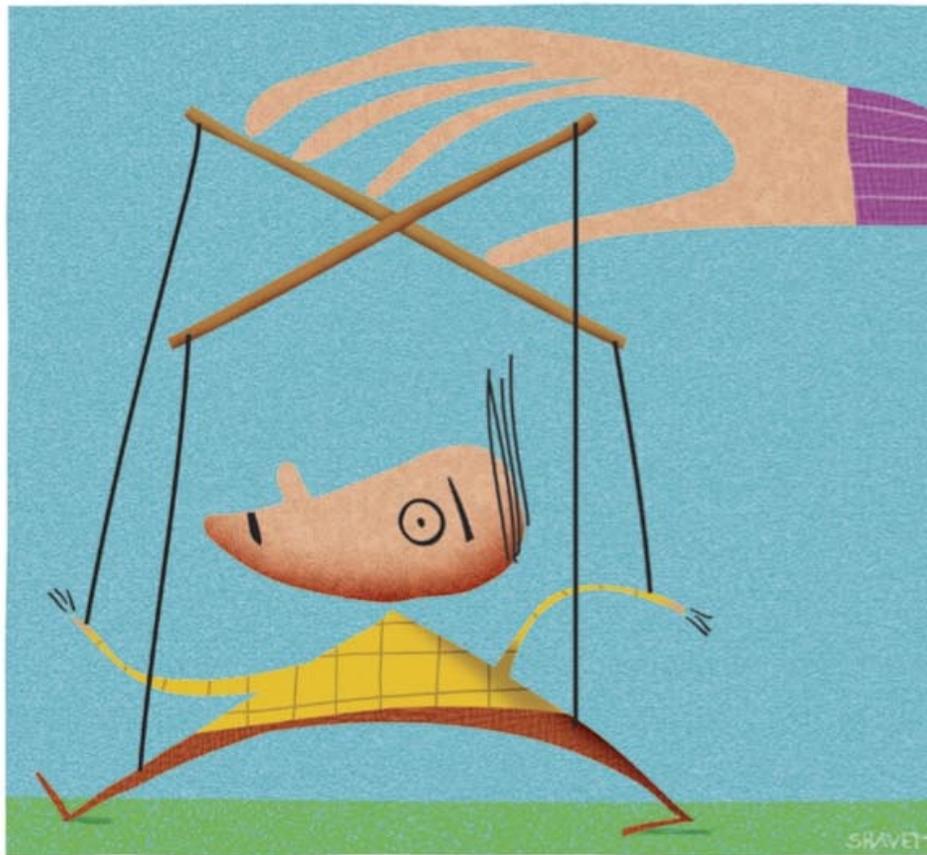


# Manipulation:

300 trucs et astuces  
pour obtenir  
tout ce que vous voulez

Gilles Azzopardi



**FIRST**  
Editions

# Manipulation : 300 trucs et astuces pour obtenir tout ce que vous voulez

Gilles Azzopardi

FIRST  
 Editions

**Avertissement:** Ce livre numérique ne comporte pas de dispositif de cryptage limitant son utilisation mais il est identifié par un tatouage permettant d'assurer sa traçabilité. Conformément à l'article L.122-5 du Code de la propriété intellectuelle: «toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle faite par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur, de ses ayants droit ou de ses ayants cause est illicite et constitue une contrefaçon».

© Éditions First-Gründ, Paris, 2013

Cette œuvre est protégée par le droit d’auteur et strictement réservée à l’usage privé du client. Toute reproduction ou diffusion au profit de tiers, à titre gratuit ou onéreux, de tout ou partie de cette œuvre est strictement interdite et constitue une contrefaçon prévue par les articles L 335-2 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. L’éditeur se réserve le droit de poursuivre toute atteinte à ses droits de propriété intellectuelle devant les juridictions civiles ou pénales.

