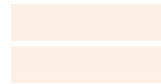




## CENTRALQ.E.



Profil de Jérémy CHAUVEL

Date de passation du test: 30/10/2004

Début	Fin
30/10/2004 à 11:39:39	30/10/2004 à 11:47:43
Vous avez passé le test en (hh:mn:ss) 00:08:04	

Nous vous remercions de votre participation et de votre confiance.

Vos résultats au test sont présentés en plusieurs parties.

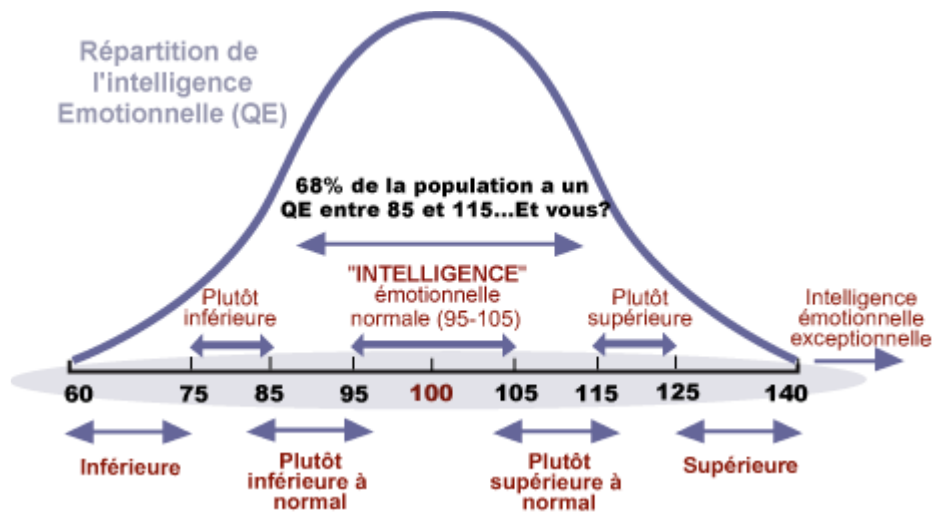
<a href="#">Votre score</a>	Comparer votre score avec la moyenne de la population
<a href="#">Descriptif Général</a>	Ce qu'il faut savoir sur cette forme d'intelligence
<a href="#">Le Graphe</a>	Vos résultats pour les dimensions principales
<a href="#">Résultats détaillés</a>	Descriptif détaillé de chaque facteur
<a href="#">Méthodes</a>	Les méthodes pour progresser et ... passer à l'action !

Profil de Jérémy

Date de passation du test: 30/10/2004

### Votre score

Quotient : **113** Niveau : **Intelligence émotionnelle plutôt supérieure, vous vous situez légèrement au dessus de la moyenne de la population. Alors pourquoi ne pas tenter d'acquérir un niveau encore plus élevé ? Vous pouvez parfaitement y arriver. Ce rapport vous aidera à prendre conscience de vos atouts et de vos faiblesses, et grâce à des conseils avisés, à progresser à votre rythme.**



[Retour au menu](#)

Profil de Jérémie

Date de passation du test: 30/10/2004

## Descriptif Général

### ✓ Qu'est ce l'intelligence émotionnelle ?

D'un point de vue général, l'intelligence émotionnelle recouvre les capacités :

- à reconnaître ses propres émotions,
- et à repérer celles des autres,

en vue de développer des relations à la fois harmonieuses et fructueuses avec soi-même et son environnement.

L'intelligence émotionnelle contribue pleinement à l'accomplissement de soi dans la sphère privée, mais aussi dans la vie sociale et professionnelle.

Un Quotient Emotionnel élevé signifie que vous êtes très à l'aise dans la gestion de vos émotions. Cela étant, on ne peut être excellent(e) dans tous les domaines et il vous reste sans doute certaines qualités à développer. Cela vous sera révélé dans la suite du rapport.

Un Quotient Emotionnel faible signifie que vous n'êtes pas très à l'aise dans la gestion de vos émotions, ce qui est certainement inégal selon les domaines. Peut-être avez-vous sous-estimé vos réelles facultés? Quoi qu'il en soit, la "bonne nouvelle", c'est que l'intelligence émotionnelle est toujours perfectible, à condition de le vouloir et de s'interroger sur ses forces et ses faiblesses.

Etre "émotionnellement intelligent", cela ne consiste pas à être plus malin que les autres, ni même à détenir une sorte de vérité absolue. C'est en premier lieu une conquête sur soi-même: "La victoire sur soi est la plus grande des victoires" (Platon).

L'autre grand principe est l'évitement des extrêmes et la recherche de l'équilibre, dans la perception de soi, des autres et du monde en général. C'est la voie du "juste milieu" prônée depuis plus de deux millénaires par la philosophie Bouddhiste.

## ✓ Intelligence émotionnelle et QI

Les émotions ont longtemps été perçues comme étant un défaut ou une faiblesse dans certains milieux. On avait presque oublié que les émotions ont été essentielles à la survie de l'espèce humaine ! Par exemple, la peur sert à se protéger de l'agression, à fuir le danger. De même la colère sert à réagir et à mobiliser de l'énergie dans certaines situations, par exemple face à l'injustice. C'est d'ailleurs le contrôle de leurs émotions qui a permis aux hommes de vivre en groupe et de maintenir des relations interpersonnelles essentielles à leur survie.

La notion d'intelligence émotionnelle est initialement empruntée à deux chercheurs américains, *Peter Salovey* et *John Mayer*, qui en 1990, ont proposé de rassembler sous ce vocable un ensemble de compétences comportementales et cognitives très imbriquées les unes aux autres :

- savoir reconnaître ses propres émotions et les analyser ;
- savoir les maîtriser, en particulier celles qui ont un effet dépressif ou perturbateur ;
- pouvoir mettre ses émotions au service d'un but (motivation) ;
- être capable de reconnaître les émotions des autres et de les partager (empathie) ;
- être capable d'agir sur les émotions des autres.

Cette nouvelle approche des compétences individuelles a été rendu populaire grâce à la parution, en 1995, du best-seller *L'intelligence émotionnelle* de *Daniel Goleman* (psychologue et journaliste américain).

Le succès de cette approche, auprès des scientifiques, du milieu scolaire et même des entreprises, tient d'abord au fait qu'elle s'inscrit dans " l'air du temps " : en effet, après avoir mis en exergue durant des décennies les strictes compétences intellectuelles académiques, notamment avec le Q.I., certains psychologues ont pris conscience de la dérive et ont proposé la nouvelle voie, complémentaire, de l'intelligence émotionnelle.

Il va de soi qu'intelligence classique et intelligence émotionnelle sont toutes deux des atouts essentiels dans la vie personnelle, scolaire et professionnelle, mais agissant à des niveaux différents.

### **Avoir un Q.I. élevé ne signifie pas que l'on réussira mieux dans la vie.**

D'ailleurs, de nombreux individus disposant d'un QI élevé se contentent d'exploiter leurs compétences intellectuelles, estimant que cela les dispense de faire des efforts dans les relations humaines.

Or, cela peut constituer un handicap majeur en terme de progression professionnelle. Ces individus à Q.I. élevés se retrouvent finalement sous la direction de personnes intellectuellement moins brillantes, mais émotionnellement plus douées.

## ✓ Intelligence émotionnelle et Personnalité

De récentes études scientifiques ont mis en évidence des correspondances étroites entre intelligence émotionnelle et personnalité. Il est, toutefois, important de souligner la différence entre ces deux aspects.

Pour illustrer ce principe, prenons des exemples concrets: l'extraversion (facteur de personnalité) et l'expression émotionnelle (aptitude émotionnelle).

L'extraversion est corrélée positivement avec l'expression émotionnelle, ce qui est assez logique : il est à priori plus facile d'exprimer ses sentiments lorsqu'on a

du plaisir à établir des contacts avec l'extérieur.

Cela étant, certaines personnes introverties savent parfaitement exprimer leurs sentiments. Par exemple, de nombreux comédiens, disposant d'une très forte capacité en expression émotionnelle, sont également de grands introvertis. A l'inverse, certaines personnes très extraverties ne savent pas forcément exprimer leurs sentiments avec subtilité. Elles peuvent aussi ne pas les exprimer du tout, malgré leur volubilité !

L'expression émotionnelle est une aptitude spécifique, qui peut évoluer par l'apprentissage, tandis que la dimension extraversion/introversion est un trait de personnalité profondément ancré dans le comportement général.

Ainsi, **l'intelligence émotionnelle résulte d'un apprentissage permanent** (elle est évolutive), tandis que la personnalité est davantage structurée (donc plus " figée "), au même titre que certains traits de l'intelligence classique.

### Pourquoi cette démarche ?

Comme le disait Socrate (à une époque où Internet n'existait pas encore!), « *Connais-toi toi-même !* », c'est la base même de l'intelligence émotionnelle.

Apprendre à se connaître n'est pas seulement la base d'une métaphysique personnelle où le but, en relation avec un malaise personnel, serait simplement de donner une réponse à quelques questions existentielles du type « que suis-je », « où vais-je », etc. C'est surtout le moyen d'effectuer de manière efficace toutes les démarches de votre vie aussi bien professionnelle (recherche d'emploi, changement de statut...) que privée. De quelle manière me direz-vous ?

C'est tout simple, en vous permettant de vous adapter à chaque situation qui se présente à vous, en fonction de vos réactions propres, de vos sentiments. En vous permettant de vous orienter au mieux selon votre personnalité. En vous permettant de prendre ou de reprendre le contrôle des événements.

De plus, développer une meilleure relation avec soi-même permet bien évidemment de développer de meilleures relations avec les autres. Alors, comme nous pourrions le dire de façon triviale, il est temps de « balayer d'abord devant notre porte ».

