

INTRODUCTION

Clément est un manager dépité par les conflits récurrents de son équipe. Il voudrait instaurer une ambiance de coopération, mais il ne sait comment s’y prendre.

Louise aimerait réussir à mieux échanger avec son mari, mais elle se sent bloquée dans sa communication.

Impulsivité, colère, jalousie... Julien a du mal à gérer ses émotions : bien souvent, elles le devancent et il n’en prend conscience qu’après l’explosion. C’est trop tard et, il a beau le regretter, il se rend compte qu’il fait des dégâts autour de lui.

Patricia se désole de voir ses deux associés se faire la guerre. Que se passe-t-il entre eux ? Elle voudrait pouvoir décoder cette situation, mais il lui manque des clés de compréhension.

Éric est peiné de voir sa famille se déchirer pour de sombres histoires de succession. Tous les vieux contentieux remontent à la surface et il se sent impuissant devant ces rivalités fraternelles. Comment peut-il garder une attitude juste et équilibrée ?

Fanny a souvent l’impression de jouer un rôle de victime dans ses relations personnelles et professionnelles. Malgré ses diplômes enviables, elle perd ses moyens dans tous les entretiens d’embauche qu’elle passe. Elle voudrait trouver des solutions pour s’en sortir.

Tous, malgré leur bonne volonté, ont l’impression d’être dépassés. Nous sentons bien que nous pourrions être à leur place. Nous cherchons des réponses, mais il est bien plus simple de se former en comptabilité plutôt qu’en intelligence relationnelle.

Et pourtant... nous aimerions aplanir ces difficultés qui nous absorbent trop de temps et d'énergie.

Nous voudrions savoir...

- ◆ analyser ce que nous ressentons, le maîtriser et le dire avec justesse. En somme, transformer en force ce que nous vivons trop souvent comme une faiblesse ;
- ◆ cerner notre interlocuteur sans le juger et réussir à lui accorder une estime sincère ;
- ◆ manifester de l'empathie aux autres sans nous sentir ridicules ;
- ◆ nous affirmer sans être agressifs et écouter sans se renier ;
- ◆ réduire tout simplement nos incompréhensions avec nos interlocuteurs ;
- ◆ tisser des relations qualitatives avec nos proches ;
- ◆ éviter les pièges des jeux psychologiques et les relations toxiques.

Autant de questions que nous nous posons tous, parce que nous savons l'importance primordiale des relations dans nos vies. Elles représentent notre bien le plus précieux, même si nous nous sentons parfois démunis pour les développer ou les protéger. Malgré notre bonne volonté, nous souffrons tous plus ou moins de l'incommunicabilité. Mais ce n'est pas une fatalité !

Nous voulons chercher des clés de compréhension, parce que nous expérimentons au quotidien que le simple bon sens ne suffit pas à améliorer notre communication. Nous voyons bien que les recettes faciles ne fonctionnent pas ; pour autant, nous ne savons pas où trouver des conseils judicieux et réalistes.

En Occident, nous évoluons dans une culture d'épanouissement personnel et, si nous entendons l'injonction impossible du « Sois heu-

reux », nous n'avons pas toujours le mode d'emploi pour le devenir. En effet, le bonheur ne se décrète pas ; en revanche, il se construit.

Ce livre a pour but de donner des clés de compréhension accessibles à tout adulte cherchant à comprendre les relations humaines.

L'objectif de la première partie est d'avoir une meilleure connaissance des besoins fondamentaux de chacun et d'identifier les différents rôles que nous endossons dans nos relations, comme les acteurs d'une pièce de théâtre.

◆ Comment rester sincères et vrais dans notre communication sans être naïfs ?

◆ Quels sont les pièges récurrents qui polluent nos relations quotidiennes ?

◆ Quels sont ces jeux psychologiques qui empoisonnent notre existence ?

◆ Comment les réduire ou les neutraliser sans abîmer les relations ?

Dans la deuxième partie, nous aborderons les éléments qui biaisent nos échanges, parce qu'ils nous empêchent de voir la réalité avec lucidité. Nous nous faisons bien souvent un cinéma et projetons chacun nos impressions, tout en étant persuadés que nous voyons juste. Cette subjectivité est source d'incompréhension mutuelle. En prendre conscience, c'est aussi comprendre notre part de responsabilité dans ces décalages de perception et les conflits qui en découlent.

La troisième partie vise à décrypter les émotions qui nous habitent. C'est la première étape, avant de développer notre intelligence interpersonnelle puis notre intelligence sociale. Du particulier au général, cette réflexion peut nous permettre d'aborder nos relations personnelles et professionnelles avec plus de sérénité.

L'effet <i>cheerleader</i>	142
L'effet barnum	142
L'effet de halo	142
L'effet de Dunning-Kruger	142
La scotomisation	142
Le biais de l'autocomplaisance	143
Le biais de cadrage	143
L'histoire de mon existence	144
Les scénarios et les croyances	146
Les mécanismes de défense	152

8. COMPRENDRE ET GÉRER LES ÉMOTIONS EN ABONDANCE

Écouter et décoder avec clairvoyance	157
Primaire ou secondaire, quelle est notre tendance ?	167
Prendre de la distance	170
S'ouvrir à la confiance	173
Ajuster avec prudence	174

9. DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE INTERPERSONNELLE

La personne en transparence	177
Des messages chargés de sens	177
Parfum d'ambiance	180
Corps et esprit en interférence	184
Pouvoir et allégeance	190
Fusion ou indifférence :	193
Le piège de la dépendance	193
L'anesthésie de l'indifférence	194

10. DÉVELOPPER SON INTELLIGENCE SOCIALE

Comment créer la confiance ?	200
Soigner le premier contact	200
Développer quelques qualités essentielles	200
Connaître les lois du groupe d'appartenance	206
Comprendre le système et sa cohérence	209

L'homme, le singe, le cheval et leurs coïncidences	210
Hominiens et simiens	211
Pour progresser, rien ne remplace l'expérience	212

II. LE PLAISIR DE L'ÉCHANGE

Le don/le contre-don pour construire l'alliance	219
Accéder à l'interdépendance	225
La coopération pour l'excellence	229
1 ^{er} stade : La collection d'individus	230
2 ^e stade : le groupe de travail	231
3 ^e stade : l'équipe.....	231
4 ^e stade : l'équipe de haute performance.....	233
Conclusion	235

TABLE DES SCHÉMAS

Trouver un positionnement juste pour bien communiquer	58
Les positions de la vie.....	74
Les positions de vie de Claire	80
Les positions de vie de Christine	82
Les positions de vie de Jérôme.....	83
Les états du Moi	96
Adulte aux commandes – Adulte cartésien.....	98
L’Enfant libre – L’Enfant adapté soumis – L’Enfant adapté rebelle.....	100
Le Parent nourricier – Le Parent normatif.....	107
Le triangle dramatique de Karpman.....	124
Les émotions comme tableau de bord.....	163
Courbes de retentissement émotionnel.....	169
Impact sur la communication.....	178
Pyramide de Maslow La hiérarchisation des besoins fondamentaux	204