en beauté ?

Fermez les yeux et visualisez l'image positive de vous-même, qui émerge victorieuse d'une situation quelconque. Ce peut être un moment important de votre expérience passée comme une récompense qui vous a été accordée, ou la fois où vous avez obtenu quelque chose que vous vouliez tant et pour laquelle vous vous êtes engagé. L'important est de se rappeler un moment de satisfaction pleine et de joie. Vous pouvez également augmenter ce sentiment en ajoutant une image de vous qui a atteint un objectif important que vous vous êtes fixé. Maintenant, pensez à utiliser un filtre d'image et à rendre la couleur plus vive, zoomez sur la taille de cette image heureuse, ajoutez un son qui vous a plu, comme des applaudissements ou des encouragements. Souriez si vous ne le faites pas déjà et imaginez que vous incorporez cette « photo » de vous dans un objet. Il peut s'agir d'un mot qui, à partir de ce moment, deviendra votre mot « magique », ou d'un objet physique que vous pourrez porter dans la poche ou votre sac et que vous pourrez toucher pour reprendre contact avec votre image gagnante.

Ceci est l'ancrage et vous pourrez l'exercer dans différentes situations où vous avez besoin de croire que vous pourrez répondre de manière

assertive et défendre vos intérêts et votre droit à aller bien.

Les types communicatifs et l'effet miroir

Il y a une forme de réflexe psychosomatique continu qui conduit le corps à interagir avec les mots et les significations exprimés librement ou tenus cachés par l'interlocuteur. Tout comme nous l'avons vu pour la communication non verbale, il y a des éléments « physiques » dans la communication verbale qui peuvent nous permettre de tirer des informations utiles avec lesquelles créer un « effet miroir », c'est-à-dire susciter de la sympathie et refléter des préférences linguistiques qui facilitent le processus d'interaction.

Si vous utilisez l'écoute active et prenez note mentalement de certains systèmes de catalogage des verbes, par exemple ceux liés aux sens, vous remarquerez que l'interlocuteur a un champ sensoriel de prédilection et qu'il ne sait probablement pas non plus qu'il a une telle propension.

Selon une étude, vingt pour cent de la population serait auditive, vingt-cinq pour cent kinesthésiques et cinquante-cinq autres visuels. Nous allons découvrir ce que tout cela implique.

Personnalité auditive

Ce sont ces gens qui se concentrent sur les bruits, les sons, les notes musicales, et il arrive que ceux-ci soient une source de distraction pour eux. Ils utilisent plus souvent les verbes relatifs à ce domaine sensoriel comme « sonner », « chanter », « crier », « dire » surtout au sens figuré, donc un certain indice, du genre « me semble faux », « le moteur chante comme un rossignol », « son comportement est un cri d'aide », « ce document dit clairement que... ».

Des personnes, pour la plupart introverties tiennent à leur propre espace personnel, regardent horizontalement, à hauteur des oreilles, comme pour chercher la source des sons, tout en se souvenant ou en inventant un fait ; s'ils vous présentent légèrement le profil ou inclinent la tête, ce n'est pas par manque d'intérêt, mais parce qu'ils utilisent plus volontiers l'ouïe comme sens exploratoire et c'est avec cela qu'ils vous prêtent le plus d'attention.

Personnalité visuelle

La mémoire et les idées sont liées au monde visuel pour ces personnes qui ont une plus grande prédisposition à « s'empêtrer » dans le discours car, en essayant de suivre la vitesse de leurs images, ils ne parviennent pas à « nous suivre avec les mots ». Ils respirent vite et parlent encore plus vite, mais ce n'est pas forcément un signe d'anxiété sociale.

Ils suivent avec le regard leurs pensées et regardent en diagonale en haut à droite quand ils mentent sur une image à évoquer, ou à gauche quand ils la rappellent effectivement. Ils utilisent beaucoup de verbes et de manières de dire, liés à l'œil et à la vision comme « on voit à l'œil nu que vous êtes un bon garçon », « je n'y vois plus de la faim ! » « Je suis si heureuse que j'en pleurerais », « J'ai l'œil plus grand que l'estomac », etc.

Personnalité synesthésie

Nous sommes confrontés à des personnes qui ont besoin d'un contact physique, ce qui les rend parmi les plus expansifs et extravertis, ils cherchent donc souvent avec leurs doigts la confrontation ou la communication avec l'interlocuteur, bien que, surtout pour ceux qui sont les mieux éduqués, ils ne touchent pas nécessairement la personne à qui ils parlent.

