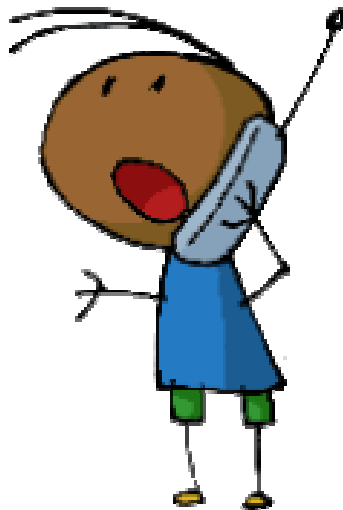


Diane Charbonneau

**BIEN
COMMUNIQUER
REND LA VIE PLUS
FACILE**



Du même auteure:

Livres :

« *La gestion du stress et comment cesser de s'en faire?* » 2002 (épuisé)

« *Joies et plaisirs au travail depuis que je gère mieux mon stress* »
2004, révisé en 2007

« *Être plus heureux et cesser de s'en faire* » 2007

Ebooks :

« *J'ai plein d'énergie et je suis de bonne humeur* » 2008

« *Bien communiquer rend la vie plus facile* » 2008

« *Le stress et l'épuisement professionnel* » 2008

« *Pour retrouver le bonheur* » 2008

« *Ce qui n'est pas écrit dans le livre (Le Secret)* » 2008

Les livres ainsi que les documents Ebooks sont en vente en toute sécurité par Internet dans le site :

www.dianecharbonneau.com

« *Bien communiquer rend la vie plus facile* »

Toute reproduction est interdite sans l'autorisation de l'auteure.

© Diane Charbonneau, 2008

ISBN : 978-2-9807509-7-7

Tous droits réservés

L'idée de concevoir ce document m'est venue en écrivant le document sur le bonheur car, pour avoir une vie plus facile, il est très important de savoir bien communiquer.

Une personne qui communique mal aura des problèmes à satisfaire ses besoins, à faire valoir ses idées et à résoudre des conflits. En fait, souvent les personnes qui manquent de vocabulaire fuient les conflits au lieu de les résoudre et ceux qui s'emporent facilement ne sont pas à l'écoute des autres lorsqu'ils perdent le contrôle.

Nous n'avons pas tous eu la chance d'apprendre à bien communiquer lorsque nous étions enfants, mais il est possible d'apprendre à mieux communiquer afin d'avoir une vie plus agréable.

Dans ce document, vous verrez, pourquoi une personne peut avoir de la difficulté à dire « non », comment refuser adéquatement, qu'est-ce qui fait qu'une personne a de la difficulté à s'affirmer, quels sont ses peurs, et comment s'affirmer et faire une demande judicieusement.

Dans un autre volet, vous verrez comment régler des conflits entre une et plusieurs personnes, quoi faire et comment penser autrement lorsqu'une personne nous fait une remarque désobligeante et comment réagir lorsque des gens utilisent des paroles toxiques qui peuvent nuire à notre bien-être.

En pratiquant ces techniques de communication, vous arriverez à avoir une vie plus agréable.

BIEN COMMUNIQUER REND LA VIE PLUS FACILE

• La communication	5
• Les idées qui m'empêchent de refuser	7
• Techniques pour refuser	10
• Difficulté à demander et à s'affirmer	13
• Formuler une demande	14
• Les pensées et les paroles toxiques	15
• Vous parler avec plus d'enthousiasme	17
• Ce que vous pouvez vous dire avant, pendant et après une tâche qui vous semble difficile	19
• Quoi faire lors d'une remarque désobligeante?	21
• Lorsque vous ressentez de la colère	23
• Comment régler un conflit?	25
• La résolution de conflit entre plusieurs personnes	27
• La critique constructive ou la demande de changement de comportement	31
• Bibliographie	34
• Information	35

LA COMMUNICATION

Les manques pour une communication adéquate : penser que l'autre sait.

Exemple : mon mari me demande d'aller chercher un outil, il **pense** que je sais ce que c'est et il ne pense pas à me donner des explications. Ensuite, voyant que je ne sais pas, il me dit : « *ben voyons, je te l'ai dit pourtant ce que c'était* ».

Ce manque de communication en pensant que l'autre sait, procure souvent de la confusion, cet individu pense que l'autre sait alors qu'il ne sait pas puisqu'il ne lui en a pas parlé.

Causes d'une communication déficiente :

- Les émotions ressenties
- L'écoute insuffisante
- Les problèmes techniques : manquer de moyens pour communiquer. Exemple : *la personne ne sait pas quoi dire.*

Qualités de bases pour une bonne communication :

- La précision du langage,
- L'authenticité
- Le respect mutuel
- La compréhension empathique

Si vous commencez à communiquer différemment, à refuser ou à faire des demandes, il est important de savoir que vous serez en déséquilibre au début et c'est tout à fait normal, car vous apprenez une nouvelle manière de vous exprimer, c'est comme lorsque vous avez appris à conduire une voiture. Au début, vous avez freiné trop

rapidement ou pas assez, vous avez accéléré trop ou pas assez, alors c'est pareil lorsqu'on commence à communiquer différemment.