Isbn : 978-2-7540-4738-8

ISBN Numérique : 9782754051224

Dépôt légal : janvier 2013

Correction : Christine Cameau

Mise en page : Catherine Kédémos

Couverture : Olivier Frenot

Éditions First-Gründ

60, rue Mazarine

75006 Paris – France

Tél.: 01 45 49 60 00

Fax: 01 45 49 60 01

E-mail: [firstinfo@efirst.com](mailto:firstinfo@efirst.com)

Internet: [www.editionsfirst.fr](http://www.editionsfirst.fr)

# Introduction

Il y a deux manières d'obtenir ce qu'on veut dans la vie.

La méthode autoritaire. Elle est efficace quand on est dans une situation de dominance, par exemple un parent avec un enfant, un patron avec un employé, un gros dur avec un petit mou... Mais, évidemment, ça ne marche pas tout le temps et jamais très longtemps. Les enfants deviennent grands, les employés entrent en résistance, les petits mous font du muscle. Et puis, c'est toujours source de ressentiment et, à terme, de conflits plus ou moins violents.

Et la manipulation douce. C'est ce que vous propose ce livre : toutes les petites et grandes techniques utilisées par les pros de la politique et de la communication, les gourous de la publicité et du marketing, les experts de l'éducation et du management, pour influencer les autres et arriver à leurs fins. Celles-ci sont signalées par des petits triangles introductifs.

# 1. Comment se faire obéir des enfants, même des plus coriaces

Aujourd'hui, avouons-le, il est souvent plus facile de passer par le chas d'une aiguille que d'élever un enfant.

Le monde a changé. L'autorité traditionnelle des adultes vis-à-vis des enfants se perd. La parole et l'influence des parents pèsent de moins en moins lourd.

Autre temps, autres mœurs, il ne suffit plus d'ordonner simplement pour obtenir ce qu'on veut d'un enfant, encore moins si c'est un coriace.

Heureusement, rien n'est irréversible. Il y a des techniques pour se faciliter la vie en famille. Bien sûr, si vos enfants sont des loups, ça n'en fera pas des agneaux, et c'est tant mieux, mais vous obtiendrez le minimum indispensable pour qu'ils grandissent correctement sans pour autant vous épuiser nerveusement. C'est ce que vous montre ce chapitre.

## Se faire obéir sans crier

Dans la phase de « dressage » de la toute petite enfance, la technique du « disque usé », qui consiste à répéter inlassablement la même demande, par exemple : « Lave-toi les dents », sur un ton monotone, suffit la plupart du temps à obtenir des résultats. Mais, dès le CP, ça devient plus compliqué.

Pour autant, c'est à cet âge-là, qu'il faut apprendre à votre enfant à accepter les règles, suivre les consignes et, plus généralement, l'inciter à ne pas parler sans cesse et à écouter les autres.

Osons le mot, vous devez le formater pour que tout se passe bien à la maison et à l'école. L'idée n'est pas de faire de lui un petit être soumis ni de le transformer en carpette, mais tout au contraire de lui donner les moyens de s'affirmer tout en respectant les autres.

Cela suppose bien évidemment de revoir, si nécessaire, votre propre attitude pour définir une relation saine avec votre enfant. Car se faire obéir sans crier, ça ne peut se faire qu'à deux.

## Comment vous y prendre ?

- Consolidez tout ce qui est préparatoire à la scolarité : les jeux, les récits, les

dialogues.