---

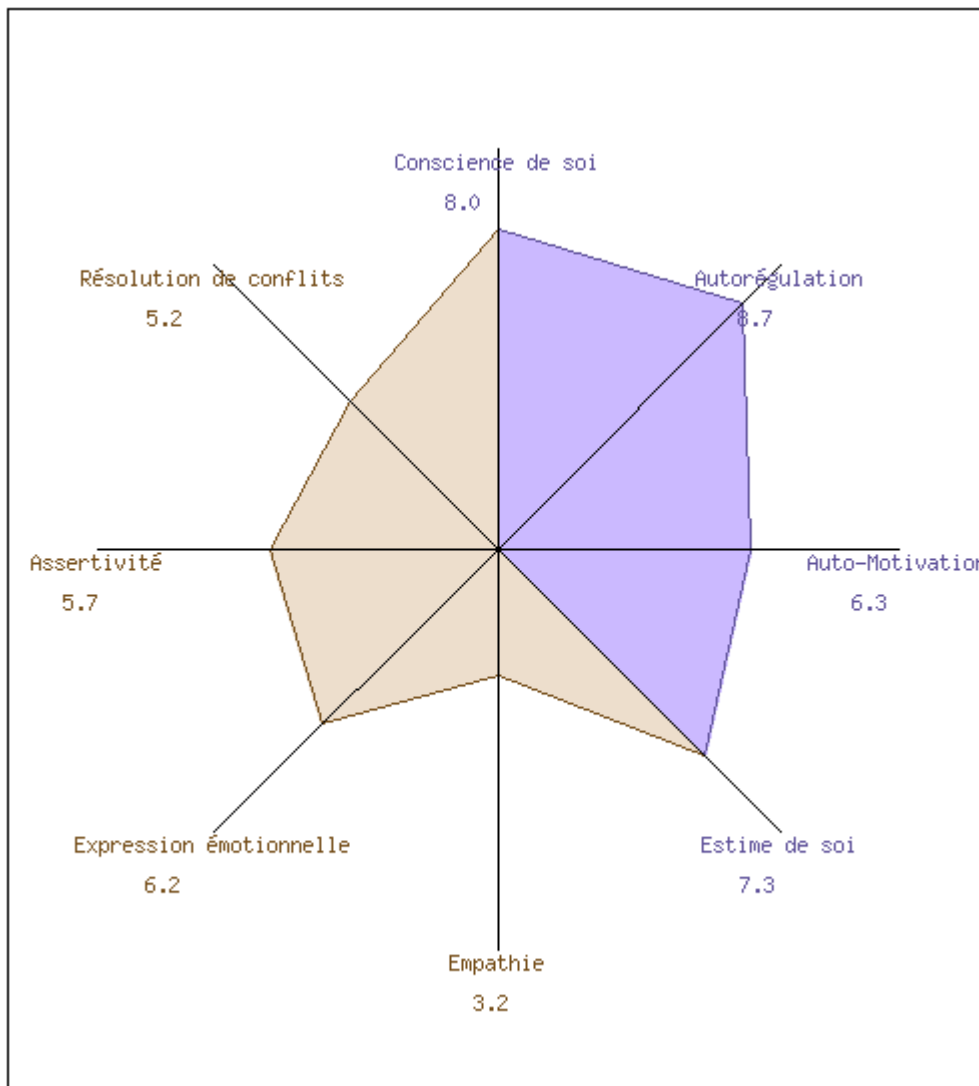
Tous droits réservés du Central QE: Central Test et ses partenaires.

[Retour au menu](#)

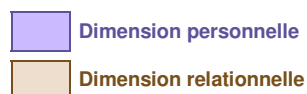
Profil de Jérémie

Date de passation du test: 30/10/2004

**Vos résultats principaux (sur 10)**



### Légende



La **dimension personnelle** représente la manière dont vous prenez conscience de vos propres sentiments et dont vous les gérez au niveau individuel.

La **dimension relationnelle** correspond à la manière dont vous prenez conscience des émotions des autres et dont vous les intégrez dans le cadre de vos relations sociales.

[Retour au menu](#)

Profil de Jérémie

Date de passation du test: 30/10/2004

### Vos résultats détaillés par facteur

Vous trouverez ci-dessous les explications détaillées relatives à chaque facteur :

- Le rappel de votre niveau concernant la dimension observée.
- La **définition générale du facteur**.
- Des **exemples de questions du test** qui nous ont permis d'estimer votre aptitude dans le domaine concerné. Chaque item proposé s'inscrit soit dans le sens du facteur (+), soit dans le sens opposé au facteur (-).

## CONSCIENCE DE SOI ÉMOTIONNELLE

Dimension	Dimension personnelle	
Votre score	<b>8.0</b>	<input type="text" value="1"/>   <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en conscience de soi Émotionnelle est <b>très élevée</b> .	

### Définition



Capacité à percevoir vos propres sentiments, à les distinguer les uns des autres et à les nommer de manière précise.

La conscience de soi émotionnelle limite l'impact négatif de vos émotions sur vos performances et vous permet de prendre des décisions réfléchies.

Elle est un préalable à la maîtrise de soi (auto-régulation), car c'est d'abord en prenant conscience de vos réactions affectives que vous apprendrez à mieux les utiliser.

### Niveau élevé

Vous avez une aptitude particulière à distinguer les différentes émotions que vous ressentez.

Lorsque vous éprouvez une émotion particulière, vous savez bien en général ce qui l'a déclenchée : par exemple un sentiment d'injustice qui peut vous mettre en colère.

Enfin, vous avez la faculté de faire rapidement le lien entre vos émotions et vos comportements.

### Niveau faible

Vous percevez difficilement les différences existant entre les émotions que vous pouvez ressentir. Par exemple, vous ne ferez pas la distinction entre la colère ou la peur lorsque vous êtes confronté(e) à des situations stressantes.

Vous avez d'ailleurs des difficultés à savoir pourquoi vous ressentez telle émotion plutôt que telle autre.

Aussi, vous établirez plus rarement le lien entre les émotions que vous ressentez et les comportements induits inconsciemment par ces mêmes émotions.

### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (+) Quand je ressens une émotion, je sais toujours quelle en est la cause.

\*\* (-) Je suis souvent heureux(se) sans savoir pourquoi.

*Il s'agit ici d'une question négative : le fait d'être heureux sans savoir pourquoi*

peut souligner un manque de conscience de soi émotionnelle.

\*\* (-) Lorsque la tension monte entre une personne et moi, je ne me rends pas tout de suite compte de ce que je ressens précisément.

## **AUTORÉGULATION**

Dimension	Dimension personnelle
Votre score	8.7 <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en autorégulation est <b>très élevée</b> .

### Définition



Capacité à dominer vos émotions dans les situations stressantes et à exprimer vos sentiments de manière appropriée, selon le contexte ou les personnes présentes.

L'autorégulation consiste à endiguer les représentations et les images stressantes qui nous assaillent pour leur substituer d'autres représentations plus positives, ces dernières ayant pour effet de nous calmer.

Ainsi, elle vous permet de ne pas vous laisser submerger par vos émotions pour continuer de penser et d'agir sereinement.

### Niveau élevé

Vous êtes tout à fait capable de contrôler les impulsions et les angoisses que vous pourriez ressentir dans des situations stressantes ou inhabituelles.

Avec un certain sang froid, vous savez continuer à penser de manière claire et cohérente dans les situations tendues.

### Niveau faible

Vous avez des difficultés à contrôler vos impulsions lorsque vous devez gérer des situations stressantes ou inhabituelles.

Les problèmes ont tendance à vous faire paniquer. Aussi, vos capacités de discernement risquent de s'obscurcir dans les situations tendues.

Même dans des situations jugées normales, il vous arrive de prendre des décisions de façon impulsive.

### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (+) Les autres disent de moi que je suis particulièrement patient(e)

\*\* (-) On me dit susceptible

\*\* Lorsque vous sentez la colère ou l'exaspération monter en vous :

(-) a) vous l'exprimez le plus rapidement possible afin qu'elle ne s'accumule pas

(-) b) vous la réprimez afin de ne pas la laisser éclater brutalement

(+) c) vous l'exprimez en veillant à ne pas heurter les personnes qui vous entourent

Se laisser emporter trop vite par la colère (réponse a) n'est pas un signe de contrôle de soi. Un tel comportement peut d'ailleurs heurter votre entourage, s'il se manifeste de façon trop récurrente.

Lorsqu'on est énervé, l'un des meilleurs moyens de se calmer est de respirer et d'aller « prendre l'air ». Des études ont montré qu'une vingtaine de minutes sont physiologiquement nécessaires pour que le corps et le cerveau se calment et retrouvent un rythme normal.

Vouloir réprimer sa colère ou un sentiment d'exaspération (réponse b) n'est d'autre part pas recommandable car cela contribue généralement à amplifier la tension naissante.

Le troisième comportement (réponse c) est sans doute le mieux adapté, car il permet de ne pas laisser s'accumuler la tension, tout en s'obligeant à garder le contrôle de soi (veiller à ne pas heurter son entourage).

## ➔ AUTO-MOTIVATION

Dimension	Dimension personnelle
Votre score	6.3 <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en auto-motivation est <b>au dessus de la moyenne</b> .

### Définition



Capacité à orienter vos propres émotions vers la poursuite de vos objectifs.

L'auto-motivation suppose un courant d'enthousiasme fort vous poussant à donner le meilleur de vous-même dans le cadre de votre travail ou de vos loisirs.

Elle est d'autant plus forte lorsque vous ressentez des émotions positives et que vous parvenez à les orienter au service d'activités choisies.

### Niveau élevé

Vous avez tendance à témoigner d'un fort optimisme et à privilégier les aspects positifs lorsque vous envisagez des situations.

Vous prenez généralement des initiatives afin d'atteindre des objectifs supérieurs à ceux qui vous étaient assignés au départ. Vous aimez ainsi dépasser le cadre des tâches prescrites.

Enfin, vous savez consentir à certains sacrifices pour parvenir aux résultats que vous vous êtes fixés.

### Niveau faible

Vous avez parfois tendance à vous auto-critiquer et à privilégier les aspects négatifs lorsque vous envisagez des situations.

Vous avez également tendance à vous résigner face à des difficultés importantes. Ainsi, pour éviter d'avoir à subir des déconvenues, vous préférez vous en tenir aux tâches prescrites plutôt que de prendre des risques inutiles.

Il vous arrive de manquer de persévérance dans le cadre de vos activités professionnelles. En particulier lorsque vous êtes obligé(e) de vous atteler à des tâches que vous n'affectionnez guère.

#### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* Au travail ou dans les études, j'aurais plutôt tendance à :

- (+) a) m'assigner des objectifs élevés qui dépassent ce que l'on attend de moi
- (-) b) m'en tenir déjà à ce que l'on attend de moi, plutôt que de risquer de mal faire

\*\* Vous êtes chargé(e) de prospection dans une société d'assurances. Au bout d'une matinée d'appels, aucun des prospects ne souhaite prendre rendez-vous. Vous pensez :

- (-) a) je ne suis peut-être pas doué(e) pour ce travail
- (+) b) je vais essayer d'aborder les prospects d'une autre manière
- (-) c) ce n'est pas mon jour

Cette question se réfère à votre capacité de résistance à l'échec et à la frustration. Certains individus ayant un niveau faible en Auto-motivation ont tendance à interpréter leurs échecs soit comme causés par des circonstances extérieures défavorables (ce n'est pas mon jour, réponse c), soit en remettant en cause leurs propres compétences (je ne suis peut-être pas doué/e pour ce travail, réponse a).

La meilleure réponse est a priori b (vouloir essayer une autre méthode). Cela dénote en effet un niveau d'optimisme et de persévérance plus élevé.

## ESTIME DE SOI

Dimension

Dimension personnelle

Votre score

7.3 

Niveau

L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en estime de soi est **élevée**.

### Définition



Capacité à vous apprécier de manière inconditionnelle, quels que soient vos succès ou vos échecs. L'estime de soi s'accompagne d'un sentiment de confiance puissant en la qualité de vos ressources personnelles, et souvent d'une plus grande autonomie vis-à-vis d'autrui.

Elle permet de vous engager dans la réalisation de tâches complexes et dans la poursuite d'objectifs audacieux. Elle vous aide également à traverser les épreuves avec succès et à vous relever rapidement après un échec.