Alors, il se peut qu'au début, vos paroles sortent autrement que ce que vous désirez. Soit que vous criez, pleurez, êtes anxieux, etc., c'est normal. Avisez les gens autour de vous afin qu'ils ne soient pas surpris.

Plus vous pratiquerez, vous vite vous pourrez atteindre un équilibre et parler adéquatement. Le plus important est de persévérer.

QUELLES SONT LES IDÉES QUI EMPÊCHENT DE REFUSER?

LA PEUR DE BLESSER` :

L'individu se dit qu'en refusant, son interlocuteur sera en colère ou triste. Il pense que c'est le refus qui cause les émotions alors que ce sont les pensées qui les causent.

Vous dire plutôt : « je n'ai pas de preuve qu'il sera fâché ou triste, tout dépend de ce qu'il se dira suite à mon refus; car ce sont ses pensées par rapport à mon refus qui lui causeront ses émotions douloureuses, joyeuses ou neutres. »

VOULOIR RENDRE LES AUTRES HEUREUX :

Son but est qu'on le trouve indispensable. Vérifier le prix à payer... L'individu peut aussi ressentir de l'hostilité envers les gens à qui il a dit « oui » s'ils ne lui manifestent pas autant d'appréciation qu'il le désire.

Vous dire plutôt : « je ne peux rendre personne heureux, c'est impossible, je peux seulement leur fournir des occasions de l'être. En émettant un refus, je leur fournis une occasion afin qu'ils apprennent à se débrouiller et deviennent plus autonomes, car je n'oublie pas que chacun crée son propre bonheur. »

**LA PEUR DE PERDRE L'IMAGE
D'UNE PERSONNE GÉNÉREUSE ET SERVIABLE :**

L'individu pense avoir plus de valeur que ceux qui refusent alors que rien ne peut changer sa valeur personnelle.

Certaines croyances sont rattachées à cette peur : il se croit généreux s'il répond aux demandes et il se croit égoïste s'il refuse.

Vous dire : « je demeure la même personne que je rende service ou que je refuse. Ma valeur personnelle demeure toujours la même. »

**PENSER QUE SI VOUS REFUSEZ,
VOUS NE POURREZ PLUS RIEN DEMANDER :**

Vous dire : « je pourrai demander à nouveau si je le désire, car rien ne m'en empêche et mon interlocuteur pourra aussi continuer à demander et nous pourrons tous les deux accepter ou refuser les demandes. »

**PENSER QUE LES BESOINS DES AUTRES
SONT PLUS IMPORTANTS QUE LES VÔTRES :**

Ceci est un bon moyen pour devenir en épuisement professionnel ou en dépression à plus ou moins longue échéance.

Vous dire : « je suis la personne la plus importante pour moi (et c'est ainsi pour chacun) et le resterai toute ma vie. Je vais satisfaire mes besoins en premier afin de préserver ma santé, ensuite, si je le désire, je pourrai accepter les demandes. »

LA PEUR DE PERDRE L'AMITIÉ DE LA PERSONNE :

C'est le pire qui peut arriver, mais le refus entraîne très rarement le rejet s'il est exprimé avec respect.

Vous dire : « si je perds son amitié, peut-être qu'elle se résumait à peu de choses. »

Si vous avez un grand besoin de cette amitié et que vous acceptez les demandes afin de ne pas perdre cette amitié, soyez être attentif, car il est très facile d'exploiter une personne dépendante et cette personne, c'est vous...

TECHNIQUES POUR REFUSER

- Traiter les gens avec respect : apprendre à dire « *non* » est essentiel, mais c'est aussi un art. Il est important de traiter chaque interlocuteur avec considération et de s'ajuster avec chacun afin d'être respecté.
- Si vous ne vous en attendiez pas : ne pas répondre immédiatement.
Dites : « *je vais y réfléchir et te donnerai une réponse dans 10 minutes par exemple.* » Durant ce temps vous réfléchissez à ce que vous désirez vraiment afin de donner une réponse appropriée.

Il m'arrivait souvent de répondre « *oui* », sans réfléchir et quelques minutes après je me disais : « *dans quoi je me suis encore embarquée, ça ne me tente pas de faire ça.* » Maintenant, je leur dis que je leur donnerai la réponse dans quelques minutes.