- Des faiblesses apparaissent ? Ne dramatisez pas, cela peut être tout simplement des modifications passagères d'équilibre et des signes positifs de changement.
- Renforcez ses points forts (en dessin, football, guitare...) au lieu de vous focaliser sur ses faiblesses.
- Gardez votre calme le plus possible ; prenez sur vous quand il vous énerve.
- Ayez confiance dans le potentiel de votre enfant, exprimez-lui tous les jours votre affection et encouragez ses réussites.
- Accordez-lui du temps, par petite dose si vous avez un programme surchargé ; ce qui compte, ce n'est pas la quantité de temps que vous lui donnez, mais la qualité de celui-ci.
- Soyez calme, précis et ferme quand vous lui indiquez des règles à suivre.
- Exprimez des consignes claires (« Je veux que tu me ranges tes habits tout de suite ») plutôt que des considérations générales (« Tu ne ranges jamais rien »).
- N'entamez pas le dialogue avec votre enfant si vous n'avez pas le temps de poursuivre ou si vous êtes irrité par lui.
- Écoutez-le quand il vous raconte quelque chose et ne vous moquez jamais de lui quand il s'exprime mal.
- Encouragez-le concrètement quand il prend des initiatives : compliment, contact physique, sourire, petite récompense ou petit cadeau d'affection.
- Évitez d'être tout le temps sur son dos, de trop le diriger : il a besoin d'apprendre à faire ses propres choix et ses propres erreurs.
- Ne laissez pas s'installer le désordre, mais ne soyez pas obsédé par le rangement non plus ; trouvez le juste milieu.
- Donnez des consignes simples, mais ne discutez pas avec lui pendant des heures. La discussion le disperse, poussez-le plutôt à agir.
- Ne le punissez pas, ne l'accablez pas de reproches quand il n'a pas obéi.
- Félicitez-le immédiatement quand il vous a écouté.
- N'en faites pas un affrontement personnel, ne soyez pas en compétition avec votre enfant, vous ne gagnez rien, vous ne perdez pas face à lui. Alors, contrôlez vos émotions.
- Gardez à l'esprit que votre petit diable ne fait pas exprès de désobéir, il n'est pas malveillant ni méchant. La priorité pour vous, c'est de garder votre calme.

## **La voix de son maître**

Tous les enfants sont différents. Certains, par exemple, sont plus sensibles à la manière dont on leur parle : ils ont besoin de voir votre visage, vos yeux, pour enregistrer ce que vous leur demandez. Si c'est le cas de votre enfant, inutile de lui parler s'il regarde la télé ou si vous êtes dans une autre pièce. Assurez-vous d'abord qu'il vous regarde. D'autres, en revanche, sont moins sensibles aux mimiques mais plutôt aux tonalités et aux nuances de la voix. Ils ne sont pas intimidés par un regard sévère mais se bloquent quand on leur parle trop durement. Alors évitez les mouvements d'humeur, gardez toujours un ton calme.

### **Pourquoi il n'écoute jamais ?**

Certains enfants sont d'un naturel discipliné, ils coopèrent volontiers, ne serait-ce que pour qu'on leur fiche la paix et continuer à mener leur petite vie tranquillement.

D'autres sont spontanément plus cabochards. Ils n'en font qu'à leur tête.

Certains signes sont très révélateurs. Par exemple, quand un enfant ne mange pas ce qu'on lui donne ou réclame sans cesse de nouveaux jouets, quand il se mêle tout le temps des conversations des adultes ou cherche à les « commander » (donne des ordres, veut imposer à tout prix son point de vue, etc.). Ou encore quand il néglige son travail scolaire (ne fait pas ses devoirs ou les bâcle pour aller jouer, dit que ça ne sert à rien de travailler, etc.) ou discute inlassablement chaque fois que vous lui demandez de ranger sa chambre.

Résultat : vous vous épuisez en explications vaines et, parfois, vous finissez par lui crier dessus.

Dans ce genre de situation, vous devez vous remettre en question. Si votre enfant rechigne systématiquement à l'effort ou râle tout le temps au lieu d'agir, ce n'est pas de sa faute. Son défaut d'obéissance, c'est d'abord un manque de limites !

## **Les aînés, plus obéissants ?**

C'est bien possible. Une étude menée par deux psys de Nouvelle-Zélande, Matthew Haley et Bruce Ellis, auprès de 350 frères et sœurs, montre que les aînés sont plus respectueux des règles et les

cadets, plus rebelles. Cela serait dû au fait que les parents accordent systématiquement plus d'attention et de soin – 3 000 heures de câlins et d'attention en plus entre 4 et 13 ans – aux aînés qu'aux cadets.

### **Comment s'y prendre avec un enfant qui manque de limites ?**

D'abord, et tout bêtement, lui en donner, car il n'est jamais trop tard.

