



L'art de l'évaluation

Développer son intelligence émotionnelle : quelques pistes
(en référence au test d'intelligence émotionnelle-R)

I. La connaissance de soi

Bien se connaître, c'est savoir identifier clairement ses émotions et leurs origines, savoir écouter ses envies, besoins et motivations. Une personne dotée de cette qualité saura analyser ses propres réactions et comportements. Ce critère implique une démarche constante d'introspection sans être pour autant de l'immobilisme. Les personnes qui ont une bonne connaissance d'elles-mêmes savent mener leur vie, ce qu'elles veulent, où elles vont que ce soit dans leur vie privée ou dans leur carrière.

I.1. Identifier les maux pour mieux les combattre

a- Reconnaître ses émotions et leurs effets

La démarche qui conduit à une meilleure connaissance de soi est nécessaire pour apprendre à mieux gérer son quotidien par la suite. La compréhension préalable de leurs causes ou de leurs origines permet en effet une meilleure utilisation de ses émotions.

b- Analyser sa fatigue

La fatigue, notamment au sortir d'un effort soutenu, par exemple un examen, peut se manifester de différentes façons : troubles du sommeil, irritabilité, agressivité sans raison apparente, ... Prenez conscience de votre état, puis ménagez-vous des moments de détente afin que votre corps retrouve son équilibre.

c- 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 se concentrer et de mobiliser son énergie face à un enjeu important, ou plutôt face à un enjeu que sa 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 face 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 dans un embouteillage !

Ici, le fait d'identifier l'enjeu réel qui provoque votre mauvais stress (pour notre automobiliste: le fait de perdre quelques minutes de son temps) et de relativiser son importance est souvent suffisant pour éliminer le stress.

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 Autorégulation).

d- 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 incite à surestimer un danger à venir et par conséquent 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 de la contrer 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.

e- Suggestions pour combattre l'anxiété

En premier lieu, vous devez 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.** Offrez-vous donc un dialogue avec vous-même, il est possible que cet état soit provoqué par des types d'événements souvent semblables et que vos scénarios-catastrophes se réalisent rarement.

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 cœur 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.

1.2. Prendre conscience de ses rythmes

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, en début d'après-midi.

À vous aussi de trouver la meilleure harmonie possible entre votre corps et votre esprit. 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.

1.3. Être à l'écoute des autres

Votre entourage peut s'avérer un excellent baromètre de votre propre situation. Il décèlera parfois même avant vous les situations équivoques qui pointent leur nez. De même, leurs réactions devraient 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. Validez vos perceptions auprès des autres, vous pourrez alors mesurer vos propres perceptions avec la réalité. Tout est ici jeu d'interactions essentielles pour votre équilibre et celui de votre environnement.

II. L'auto-motivation

Ce critère détermine la capacité à trouver en soi les ressources nécessaires pour être et rester motivé. Une personne disposant de ce potentiel adoptera une attitude positive face à toute situation et fera preuve de persévérance et de ténacité. Elle fera preuve d'efficacité dans ce qu'elle entreprend et sera prête à relever tous les défis, même les plus complexes.

II.1. Accepter ses responsabilités

a-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.

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 toute entière : savoir reconnaître ses faiblesses est la première étape pour les combattre. C'est en assumant sa part de responsabilité et ses erreurs que l'on peut aller de l'avant, non pas en s'enfermant dans une bulle de ressentiments.

b-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. Prenez 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 doit venir 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.

II.2. Trouver des aspects positifs à chaque épreuve

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

Les causes d'un échec peuvent être multiples. Cela peut être dû à un manque de motivation, à 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'amoindrir.

b- Tirer les leçons du passé

- Il ne faut 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 caractère; 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... A vous de la trouver.

II.3. Avoir des attitudes nuancées

Il arrive un moment où vous devez 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 expriment le mieux cet état d'esprit 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 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

- Apprenez à percevoir les situations d'une façon nuancée, adoptez 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 la situation et demandez-vous si vos réactions ne sont pas excessives et dans quelle mesure. Sachez développer ou redécouvrir 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. Par 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 aidera à progresser, peut-être de manière plus lente mais du moins plus efficiente.