- S'il m'arrive d'oublier et de dire « *oui* » trop vite, je me permets de les rappeler et de leur suggérer une autre personne pour les aider ou je leur dis tout simplement que j'ai répondu trop vite.
- Si vous voulez répondre « *non* » et que vous ressentez de la culpabilité : avant de répondre, posez-vous ces questions. Répondre à ces questions vous aidera à enlever votre culpabilité :
 - Pourquoi ne pourrais-je pas dire « *non* »?
 - Existe-t-il une loi qui m'empêche de dire « *non* »?

Après avoir répondu à ces questions, vous vous sentirez plus à l'aise de refuser.

- Ne pas dire : « *je suis trop occupé pour l'instant.* » La personne risquerait de vous proposer une autre date et vous pourriez vous sentir coincé.
- Transmettre un message précis en utilisant le « *je* » et en étant ferme afin que la personne sente que votre décision est finale.
Exemple : « *j'ai réfléchi et je ne veux pas y aller.* »
- Exprimer les raisons réelles de votre refus le plus possible, si vous tenez à la relation et que vous voulez épargner l'interlocuteur.
Exemple : « *je tiens beaucoup à notre relation. J'espère que tu comprendras, mais ça ne me tente pas de...* »
- Vous pouvez expliquer votre refus si vous tenez à la personne, ce qui est différent de donner un prétexte, mais vous n'avez pas besoin de vous expliquer si vous refusez à un inconnu.
- Vous pouvez aussi, à l'occasion, proposer un compromis.
- Utilisez une fermeté croissante et faites preuve d'empathie en reconnaissant et en exprimant les sentiments de l'autre.
Exemple : « *je comprends que tu sois déçu, mais j'ai un travail à terminer.* »
- Si la personne insiste, vous pouvez chercher ensemble une autre solution si vous le désirez et connaissez bien la personne. Ensuite, vous pouvez dire : « *je ne veux plus en parler.* »
- Lors d'un contrat : dans certaines situations vous ne pouvez refuser en raison du contrat, mais vous pouvez exposer les problèmes que

vous auriez si vous acceptiez la demande. Ensuite, négociez une solution acceptable pour les deux parties.

- Soyez satisfait d'avoir pris cette décision.
- Utiliser la technique du disque brisé envers un inconnu. Elle consiste à répéter la même phrase, sans élever la voix, jusqu'à l'obtention de la demande (je l'utilise au besoin et ça fonctionne).
- Si vous commencez à vous affirmer, à faire des demandes ou à refuser, il est préférable de débiter à la maison par des « *non* » plus faciles puis augmentez votre degré de difficulté.
- Au début, vous pouvez avoir besoin de vous faire aider par le conjoint, un ami ou un collègue de travail.

*Céder à la moindre occasion invite les autres
à ignorer vos besoins.*

DIFFICULTÉ À DEMANDER ET À S’AFFIRMER

Transportez-vous à table en famille lorsque vous étiez enfant. Qui parlait? Que faisiez-vous?

Vous êtes maintenant un adulte et vous avez le droit de vous exprimer.

La peur d’être rejeté est la principale cause de la difficulté à demander. S’exprimer est normal, mais si vous êtes dans l’apprentissage de ce processus, vous pouvez avoir peur de vous tromper; ainsi, l’anxiété sera plus présente.

De plus, si vous vous dites : « *il faut qu’il change* » tout en ayant peur qu’il ne le fasse pas, vous risquez de le blâmer et de dire des paroles que vous regretterez.

Pour faire diminuer l’anxiété, vous pouvez vous poser les questions suivantes :

- . De quoi ai-je peur?
- . Où est la preuve que l’on va me rejeter ou me refuser?
- . Si on me rejetait ou me refusait, que se passerait-il?

Que l’on me rejette ou pas, je demeure la même personne.

Maintenant, je suis plus calme, alors j’ose demander.

De cette manière, j’agis, plutôt que de subir ma vie.

FORMULER UNE DEMANDE

1. Prendre le temps d'écouter l'autre.
2. Savoir ce que vous voulez vraiment, connaître vos droits et utiliser le « *je* ».
3. Formuler des demandes claires et brèves. Parfois, vous pouvez expliquer la raison de votre demande, mais sans avoir l'air de quémander ou de vous excuser.

Exemple : « *je suis pressé, j'apprécieraï que tu m'aides à...* »

4. Débutez la demande en disant à l'interlocuteur ce que vous avez apprécié de lui dans le passé ou exprimer de la compréhension envers lui contribue à ce qu'il ait de meilleures dispositions à votre égard.

Exemples : « *j'ai beaucoup apprécié ton aide hier, j'aurais besoin que tu m'aides à nouveau pour faire... aujourd'hui* » ou « *je sais que tu es bien occupé, mais j'apprécieraï que...* »

5. Être persistant tout en demeurant patient, sans élever la voix ou vous fâcher.
6. Utiliser l'affirmation progressive lorsque c'est vraiment nécessaire :
J'aimerais... J'apprécieraï... Je veux... Je tiens à...