La connexion avec le sens du toucher, mais aussi de l'odorat et du goût, les ancrent dans le monde matériel et s'ils doivent se concentrer pour inventer une histoire avec des détails sensoriels ou s'ils doivent se rappeler des souvenirs, ils regardent en diagonale vers le bas, à droite pour les inventions et à gauche pour les mémoires. Ils utilisent des verbes et des expressions liées à leur monde sensoriel, donc « toute cette histoire sent mauvais » si quelque chose ne les convainc pas, « ta présence me réchauffe », « c'est une personnalité rugueuse et anguleuse ».

Exercice de mise en miroir

Cet exercice peut sembler simple, mais nécessite de la concentration et de la promptitude d'esprit.

Tout d'abord, placez-vous face à l'interlocuteur et, en utilisant l'écoute active, saisissez son type sensoriel de référence. Est-ce un visuel, un auditif ou un synesthésique ? Vous pouvez également remarquer qu'une personne peut avoir un type sensoriel quand elle est calme et un autre quand elle est stressée ou que, en regardant vos amis et connaissances, cela peut changer avec le temps.

Faites attention à la façon dont ils se déplacent dans l'espace, parce que c'est aussi un indice relatif au sens dominant.

À ce stade, pensez à tous les verbes sensoriels que vous connaissez et utilisez-les à votre tour pendant que vous lui parlez, à lui, ou à elle.

Il y a de bonnes chances que cette attitude crée un pont communicatif plus solide et qu'un contact sympathique s'établisse entre vous.

Synchronicité motrice, expressive, verbale et sensorielle

Si vous vous souvenez de l'exercice de communication non verbale à faire en couple, vous vous rappellerez le fait que les expressions qu'il fallait interpréter devaient être faites en peu de temps. Les émotions sont parfois assourdies rapidement parce que la personne que nous avons devant nous ne veut pas divulguer trop d'informations, soit parce que cela n'est pas aisé, soit parce que nous ne voulons pas donner tout de suite trop de confiance. Tout ceci est plus que compréhensible et tout naturel.

Ce que nous pouvons faire, à partir du moment où nous remarquons des éléments spécifiques non verbaux, paraverbaux, insérés dans un contexte de type communicatif spécifique, c'est nous aligner et utiliser les neurones miroirs comme un pont pour créer une familiarité avec l'autre.

Attention cependant, car si l'attitude communicative physique de l'interlocuteur n'est pas collaborative, mais montre des signes de nervosité, de fermeture ou d'agressivité, vous pouvez d'abord imiter son « réglage », en restituant son sentiment, pour ensuite le modifier et faire en sorte de trouver un interlocuteur désireux de résoudre au mieux la situation dans les limites accordées par la diplomatie et par le principe de préservation de son propre intérêt et de son propre bien-être.

Modélisation

Parfois, nous voulons agir comme ce « quelqu'un » qui a réussi et qui nous inspire sécurité et confiance.

La vraie question est donc : pourquoi ne le faisons-nous pas ?

Vous serez surpris de savoir qu'en fait, étant donné les études précédentes ci-dessus, vous pouvez activement recréer les modèles de comportement fonctionnels.

Renseignez-vous au maximum sur la personne que vous considérez être un illustre personnage avec succès, dans le domaine qui vous intéresse et essayez de découvrir quelles et combien de choses composent sa singularité, pour les réitérer par la suite dans votre journée.

Si c'est une personne que vous pouvez contacter d'une manière ou d'une autre, elle peut aussi vous répondre et vous donner quelques conseils pour obtenir cette information à partir de laquelle commencer.

J'ai, par exemple, contacté plusieurs auteurs qu'il me tenait à cœur d'interroger sur certaines questions relatives à la communication et ceux-ci, après un temps plus que raisonnable en fonction de leurs engagements, m'ont répondu en me donnant des détails sur leur parcours.

Pendant un temps, donc, lorsque j'ai éprouvé des difficultés, j'ai pensé, « Comment cet auteur réagirait-il ? » « Que répondrait dans cette situation cette personnalité à succès ? ».

C'est un exercice que je vous invite à faire et qui vous donnera certainement des satisfactions.