L'estime de soi est ainsi liée à votre capacité d'auto-motivation, mais la dépasse dans le sens où si vous pouvez être démotivé(e) sur une épreuve particulière, l'estime de soi vous permet toujours de rebondir et de trouver un nouveau terrain sur lequel on vous sentirez plus à l'aise.

### Niveau élevé

Vous avez une confiance forte en la qualité de vos ressources personnelles. Vous

savez mieux affronter les obstacles, du fait de votre aptitude à ne jamais douter de vous-même.

Lorsque vous ne vous sentez pas à la hauteur, vous préférez simplement vous désengager et rebondir sur d'autres activités plus attrayantes, sans que votre moral ne soit atteint.

Vous aimez vous fier à vos propres convictions et vous savez vous opposer à la majorité lorsque cela est nécessaire. Vous n'hésitez pas à défendre des points de vue minoritaires ou impopulaires dès lors que vous êtes convaincu(e) de leur bien fondé.

#### Niveau faible

Vous avez peu confiance en la qualité de vos ressources personnelles. Face aux échecs, vous êtes parfois tenté(e) de douter de vous-même. Vous pouvez éprouver ainsi un certain pessimisme au lieu de chercher à surmonter les obstacles, ou de passer à quelque chose de plus valorisant.

A l'occasion d'échanges avec les autres à propos de sujets divers et variés, vous avez tendance à remettre en cause vos propres convictions assez facilement. Vous préférez ainsi vous ranger du côté de la majorité lorsque vous êtes dans un groupe. Défendre un point de vue minoritaire ou impopulaire représente pour vous une grande difficulté.

#### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (+) Mes échecs passagers ont peu d'impact sur mon moral.

\*\* (+) Je suis toujours prêt(e) à défendre mes idées en public, peu m'importent les conséquences.

\*\* (-) Mes qualités ne sont pas supérieures à celles des autres.

## → Empathie

Dimension	Dimension relationnelle
Votre score	3.2 <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en empathie est <b>en dessous de la moyenne</b> .

#### Définition



Capacité à vous placer réellement à la place de l'Autre pour mieux partager son état d'esprit ou ses sentiments.

L'empathie nécessite une écoute active et attentive. Seule cette disposition permet en effet d'accéder au monde interne de l'autre et de saisir ce qu'il ressent.

Les freins à l'empathie sont nombreux: il y a par exemple la distraction (on fait mine d'écouter l'autre sans l'écouter vraiment), l'impatience, et l'ego (le fait de penser d'abord à soi). Dans certaines professions (et selon les circonstances), l'empathie est essentielle, alors que dans d'autres, un excès d'empathie est parfois préjudiciable (il faut d'abord penser à soi!).

### Niveau élevé

Vous savez écouter les autres avec grande attention. Vous tentez réellement de comprendre leurs sentiments et leurs points de vue.

Vous êtes capable de vous laisser entraîner dans un mode de raisonnement qui n'est pas le vôtre. Ainsi, vous n'obligez pas l'autre à exposer ses idées ou ses sentiments de la manière dont vous-même avez l'habitude de les exposer.

Vous éprouvez un réel intérêt pour vos interlocuteurs, ce qui implique un certain détachement vis-à-vis de votre ego.

### Niveau faible

Vous savez difficilement écouter les autres de manière active et attentive. On vous sait un peu distrait(e) dans les conversations.

Vous prenez rarement le temps de vous immerger dans le monde intérieur de l'autre. Vous avez tendance à influencer sa manière d'exposer ses idées ou ses sentiments. Cela peut avoir pour effet d'empêcher l'autre de communiquer ce qu'il ressent de manière exhaustive.

Vous attendez ainsi de vos interlocuteurs qu'ils adoptent le même mode de fonctionnement que vous-même.

### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* Lorsque quelqu'un veut me parler :

(+) a) je l'écoute avec attention, même s'il tarde à en venir aux faits

(-) b) je l'encourage, si possible, à aller droit au but

\*\* L'un de vos collègues semble avoir des soucis :

(-) a) vous lui demandez ce qui le tracasse afin de lui rendre service

(+) b) vous lui signifiez que vous êtes prêt(e) à l'écouter s'il le désire

(-) c) tant qu'il ne vient pas vers vous, vous préférez ne pas vous en mêler

Le fait de demander directement à votre collègue de vous expliquer ce qui le tracasse (réponse a), même s'il s'agit d'une bonne intention de votre part, peut s'avérer maladroit : cela peut être en effet vécu par la personne comme une obligation de rendre des comptes sur un sujet qu'il ne souhaite pas forcément aborder.

La réponse c (vous préférez ne pas vous en mêler) n'est pas un signe de grande empathie vis à vis d'un collègue de travail, même si cela peut signifier pour vous un sentiment de respect.

La meilleure réponse est donc b, car elle n'oblige pas votre collègue à s'expliquer, tout en lui signifiant que vous êtes disposé(e) à l'écouter.

## ➔ Expression émotionnelle

Dimension

Dimension relationnelle

Votre score

6.2

1

10

Niveau

L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en expression émotionnelle est **au dessus de la moyenne**.

### Définition



Capacité à exprimer vos sentiments de manière adéquate dans le cadre de vos rapports aux autres.

L'expression émotionnelle permet de décharger vos tensions accumulées sous le coup répété des émotions.

Un manque d'expression émotionnelle traduit une incapacité à exprimer vos émotions et sentiments par des mots et peut conduire dans les cas extrêmes à des phénomènes de somatisation (expression corporelle des affects négatifs).

#### Niveau élevé

Vous savez partager vos émotions avec les autres de manière contrôlée. Vous faites état de vos sentiments et impressions sur un registre à la fois subtil et maîtrisé.

Lorsque vous avez des choses difficiles à dire aux autres, vous trouvez généralement le moyen de le faire passer sans pour autant heurter vos interlocuteurs.

Vous vous autorisez à ressentir vos sentiments et à les partager, ce qui vous permet de gagner plus aisément la confiance de votre entourage.

#### Niveau faible

Vous avez des difficultés à partager vos émotions avec les autres de manière contrôlée. Lorsque vous exprimez certains sentiments, c'est sur un registre à la fois impulsif et mal maîtrisé. Ainsi, lorsque vous avez des choses difficiles à dire aux autres, vous mettez un certain temps avant de parvenir à les faire passer.

En règle générale, vous ne vous autorisez pas à manifester vos sentiments et à les partager avec les autres. Ceci empêche une élimination progressive des affects négatifs qui s'accumulent au risque « d'exploser ».

#### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (+) Lorsque j'éprouve des sentiments pour une personne, je lui en fait part habilement

\*\* Lorsqu'il s'agit de présenter un produit ou une idée à un groupe de personnes, je préfère utiliser des tournures de phrase et des mots:  
(-) a) nuancés et neutres afin de rester le plus crédible possible  
(+) b) forts, voire exagérés, afin de mieux faire passer le message

\*\* Vous venez de conclure une vente ou de signer un contrat important. Quelle est votre réaction la plus probable ?  
(-) a) grandement satisfait(e), votre sourire radieux dévoile un sentiment de victoire  
(-) b) vous vous gardez bien de trop montrer votre satisfaction  
(+) c) d'un ton chaleureux, vous remerciez votre interlocuteur de sa confiance

L'expression émotionnelle doit aussi être adaptée aux circonstances. Ainsi, le fait de dévoiler son sentiment de victoire (réponse a) est dans ce cas plutôt inadapté, car cela peut provoquer chez l'interlocuteur une réaction de méfiance.

Une absence d'expression (réponse b) peut aussi surprendre votre interlocuteur, qui se doute bien de votre satisfaction d'avoir conclu l'affaire.

La réponse c est donc à priori la meilleure, car elle souligne un niveau équilibré

d'expression émotionnelle.

## ➔ Assertivité

Dimension	Dimension relationnelle
Votre score	5.7 <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en assertivité est <b>au dessus de la moyenne</b> .

### Définition



Capacité à vous exprimer et à vous imposer sans agressivité inutile.

L'assertivité est ce qui vous permet de trouver facilement votre place au sein d'un groupe et de véhiculer plus efficacement vos opinions ou sentiments auprès des membres de l'équipe.

Elle implique des qualités certaines d'estime de soi, d'expression émotionnelle et d'auto-régulation.

### Niveau élevé

Vous savez vous imposer sans faire preuve d'agressivité inutile. Vous trouvez facilement votre place au sein des groupes, et ne rencontrez pas de difficulté particulière pour vous faire entendre lorsque vous avez un message à faire passer.

Si vous êtes en désaccord avec les idées émises par quelqu'un, vous parvenez à marquer votre opposition de manière calme et contrôlée.

### Niveau faible

Vous avez des difficultés à vous imposer sans avoir à hausser le ton, ou à faire preuve d'une certaine agressivité superflue. Vous pouvez avoir du mal à trouver votre place au sein d'un groupe. Ainsi, vous vous sentez parfois obligé(e) de la conquérir.

Si vous êtes en désaccord avec les idées émises par quelqu'un, vous marquez votre opposition de manière parfois trop vive, ce qui peut avoir pour conséquence de choquer et de braquer certaines personnes.

### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (+) J'exprime mon désaccord avec le sourire et sans jamais manifester d'agressivité.

\*\* (-) Je pense qu'il faut imposer ses règles pour être respecté.

\*\* Vous animez une réunion lorsqu'un collaborateur se permet de critiquer insidieusement un collègue absent :

(-) a) après tout, vous pensez qu'il vaut mieux laisser s'exprimer chacun

(-) b) vous le convoquez dans votre bureau afin de lui faire comprendre qu'on ne critique pas les gens ainsi

(+) c) vous lui faites remarquer devant le groupe que son attitude n'est pas très correcte

La meilleure réponse semble être la réponse c : vous devez immédiatement

réagir et vous montrez très clair sur ce qui est permis et ce qui n'est pas permis dans le groupe.

Les réponses a et b peuvent être plus ou moins adaptées selon l'ampleur de la situation, mais ne constituent pas ici une preuve d'assertivité.

## ➔ Résolution de conflits

Dimension	Dimension relationnelle
Votre score	5.2 <input type="text" value="1"/> <input type="text" value="10"/>
Niveau	L'analyse de vos réponses montre que votre aptitude en résolution de conflits se situe <b>dans la moyenne</b> .

### Définition



Capacité à anticiper les causes probables de conflit au sein du groupe et à désamorcer les tensions latentes. Le but recherché reste le maintien de l'harmonie, même s'il existe toujours des divergences de point de vue.

La résolution de conflits nécessite de votre part une attention particulière aux sentiments d'autrui (empathie), ainsi que la prise en compte des intérêts de chacun dans la recherche de compromis.

### Niveau élevé

Vous faites preuve de tact lorsque devez gérer des personnalités difficiles. Vous savez user de diplomatie pour ne pas heurter les sensibilités des uns et des autres.

Vous travaillez activement à surveiller les points de tension éventuels afin de préserver l'harmonie de l'équipe.