LES PENSÉES ET LES PAROLES TOXIQUES

Souvent nous oublions que nous pouvons modifier nos pensées ainsi que nos paroles pour pouvoir demeurer efficaces au travail.

Exemple : *un employé s'est aperçu qu'il perdait son énergie après la pause du matin et que ça lui prenait beaucoup de temps pour récupérer.*

Avec l'aide d'un psychothérapeute, il a constaté que le sujet de conversation de ses confrères était semblable à toutes les pauses. Ses collègues parlaient contre leur patron et les autres employés. Au début, ces bavardages peuvent sembler vous donner du pouvoir, mais après un certain temps ils se répercutent sur les comportements et ensuite sur les réserves d'énergie.

Lorsque cet employé a pris conscience de l'endroit où il perdait son énergie, il a décidé d'informer ses collègues que ce genre de conversation n'avait pas sa place. Doucement, **il a senti son énergie revenir.**

Lorsqu'un dialogue intérieur négatif vous envahit, vous pouvez le remplacer en vous disant : *« je suis bien, ces paroles ne m'atteignent pas, je peux être bien malgré les bruits autour de moi, etc. »*

Vous concentrer quelques minutes sur votre bien-être vous permettra de changer d'émotion.

Mais...
lorsque vous avez trop de difficulté
à modifier votre langage intérieur :
changer de vitesse et vous permettre un petit plaisir,
pour quelques instants rechargera vos batteries.

Maintenant, ressentez comment
vous pouvez avoir la capacité de conserver votre énergie!

VOUS PARLER AVEC PLUS D'ENTHOUSIASME

Au lieu de vous dire :

Dites-vous plutôt :

Je ne réussis jamais.



Je ne m'étais pas assez préparé ou j'ai manqué cet examen.

Rien ne va dans ma vie.



J'ai un problème, mais les autres aspects de ma vie fonctionnent bien.

Il s'en prend toujours à moi.



Il était de mauvaise humeur ce matin.

Je n'y arriverai jamais.



J'ai de la difficulté dans cette matière.

On ne peut se fier sur personne.



Je ne peux me fier sur cette personne.

J'agis toujours sans réfléchir.



Je vais écrire les avantages et les inconvénients avant d'agir.

J'ai tellement de travail à faire.



Je vais prendre le temps de voir aux priorités et je ferai une tâche à la fois sans oublier de me permettre des petits plaisirs.

Tant mieux, je suis occupé.

C'est plaisant d'avoir un travail dans lequel je peux relever des défis.

Je hais les changements. ► Les changements sont inévitables alors je vais m'habituer et les accepter.

Lorsqu'un événement que vous jugez difficile vous arrive, permettez-vous de ressentir, de vivre et d'identifier les émotions qui surviennent. Ensuite, travaillez-les afin d'être mieux émotionnellement.

Ultérieurement, vous pourrez surveiller vos pensées afin de préserver votre bien-être.

*Entretenir des pensées plus harmonieuses
aide à passer au travers les événements difficiles
avec plus de facilité.*

CE QUE VOUS POUVEZ VOUS DIRE AVANT, PENDANT ET APRÈS UN ÉVÉNEMENT OU UNE TÂCHE QUI VOUS SEMBLE DIFFICILE :

AVANT : ce que vous pouvez vous dire avant un événement ou une tâche que vous trouvez difficile :

« Je prends quelques respirations profondes et je me calme. Cet événement n'a aucun pouvoir sur moi, car je suis capable de penser autrement face à cet événement. Que je m'en fasse ou pas, je ne peux changer l'événement, alors volontairement, je vais cesser de m'en faire en transformant mes pensées d'exagération en pensées plus réalistes. »

PENDANT : ce que vous pouvez vous dire durant l'événement ou la tâche que vous trouvez difficile :

« Je respire profondément au besoin et je me détends. Je maîtrise bien mon anxiété, car je la contrôle maintenant. J'y vais étape par étape. Je n'aime pas beaucoup ce travail, mais je vais y trouver des éléments intéressants, de cette manière je me sentirai mieux et je trouverai ce travail plus plaisant. Si j'ai besoin d'aide, j'en demanderai sans me culpabiliser. Je me concentre sur le présent. »

APRÈS : ce que vous pouvez vous dire après l'événement ou la tâche que vous trouvez difficile :

« J'ai réussi même si c'était difficile, tant mieux. Je me débrouille de mieux en mieux. Je me rends compte qu'en contrôlant mes pensées, j'arrive à me concentrer beaucoup plus facilement. J'aurai plus d'assurance la prochaine fois. »

*En adoptant une nouvelle manière de penser,
vous pouvez changer vos émotions,
ce qui permet de vous sentir mieux
et de préserver votre énergie.*

QUOI FAIRE LORS D'UNE REMARQUE DÉSOBLIGEANTE?