Concentration

Pour maintenir l'efficacité de ces techniques, nous devons apprendre à penser que c'est à portée de main et nous rappeler comment répéter les exercices quand l'occasion se présente. Mais ce qui est difficile, c'est de « se souvenir de se souvenir ». Se familiariser avec les pratiques nécessite une certaine concentration. Pour décrire cette capacité, nous pouvons la décrire comme la capacité d'un organisme à cibler son attention et ses ressources vers un objectif spécifique unique.

Quel animal peut se concentrer le plus ? À penser en ces termes, nous pouvons opter pour la réflexion selon laquelle ce doit être un animal évolué, avec un cerveau capable de coordonner différentes impulsions dans un seul but, comme celui de chasser.

Tout le monde pense que le lion, roi de la savane, est le meilleur chasseur et que son cerveau est capable de placer chaque impulsion dans une direction... Pourtant, il n'obtient le succès dans ses embuscades qu'entre 20 et 30 % des tentatives. Eh bien, il apparaît que la libellule, beaucoup moins évoluée qu'un mammifère et qui a un cerveau minuscule, est pourtant le meilleur prédateur du monde avec un taux de réussite supérieur à 90 %. Quand il voit une proie, ce chasseur primitif volant utilise quelques neurones pour bouger le corps dans une direction et manger, et il ne fait pratiquement rien d'autre.

Une étude menée sur des jeunes qui font du « freestyle rap », improvisant des rimes sur une base rythmique, a révélé une donnée qui a choqué les chercheurs, qui étaient convaincus de confirmer la thèse opposée à celle qui a révélé leur expérience. Pour être plus concentré, nous devons utiliser le moins de cerveau possible, et seulement un point plus spécifique et isolé à la fois.

Quel rapport avec vous ?

Je vous le dirai bientôt.

Pour vous rappeler que vous pouvez être assertif et que vous avez à votre disposition cette énorme quantité d'informations et de techniques très utiles, vous n'aurez pas à sortir, métaphoriquement « le tout », mais il vous suffira d'un seul geste, l'ancrage ou le dialogue intérieur, pour exprimer ce qui vous est nécessaire.

Avec cette autre notion, je veux vous rassurer sur le fait que, tout comme la libellule capture la mouche presque à chaque fois, vous pourrez vous concentrer sur la communication avec d'excellents résultats.

Storytelling

C'est-à-dire, comment gérer le contenu et comment faire en sorte que le discours des autres n'interfère pas avec votre assertivité.

Nous sommes des animaux sociaux, et nous le sommes aussi parce que, durant des millénaires, nous nous sommes retrouvés en groupes pour échanger des informations et des connaissances à travers des histoires.

L'efficacité d'une bonne histoire est supérieure à celle d'une autre présentant un contenu meilleur, mais raconté de manière pauvre en éléments narratifs. C'est notre défaut en tant qu'espèce, mais il est singulier comment ce « défaut » nous a donné les grandes œuvres de la poésie, du récit, du roman, du cinéma et ainsi de suite. Ne jamais sous-estimer ou estimer ce qu'est une bonne histoire, pensez plutôt à faire en sorte que la vôtre soit la plus intéressante et que les gens veuillent l'entendre.

Storytelling et vérité

Si nous utilisons la métaphore du livre, pour laquelle le langage corporel et la communication paraverbale sont comparables à la couverture, la reliure, la mise en page graphique et la mise en page du texte, nous ne pouvons pas nous empêcher de penser que... le titre, la préface et la première page sont essentiels pour convaincre définitivement la personne de lire ce que l'auteur tenait tant à transmettre.

De même, une fois que nous nous sommes présentés au mieux physiquement, après avoir clairement exprimé qui nous sommes et ce que nous voulons faire, nous devons nous efforcer de comprendre et de faire comprendre ce que nous entendons par là.

Le problème de la communication, tel que nous l'avons esquissé dans l'introduction de ce livre, ne réside pas seulement dans l'énoncé et la capacité de compréhension de l'interlocuteur, mais dans les nuances, souvent superflues, qui se perçoivent au fur et à mesure que nous racontons quelque chose.

Chez certaines populations tribales africaines et amazoniennes, par exemple, il est dit qu'il est bon de se lever immédiatement après avoir raconté un fait afin d'éviter d'avoir à répondre à trop de questions qui peuvent conduire naturellement à des mensonges.