Vous cherchez à désamorcer les conflits avant que les reproches, premier signe de difficultés relationnelles, n'apparaissent.

### Niveau faible

Vous pouvez manquer de tact lorsque vous devez gérer des personnalités difficiles. Ainsi, par manque de prudence, il vous arrive de heurter les sensibilités des uns et des autres.

Vous vous attachez peu à repérer les sources de conflits potentiels, ce qui peut avoir pour conséquence de briser l'harmonie de l'équipe. Ainsi, vous agissez dans une perspective davantage curative que préventive..

### Exemple(s) de question(s) associée(s)

\*\* (-) On a parfois mieux à faire que de ménager les petites susceptibilités de chacun

\*\* Face à un désaccord:

(-) a) j'estime qu'il faut parfois arbitrer et prendre les décisions seul(e)

(+) b) il faut tout faire pour aboutir à un compromis (souligne votre volonté de résoudre les conflits, même si cette voie n'est pas toujours la plus productive)

\*\* Vous constatez qu'en réunion avec l'ensemble de l'équipe, l'un de vos

collègues reste souvent en marge du groupe :

- (-) a) vous le laissez tranquille, car il doit avoir ses raisons pour se tenir à l'écart du groupe
- (-) b) vous plaisantez avec lui afin de détendre l'atmosphère
- (+) c) vous envisagez avec lui un moyen de mieux s'intégrer au groupe

La réponse **c** est la mieux adaptée, dans l'optique de préserver une bonne cohésion d'équipe.

Les autres réponses n'apportent rien de constructif pour tenter d'harmoniser le groupe, même s'il s'agit de détendre l'atmosphère (réponse b).

[Retour au menu](#)



Profil de Jérémy

Date de passation du test: 30/10/2004

## TECHNIQUES ET ASTUCES POUR PROGRESSER

### DEVELOPPEZ VOTRE QUOTIENT EMOTIONNEL!

Ces Méthodes & Conseils vous aideront à progresser à votre rythme. Pour chacun des huit thèmes abordés dans le test, ils vous apportent des pistes de réflexion, afin de vous rendre plus autonome.

Ils ne visent nullement à se substituer à un entretien avec un psychologue ou un consultant.

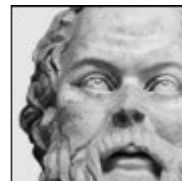
---

## ➔ CONSCIENCE DE SOI ÉMOTIONNELLE

### Les points-clés à retenir:

- Identifier les maux pour mieux les combattre (fatigue, stress, anxiété...).
- Faire la part des choses entre le bon stress, dynamisant, et le mauvais stress.
- Identifier ses limites pour se fixer des objectifs réalisables.
- Prendre conscience de ses propres rythmes.
- Être à l'écoute des autres.

"Connais-toi toi-même." (Socrate)



pour apprendre à mieux gérer son quotidien par la suite. La compréhension préalable des causes permet en effet une meilleure utilisation de ses émotions.

### Analyser sa fatigue

La fatigue, notamment au sortir d'un effort soutenu (examen...) peut se manifester de différentes façons:

- Vous faites l'objet de certains troubles, notamment des troubles du sommeil.
- Vous êtes irritable, voire agressif(ve), et parfois sans raison apparente.

Lorsque vous avez pris conscience de ces symptômes, vous devez savoir gérer des moments de repos, nécessaires au rétablissement de l'équilibre de votre corps.

### Reconnaître le stress

Le stress constitue ce que l'on appelle une « réaction adaptative », c'est-à-dire qu'il intervient dans un contexte où l'individu fait face à une situation qui est considérée comme contraignante, agressive voire dangereuse. Il s'agit d'un héritage biologique qui permet de mieux nous concentrer et de mobiliser de l'énergie face à un enjeu important, ou plutôt face à un enjeu que notre conscience identifie comme important.

*Par exemple, si je n'attache aucune importance à la réussite de ce concours, je n'éprouverai pas de stress: tout est donc lié à nos perceptions, notre culture, notre éducation, etc., au delà de nos réflexes biologiques (exemple: réaction phase à une agression extérieure physique ou verbale...).*

Le stress, sur le plan physiologique, se décompose en trois étapes :

- La phase d'alarme: les battements de cœur s'accroissent, la respiration devient courte, et la répartition du sang dans l'organisme subit une variation. Le cerveau produit des hormones (adrénaline) qui vont nous permettre de fournir un effort important.
- La phase de résistance: ici, le corps s'est adapté à l'agression extérieure et résiste.
- La phase d'épuisement: le stress persistant est trop important et le corps n'est plus en mesure de résister.

Il est essentiel pour vous d'en prendre conscience, et de faire la part des choses entre:

- le **bon stress**, que l'on doit apprendre à exploiter, par exemple le stress que l'on éprouve lors d'une présentation en public, d'un examen, d'une rencontre amoureuse, etc.
- et le **mauvais stress**, qui n'a aucune fonction adaptative, par exemple le stress de l'automobiliste parisien!

Ici, le fait d'**identifier l'enjeu réel** qui provoque votre "mauvais stress" (pour notre automobiliste: le fait de perdre 1 minute de son temps) et de relativiser son importance est une démarche nécessaire, voire parfois suffisante, à l'éradication de cette réaction en chaîne.

La maîtrise physiologique du stress, celui-ci étant déclenché (qu'il soit bon ou mauvais) est la deuxième étape pour votre mieux-être émotionnel (voir *Auto-régulation*).



### Combattre l'anxiété ... et faire avec !

L'anxiété est souvent confondue avec le stress, mais il s'agit pourtant d'une émotion bien différente. En effet, le stress est une réaction face à une agression quelconque alors que l'anxiété traduit un **état d'esprit répétitif qui se manifeste sans une agression extérieure préalable**. Elle est le résultat d'un processus qui vous amène à surestimer un danger à venir et en corollaire à vous croire incapable d'y faire face.

Voici quelques exemples courants d'anxiété:

- *la peur de ne pas être capable de réussir une épreuve,*
- *la peur de ne pas être à la hauteur des responsabilités que l'on occupe,*
- *l'inquiétude d'avoir dit du mal à quelqu'un et de l'avoir ainsi blessé,*
- *l'angoisse existentielle, face à la vie en générale.*

L'anxiété, au même titre que le stress, ne doit pas être considérée comme un mal: elle nous pousse en effet à réfléchir davantage sur le pourquoi et le comment des choses. Cela dit, passé une certaine limite, elle devient paralysante: on est alors dans l'angoisse.

Qu'elle soit positive ou importune (c'est à vous de juger), l'anxiété n'est pas insurmontable. Il vous est possible d'aller contre, ou en tout cas de mieux l'accepter (l'anxiété fait partie de la personnalité), et de retrouver ainsi une vie plus paisible, en harmonie avec vous-même.

Voici quelques suggestions pour y parvenir:

En premier lieu, il convient de prendre conscience de ce qui déclenche l'état anxieux chez vous. Il est donc nécessaire d'analyser vos réflexions et pensées en cause et d'en chercher les origines. **Au même titre que votre pensée a déclenché votre état anxieux, c'est votre pensée qui vous aidera, inversement, à l'atténuer.**

A partir de là, vous pouvez considérer vos idées noires ou alarmantes comme des éventualités qui sont loin d'être réalisées, que vos scénarios catastrophes sont le plus souvent le fruit de votre imagination.

Ici, confrontez-vous à la réalité des choses:

- *Si je ne suis pas capable de réaliser ce travail, c'est peut-être qu'il n'est pas fait pour moi.*
- *Je n'ai aucune raison de rater cette épreuve car je l'ai parfaitement préparée.*
- *Si j'ai peur d'avoir vexé Pierre, je vais lui en parler tout de suite afin d'en avoir le coeur net.*
- *Plutôt que de m'éterniser sur le pourquoi de la vie, je ferais peut-être mieux de faire la vaisselle, etc.*

Faites de plus en plus de place à une imagination créatrice plutôt que destructrice.

### **Connaître ses capacités mais aussi ses limites**

Etre à l'écoute de soi, c'est également prendre conscience de ses capacités mais surtout de ses limites. C'est savoir définir ses objectifs en fonction de ses aptitudes et non pas en fonction d'un idéal irréalisable, comme peuvent l'être nos rêves d'enfant ou d'adolescent (*faire la Star Académie...*), voire ceux de nos parents (*faire une grande école de commerce, être médecin, ingénieur, etc.*)!

Le papier et le crayon est un outil efficace (ou l'écran et le clavier pour ceux qui préfèrent). Vous prendrez mieux conscience de votre situation si vous la voyez écrite noir sur blanc:

- **Faites une liste de vos points forts et de vos points faibles** (pour vous aider, vous pouvez d'ailleurs utiliser nos tests de personnalité).

De même, établissez **une liste de buts à atteindre**.

Votre démarche doit être alors de **re-calibrer vos objectifs en fonction de vos capacités**:

- Éliminez d'emblée les objectifs qui se révèlent impossibles à réaliser. Si ces objectifs entrent dans le cadre même de votre activité professionnelle, vous vous êtes peut-être trompé de voie, il faudrait repenser ce parcours.

- Pour les objectifs plus accessibles, commencez par ce qui est le plus facile, et procédez par étapes progressives. Comme a dit La Fontaine, "Rien ne sert de courir, vient à point à qui sait attendre".



### Prendre conscience de ses propres rythmes

**Respecter vos propres rythmes vous permet d'être plus efficace.**

Il est nécessaire de savoir à quels moments de la journée vous vous sentez le plus productif et à quels autres moments correspondent vos baisses de régimes. Cela vous permettra de faire une meilleure répartition de vos tâches dans la journée: par exemple, les tâches les plus exigeantes en début de journée, et celles qui réclament le moins de réflexion, tel que le classement de son courrier, ou tout autre occupation de votre choix, en début d'après-midi.

A vous aussi de trouver la meilleure harmonie possible avec votre corps et votre mental. Par exemple, lors d'une période intense d'examen, il est essentiel de vous aérer de temps en temps, de faire un jogging, etc., afin que votre intellect ne soit pas sans cesse mobilisé.

Certains chercheurs mettent en avant des « biorythmes » sur plusieurs semaines, se chevauchant sur des plans différents: physique, émotionnel, et mental.

### Etre à l'écoute des autres

L'état d'esprit de votre entourage reste un excellent baromètre de votre propre situation. Il décèlera parfois même avant vous les situations équivoques qui pointent leur nez. De même, leurs réactions peuvent vous amener à réfléchir sur vous-même et vos propres habitudes.

Restez attentif aux remarques, même anodines, de vos amis ou collègues: "*tu t'énerves trop facilement*", "*ne sois pas si arrogant*", etc. Tout est ici jeu d'interactions essentielles pour votre équilibre et celui de votre environnement.