Lorsqu'une personne vous fait un commentaire désobligeant, vous pouvez vous poser cette question :

Ce commentaire est-il assez important pour que j'y réponde?

Quelques fois, il est mieux de desserrer les poings et d'accepter les petits reproches avec une certaine ouverture d'esprit. Il ne s'agit pas de vous refermer sur vous-même, mais bien de vous montrer plus ouvert à ce que les autres ont à dire et de devenir plus réceptif. Peut-être que l'interlocuteur est fatigué.

Il est favorable d'affirmer poliment et simplement ce qui vous tient à cœur, mais il est plus avantageux d'observer avec un certain détachement les petits désagréments de la vie, comme l'eau qui coule sur le dos d'un canard; ce qui revient à dire que volontairement vous pouvez cesser d'y penser, car, il n'est pas nécessaire de vous en faire de façon démesurée pour ces petits ennuis.

Vous pouvez vous dire : *« ce n'est pas grave, il a le droit de ne pas m'aimer. »* C'est ainsi que vous acquerrez la sagesse.

Si vous désirez vous expliquer :

Comment pouvez-vous vous affirmer tout en contrôlant vos émotions et en communiquant adéquatement?

En utilisant le « *je* », vous pouvez lui dire sans vous fâcher que vous êtes en désaccord ou blessé par sa remarque. Vous permettre

d'exprimer ainsi vos sentiments et de vous affirmer favorisera la confiance en vous dans ce domaine.

Si vous n'êtes pas habitué de vous affirmer et si vous avez peur de dire des paroles disproportionnées, il est possible de lui écrire avec respect et sincérité. Souvent le message passe bien si vous prenez le temps de bien le rédiger. De cette manière, vous pouvez juger ce qui est préférable d'écrire tandis que si vous êtes submergé par des émotions de colère ou de tristesse, lui parler pourrait ne pas être la bonne solution.

Par la suite, il sera approprié de régler la situation.

Si vous désirez commencer à vous affirmer davantage, ce sera plus facile de débiter cet apprentissage avec votre entourage pour ensuite pouvoir le réaliser avec vos collègues de travail.

LORSQUE VOUS RESSENTEZ DE LA COLÈRE :

Si vous avez beaucoup de difficulté à garder votre calme lorsque vous êtes en désaccord avec une personne et que vous ne pouvez régler le problème immédiatement ou si vous avez peur de vous fâcher en essayant de le régler tout de suite, voici deux solutions temporaires qui peuvent vous aider à retrouver votre calme en attendant de pouvoir régler le conflit :

Première solution : vous calmer et comprendre l'autre.

Respirez profondément quelques minutes afin d'abaisser votre tension. Écrivez les raisons de votre désaccord tout en essayant de comprendre le point de vue de l'autre.

Deuxième solution : mettre deux chaises.

Mettez deux chaises l'une en face de l'autre et imaginez que l'autre personne est assise sur la chaise en face de moi.

1. Dites ce qui vous met en colère.
2. Changez de chaise et mettez-vous dans la peau de l'autre personne et dites pourquoi elle est fâchée.
3. Changez de chaise jusqu'à ce que vous ayez bien compris les deux versions du problème.

Même si vous n'êtes pas encore du même avis que votre interlocuteur, dites-vous que cette personne a droit à son opinion et même si le

conflit n'est pas réglé, **croyez** qu'il le sera bientôt et prenez le temps de ressentir la paix intérieure.

Troisième solution : marcher une quinzaine de minutes à l'extérieur.

Durant les premières minutes, votre esprit sera plein d'insultes. En regardant la nature, sans vous en rendre compte, vous porterez attention ailleurs que sur votre problème. C'est alors que vos pensées s'apaiseront.

Ensuite, volontairement, vous pourrez penser autrement face à la situation. Vous serez mieux disposé en attendant de pouvoir régler le conflit.

*Le plus important est d'arriver
à régler le conflit rapidement afin de vous sentir soulagé.*

COMMENT RÉGLER UN CONFLIT?

Au début, respirez profondément et croyez fermement que vous allez arriver à une entente.

Ensuite, passez à l'action en allant rencontrer l'autre personne. Demandez-lui quand elle pourrait se libérer pour régler cette situation, de préférence après le travail et dans un endroit calme.

Lors de la rencontre, tenez compte de votre interlocuteur et traitez-le avec respect. Affirmez-vous clairement et participez à la conversation.

S'il y a un désaccord, demeurer conciliant, cela aide à avoir une meilleure collaboration que de vous obstiner, car lorsqu'on veut absolument prouver qu'on a raison, on veut prouver que l'autre a tort. C'est alors que l'interlocuteur se met sur la défensive et se ferme aux suggestions.