Par « mensonge » ils entendent aussi des hypothèses et des conjectures qui, avec le temps, pourraient se révéler fausses, ou la participation trop personnelle à la narration, ce qui déplacerait le focus de la morale proposée,

surtout en cas de légendes, mythes et histoires, vers d'autres éléments de cadre.

Le mensonge est toujours à éviter, non seulement parce que le langage du corps peut nous trahir, mais aussi parce qu'il rend littéralement plus difficile de parler en plus de créer un précédent négatif à notre égard et notre fiabilité disparaît.

Mais attention ! Le mensonge n'est pas seulement l'acte de dire « l'opposé de la vérité ». Le mensonge a de multiples nuances et vous pouvez aller de l'opinion personnelle envers quelqu'un que nous n'aimons pas, par exemple en affirmant que celui-ci « fait mal son travail », même si cela n'est pas objectivement détectable, jusqu'à l'attitude complètement différente consistant à dire que, par exemple, « il vole au travail », objectivement vérifiable et compréhensible pour un code partagé. Mais ce que nous pouvons comprendre, c'est que la personne à qui nous nous opposons « vole au sens large », par exemple, « il vole son salaire parce qu'il travaille mal ». C'est un mensonge ? Si en parlant avec le responsable du travail et que j'ometts de dire que la personne ne travaille pas, parce que son absence est justifiée, par exemple pour congé familial ou maladie, techniquement je ne « mens » pas... ou peut-être que oui ?

Il y a aussi l'utilisation de la satire, si quelqu'un me demande, « comment va votre collègue avec qui vous avez des problèmes ? » Je pourrais utiliser le langage non verbal et paraverbal pour souligner à quel point il est mécontent de cette personne et dire avec un ton ironique « oh, vous savez, il n'y a aucun danger qu'il se casse le dos au travail... » Mais peut-être travaille-t-il exactement avec la même intensité et le même dévouement que tout le monde.

Le problème éthique de l'expression n'est pas à sous-estimer car l'opinion personnelle, l'omission de vérité, la « reductio ad absurdum », c'est-à-dire le raisonnement par l'absurde, peuvent influencer notre façon de parler.

Le karma et le lion qui le mange

S'exprimer d'une manière assertive ne veut pas dire s'exprimer de manière conciliante, je l'ai déjà dit à plusieurs reprises, mais ce que je voudrais faire comprendre, c'est le mécanisme par lequel la gentillesse ne paie pas toujours.

Certains mettent même en cause les disciplines orientales yogiques, tantriques, hindoues et bouddhistes et parlent, souvent à outrance, de karma.

Le karma ne se résume PAS à « fais de bonnes choses et de bonnes choses t'arriveront ». Le bon karma n'est pas garanti par des actions concernées mais par une bonne disposition d'esprit qui ne nécessite pas d'actions extraordinairement héroïques ou altruistes. Au contraire, le karma positif est celui de ceux qui « décapitent leur ego » pour un bien qui survit à cette vie et à celle des individus.

Le karma, dit de manière simpliste, les savants de la culture orientale ne m'en voudront pas, est la loi de cause à effet pour laquelle faire des choses positives est plus susceptible de produire des choses positives.

Beaucoup de gens, au contraire, se comportent comme si, à force de faire une série d'actions vertueuses intéressées, seraient immunisés contre toute négativité, mais à ce moment-là ils découvrent, malgré eux, que cette conséquence de bonnes actions, en sortie, et en retour n'existe pas. Tant de fois nous entendons dire « j'ai fait tout ce que je pouvais pour être une bonne personne, et maintenant il m'est arrivé ce malheur : je ne le méritais pas ! » Et je mettrais ma main au feu, il ne le méritait peut-être pas, mais il n'empêche que c'est arrivé tout de même.

Ce n'est pas « que à force de faire le bien » je peux me promener tranquillement au milieu d'une meute de lions et de lionnes et penser qu'il ne m'arrivera rien^[4]. En ce sens, il est plus que convenable de dire « juste parce que vous ne mangez pas de lion ne veut pas dire que le lion ne vous mangera pas ».