---

## **AUTORÉGULATION**

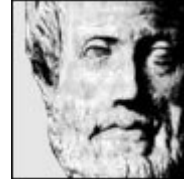
### Les points-clés à retenir:

- Apprendre à se détendre, à se relaxer. Le stress peut être combattu de manière simple.
- *Un esprit sain dans un corps sain*: garder une bonne hygiène de vie, manger équilibré et ne pas oublier le sport!
- Savoir se ménager des pauses, mieux s'organiser.
- Evacuer le trac par la détente, la respiration, et une posture adaptée.
- Savoir analyser sa colère pour mieux la dominer.

### A méditer:

"Celui qui est le maître de lui-même est plus grand que celui qui est le maître du monde." (Bouddha)

"La colère est nécessaire ; on ne triomphe de rien sans elle, si elle ne remplit l'âme, si elle n'échauffe le cœur ; elle doit donc nous servir, non comme chef, mais comme soldat." (Aristote)



### Ne plus avoir peur de soi, ni des autres : la gestion du stress

Garder la maîtrise de soi, c'est ce qui nous permet de mieux tenir les rênes de notre vie. C'est devenu un art indispensable au quotidien, dans le travail comme dans la vie affective.

#### La sophrologie

Il s'agit d'un ensemble de techniques dont l'un des buts est de faire émerger les tensions et les blocages afin de les supplanter. A la différence de l'hypnose, l'individu reste dans un état de conscience: il apprend à "conscientiser son corps" (schéma corporel) et ses émotions.

Les exercices proposés sont basés sur des techniques de relaxation, de respiration, d'auto-suggestion, et de visualisation. L'un des principes clés est de potentialiser les éléments positifs de l'être, en évitant d'accentuer les éléments négatifs. L'objectif majeur est de permettre à chacun d'être en harmonie avec soi-même et avec son environnement.

Vous pouvez avoir recours à un sophrologue diplômé, lequel vous enseignera des exercices adaptés que vous pourrez pratiquer chez vous, voire même à votre travail. Mais, par la suite, c'est une méthode que vous pourrez expérimenter seul.

#### Un exercice de base facile à pratiquer: la respiration abdominale

- Vous pouvez au choix rester debout (le dos et la tête droits, les bras étendus non croisés), ou bien dans une position couchée sur le dos (les bras étendus de chaque côté de votre corps), pour une détente absolue.
- Il faut réussir à évacuer ses idées. Pour cela, fermez vos yeux, ce qui vous permettra de vous concentrer de manière plus efficace sur votre respiration.
- Prenez une profonde inspiration par le nez (2 ou 3 secondes), en gonflant légèrement votre ventre. Faites une pause de 1 ou 2 secondes (*notez qu'il ne s'agit pas d'un exercice d'apnée: c'est à vous de trouver votre propre rythme*).
- Expirez par la bouche en rentrant votre ventre. Votre temps d'expiration doit être un peu plus long que le temps d'inspiration (3 ou 4 secondes à titre indicatif).
- Faites une nouvelle pause sans respirer et reprenez du début. Vous pouvez

ainsi poursuivre une série de 5 à 10 inspiration-expirations selon le bien-être encouru.

*Votre ventre devient le moteur de votre respiration, c'est pourquoi on parle de respiration abdominale. Celle-ci est naturelle chez les mammifères, mais pas chez les humains du fait de notre station debout. Il est facile de s'y entraîner, par exemple quand vous travaillez devant un ordinateur.*

### Le yoga

L'objectif du Yoga est de créer une harmonie du corps et de l'esprit. Il existe en fait plusieurs types de Yoga qui peuvent vous aider dans différentes phases de votre vie : Karma Yoga, Bhakti Yoga, Raja Yoga, Gnana Yoga, et Hatha Yoga. Toutes ces techniques tournent autour de l'idée de relaxation mais ont des moyens différents de l'atteindre (méditation, postures...).



La pratique la plus courante en occident est le Hatha Yoga qui, à l'aide d'exercices physiques, permet notamment de lutter contre le stress. Il permet de se recentrer sur soi, de développer sa concentration, et de se sentir ainsi plus apaisé. Tout cela est mis à profit dans la gestion du stress, mais va en fait bien au delà: équilibration du corps, du mental, et de l'énergie vitale...

Chaque posture pratiquée dans le Yoga vise essentiellement un organe ou un groupe d'organes, ou encore le système nerveux dans son ensemble. Le Yoga peut se pratiquer seul chez soi, ou en groupe avec un vrai professeur, ce qui est sans doute la formule la plus agréable car elle vous permet de partager votre activité avec d'autres personnes.

### Apprendre à mieux s'organiser

Une bonne gestion de votre temps et de votre organisation vous permet d'aborder avec plus de sérénité les petites difficultés quotidiennes. Vous serez en premier lieu plus efficace, en ne vous laissant pas déborder par l'amoncellement de travail.

- **Définissez et épurez vos objectifs:** les prioritaires, les secondaires, et les autres, qui verront peut-être le jour à plus long terme.
- **Listez noir sur blanc les tâches que vous avez à faire.** Dès que vous avez achevé une tâche, barrez-la, ce qui pour bon nombre d'entre vous, sera un vrai soulagement! Pensez par exemple aux démarches administratives dont vous allez pouvoir vous libérer!
- Au travail, apprenez à déléguer certaines de vos tâches à vos collègues.
- Ne pas avoir peur de dire non: quand c'est trop, c'est trop ! Essayez autant que possible de faire comprendre à vos collègues ou le cas échéant à votre patron que vous n'avez pas les moyens (en l'occurrence le temps) de remplir correctement la tâche supplémentaire qu'on veut vous confier. Nous précisons bien « essayez » car nous avons conscience que ce n'est pas toujours possible dans le monde du travail.
- N'oubliez pas dans votre planning les moments de pause, de détente qui sont indispensables.

### Avoir une bonne hygiène de vie

Il ne faut pas perdre de vue que la lutte contre le stress passe notamment et essentiellement par une bonne hygiène physique :

- Manger équilibré et ne pas sauter de repas.
- Faire du sport régulièrement.
- Eviter les substances qui influent sur la nervosité : la cigarette, le café ou le thé à haute dose...
- Respecter son rythme biologique de sommeil ; l'idéal est de pouvoir faire en plus une petite sieste (entre 15 et 45 minutes) dans l'après-midi, souvent très régénératrice.
- S'accorder des moments de détente (ciné, concert...) et de vie sociale. L'échange avec les autres est évidemment important pour son équilibre personnel.

### Trucs et astuces : évacuer son stress (ou le trac) en quelques minutes

**Relaxation:** Trouvez un lieu isolé ou du moins tranquille pour vous installer pendant quelques minutes. Asseyez-vous en prenant la position qui vous convient le mieux mais toujours le dos bien droit, les yeux fixés sur un point déterminé ou les yeux fermés. Faites le vide dans votre esprit pour vous concentrer sur votre respiration: inspirez profondément par le nez en vous concentrant sur les mouvements de votre diaphragme (au niveau du plexus) ; expirez ensuite lentement par la bouche. Répétez l'exercice de 5 à 10 fois selon votre niveau de tension.

Si vous avez une conversation importante par téléphone, ou si devez faire une présentation en public, efforcez-vous de suivre les 3 règles suivantes:

- 1- **Restez calme et décontracté(e)**, évitez de gesticuler tout le temps, de marcher (ce que votre interlocuteur entendra). Asseyez vous, le dos droit, si vous êtes au téléphone.
- 2- **Respirez régulièrement.** Si vous y pensez, faites de temps en temps des respirations abdominales. C'est simple mais la plupart du temps, notre nervosité bloque la respiration, ce qui ne fait qu'accroître cette nervosité (c'est un cercle vicieux).
- 3- Apprenez avec le temps à **relativiser les événements.** Pensez aussi que la personne en face de vous a certainement autant le trac que vous, sinon plus.

Vous pouvez également avoir recours à des balles en caoutchouc mousse que vous pourrez pétrir avec votre main.

Vous pouvez enfin vous aider de médicaments non dangereux, comme par exemple le Gelsémium en homéopathie pour couper le trac.

### **Dominer son agressivité et celles des autres**

#### Pourquoi exprimer sa colère ?

Très souvent, l'envie de se venger constitue une motivation importante. Se venger de quoi ou de qui ? Cela peut être tout simplement se venger des petites tracasseries quotidiennes : on se met en colère contre son assistant(e) ou contre sa famille, parce que le patron nous a fait des reproches, parce qu'on ressent le besoin d'évacuer les agressions extérieures dont nous avons fait l'objet.

La colère peut également constituer le point d'orgue d'une situation d'exaspération grandissante face à un collègue qui ne fait pas le travail qu'on lui demande, à une trahison, ou encore (moins grave), à un ami qui vous appelle le dimanche matin très tôt alors que vous aimez faire la grasse matinée...

La colère a toujours ses bonnes raisons. Comme le stress, il s'agit d'un héritage biologique: elle nous incite à affronter les événements avec assurance et agressivité, ce qui nous permet de "frapper fort, d'intimider, voire de paralyser l'adversaire". A un degré extrême, elle se transforme en rage, difficilement contrôlable.

De même que le stress, il y a :

- la **bonne colère**, celle qui se justifie,
- la **colère vaine**, qui se nourrit des tracasseries sans importances et contre lesquelles on ne peut rien faire (*par exemple votre machine à laver qui vient de déborder*) ; il s'agit de l'éloigner, en prenant si possible les choses avec philosophie : "Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage".

#### Contrôler sa propre colère ?

- Refuser de se soumettre à la crise. Celle-ci ne surgit généralement pas de manière spontanée mais est le produit d'un cheminement plus ou moins lent de la colère vers la crise. C'est lorsqu'on la sent venir que le déclic doit se faire et que l'on doit se mettre en position de résister: tourner le dos à celui qui vous met en colère, quitter la pièce...

- Analyser les déclencheurs. Quels ont été les paroles, les gestes ou les attitudes qui vous ont poussé vers la colère ?

- Comprendre que nos actes ont des conséquences. L'agressivité dont nous pouvons faire preuve à l'égard des autres, surtout si elle n'a pas de cause apparente, se retournera toujours contre nous, car la personne attaquée n'hésitera pas à riposter.

- Apprendre à ne pas entretenir des émotions négatives grâce, entre autres, à des techniques de relaxation qui permettront d'exprimer son mécontentement de manière plus constructive.

- Comprendre les raisons (plus ou moins profondes) d'un état de colère exagéré et qui se répète de manière anormale.

#### Dominer la colère des autres ?

Ce n'est pas toujours évident et cela passe par plusieurs points :

- Garder son calme face à l'autre, ne pas montrer de signes d'irritation. Adopter au contraire une attitude conciliante, confirmer ses dires, lui faire comprendre que vous comprenez son attitude et ses raisons, tout cela pour gagner du temps, temps qui lui permettra de retrouver son calme.

- Vous pouvez faire jouer la corde sensible s'il s'agit d'une personne qui vous est proche ou que vous connaissez bien. Lui rappeler des moments de sa vie, d'autres états de colère qui n'ont servi à rien et l'ont rendu plus malheureux encore. Bref, l'amener à se rendre compte que son agressivité est nuisible pour lui comme pour les autres.