Si vous demeurez chacun sur votre position, en faisant tous les deux quelques compromis vous y arriverez. Ne désespérez pas.

- Si vous commencez seulement à vous affirmer et si vous avez peur que votre colère ne monte, vous pouvez vous pratiquer le soir à la maison en faisant semblant de parler à l'interlocuteur calmement et en trouvant des réponses à ses arguments.
- Vous pouvez aussi visualiser comment vous pouvez garder votre calme, respirez profondément et imaginez que vous arrivez à une entente. Ensuite, osez agir. Ceci contribuera grandement à la diminution de votre stress.

Lorsque le conflit est réglé, vous pouvez vous récompenser pour vous encourager.

*Je n'attends pas que les autres me fassent plaisir.
Je suis capable de confectionner mon propre bonheur
et j'en ai encore plus besoin durant les moments difficiles.*

LA RÉOLUTION DE CONFLIT ENTRE PLUSIEURS PERSONNES

Il se peut que vos désirs, vos intentions ou vos objectifs soient différents de ceux de certains collègues de travail. Les personnes concernées auront avantage à comprendre que ce n'est pas une catastrophe, car il arrive que des personnes ne s'entendent pas sur un sujet.

Cela ne veut pas dire que, forcément, il y aura une rupture de relation. Ce conflit peut devenir une excellente occasion d'agir plus adéquatement si vous l'abordez autrement.

Ce qui est à éviter :

De refouler le conflit, de le nier ou de refuser de le régler, car cela peut occasionner encore plus d'émotions désagréables comme de la colère.

- Avant de penser à régler le conflit, il est important de choisir le moment opportun pour le régler. Ce n'est pas le temps quand une ou plusieurs des personnes concernées sont débordées.
- Déterminer d'avance que chaque personne parlera sans se fâcher. Si une personne devient agressive, vous cesserez la conversation. Exemples : *« on remet cette conversation à plus tard, on va y réfléchir, on va cesser d'en parler pour l'instant ou on y reviendra une autre fois. »*

Comment régler un conflit entre plusieurs personnes?

Première étape :

Aborder le sujet et voir à ce que l'opinion de chaque personne soit prise en considération. Surtout ne pas sermonner les autres et ne pas accepter de l'être.

Identifier et définir le conflit.

- 1- Qu'est-ce que vous voulez?
- 2- Que veut/veulent votre/vos interlocuteur (s)?

Deuxième étage :

Chacun participe et apporte ses idées et ses solutions, qu'elles vous conviennent ou non. Ne pas juger même si certaines solutions vous semblent farfelues.

Écrire toutes les solutions.

Troisième étape :

Revoir toutes les solutions proposées en inscrivant les avantages et les inconvénients de chacune.

Répondre ensemble aux questions suivantes :

- 1- Est-ce qu'il y a des solutions plus faciles à appliquer?
- 2- Est-ce qu'il y en a une qui paraît plus appropriée?

3- Avec l'accord de chacun, vous choisissez d'en essayer une. Peut-être aurez-vous à vous ajuster et à faire certains compromis!

Dans une résolution de conflit, les participants peuvent gagner d'un côté et perdre de l'autre, mais chacun veut contribuer à favoriser une ambiance chaleureuse au travail. Voilà ce que chacun y gagne!

Rédiger un contrat en inscrivant les comportements désirés. Toutes les personnes concernées sont en accord avec cette entente et la trouvent juste. Définir une date pour vérifier les changements encourus.

Quatrième étape :

Révision du contrat. Il se peut que les changements se produisent plus lentement que prévu. Encourager les personnes concernées au lieu de les blâmer les aidera dans leur changement de comportement. Souvent, ces personnes ont appris ce comportement durant des années, alors il n'est pas facile de le changer. Ne pas déduire trop rapidement que le problème ne se résoudra jamais.

Mais, s'il n'y a aucun changement effectué, vérifiez ensemble s'il y a d'autres solutions à mettre en pratique, si tous sont d'accord.

Cinquième étape :

Si après avoir essayé plusieurs solutions, aucune amélioration n'est notée :

*La prochaine solution à envisager est d'accepter la situation telle qu'elle est pour le moment et de focaliser votre attention sur d'autres objectifs.
Ainsi, vous serez plus heureux.*

LA CRITIQUE CONSTRUCTIVE OU LA DEMANDE DE CHANGEMENT DE COMPORTEMENT

Afin d'exercer une certaine influence sur les gens et de pouvoir évoluer harmonieusement ensemble, il est primordial de savoir utiliser adéquatement la critique constructive ou la demande de changement de comportement.

Si vous êtes un ami de la personne :

Une excellente solution est de lui demander le changement désiré dans un message affectueux et compréhensif. Peut-être acceptera-t-il ou aurez-vous à faire quelques compromis!