- Ne vous culpabilisez pas, ce n'est pas facile et c'est une tendance de notre époque. Aujourd'hui, les enfants imaginent facilement qu'ils ont le droit de tout faire.
- Ne le laissez pas se poser en victime, mettez-le face à ses responsabilités : s'il ne retrouve plus un jeu pour sa Game Boy ou s'il a eu une mauvaise note en classe, c'est parce qu'il n'a pas rangé sa chambre ou pas appris sa leçon ; ce n'est pas un manque de chance ou quelqu'un (vous, sa petite sœur, sa maîtresse, etc.) qui lui en veut.
- Refusez l'affrontement : quand ça devient trop pénible, renvoyez-le dans sa chambre ou occupez-vous à des choses plus positives en attendant qu'il se calme.
- Réfléchissez avant d'intervenir : évitez les réactions émotionnelles.
- Ne vous sentez pas obligé, malgré ses demandes, de lui donner un luxe d'explications : il doit se laver les dents, vous lui avez expliqué une fois pourquoi, vous n'avez pas à y revenir chaque jour.
- Formulez des demandes précises et limitées : « Range ta chambre, s'il te plaît » et pas « Ça serait bien qu'un jour, tu ranges ta chambre. »
- Quand vous discutez avec lui, appuyez vos arguments sur les nécessités de la vie.
- Expliquez-lui (de manière sobre) que vous devez vous aussi vous contraindre à des limites, que vous avez vous aussi des obligations.
- Faites-le participer à vos propres obligations : courses, ménage, cuisine, etc.
- Évitez les généralisations dévalorisantes, par exemple : « Je ne peux jamais compter sur toi, te faire confiance, etc. ».
- Félicitez-le chaque fois qu'il fait un effort, prend une bonne initiative, qu'il y a un changement positif.
- N'oubliez jamais (surtout quand il vous a poussé à bout) que l'absence de limites est avant tout très angoissante ou très déprimante pour un enfant.

## Comment réagissez-vous quand ça ne va pas ?

Avec un enfant qui n'obéit pas, les problèmes sont généralement répétitifs. Vous trouverez en page suivante un petit questionnaire pour analyser vos réactions et mieux comprendre ce qu'il se passe entre vous et votre enfant.

Ce que je fais dans une situation difficile (il ne veut par exemple pas travailler, ranger, rester à table...)	La plupart du temps	Souvent	Parfois	Rarement, pour ne pas dire jamais
Je reste calme				
J'explique				
Je cède				
Je m'énerve				
Je me mets en colère				
Je le punis				
Je le frappe				
J'appelle à l'aide				
Je le rends responsable				
Je me sens responsable				
Je rends responsable mon mari (ma femme)				
Je me décourage				

Au secours, c'est un coriace !

Chez certains enfants, les problèmes d'obéissance sont parfois aggravés par des comportements d'opposition ou de provocation.

C'est le cas, par exemple, quand votre enfant évite de parler de ce qu'il se passe à l'école, des notes qu'il a eues. Il répond : « Je ne sais pas » ou : « Je ne suis pas au courant » chaque fois que vous lui posez une question sur ses devoirs, son travail et ne répond jamais clairement aux questions sur son emploi du temps, ses copains, ses sorties.

Ou alors, il se défile systématiquement quand vous lui demandez de faire quelque chose, il exige beaucoup d'explications et il argumente sans cesse pour ne pas passer à l'action.

Ou encore, il veut toujours avoir le dernier mot et il se met en colère quand

vous le contrez.

Ce type de comportement est assez difficile à supporter et à gérer dans la mesure où vous êtes toujours perdant. Car, soit vous fichez la paix à votre gamin et il fait ce qu'il veut, quand il veut, comme il veut, et vous finissez par culpabiliser parce que vous démissionnez de vos responsabilités, soit vous êtes normalement exigeant, mais ça provoque fréquemment des conflits.