- Essayer de détendre l'atmosphère peut être envisagé mais attention, l'humour est à manier avec précaution: la personne que vous avez en face ne

doit pas avoir l'impression qu'on se moque d'elle.

---

## **AUTO-MOTIVATION**

### Les points-clés à retenir:

- Tirer les leçons du passé et accepter sa propre responsabilité.
- Savoir demander de l'aide.
- Trouver des aspects positifs à chaque épreuve.
- Avoir des attitudes nuancées: adopter le "juste milieu".
- S'ouvrir aux autres et aux nouvelles expériences.

"Apprendre à accepter le risque de réussir"

### Faire face à un échec (et en tirer les leçons)

Nous avons tous à un moment donné connu la désagréable constatation de l'échec, aussi bien dans une situation professionnelle que dans une relation personnelle. Nous avons chacun une manière différente d'aborder cet échec et de le surmonter. L'essentiel est ici d'apprendre à relativiser l'importance de ces épreuves et à en tirer leçon pour le futur, parce qu'à *chaque chose, malheur est bon.*

#### Prendre ses responsabilités

Afin de mieux gérer une situation de déconvenue, le premier des comportements à adopter est celui de l'acceptation de sa propre responsabilité. Il ne faut pas reporter la faute de vos échecs professionnels sur vos collègues, sur un complot quelconque ourdi secrètement contre vous par vos relations, voire par la société tout entière : savoir reconnaître ses faiblesses est la première étape pour les combattre. C'est en assumant sa part de responsabilité, ses erreurs que l'on peut aller de l'avant et non pas en s'enfermant dans une bulle de ressentiments.

#### Savoir demander de l'aide

L'échec ne doit pas non plus être un motif de repli sur soi. Demander de l'aide quand cela est nécessaire est toujours une marque d'intelligence. Il faut prendre conscience que vous n'êtes pas tout(e) seul(e) : vous êtes entouré(e) de personnes qui souhaitent et qui sont capables de vous apporter leur aide, que ce soit au travail, dans votre famille, parmi vos amis, et même le cas échéant dans des structures d'accueil spécialisées.

Cependant, il ne faut pas non plus tomber dans l'excès jusqu'à croire que la solution vienne des autres: tout comme vous devez accepter votre part de responsabilité dans vos erreurs d'évaluation, vous devez également vous rendre compte que l'amélioration de votre situation dépend de vous en majeure partie.

#### Analyser les causes de l'échec : le « syndrome » des échecs à répétition

Les causes d'un échec peuvent être multiples. Cela peut être du à un manque de motivation, une inattention passagère ou tout simplement à une carence dans certains domaines de compétence.

Mais les causes peuvent aussi être plus profondes. Face à des échecs à répétition, on peut être amené à penser que la situation est provoquée de manière volontaire bien qu'inconsciente. Cela constituerait une sorte d'auto-mutilation : un malaise inconscient me pousse à saborder moi-même mes projets, qui pourtant me tiennent à cœur et dont la non-réalisation me touche beaucoup.

Cette situation traduit souvent un manque de confiance en soi. Vous êtes effrayé(e) par les difficultés qui se dressent sur votre route, notamment parce que vous avez peur de ne pas vous révéler à la hauteur de la tâche. Vous voulez à tout prix éviter cette confrontation avec vous-même, vos compétences et vos limites ; vous fuyez une déception éventuelle. C'est un cercle vicieux: la peur de l'échec vous conduit directement à cet échec tant redouté. Car à mesure que vous envisagez le pire, vous vous ligotez.

**Vous devez apprendre à accepter les risques, notamment celui de réussir !** Les risques font partie intégrante de la vie aussi bien au niveau professionnel que sentimental. C'est une règle qu'il vous faut assimiler si vous voulez aller de l'avant. Mais il vous faut aussi et surtout comprendre les origines de ce manque de confiance en vous. Les origines peuvent s'enraciner dans votre enfance ou bien être la conséquence d'une déception plus ou moins récente. Le tout est de déceler cette provenance afin de l'amoinrir.

#### Tirer les leçons du passé

« L'erreur est humaine », résume assez bien l'état d'esprit que vous devez cultiver. Prenez conscience qu'un échec, même de taille, n'est jamais insurmontable. Sachez trouver l'élément positif de la situation :

- Il ne fait pas se dire : « *J'ai voulu aller trop vite avec Nicole, elle a eu peur et m'a quitté. Je suis condamné à rester seul* ».

- Mais plutôt : « *Elle était peut-être jolie mais pas parfaite. Je vais pouvoir rencontrer une femme plus en accord avec mes goûts. Une qui ne refusera pas de m'accompagner à l'opéra !* »

- De même : « *J'accumule les erreurs au travail. Je viens d'être rétrogradé et risque de me faire renvoyer si ça continue. Ma vie est un enfer.* »

- La situation doit être envisagée différemment « *Si je commets tant d'erreurs c'est peut être que ce travail ne me convient pas. Je dois penser à me réorienter vers un domaine plus en phase avec mes attentes et mes compétences.* »

Il est évident que des facteurs extérieurs, indépendants de votre volonté peuvent influencer votre quotidien, ce qui vous donne parfois l'impression de ne pas être maître de votre vie. Mais, rappelez-vous que c'est la façon dont vous faites face à ces attaques extérieures qui forge votre personnalité ; ce sont les épreuves antérieures qui vous permettent d'affronter les suivantes et ainsi d'avancer.

C'est pourquoi ces épreuves ont toujours une dimension positive (à vous de la trouver).

#### **Chasser le négatif et retenir les aspects positifs**

Il est un moment où il est temps d'arrêter de ruminer des idées vaines et

négatives qui ne sont pas toujours justifiées et qui vous minent moralement.

### Il faut se rendre compte que l'on entretient des pensées négatives

Certains indices vous permettent de vous faire prendre conscience que vous êtes entré(e) dans un cercle vicieux de pensées négatives, comme dans un engrenage infernal.

Le premier d'entre eux est l'excès ; la vision que vous avez de vous-même devient caricaturale, tout est noir ou blanc, vous ne parvenez plus à nuancer vos opinions et généralisez à outrance des défauts qui peuvent être ponctuels et réversibles : Les deux mots qui deviennent essentiels sont « toujours » et « jamais » : *je ne sais jamais comment m'y prendre, il faut toujours que ça me tombe dessus, je ne m'en sortirai jamais.*

Votre raisonnement et votre opinion sur vous et votre entourage en viennent à être faussés pour aboutir à des réflexions qui ne sont pas du tout justifiées : *tout le monde me laisse tomber, personne ne s'intéresse à moi.*

### Il est ensuite nécessaire de se débarrasser des pensées négatives

Lorsque vous avez pris conscience de cet état de fait, posez-vous quelques questions essentielles :

- A propos de quel sujet suis-je en train de réfléchir ?
- Mes conclusions sont-elles justifiées ?
- Ces conclusions me sont-elles profitables ?
- D'autres conclusions sont-elles envisageables ?

Ainsi, un raisonnement objectif vous aidera à éliminer ces idées totalement subjectives et même souvent erronées.

### Développer des attitudes positives

- Il faut que vous appreniez à percevoir les situations d'une façon nuancée, adopter le "**juste milieu**". Pour cela, il vous faut prendre de la distance par rapport aux événements de la vie quotidienne sans pour autant tomber dans l'indifférence.

Ne vous mettez pas en transe parce que le petit dernier casse sa douzième assiette du mois ; ne criez pas au complot parce que votre collègue a reçu avant vous la boîte de trombones qu'il avait commandée.

Analysez au contraire la situation et posez-vous la question de savoir si vos réactions ne sont pas excessives et dans quelle mesure. Sachez développer ou re-découvrir votre humour afin de dédramatiser les situations quotidiennes qui vous rongent peu à peu le moral.

- Vous pouvez réorganiser certains aspects de votre vie pour mieux la prendre en main.

Un exemple : un sentiment d'échec professionnel peut être lié au fait que vous voulez en faire trop et parfois dans des domaines que vous ne maîtrisez pas bien. Apprenez alors à vous fixer des objectifs stricts mais surtout réalisables. Cela vous permettra notamment de restaurer votre confiance en vous. Puis, progressivement, venez-en à des objectifs plus difficiles. Cela vous permettra de progresser, peut-être de manière plus lente mais du moins de manière plus efficiente.

## Soyez ouverts aux expériences nouvelles

Il est toujours très enrichissant et donc très positif de changer d'air de temps en temps, de découvrir des lieux, des personnes différentes, même si ces rencontres ne se prolongent pas dans la durée. Sortir de la routine quotidienne vous permettra d'aborder les difficultés avec plus de bonne humeur. Il est donc important de cultiver un ou plusieurs loisirs que ce soit dans le sport, dans l'art (peinture, écriture...), la musique, ou tout autre activité, jardin secret qui vous permet de vous évader!

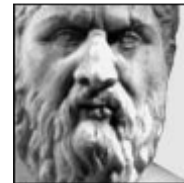
---

## ➔ ESTIME DE SOI

### Les points-clés à retenir:

- Prendre conscience de ses forces pour mieux s'aimer tel que l'on est.
- Apprendre à ne pas tout appréhender par rapport aux autres: marquer son individualité.
- Faire des choix: savoir renoncer quand un projet, un objectif est trop ambitieux.
- L'estime de soi ne doit pas dériver vers un ego démesuré.

" *La victoire sur soi est la plus grande des victoires* " (Platon)



### Les mécanismes de l'estime de soi

Deux grands mécanismes favorisent la construction de l'estime de soi :

- **La reconnaissance des autres** ; elle est nécessaire pour que l'on se sente intégré(e) dans une société, un groupe qui nous reconnaît à travers notre utilité et/ou notre talent personnel. Elle s'exprime par de la sympathie, de l'affection, de l'admiration, etc.

- **Le succès dans ce que l'on entreprend**, la réussite, à plus ou moins grande échelle. Il est important de garder une capacité à se réjouir, que ce soit des petits comme des grands succès.

Les deux aspects sont primordiaux, si l'un des deux est bancal, c'est l'estime de soi tout entière qui l'est également.

### Comment restaurer l'estime de soi? Du cercle vicieux au cercle vertueux

C'est un travail sur soi-même qui peut être plus ou moins important selon les personnes et selon que la confiance en soi a été entamée plus ou moins profondément, et depuis plus ou moins longtemps.

L'estime de soi n'est pas une qualité innée, mais résulte d'un long cheminement personnel. Quelques pistes sont praticables pour restaurer une partie de son estime et de sa confiance en soi et par-là même envers les

autres.

- La première des choses est de **se rendre compte de ses atouts** et de les définir, qu'ils soient intellectuels, relationnels ou physiques (accepter son corps, notamment). Si cela peut vous aider, couchez les sur papier, ce qui vous permettra de prendre conscience de façon concrète de toutes vos qualités.

- Cela passe aussi par la connaissance de vos limites. Vous prendrez mieux conscience des difficultés qui vous attendent et vous pourrez ainsi les appréhender de manière plus efficace.