III. Adaptabilité

L'adaptabilité est une caractéristique essentielle pour instaurer de bonnes relations socioprofessionnelles et s'intégrer dans son environnement. En effet, avoir une bonne capacité d'adaptation permet de ne pas rester ancré dans ses habitudes, de pouvoir changer facilement ses points de repères. Les personnes "adaptables" arrivent à faire part de leurs opinions, ressentis, tout en tenant compte du point de vue de leurs interlocuteurs et/ou de la situation. A contrario, un individu ancré dans ses opinions et habitudes sera moins souple.

S'ouvrir sur le monde

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

IV. Maîtrise de soi

La maîtrise de soi est un atout important pour s'intégrer socialement. Cela fait référence à la capacité à contrôler ses propres impulsions et réactions excessives de colère, d'exaspération, d'anxiété ou de mélancolie... afin de penser et d'agir sereinement dans quel contexte que ce soit. Les personnes faisant preuve d'une bonne maîtrise d'elles-mêmes renvoient une impression de stabilité ; elles savent faire face à des situations difficiles (conflits, stress...) sans laisser transparaître leur ressenti et arrivent alors à apaiser la situation.

IV.1. Savoir analyser sa colère pour mieux la maîtriser - 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 on a 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 simplement à un ami qui vous appelle le dimanche matin très tôt alors que vous aimez faire la grasse matinée...

La colère a toujours ses 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 importance 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 les choses avec philosophie: «Patience et longueur de temps font plus que force ni que rage».

Contrôler sa colère

- Refusez de vous 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 : tournez le dos à celui qui vous met en

- colère, quittez la pièce...
- Analysez les déclencheurs.** Quels ont été les paroles, les gestes ou les attitudes qui vous ont poussé(e) vers la colère ?
 - Soyez conscient que vos 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.
 - Apprenez à ne pas entretenir des émotions négatives** grâce, entre autres, à des techniques de relaxation qui permettront d'exprimer votre mécontentement de manière plus constructive.
 - Identifiez 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 peut se faire de plusieurs façons :

- Gardez votre calme face à l'autre, ne lui montrez pas de signes d'irritation.** Adoptez au contraire une attitude conciliante, confirmez ses dires, faites-lui part que vous comprenez son attitude et ses raisons, tout cela pour gagner du temps, ce 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. Rappelez-lui 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.
- Vous pouvez envisager de détendre l'atmosphère, mais attention, l'humour est à manier avec précaution : la personne que vous avez en face ne doit pas avoir l'impression que vous vous moquez d'elle.

IV.2. Savoir 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 devez faire.** Dès que vous avez achevé une tâche, rayez-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.
- N'ayez pas 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.

V. Assertivité

L'assertivité est la capacité à s'exprimer et à s'imposer sans agressivité inutile. On peut ainsi trouver plus facilement sa place au sein d'un groupe et véhiculer ses opinions et sentiments aux autres avec efficacité. Si les circonstances l'exigent, ce type de personne n'hésite pas à opter pour la confrontation ; c'est pourquoi un excès d'assertivité peut être perçu comme de l'arrogance.

V.1. Rester soi-même

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 ou dans votre vie quotidienne est primordiale.

Voici quelques principes de conduite qui vous aideront à aiguïser 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 du 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 diplomatie : « 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 user de manipulation pour atteindre votre but, vous risquez par la même occasion de perdre une énergie et un temps considérables, alors qu'il est beaucoup plus simple de rester honnête. Cela dit, il ne faut pas tomber dans l'excès inverse d'une honnêteté à toute épreuve, qui peut parfois être considérée comme de la naïveté.

V.2. Savoir critiquer et accepter les critiques

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 retourner les critiques à votre avantage 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.

Evitez 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.

V.3. Savoir dire non avec tact

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 ou 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. Par contre, 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* ».

En conclusion, 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 irréfléchies, 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.