### **Comment agir avec un enfant qui rejette votre autorité ?**

- Restez calme. Quand il ne peut pas se défilier, un enfant coriace cherche à vous pousser à bout : c'est sa façon à lui de prendre le pouvoir.
- Quand vous sentez que vous allez vous mettre en colère, décrochez momentanément et remettez le problème sur la table un peu plus tard.
- Ne dramatisez pas : un enfant manipulateur s'y prend de telle manière que, souvent, poussé à bout, on a envie de le rejeter en bloc.
- Ne répondez pas systématiquement à ses trop nombreuses demandes d'explication. Vous lui demandez de faire quelque chose, qu'il le fasse, vous n'avez pas à refaire le monde chaque fois.
- Ne vous laissez pas piéger dans d'interminables discussions : il ergote pour ne pas passer à l'acte (après c'est trop tard, ce n'est plus l'heure, ça n'en vaut plus la peine) et vous avoir à l'usure (il sait bien que vous n'avez pas tout votre temps).
- Lâchez du lest quand ce n'est pas important, mais ne transigez pas sur les faits : heures de travail, de sorties, résultats scolaires (montrez-vous exigeant, il ne doit pas avoir l'impression de pouvoir s'en tirer à bon compte).
- Gardez vos états d'âme pour vous : pour lui, c'est un signe de faiblesse et il cherche à en profiter.
- Ne le plaignez pas quand il se pose, souvent, en victime. Rien n'est jamais de sa faute, il n'a pas de chance, tout le monde veut l'arnaquer, etc. Renvoyez-le gentiment, mais fermement à ses responsabilités : s'il est de mauvaise humeur, c'est parce qu'il n'a pas assez dormi, trop joué sur son ordinateur, s'il a de mauvaises notes, c'est parce qu'il n'a pas assez travaillé.
- Parlez-lui affectueusement quand il le faut, mais montrez-vous ferme chaque fois que c'est nécessaire. N'ayez pas peur qu'il pique une crise (larmes, colère...) : inconsciemment, il joue beaucoup là-dessus pour vous décourager d'intervenir.

- N'oubliez jamais que son côté manipulateur n'est qu'une partie de sa personnalité, en réalité un mode de défense parce qu'il ne se sent pas sûr de lui. Alors, écoutez-le vraiment sans critiquer, ni juger ou condamner.

## 2. Domestiquer un ado sans casse (ou presque)

Même si votre gamin s'était montré jusqu'ici plutôt bonne pâte, coopératif, pour ne pas dire un peu trop docile, avec la puberté et l'adolescence, tout change !

Bouleversements hormonaux, irruption de la sexualité, crise d'identité, poids des autres (ses « copains »), votre autorité en prend un coup. Et cela peut vite devenir un enfer si vous n'adoptez pas les bons réflexes.

Mais chacun devant y mettre du sien, car on est une famille ou on ne l'est pas, les responsabilités doivent être un minimum partagées : c'est aussi aux ados d'élever leurs parents.

### Pourquoi c'est si compliqué avec un ado ?

Au moment de l'adolescence, votre gamin, qui n'en est déjà plus un, est à la recherche de ses propres valeurs et de son identité. Il a tendance à se détourner des valeurs que vous lui avez transmises pour trouver les siennes et peut se dresser contre toute pression qui lui donne le sentiment d'une restriction de sa liberté de pensée et d'action.

Forcément, les réactions sont souvent excessives, parfois agressives, et il y a de quoi s'énerver (de part et d'autre). Comment apaiser autant que possible les échanges ? D'abord, en prenant sur vous (c'est vous l'adulte), pour rester un soutien (attentif, compréhensif, bienveillant...), même quand vous n'approuvez pas tout ce que dit ou fait votre ado (ne le condamnez pas chaque fois que vous n'êtes pas d'accord). Ensuite, ne dramatisez pas ses excès : ils n'en seront que plus passagers.