En parlant d'assertivité, je veux vous rappeler que toutes les personnes avec qui vous êtes en contact ne sont pas mentalement équilibrées et que, malheureusement, une certaine quantité de personnes, certaines involontairement, d'autres intentionnellement, essaiera de profiter de la gentillesse que vous pourriez projeter. Ce n'est pas parce que vous êtes juste que tout le monde le sera avec vous. Les techniques d'observation active et d'écoute active serviront à comprendre précisément quand il y a une intention « trouble », peu claire dans un interlocuteur.

Malheureusement, tout comme il y a des gens qui manipulent les autres et comptent sur l'équité des autres pour imposer leurs propres règles, il y a aussi des personnalités « borderline », avec un besoin pathologique d'attention, et elles sont disposées à tout pour l'obtenir. Le besoin de manipuler les autres est de plus en plus présent dans une société hautement compétitive et déloyale comme la nôtre, gardez toujours cela à l'esprit quand vous sentez qu'une relation ou qu'une conversation présente quelque

chose qui « ne va pas », et ne vous fiez pas seulement à vos bonnes intentions : un criminel, par exemple, va choisir pour victimes les personnes qui lui paraissent « bonnes », moins enclines à réagir, et compte sur le fait que vous ne vous attendez pas à être trompé.

Storytelling et manipulation

Très souvent, notre esprit crée des conjectures et des hypothèses et, pour l'effet de dissonance cognitive, nous nous convainquons que la même théorie que nous avons développée est également corroborée par les données négatives que nous avons recueillies à ce sujet, uniquement parce que nous voulons que ce résultat indique que nous avons plus raison, que nous voulons découvrir la vérité.

Notre monde, avec des modèles éducatifs compétitifs, nous a appris plus à vouloir avoir raison qu'à être raisonnables, et cela se reflète dans la façon dont nous parlons et interprétons la réalité.

Il est parfois très difficile de dire la vérité parce qu'elle est moins attrayante qu'une série de mensonges ou « interprétations personnelles » rassurantes. Le monde gris et compétitif d'où est né le concept d'éducation technique mais « inédit » considère comme ennuyeuse et « trop biaisée » la pure et simple vérité des faits. Si ce n'était pas le cas, nous ne serions pas enclins à croire en de fantastiques théories complotistes, plutôt qu'aux vérités scientifiques déjà alarmantes sur notre monde.

La différence entre les opinions partielles qui semblent se répandre malgré l'absence de fondement et les froides, mais précises, données scientifiques est dans la façon dont nous les racontons.

Le storytelling, en ce sens, n'est pas une compétence liée seulement à la capacité affabulatrice propre du conteur, avant, et de l'écrivain, après, mais plutôt de tous ceux qui, par métier, doivent convaincre le prochain de la véracité d'un énoncé. Dans le film « Thank you for smoking » nous en avons un brillant exemple. Le marketing agressif des grandes multinationales fait un large usage de storytellers qui assaisonnent et souillent la perception du sens commun avec les éléments qui servent à leurs politiques d'entreprise, par exemple en abusant du terme « liberté », pour son usage partiel, et plus utile à faire des affaires qu'à garantir réellement des nobles principes démocratiques.

Raconter une histoire a finalement ce pouvoir. C'est pourquoi, bien qu'ils aient les meilleurs cerveaux et les meilleures données, les associations environnementales peinent à faire comprendre aux

gouvernements et aux citoyens la gravité de certaines conditions qui risquent de déboucher sur des désastres comme ceux qui avaient déjà été prédits et qui se sont produits ponctuellement. Leur storytelling a peu d'attrait pour « l'homme ordinaire », plus intéressé par des histoires qui stimulent plus ses sens, que par des calculs complexes inhérents aux molécules et aux écosystèmes.

Maintenant, retour à nous, combien de fois avez-vous utilisé un storytelling défaillant ? Comment pouvez-vous l'améliorer ?

Storytelling et manipulation passive

En tant que responsable de communication, je peux vous dire que dans chaque groupe d'étude dans mes cours suivis, ou dirigés, dans chaque groupe de discussion, dans chaque équipe de travail et de recherche, il y eu au moins un élément qui commençait toujours son intervention de manière irrespectueuse et négative, avec une attitude corporelle qui transmettait des messages non verbaux et paraverbaux qui semblaient construits pour s'autosaboter et avec un choix de vocabulaire et un registre linguistique propres à ceux qui se mettent des bâtons dans les roues.