- Les « défauts » que vous voyez chez les autres ne vous semblent pas toujours aussi détestables: car vous avez peut-être les mêmes et vous les reconnaissez d'autant plus vite... Alors, faites preuve d'un peu plus d'indulgence avec vous-même, comme vous le faites avec les autres!

- Vous pouvez recentrer vos objectifs: mettre en œuvre les projets qui sont à votre portée et apprendre à renoncer à ceux qui ne sont définitivement pas pour vous. Il est normal que vous vouliez prouver "qui vous êtes" aux autres (votre famille, vos amis, etc.), mais ce qui compte avant tout, c'est de vous réaliser dans un domaine qui vous correspond vraiment.

- Evitez les comparaisons infondées et répétées avec les autres. Une concurrence saine avec vos collègues peut vous aider à progresser mais elle ne doit pas être portée à l'obsession. Même s'il est toujours utile de garder en tête certains modèles de conduite, vous ne pouvez pas chercher à vous calquer impérativement sur un tel ou un tel. Vous devez, au fur et à mesure, **affirmer votre propre individualité**, ce qui passe parfois par une rébellion (plus ou moins prononcée) vis-à-vis de son entourage.

- De même, **apprendre à se détacher du regard des autres** est primordial, non seulement pour relativiser vos échecs potentiels mais également pour accepter (avec humour) les critiques que l'on peut faire à votre égard. Acceptez-vous tout simplement tel que vous êtes, c'est-à-dire un être humain comme tous les autres, rempli de mérite et de capacités mais également d'imperfections et de faiblesses.

- Enfin, l'estime de soi est bien distincte de l'égoïsme et de la vanité. L'humilité est une qualité essentielle et une grande marque d'intelligence, notamment dans vos rapports sociaux.

---

## **EMPATHIE**

### Les points-clés à retenir:

- Rester à l'écoute de l'autre (en évitant de se replier sur soi).
- Être actif en matière de communication, aider l'autre à s'exprimer, le conseiller, voire le critiquer mais toujours avec tact et de manière constructive.
- S'adapter à son interlocuteur en utilisant son propre registre affectif.
- Ne pas tomber dans l'excès de la fusion émotionnelle avec l'autre.

### A méditer:

"Le bonheur est né de l'altruisme et le malheur de l'égoïsme." (Siddhârtha Gautama, dit Bouddha)

"Celui qui n'est plus ton ami ne l'a jamais été." (Aristote)



## Pourquoi l'empathie ?

Etre à l'écoute des autres est une nécessité dans un contexte où l'on ne peut échapper à l'autre. La communication est un besoin clé de notre société. L'empathie représente ainsi la base des relations de confiance, car elle véhicule une forme de sensibilité, où les émotions l'emportent sur l'intellect et la recherche de l'intérêt personnel.

## Comment la développer ?

Malgré tout, comprendre totalement l'autre en essayant de se mettre à sa place n'est pas toujours possible, il faut plutôt chercher à mieux appréhender l'autre en s'ouvrant à ce qu'il peut ressentir, à ce que peut être sa vie...

- **Il faut écouter l'autre avec soin**, le laisser s'exprimer sur ce qu'il ressent, ce qu'il pense. Pour cela, il faut en premier lieu savoir mettre de côté vos tracas personnels.

Comment font les psychologues, le personnel médical, les éducateurs spécialisés, etc., lorsqu'ils sont confrontés en permanence aux souffrances de l'Autre ? Il est impératif pour eux de savoir oublier leurs propres soucis, car ils peuvent difficilement faire semblant d'être réceptif à l'Autre. **Etre attentif à son environnement, cela passe par une certaine abnégation de soi.** Et chacun pourra le vérifier dans sa vie quotidienne: on n'écoute pas les autres, ou à moitié, du fait qu'on est obnubilé par ses propres pensées.

- Il ne faut pas rester passif face à l'autre mais **l'aider à exprimer ce qui lui tient à cœur**, lui poser des questions sans devenir importun, savoir acquiescer pour l'inviter à parler : confirmer ses impressions, le mettre en confiance.

- Connaissant bien la personne, vous pouvez utiliser ses propres armes pour la mettre en confiance et créer un climat propice pour qu'elle s'exprime ; **utilisez ainsi ses propres codes pour parler avec elle.** S'agit-il d'une personne plutôt affective ou plutôt rationnelle ? Est-elle plutôt pragmatique ou aime-t-elle ce qui est du domaine des idées...? Est-elle sensible aux autres ou avant tout soucieuse de ses intérêts personnels...?

Il s'agit, par exemple, si votre patron est très pragmatique, d'éviter de lui parler d'idées trop théoriques: parlez-lui plutôt en terme de réalisation, de chiffres, de délais, etc.

- Il faut également être à l'écoute des **signes corporels** : gestes, expressions qui peuvent indiquer un problème, un mal-être, une difficulté. Par exemple, si votre interlocuteur se tient un peu trop à distance, ou s'il a en permanence les bras croisés, c'est que peut-être il s'ennuie, n'approuve pas ce que vous dites,

voire se méfie de vous.

Au travail, par exemple, le manager « empathique » ou « participatif » doit :

- Reconnaître les mérites de ses collaborateurs.
- Leur faire part de critiques constructives, toujours avec tact.
- Les guider, les conseiller, leur proposer des missions qui les incitent à se dépasser.

## Eviter l'excès d'empathie

L'empathie ne veut cependant pas dire qu'il faut se laisser submerger par les attentes de l'autre et ses problèmes.

Il ne faut pas confondre être proche et être fusionnel. Pour que la communication soit plus efficace, plus sereine et plus saine, il est nécessaire de rester indépendant par rapport à l'autre. Cela permet de l'aider avec lucidité sans être entraîné dans son état émotionnel.

## Qu'est-ce qui peut l'entraver ?

- Un ego trop développé, qui peut pousser à s'intéresser à l'autre pour de fausses raisons, ce que l'autre ressentira tôt ou tard.
- L'intellect: par exemple le fait de tout savoir, ce qui a pour effet d'impressionner certains mais aussi d'en exaspérer d'autres! N'oubliez pas ce que disait Aristote: "Tout ce que je sais, c'est que je ne sais rien."
- Etre indifférent par rapport à son environnement ou ne pas observer suffisamment de ce qui nous entoure.
- Le manque de contrôle de ses propres pulsions ou émotions qui se traduisent par un autoritarisme excessif par rapport aux autres, par de l'impatience...bref, tout ce qui n'est pas favorable à une écoute attentive de l'autre.

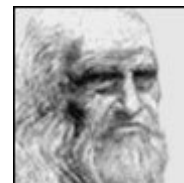
---

## ➔ EXPRESSION EMOTIONNELLE

### Les points-clés à retenir:

- Privilégiez une vie sociale épanouie pour exercer votre expression émotionnelle.
- La communication passe autant par les paroles que par les expressions et gestes qui les accompagnent.
- Apprendre à poser sa voix, le regard et le geste devant l'accompagner avec harmonie.
- Vivez les sentiments que vous exprimez!

"L'âme désire habiter le corps parce que, sans lui, elle ne peut ni agir, ni sentir." (Léonard de Vinci)



## L'exercice de l'expression émotionnelle

Oser dire les choses est un premier pas (souvent le plus difficile, d'ailleurs), le second étant de savoir comment les dire. Pour progresser à ce niveau, il est nécessaire de s'exercer en « situation ». Privilégiez ainsi la recherche d'une vie sociale épanouie. Même si cela se fait au prix de quelques efforts, sortez et rencontrez du monde.

Le théâtre, qu'il s'agisse de scènes préparées ou d'improvisation, est un excellent moyen pour travailler sa communication mais aussi pour combattre sa timidité. Tout comme d'autres activités comme la musique ou les sports collectifs.

Enfin, efforcez-vous de prendre la parole dans votre activité professionnelle (ou dans votre vie étudiante), d'exprimer vos idées ou vos projets, toujours en essayant de rendre vos présentations attractives, vivantes et simples.

## S'exprimer : la communication verbale et non verbale

La communication passe par la parole mais également par les gestes. Ne négligez pas cet aspect, souvent très révélateur de votre personnalité et qui capte bien souvent plus l'attention de votre interlocuteur que vos propos.

Pour une bonne communication, les aspects verbaux et non-verbaux doivent ainsi être en harmonie.

**Posez votre voix.** Prenez garde d'être audible par tous, de ne pas avoir un débit trop précipité, de ne pas adopter un ton trop monocorde qui ennuerait rapidement votre auditoire ; votre voix doit avoir une certaine musicalité et montrer en même temps une certaine assurance.

Dans le domaine de la parole, certains points se révèlent de même essentiels :

- **la respiration, les pauses à effectuer dans votre discours,**
- la capacité à formuler de manière claire votre pensée,
- la capacité à convaincre.

Maîtriser votre discours vous aide à vous libérer corporellement: si la parole est libre, le geste l'est également.

**Soignez votre gestuelle.** Affirmez-vous dans vos gestes: par exemple, une poignée de main peut être révélatrice de celui qui la donne et laisse toujours une impression (bonne ou mauvaise) à celui qui la reçoit. Soyez donc ferme sans bien sûr écraser la main de l'autre, ce qui serait un signe de domination ; ne gardez pas la main de l'autre trop longtemps, et évitez surtout la poignée de main molle!

Tentez d'éradiquer les **signes de nervosité** qui peuvent transparaître. Exemples: balancer frénétiquement la jambe, triturer vos doigts, faire tourner vos bagues, vous ronger les ongles, replacer nerveusement vos cheveux derrière vos oreilles, vous toucher le visage de manière répétitive, tapoter votre joue ou votre attaché-case, etc.

Si vous êtes de nature nerveuse et que vous avez un rendez-vous important: faites, la veille de votre rendez-vous ou le matin même, un peu d'exercice

physique (jogging ou autre). Cela réduira votre nervosité.

**Le regard** a également une importance particulière. Il ne doit être ni fuyant ni agressif. Par exemple, devant un auditoire, il est conseillé de balayer du regard l'ensemble de l'assistance et de considérer ainsi chaque auditeur. Les comédiens ou les hommes politiques ont pour cela une vieille astuce: il s'agit de balayer du regard la dernière rangée des auditeurs, juste un peu au-dessus. Chaque auditeur aura ainsi l'impression d'être regardé personnellement.

**Vivez les sentiments** que vous exprimez ! Pour parvenir à convaincre un ou plusieurs interlocuteurs, il faut préalablement se convaincre soi-même, tel un acteur qui se met dans la peau d'un personnage.

Cette capacité est plus ou moins difficile à acquérir selon les personnes. Ainsi, il existe de manière un peu schématique, deux catégories de personnes: les émotifs, facilement impressionnables, et les non-émotifs, rarement troublés (classification psychologique de Le Senne).

- Si vous êtes dans la catégorie des émotifs, le plus difficile sera de vaincre votre timidité.

- Quant aux non-émotifs, le plus difficile sera de ressentir les émotions, en mettant en veille votre esprit cartésien.