Ce qui est à éviter lors d'une critique constructive ou d'une demande de changement de comportement :

- Les blâmes en utilisant le « *tu* », car c'est une occasion pour l'interlocuteur de se sentir coupable.

- D'énumérer une longue liste de comportements à changer qui risquerait de le décourager.

- De parler d'événements lointains, car l'interlocuteur pourrait devenir hostile et croire vos remarques injustes et fausses.

Ce qui est à déterminer lors d'une critique constructive ou d'une demande de changement de comportement :

- 1- Trouver un endroit où vous pourrez être seuls et disponibles (deux ou plusieurs personnes peuvent être concernées).
- 2- Manifester votre appréciation ou du moins, votre compréhension.
Exemples : « *tu sais, j'apprécie..., je sais que tu n'agis pas ainsi par méchanceté...* »
Ou lui rappeler des comportements qui vous plaisent.
Exemple : « *j'apprécie beaucoup que tu t'impliques dans...* »
3. Utiliser le « *je* » élimine les risques de le blâmer et nommer la conduite pour laquelle vous demandez un changement.
Exemple : « *j'aimerais que..., j'apprécierais que...* »
4. Être précis et affirmatif.
Ne pas dire : « *je n'aime pas que..., mais j'aimerais que...* »
5. Se référer à des événements récents pour relater les circonstances pendant lesquelles le comportement se manifeste.
6. Bien préciser que ce n'est pas lui qui vous agace, mais bien son comportement.
7. Lui indiquer les inconvénients que vous occasionnent ce comportement.
8. Bien lui préciser la conduite attendue.

9. Lui demander son avis et en discuter : « *j'aimerais que tu me dises ce que tu en penses.* »

10. Arriver à une entente réciproque et le remercier.

De cette manière, une atmosphère harmonieuse continue de régner et chacun a le goût de participer au bien-être de ses collègues et par le fait même au bien-être de l'entreprise.

Répondre à cette question :

Comment pouvez-vous augmenter votre capacité de refuser « dire non » surtout si vous vous sentez de plus en plus épuisé?

BIBLIOGRAPHIE

- Communiquer : un art qui s'apprend, Langevin, Hogue Lise, 1986
- Le jardin du cœur, Morin, Lise, 2002
- Au secours les pistons vont sauter : Gosselin Raymonde et Soulières André, 2003
- Comment obtenir ce que nous désirons, Gray, John, 2000
- Aime-toi, la vie t'aimera, Bensaid, Catherine, 1992
- La démarche émotivo-rationnelle, Auger, Lucien, 1986
- 21 jours pour apprendre à gérer votre stress, Auger, Lucien, 1995
- La relation d'aide sécuritaire, Côté, Isabelle, 2003
- L'art du self combat, maximiser votre potentiel, Low, Dan, 2002
- Animation de groupes, Maccio Charles, 1988
- Votre vie : reflet de vos croyances, Thibodeau Richard, 2000
- Goûter au bonheur c'est facile, Bergeron Léonard, 1988
- La joie de vivre, Swett Marden Orison, 1985
- Site Internet : <http://croyancesdebase.com>
- Journaux et revues

Diane Charbonneau est conférencière,
formatrice, psychothérapeute et auteure.

Lorsqu'une personne est dans le creux de la vague, elle se dit qu'elle ne s'en sortira jamais, mais peu de temps après avoir commencé à consulter en psychothérapie et qu'elle commence à retrouver son énergie, elle voit que la vie est belle et qu'elle pourra retrouver sa joie de vivre. Merveilleux n'est-ce pas!

Pourquoi une personne consulte en psychothérapie, alors qu'elle peut se débrouiller seule et quand savoir qu'on en a vraiment besoin. Si vous avez un ou des problèmes non résolus depuis un certain temps et si vous vous sentez souvent triste, ou en colère ou anxieux et que vous n'arrivez plus à être heureux, c'est le bon moment de consulter, car si vous attendez que le problème s'aggrave, vous pouvez devenir en dépression plus profonde, ce qui nécessite souvent une médication et une psychothérapie plus longue et souvent la personne se retrouve en arrêt de travail. J'ai souvent reçu des personnes dans cet état et il arrive parfois que ces personnes ne puissent plus travailler ou peuvent seulement retourner travailler quelques jours par semaines et ces personnes demeurent souvent fragiles et sont facilement fatiguées ou/et anxieuses. Pourquoi attendre d'être ainsi pour décider de vous prendre par la main et de vous aimer assez pour aller chercher de l'aide.

Nous faisons réparer notre voiture lorsqu'elle est endommagée ou qu'elle fonctionne mal et nous ne portons souvent pas attention aux signes de notre corps (il est notre véhicule) qui nous répond par des maux physiques reliés au stress, des tensions dans le cou, des maux de tête, de la fatigue, une nervosité qui s'installe et qui augmente, ne

plus avoir le goût de voir personne, etc. Ce sont quelques signes d'un début de mal-être.