Interpellées personnellement, ces personnes, souvent, ne comprenaient pas qui, quoi, ou ce qui les gênait depuis toute une vie. Certains, de manière superstitieuse, accusent un destin adverse, mais je vous assure qu'il n'y a pas de « malchance » qui tienne quand nous sommes déterminés à communiquer efficacement.

Commencer par « mon idée est nulle », « de toute façon ce que je vais dire ne plaît à personne » ou « désolé que vous deviez entendre ce que j'ai à dire » n'attire pas les sympathies des autres.

C'est une attitude fortement passive, infantile et précaire, typique de ceux qui ont été habitués à ne pas viser haut. À croire que le seul sentiment sur lequel ils peuvent compter est la pitié, un vrai cancer dans la communication.

En effet, contrairement à la compassion qui a une orientation commune et implique la participation émotionnelle à un projet, la pitié n'est rien d'autre qu'une tentative faible de manipulation dans laquelle un sujet se pose « un pas en dessous » au niveau des autres pour les contraindre à se faire traîner ensemble. Ceci représentant une charge émotionnelle que les plus « forts », ou perçus comme tels, doivent bouger parce que cela les rendrait dignes de valeur en secourant quelqu'un... qu'il n'avait pas besoin de se laisser entraîner, mais qu'il ne savait pas comment aller de l'avant.

Ces personnes sont celles qui, pour se préparer à un entretien, étudient « un rôle » à jouer et ensuite, face à une question personnelle, elles s'effondrent.

Dans la vie de tous les jours, la manipulation passive est utilisée par toutes les personnes peu sûres qui ont besoin d'entendre dire qu'elles sont belles, attirantes, intelligentes. Très souvent, une fille poste une photo en bikini et dit « oh non, comme je suis laide » « oh mon Dieu, quel gros boudin que je suis » et attend impatientement qu'un cercle de personnes soigneusement choisies pour pomper son ego fasse « son devoir » avec l'utilisation d'émoticônes et des phrases de soutien.

Si une personne pensait vraiment être laide et grosse, elle mettrait difficilement ses images en bikini sur un réseau social à la merci de millions d'utilisateurs, et si en revanche elle voulait faire un post contre le stéréotype du corps longiligne, n'accompagnerait pas ces photos avec un texte autobiographique.

De « pêcher des compliments » à « objectif de narration »

En anglais, l'attitude de ceux qui disent à voix haute « oh pauvre de moi... » pour essayer d'être consolé et secondé est appelé en jargon « la pêche aux compliments », et beaucoup l'utilisent à la fois en privé avec le partenaire, la famille, les amis et les connaissances, ainsi que dans la vie publique et professionnelle.

Des générations d'« influenceurs » vivant en symbiose avec leur propre « assistant de médias sociaux » convainquent de plus en plus de gens que ce type de communication, c'est-à-dire jeter leurs défauts en pâture au public, est en quelque sorte « gagnant ».

Mais ce que fait le communicateur numérique professionnel, c'est raconter, à travers un storytelling, un détail, même privé, comme source de divertissement qui va construire une image publique financée par un groupe ayant des intérêts économiques dans un certain sujet ou dans le parrainage de la célébrité ou la célébrité en herbe déjà établie. Mais ce type de communication est extrêmement mauvais s'il est opéré sans but réel.

Dire que vous souffrez, peut-être sans une réelle raison de le faire, sinon d'attirer la pitié d'autrui, ne fait pas de quelqu'un un communicateur, et les seules personnes qui attireront seront les « veneurs en aide », tandis que d'affirmer sa propre difficulté avec un but comme « documenter l'intention de surmonter la souffrance », « accroître la conscience sur ce problème » ou « financer des associations et des groupes qui s'occupent de cette affaire »

crée un véritable storytelling avec une orientation précise et un objectif réalisable.

À la lumière de ce qui est dit dans ces derniers paragraphes sur le storytelling, je vous demande de faire votre autocritique et d'essayer de comprendre combien de fois vous avez commencé une phrase ou un discours en partant du point de vue « perdant » de ceux qui demandent la pitié, avec la communication non verbale et avec le choix des termes, là où au contraire vous auriez pu obtenir tout autre type de résultat si vous vous étiez engagé dans la préparation d'une attitude assertive.

Storytelling et Brevitas

La synthèse est l'une des armes gagnantes pour une communication efficace plus qu'une description épuisante avec tant de listes infinies impossibles à mémoriser en une seule tentative.