VI. Confiance en soi

Avoir confiance en soi c'est croire en ses capacités, son potentiel. Cette foi en ses compétences personnelles pousse à agir, à se dépasser, et procure une certaine autonomie dans la prise de décisions. Elle permet aussi d'aborder changements et imprévus avec sérénité.

Identifier ses limites pour se fixer des objectifs réalisables

Être à l'écoute de soi, c'est également prendre conscience de ses capacités mais aussi 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 (*participer à la Star Académie...*), voire ceux de nos parents (*faire une grande école de commerce, être médecin, ingénieur, etc.*) !

L'écrit est un moyen efficace. 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).
- Établissez une liste de buts à atteindre.

Votre démarche consistera à revoir 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.
- Parmi les objectifs accessibles, attaquez-vous d'abord aux plus faciles à réaliser, puis procédez par étapes progressives. Comme a dit La Fontaine, « Rien ne sert de courir, il faut partir à point ».

VII. Aisance relationnelle

L'aisance relationnelle représente l'aptitude à nouer et entretenir de bons rapports avec son entourage. L'authenticité des relations est de mise ! Les personnes faisant preuve d'une bonne aisance relationnelle partagent facilement leurs émotions et sentiments ainsi, elles sont à l'aise au sein d'un groupe et communiquent sans mal.

VII.1. L'expression émotionnelle

Oser dire les choses est un premier pas, souvent le plus difficile. Ensuite, il s'agit 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 de travailler sa communication, mais aussi de combattre sa timidité. D'autres activités, comme la musique ou les sports collectifs, présentent les mêmes vertus.

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 intéressantes, vivantes et simples.

VII.2. 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. La gestuelle capte souvent davantage 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. Lors d'une présentation, efforcez-vous d'être audible par tous et prenez garde 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 de l'assurance.

Dans votre discours, certains points se révèlent de même essentiels :

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

Maîtriser votre discours vous aide à libérer votre corps. En effet, si la parole est libre, le geste l'est également.

Soignez votre gestuelle. Affirmez-vous dans vos gestes. 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 !

Tâchez d'éliminer les signes de nervosité qui peuvent transparaître. Par exemple, 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 ou le matin même de votre rendez-vous ou de votre présentation, un peu d'exercice physique. Cela réduira votre nervosité.

Le regard a également son importance. 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 de l'auditoire, juste un peu au-dessus. Chaque auditeur aura ainsi l'impression d'être regardé personnellement.

VIII. Estime de soi

Cet élément correspond au jugement de valeur global que l'on porte sur soi-même. En reconnaissant ses forces et faiblesses, on s'apprécie à sa juste valeur et on peut ainsi s'affranchir du regard des autres et s'épanouir plus facilement. Le sentiment d'être aimé et apprécié n'est pas étranger à tout cela...

VIII.1. Prendre conscience de ses forces et faiblesses

a- 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, à plus ou moins grande échelle. Il est important de garder la capacité de se réjouir, des petits autant que des grands succès.

Les deux aspects sont primordiaux, si l'un des deux est déficient, c'est l'estime de soi toute entière qui l'est.

b- 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.

L'estime de soi n'est pas une qualité innée, mais résulte d'un long cheminement personnel. Voici quelques pistes qui aideront à restaurer une partie de son estime et de sa confiance en soi et par le fait même envers les autres:

- Prenez conscience et définissez vos atouts, qu'ils soient intellectuels, relationnels ou physiques (accepter son corps, notamment). Un moyen efficace est de dresser une liste par écrit, ce qui vous permettra de prendre conscience de façon concrète de toutes vos qualités.
- Connaissez vos limites. Vous prendrez mieux conscience des difficultés qui vous attendent et vous pourrez ainsi les aborder de manière plus efficace.
- Les « défauts » que vous voyez chez les autres ne vous semblent pas toujours aussi détestables que les vôtres. En fait, vous avez peut-être les mêmes et les reconnaissez d'autant plus vite... Alors, faites preuve d'un peu plus d'indulgence envers vous-même !