### Comment faire pour que ce le soit moins ?

Avec un ado, les conflits sont inévitables, et même nécessaires, mais vos propres réactions peuvent les aggraver. Vous pouvez les normaliser en vous montrant à la fois plus compréhensif et plus ferme :

- Ses problèmes sont compliqués, alors ne les sous-estimez pas et, surtout, ne lui donnez pas l'impression qu'ils n'ont pas d'importance.
- Soyez compréhensif et dites-lui que vous concevez très bien qu'il a de nouvelles exigences.

- Mais rappelez-lui régulièrement que vous avez aussi les vôtres.
- Montrez-vous vigilant sur les points particulièrement sensibles : hygiène de vie, travail scolaire, rapports avec les autres...
- Décrochez chaque fois que le ton monte un peu trop vite (de son côté ou du vôtre). Dès qu'on crie, on n'avance pas, on recule.
- Quand vous avez une critique à lui faire, faites-le sur un point précis : ne remettez pas systématiquement en cause toute son attitude ou ses comportements.
- Ne le harcelez pas (même si vous avez raison) : vous ne feriez que le braquer et ça risque de provoquer un blocage total et un rejet de ce que vous lui proposez de juste.
- Ne négligez pas les plaintes sur les vêtements (« Il m'a dit que mon blouson était chelou »). À cet âge-là, le look, ça compte terriblement.
- Ne vous moquez surtout pas ; les ados sont très susceptibles et manquent presque toujours d'humour.
- Mais ne cédez pas non plus à tous ses caprices vestimentaires. Parlez-en avec lui et décidez s'il faut le satisfaire ou non.
- Ne stigmatisez pas ses goûts musicaux (« Qu'est-ce que c'est, cette musique de sauvage ? »), même quand ça vous arrache les oreilles. Le hard rock, le heavy metal, c'est un peu comme un rite de passage, surtout pour les garçons. En vieillissant, leurs goûts deviennent généralement plus raffinés. Alors, jouez les intéressés pour garder le contact.
- Ne dites pas « oui » à tout. Films, vidéos, sorties, jeux, invitation de copains... Ne lui donnez pas l'impression qu'il peut faire ce qu'il veut quand il veut : c'est extrêmement insécurisant pour un ado.
- Quand vous dites « non », dites-le avec affection et expliquez-lui pourquoi, sinon il prend ça comme une brimade.
- Mais ne dites pas « non » à tout non plus : votre enfant doit pouvoir faire ses propres choix.
- Quand vous n'êtes vraiment pas d'accord, prenez le temps de discuter avec lui pour le faire changer d'avis ou, pourquoi pas, pour en changer, vous.
- Ne le traitez pas en adulte. Aussi grand que son père ou aussi femme que sa mère qu'il ou elle puisse être, il ou elle reste encore un enfant. Alors...

## La guerre des mondes

Avec vous, votre enfant est un enfant ; avec les autres, c'est déjà presque un homme ou une femme.

L'adolescence, c'est le moment où l'existence est constituée de deux blocs séparés, d'un côté : la famille, le lycée, les profs, les adultes, le système... De l'autre, lui et ses copains, ceux qui pensent, vivent et agissent comme lui.

Deux mondes qui ne partagent pas les mêmes valeurs, ni les mêmes priorités, et qui s'affrontent, se livrent au mieux une guerre froide (chacun reste sur son territoire respectif), mais parfois, sinon souvent, entrent en conflit.

Comment gérer le monde des copains (le sien) avec votre monde à vous (celui de tout le monde) ? Vous devez d'abord comprendre que son besoin d'appartenance à un groupe est naturel et légitime. Expliquez-lui que vous comprenez très bien que ses copains sont plus importants et prioritaires pour lui, mais que même si sa famille est devenue secondaire, ça reste sa famille : il doit continuer à s'en soucier un minimum. Expliquez-lui aussi qu'en faisant un effort pour mieux équilibrer temps de travail et temps des copains, à terme, il est toujours gagnant : vous lui facilitez d'autant plus la vie et il garde ses copains (au lieu de les perdre parce qu'il a redoublé, par exemple). Et gardez pour vous vos réflexions sur ses copains quand elles sont désagréables : il les prend automatiquement comme des critiques personnelles. En revanche, vous pouvez l'encourager (avec tact) à se montrer plus critique et discriminatif dans ses fréquentations.