Ceux qui ont étudié les lettres classiques peuvent confirmer que, pendant des siècles, l'humanité a gravé dans sa mémoire indélébile les paroles de poètes, depuis Homère, pour une raison spécifique à laquelle les neuroscientifiques tentent encore de donner une réponse.

Il y a un nombre de syllabes qui aide à cadencer les réponses et qui met automatiquement l'interlocuteur dans un état d'attention supérieur. Ce n'est pas un hasard si le vers hendécasyllabe, contenant onze syllabes, est considéré comme un type de structure poétique presque « magique ». Ainsi des personnes analphabètes, ce qui ne manquaient pas dans les générations de nos grands-parents, qui, au contraire, représentaient une partie importante de la population, s'ils assistaient à un discours poétique ou à une compétition poétique, rentraient chez eux et savaient répéter tout ce qu'ils avaient entendu.

D'une part, ils étaient moins « distraits » par les appareils numériques, dont les effets sont questionnés par les neuro-scientifiques qui les soupçonnent d'interférer avec nos capacités à nous concentrer et à stocker des données, d'une part. D'autre part, ils étaient habitués à entendre la forme des phrases et d'identifier immédiatement une structure qui était « imprimée » dans leur mémoire. Il est singulier que des personnes même âgées, souffrant peut-être d'une maladie neuro-dégénérative ou de démence sénile, soient en mesure de répéter des extraits de poèmes.

Une autre forme captivante pour notre esprit est la structure avec laquelle nous construisons les « log line », c'est-à-dire une « catch phrase »,

une devise qui résume un concept, utilisé par exemple par les auteurs de romans ou de scénaristes pour présenter leur travail à un producteur.

Ici aussi, je profite de l'occasion pour souligner que le modèle éducatif qu'ils nous ont imposé n'est absolument pas fonctionnel au monde « réel » du travail et des relations adultes. Là où l'étudiant prolix réussissait à obtenir des notes plus élevées parce qu'il démontrait sa capacité à s'étendre sur un sujet sur lequel il était interrogé, se crée un problème qui, à la lumière de ce qui vient d'être exposé, devrait être évident.

Il y a des financiers et des producteurs de différentes industries qui disent « J'ai une minute, dites-moi ce que vous comptez faire et puis je m'en vais ». À ce type d'approche, l'étudiant bavard s'effondre et ne peut rien dire d'intéressant parce qu'il part d'un point trop éloigné. La sensation est désagréable même pour ceux qui écoutent, car il semble qu'il faille assister par la force à la déchirure incessante de quelqu'un qui aime trop le son de sa propre voix.

Pour aller au cœur de l'affaire et obtenir un exercice pratique sur lequel travailler, essayez de penser à un projet, une idée, un élément à discuter, mais exprimez le tout en quatorze mots au maximum. Dans chaque discours, il suggère de mettre virtuellement le point sans jamais dépasser ce nombre de mots.

Comptez avec vos doigts le nombre de mots que vous utilisez par phrase, écrivez ce que vous dites, puis numérotez-les, peu importe, mais soyez conscient qu'il y a une structure et que vous devez essayer de la respecter autant que possible.

Cela ne veut pas dire que vous devez vous tenir mécaniquement à ce dicton comme si vous étiez un automate, mais plus vous tendez vers ce modèle, plus il vous sera facile de faire parvenir vos idées à votre prochain sans fournir d'éléments pour vous écartier ou être mal compris. Pour donner un exemple, en disant à un éditeur ce que je voulais faire avec ce livre, j'ai dit :

« C'est un manuel pour apprendre à surmonter les obstacles de la communication. »

Exercices de storytelling

Mais alors, comment faire un storytelling efficace ?

Le secret, arraché aux coûteux cours d'écriture créative et de branding pour les entreprises, est de créer précisément une histoire intéressante. « Comment rendre cela intéressant ? »

Voici l'explication.

Le récit, pour être captivant, doit contenir des éléments, appelés mécanismes narratifs, qui déplacent les leviers émotionnels et captent l'attention de l'auditeur. Cet auditeur doit savoir immédiatement qui est le protagoniste de l'histoire qu'il écoute. L'utilisation de la première personne au singulier aide beaucoup à identifier le sujet.