Combien de temps cela prend-il pour être guéri? Le temps est différent pour chacun. Pour une personne, une seule rencontre peut suffire et pour une autre cela peut prendre quelques mois.

Cela dépend de quoi? Si une personne consulte parce qu'elle a un problème facile à résoudre cela prend moins de temps que si une personne est épuisée ou ressent des émotions difficiles comme de la tristesse, de la colère ou de l'anxiété depuis longtemps.

Comment ça fonctionne? Je vous reçois dans une atmosphère de détente et de respect tout en étant très à l'écoute afin de cerner rapidement vos problèmes.

Je travaille aussi maintenant avec les principes du livre "LE SECRET" afin de vous aider à réaliser vos désirs plus rapidement tout en demeurant réaliste.

La personne me parle de ce qui la préoccupe et nous regardons ensemble les possibilités de ce qu'elle pourrait faire pour se sentir mieux. Dès la première rencontre, la personne peut effectuer des changements si elle le désire.

J'œuvre en bureau privé en tant que psychothérapeute depuis plusieurs années avec **au-delà de 5,000 psychothérapies** d'effectuées auprès d'une clientèle diversifiée et abordant tous les problèmes émotionnels et psychologiques.

Pour quelles raisons une personne consulte? Comme je suis spécialisée sur la gestion du stress, il m'arrive fréquemment de

recevoir des gens en épuisement professionnel ou ayant des problèmes de santé reliés au stress. Ensuite, il y a tous les autres problèmes émotionnels, comme une dépression, un manque de confiance, un deuil, des idées suicidaires, des déceptions amoureuses, une séparation, des crises de paniques, de la toxicomanie, etc.

La plupart du temps, je reçois des adultes en psychothérapie.

Psychothérapie par téléphone ou par Internet :

Pour les personnes qui ne peuvent ou ne veulent se déplacer ou qui demeurent loin, vous pouvez prendre un rendez-vous téléphonique ou par internet.

Il est possible de faire de la psychothérapie en direct par internet, avec contact audio seulement ou audio-visuel. Pour l'audio, cela vous prend un micro et pour l'audio-visuel vous avez besoin d'une caméra web ordinaire. Ces équipements sont peu coûteux et peuvent vous servir régulièrement par la suite. Les psychothérapies effectuées de cette manière sont très efficaces et procurent d'excellents résultats.

Si vous désirez recevoir des renseignements supplémentaires, communiquez à nos bureaux et c'est avec grand plaisir que je répondrai à toutes vos interrogations.

Association:

Corporation des Praticiens en Médecines Douces du Québec

Remets des reçus d'assurances en Naturopathie ou comme Psychothérapeute.

ATELIERS DE FORMATION :

J'anime des ateliers afin d'aider les gens à devenir en meilleure santé psychologique et physique et afin qu'ils puissent réaliser leurs rêves plus facilement.

Vérifier régulièrement dans le site Internet pour savoir quels ateliers sont offerts durant l'année : www.dianecharbonneau.com

POUR LES ENTREPRISES :

J'aide les travailleurs à devenir plus heureux, plus motivés, plus performants, à mieux gérer leur stress et leur temps et à éviter l'épuisement professionnel par des services de conférences et d'ateliers de formation en entreprise. Je suis spécialisée en gestion du stress et en épuisement professionnel.

**VOUS POUVEZ VOIR UN RÉSUMÉ DES LIVRES ET DES EBOOKS
DANS LE SITE INTERNET : www.dianecharbonneau.com**

LIVRES:

« *Joies et plaisirs au travail depuis que je gère mieux mon stress* » 2004, révisé, 2007

« *Être plus heureux et cesser de s'en faire* », 2007

EBOOKS INTÉRESSANTS écrits par Diane Charbonneau :

« *J'ai plein d'énergie et je suis de bonne humeur* » 2008

« *Le stress et l'épuisement professionnel* » 2008

« *Pour retrouver le bonheur* » 2008

« *Bien communiquer rend la vie plus facile* » 2008

« *Ce qui n'est pas écrit dans le livre (Le Secret)* » 2008

**LES LIVRES ET LES EBOOKS SONT EN VENTE EN TOUTE
SÉCURITÉ DANS LE SITE INTERNET :
www.dianecharbonneau.com**

**Pour toutes informations concernant les conférences,
les ateliers de formation ou la psychothérapie :**

Diane Charbonneau *conférencière, formatrice,
psychothérapeute et auteure*

Téléphone : 450. 623.7790 ou 514. 386.9717

Site internet : www.dianearbonneau.com

Courriel : info@dianearbonneau.com