Par exemple, vous avez à présenter un discours dans le cadre de votre activité professionnelle. Si vous êtes timide et que vous n'avez pas de talent particulier pour l'improvisation, il est nécessaire de le préparer en profondeur. Vos notes (indispensables !) peuvent aussi mentionner les sentiments à évoquer en fonction du déroulement du discours, le ton à employer (compliment, engouement, déception, encouragement à l'effort, etc.).

Pour en savoir plus:

*Le guide de la communication, Jean-Claude Martin, Marabout 1999.*

Plusieurs ouvrages récents, que vous trouverez en librairie, traitent dans le détail du langage des gestes.

---

## **ASSERTIVITÉ**

### Les points-clés à retenir:

- Rester soi-même, avoir confiance en soi.
- Rester honnête et franc, respecter l'autre en toute circonstance.
- Savoir critiquer et accepter les critiques.
- Savoir dire non avec tact (sans être pour autant rebelle).

"Je suis un homme qui n'appartient à personne et qui appartient à tout le monde." (Charles de Gaulle)

L'assertivité comprend le respect de soi et le respect d'autrui. Il est nécessaire pour cela de développer certaines qualités de communication.

Au travail, par exemple, chercher à s'imposer de manière agressive peut être interprété comme un manque de confiance en soi, comme des carences que vous cherchez à cacher derrière votre agressivité verbale. C'est pourquoi l'assertivité, que ce soit dans votre milieu professionnel mais également dans

votre vie quotidienne est primordiale.

## Principes de conduite pour aiguiser votre assertivité

En premier lieu, **soyez vous-même**. Montrez-vous comme vous êtes, avec vos qualités mais aussi vos défauts. L'honnêteté avec soi-même est la première étape dans le respect de soi et des autres.

**Soyez sûr(e) de vous, convainquant(e)**, cela rassure bien souvent l'entourage. Ne perdez cependant pas de vue la modestie qui doit vous accompagner dans toute chose.

Exprimez-vous avec **franchise** mais également avec **subtilité**. Les choses peuvent être dites avec douceur : « *Votre travail est une bonne base mais je pense que certains points pourraient être approfondis* » plutôt que « *Vous avez mis tout ce temps pour faire ça ?* ». Un climat de confiance et de respect est préférable lorsqu'on travaille en équipe.

**L'honnêteté** est essentielle pour éviter qu'il subsiste de doute, de confusion entre vous et les autres. Si vous cherchez à dissimuler voire à manipuler pour atteindre votre but, vous risquez par la même occasion de perdre une énergie et un temps considérable, alors qu'il est beaucoup plus simple de rester honnête. Cela dit, dans certains métiers, il ne faut pas tomber dans l'excès inverse d'une honnêteté à toute épreuve, qui serait considérée comme de la naïveté.

**Apprenez à dire non**, à décliner un projet ou une idée, mais **toujours avec tact**, pour que votre refus ne soit pas perçu comme catégorique ou comme étant un caprice, une vengeance de votre part. Si, par exemple, votre collègue de bureau souhaite vous emprunter un dossier mais que vous en avez besoin, ne le lui prêtez pas pour lui faire plaisir ; de même, votre réponse ne doit pas être un « non » catégorique sans explication : « *J'en ai besoin pour le moment, mais je te le fais parvenir dès que possible* ».

**Sachez apporter des critiques positives** à votre entourage, tout en acceptant celles que l'on formule à votre égard lorsqu'elles sont constructives ; et même lorsqu'elles ne le sont pas, sachez détourner les critiques à votre profit en évitant toute agressivité, en démontrant par de vrais arguments le bien-fondé de votre point de vue, preuves à l'appui. Dans tous les cas, privilégiez ce qui est **factuel**, en mettant de côté les questions de principe, ou le fait de savoir qui avait raison et qui avait tort en premier, etc. !

Évitez de donner des conseils trop péremptores tels que « *Tu devrais te faire couper les cheveux* » ou « *Tu devrais changer la présentation de ce rapport, elle est moche* » mais plutôt, « *Je te vois bien avec des cheveux plus courts, je suis sûr que cela t'irait bien* » ou « *Que dis-tu de cette présentation, elle pourrait peut-être mieux convenir pour ton rapport ?* ».

Sachez aussi prendre vos responsabilités et accepter vos torts : personne n'est parfait ! Mais ne prenez pas non plus toutes les fautes à votre compte ; aidez plutôt le responsable à comprendre pourquoi c'est arrivé et comment réparer.

Enfin, abordez chaque situation qui se présente à vous de manière réfléchie ; prenez le temps d'estimer la décision adéquate, ne vous laissez pas submerger par des pulsions ou envies irréflechies qui pourraient avoir de lourdes conséquences pour vous comme pour les autres.

Pour en savoir plus:  
"Oser être soi-même", René de Lassus, éditions Marabout.  
Vous trouverez dans les librairies de nombreux ouvrages sur les techniques d'affirmation de soi.

---

## **RÉSOLUTION DE CONFLITS**

### Les points-clés à retenir:

- Être attentif aux autres, développer son observation et encourager le dialogue pour prévenir les conflits.
- Chercher à comprendre les motivations de chacun sans porter de jugement explicite.
- Permettre à toutes les revendications de s'exprimer dans le respect des autres.
- Encourager la voix de la négociation et aboutir à un engagement des parties en conflit.
- Appuyer la recherche de solutions sur des éléments factuels, clairs et précis.

"Sur le champ des principes, il n'y a pas de place pour la négociation." (Lucien Bouchard, Premier Ministre du Québec)

### Le conflit : plus qu'un simple désaccord

Ce qui distingue le conflit d'un simple désaccord (courant dans toute relation qu'elle soit privée ou professionnelle), est un niveau de dissension tel qu'il apparaît impossible de trouver un terrain d'entente entre les parties en opposition.

Dans un conflit, la tension qui en découle se fait sentir de manière importante et croissante. Les arguments qui sont alors utilisés pour se faire entendre perdent peu à peu de leur objectivité et virent souvent à la recherche de paroles blessantes (lesquelles bien entendu ne se révèlent pas constructives).

Il faut chercher à résoudre ces conflits de manière rapide et active afin de restaurer la confiance que ces oppositions concourent à éroder.

### Les causes principales de conflit

Un conflit peut venir tout simplement de **personnalités différentes** voire antagonistes, de **jugements de valeurs divergents** et même de préjugés vis-à-vis des autres.

Cela peut être la conséquence d'une **mauvaise communication** entre les personnes qui conduit souvent à une interprétation erronée des attitudes et des paroles de l'autre.

Il peut s'agir d'un **conflit d'autorité**. Une personne peut avoir du mal à accepter de recevoir des ordres, à accepter les critiques sur le travail qu'elle fournit, etc.

Le conflit peut également être au cœur d'**enjeux de pouvoir**. Toutes les personnes cherchent à protéger leur territoire, qu'il soit professionnel ou affectif. Si l'une d'entre elles ressent l'irruption d'une autre sur son territoire

comme une agression, le conflit apparaît. Par exemple, si l'un de vos collègues fait le « forcing » auprès de votre patron pour récupérer un de vos clients, il y a de fortes chances que ce soit source de conflit entre vous.

C'est le même mécanisme qui agit lorsqu'il y a lutte d'un groupe de personne (corporation...) pour des revendications salariales, une meilleure reconnaissance, etc. Le conflit est parfois considéré comme une étape préalable, nécessaire pour peser véritablement dans les négociations à venir.

## Comment prévenir un conflit (et l'éviter) ?

Comme dit le dicton, *mieux vaut prévenir que guérir* !

En matière de prévention, l'élément essentiel reste **l'observation** ! Etre attentif aux autres, aux reproches non dits, aux tensions qui peuvent se créer. Vous devez alors tenter de désamorcer ces tensions avant qu'elles ne se transforment en conflit véritable.

Au travail, il faut prendre garde à la nature des relations qui s'installent et qui peuvent donner lieu à des luttes: pouvoir personnel, objectifs qui ne cadrent pas avec ceux du groupe, jalousie entre collègues, etc.

Contribuez à la mise en place d'un climat détendu, de confiance, notamment en privilégiant le dialogue. Des réunions formelles et informelles (autour d'un bon café) sont nécessaires si vous avez la responsabilité d'une équipe.

**Gardez le respect des autres et de leurs prérogatives.** Si le dossier d'un collègue vous intéresse, pourquoi ne pas lui demander d'apporter votre contribution au lieu de chercher à l'évincer ? Au contraire, si une personne semble intéressée par votre travail, invitez là à se joindre à vous, au moins pour faire un essai, ce qui peut être très enrichissant pour vous comme pour elle.

Dans les situations quotidiennes, gardez à l'esprit et respectez le rôle que chacun tient. Si votre enfant a un problème avec sa classe, adressez-vous d'abord à son maître d'école, puisque cela le concerne en premier lieu, et non pas directement au directeur de l'établissement (ce que vous pourrez faire par la suite). Ne court-circuitez pas le schéma des responsabilités, cela peut être très mal ressenti.

## Résoudre un conflit dans un contexte professionnel

La première des choses est de **trouver le moment le plus approprié** pour aborder le thème du conflit avec les autres. Par exemple, un vendredi en fin de journée n'est sans doute pas idéal. De même, essayer de régler les choses alors qu'une altercation vient d'éclater n'est sans doute pas pertinent car les esprits sont trop échauffés. Il faut donc choisir l'instant propice, où il est possible de parler calmement.

Il est nécessaire de **mettre la situation au clair**. Il ne faut pas chercher à trouver des responsables mais plutôt à clarifier le problème, les déclencheurs, et les positions réciproques. Vouloir à tout prix désigner un responsable revient à prendre position pour l'un ou l'autre et peut conduire à l'aggravation de la situation. **Mieux vaut s'en tenir à des éléments concrets et précis.**

Faire en sorte que chacun puisse s'exprimer librement sans être interrompu (il

faut parfois faire preuve d'autorité) et que les autres l'écoutent avec toute l'attention requise.

Il est souvent recommandé de prendre des notes permettant de retenir les points essentiels de chaque déclaration. Cela permet également de répertorier les solutions envisagées ou toutes les suggestions constructives.

Essayer d'éliminer tout ce qui pourrait mener à des attaques basses et insultantes, des sous-entendus explicites, bref tout ce qui est basé sur la violence verbale et qui ne permet pas de faire avancer les choses.

Il faut autant que possible **intervenir avec précaution et subtilité**: donner des conseils avec tact, par exemple pour ce qui vous paraît illusoire dans les revendications de certains (« *Réduire le travail d'une journée par semaine me paraît impossible, mais cela n'engage que moi !* ») ; amener chacun à réfléchir sur le bien-fondé de ses attentes et de celles des autres ; conduire chacun à entrevoir une solution acceptable pour tous.

Au final, vous devez amener le conflit sur la voie de la négociation et si possible sur un engagement réciproque, verbal ou écrit.

© Tous droits réservés des méthodes "Développez votre intelligence émotionnelle": Central Test et ses partenaires.

[Retour au menu](#)