Le sujet de l'« histoire gagnante » initialement, ne veut pas faire partie de l'aventure à laquelle il est appelé, et en quelque sorte il est forcé de sortir de sa « zone confortable » et, en se mettant à l'épreuve, en surmontant des obstacles, en recevant aussi une certaine forme de « dégâts » qui laisse une cicatrice à la valeur, ce qui rend son expérience encore plus précieuse.

Je parie que cette structure vous est plus familière qu'il n'y paraît parce que, ici, vous pouvez vous confronter à des auteurs comme Vogler ou McKee, qui ont développé des milliers d'histoires, de mythes, de livres, de séries et de films à succès, en trouvant un seul parcours « obligatoire » dans leurs produits de divertissement.

Faites-le devenir votre propre mécanisme et vos histoires ne seront pas seulement écoutées avec plaisir, elles seront demandées par ceux qui vous connaissent.

Si, avec cette structure basique, que nous pouvons approfondir de bien des façons en peu de temps, nous combinons un langage corporel ouvert et inclusif, si notre ton est profond et sûr, si nos phrases sont concises et contiennent les mots-clés nécessaires, si nous donnons toutes les informations nécessaires, voilà que nous obtenons du succès.

Ce cocktail spécial d'astuces ne sert pas tant à satisfaire un sens esthétique illusoire pour lequel les mots « résonneraient mieux » et nous aurions un « accomplissement stylistique » du sens du beau. Ce que je vous propose est une véritable intervention calibrée sur les récepteurs neuronaux de votre interlocuteur, qui mémorisera mieux ce que vous lui dites grâce à la structure pondérée des phrases, sera plus intéressé par votre posture conçue pour être invitante, en saisissant mieux le noyau de la question, et en sera plus enclin à vous rencontrer.

L'exercice que je vous propose maintenant est de raconter votre propre échec personnel comme une histoire de succès.

Pour renverser le résultat que vous avez subi, vous pouvez considérer le résultat négatif comme une expérience qui a pourtant servi à quelque chose.

Vous pouvez utiliser l'ironie, vous pouvez ajouter des éléments qui n'étaient pas dans la version originale, mais tenez-vous en le plus possible à la réalité des faits.

Je vais vous donner une idée, en commençant par les éléments « location vidéo » et « nouvelle carrière ».

« J'avais un vidéoclub, mais son échec m'a appris le potentiel du marché sur Internet et à quel point les activités sont instables aujourd'hui. Fort de cette expérience, je pourrais me déplacer, me projeter beaucoup mieux, et c'est ce que je peux apporter à votre compagnie. »

« J'avais un vidéoclub, mais il a brûlé, et lorsque j'ai éteint le feu, j'ai pensé, ooh, je suis bon pour éteindre le feu, c'est pourquoi je suis un très bon pompier. »

« J'avais un vidéoclub, et tout allait bien, mais j'avais toujours un mal de tête bizarre. Finalement, j'ai découvert que les écrans me dérangent, alors j'ai ouvert une librairie. »

Merci d'avoir lu le livre !

J'espère que mon travail a été apprécié et surtout utile.

Si vous êtes satisfaite, ou satisfait, du contenu,
je vous demande de me laisser un commentaire qui m'aiderait à poursuivre
mon travail.

**Écrire votre opinion au sujet de mon livre ne prendra que deux
minutes de votre temps, mais cela signifie beaucoup pour moi.**

Merci de votre soutien !

[1] Ne m'en voulez pas mes amis biologistes si j'ai réduit l'histoire de l'évolution en quelques lignes par nécessité de synthèse, je sais qu'il y aurait beaucoup d'autres données à ajouter, mais ces notions de base peuvent suffire à tout le monde pour le discours que nous sommes en train de faire.

[2] Pour certains chercheurs, l'Argentinouarus aurait fait 40 mètres de long... mais aurait eu un cerveau de la taille d'une grosse souris.

[3] Ce n'est pas une considération personnelle : c'est précisément la manière dont certains comportements individuels sont dictés par des circonstances sociales qui se reflètent également dans les petits gestes.

[4] Pourtant, c'est ce que pense un groupe d'extrémistes religieux chrétiens qui, parce qu'ils connaissent la Bible, sont convaincus que les lions ne vont pas les attaquer, sauf à être contredits par les grands félins lorsque ces prédicateurs enragés entrent dans leurs cages dans les zoos...