VIII.2. Marquer son individualité

Évitez les comparaisons infondées et répétées avec les autres. Une concurrence saine avec vos collègues peut vous aider à progresser mais elle ne doit pas devenir une obsession. Même s'il est toujours utile de garder en tête certains modèles de conduite, vous ne devez pas chercher à vous calquer impérativement sur untel ou untel. 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 votre 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 mérites et de capacités mais également d'imperfections et de faiblesses.

VIII.3. Faire des choix : savoir renoncer quand un projet, un objectif est trop ambitieux

Recentrez vos objectifs. Mettez en œuvre les projets qui sont à votre portée et apprenez à renoncer à ceux qui ne sont définitivement pas pour vous. Il est normal de vouloir prouver « qui vous êtes » à votre famille, vos amis ou vos collègues, mais ce qui compte avant tout, c'est de vous réaliser dans un domaine qui correspond vraiment à ce que vous êtes.

Sachez finalement que 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.

IX. Empathie

L'empathie, c'est pouvoir se mettre à la place de l'autre pour mieux partager un état d'esprit ou un sentiment tout en restant soi-même. Emprunte de lucidité, elle permet de prendre du recul et percevoir ce qui n'est pas visible de prime abord, qu'il s'agisse d'éléments psychologiques (comme déceler le but inavoué de quelqu'un qui chercherait à nous convaincre) ou factuels. L'empathie est régie par de bonnes capacités d'écoute, d'observation et de perspicacité... les messages implicites sont perçus par ce biais.

IX.1. Savoir écouter

a- Pourquoi l'empathie ?

Être à l'écoute des autres est une nécessité dans un contexte où l'on ne peut échapper à l'autre. La communication est un élément clé de notre société. L'empathie est à 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.

b- Comment la développer ?

Comprendre totalement l'autre en essayant de se mettre à sa place n'est pas toujours possible, il faut plutôt chercher à mieux approcher l'autre en s'ouvrant à ce qu'il peut ressentir, à ce que peut être sa vie... Écoutez l'autre avec soin, laissez-le s'exprimer sur ce qu'il ressent, ce qu'il pense. Pour cela, vous devez en premier lieu savoir mettre de côté vos tracas personnels.

Comment font les psychologues, le personnel médical, les éducateurs spécialisés, 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 réceptifs à l'autre. Être **attentif à son environnement exige une certaine abnégation de soi**. Et chacun pourra le vérifier dans sa vie quotidienne. On écoute mal les autres si on est obnubilé par ses propres pensées.

IX.2. Aider l'autre à communiquer

Il ne faut pas rester passif face à l'autre, mais au contraire 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 ?

Par exemple, si votre patron est très pragmatique, évitez de lui parler d'idées trop théoriques. Parlez-lui plutôt en termes de réalisation, de chiffres, de délais, etc.

Soyez également à l'écoute des signes corporels : gestes, expressions faciales indiquant 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 peut-être qu'il s'ennuie, qu'il n'approuve pas ce que vous dites ou qu'il se méfie de vous.

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

- Reconnaître les mérites de ses collaborateurs ;
- Exprimer ses critiques de façon constructive, toujours avec tact ;
- Les guider, les conseiller, leur proposer des missions qui les incitent à se dépasser.

IX.3. Attention à la fusion émotionnelle

Faire preuve d'empathie ne signifie certainement pas qu'on doive se laisser submerger par les attentes de l'autre et ses problèmes.

Ne confondez pas « être proche de l'autre » et « être fusionnel avec l'autre ». 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(e) dans son état émotionnel.

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

- 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'exaspérer d'autres! N'oubliez pas ce que disait Aristote : « Tout ce que je sais, c'est que je ne sais rien. »
- L'indifférence par rapport à son environnement ou l'observation déficiente de ce qui nous entoure.
- Le manque de contrôle de ses propres pulsions ou émotions, ce qui se traduit par un autoritarisme excessif face aux autres, par de l'impatience ; bref, tout ce qui n'est pas favorable à une écoute attentive de l'autre.