### Le temps des pétards

Votre ado, comme un ado sur trois, particulièrement si c'est un garçon, fume plus ou moins régulièrement des pétards. Vous pouvez faire comme si ça n'existait pas (les autres fument, pas le vôtre) et ignorer les mises en garde de l'école lors des réunions de parents d'élèves. Ça peut bien se passer, mais c'est risqué. Ou ne pas faire l'autruche et en parler avec lui pour l'aider à gérer au mieux le problème. Comment ?

- Rappelez-lui que même si la consommation de cannabis est aujourd'hui très banalisée, elle est toujours illégale en France.
- Ne lui faites pas un cours sur les dangers et les risques, il l'a déjà eu (en principe) à l'école et il en sait a priori plus que vous.
- Mais revenez régulièrement sur les inconvénients : sa concentration et son travail en pâtissent sur le moment, mais aussi dans les jours qui suivent, ça le détend, mais après, il se sent fatigué, déprimé et triste ou alors il devient susceptible et agressif.
- Il n'est pas sensible à ces arguments ? Balancez-lui des coups bas. Faites-lui gentiment remarquer que le visage mou, les paupières lourdes, l'œil

cocker, ce n'est pas franchement terrible en matière de séduction, l'idéal pour faire craquer les filles ou les garçons.

- Évitez autant que possible les grandes déclarations de principe genre « Il n'en est pas question ! », « Je te l'interdis formellement ! ». Cela peut vous donner bonne conscience, vous avez l'impression d'avoir réglé le problème, mais au fond vous le poussez sous le tapis : il fumera en cachette. Et cela risque aussi de renforcer son besoin de transgression : il fumera encore plus.
- Mais encouragez-le à réduire sa consommation, par exemple : jamais dans la semaine, dans la journée, en période d'examens....
- Inquiétez-vous s'il fume seul le soir dans sa chambre avant de se coucher. C'est un signe fort de mal-être. Vous devez parler avec lui de ce qui le préoccupe (problèmes familiaux, relationnels, scolaires...) et lui proposer de se faire aider, éventuellement par un tiers (médecin de famille, psy...).

### **« Juste une cuillère ! »**

On s'est souvent fait avoir quand on était gamin. Une cuillère en amenant plusieurs autres, on finit par avaler plus de soupe qu'on en veut. Avec un ado, où on n'a rien à gagner et beaucoup à perdre en réclamant trop, ou pire en menaçant, en interdisant ou en faisant du chantage, cette technique du « un-peu-c'est-mieux-que-rien » se révèle étonnamment efficace. Qu'il lève le pied sur les jeux vidéos, les mauvaises fréquentations ou tout simplement qu'il se mette au boulot, revoyez vos exigences à la baisse. Commencez par demander très peu ! Mettre fin à une addiction, prendre de bonnes résolutions, l'essentiel c'est de faire un premier pas. Ensuite, on se sent obligé de continuer.

Comment communiquer avec votre ado ?

S'émancipant de votre autorité, votre ado est évidemment de plus en plus récalcitrant. Il ne fait plus les choses automatiquement parce que vous le lui demandez.

Tout doit se négocier et les discussions virent souvent à l'aigre. Le risque étant que votre ado se replie sur lui-même, se réfugie dans son groupe (là où un peu d'alcool ou de pétards aidant, la vie est plus cool), ou encore sabote inconsciemment sa scolarité pour échapper à la pression. Bref, les difficultés

et les chocs sont inévitables, mais vous pouvez considérablement les atténuer.

- Relativisez les problèmes (au lieu de tout dramatiser) : il gardera mieux son calme.
- Prenez le temps pour en parler calmement ; évitez les explications « sauvages » (entre deux portes, à la suite d'un incident domestique...).
- Objectivez les problèmes. Il doit consacrer du temps à ses études, c'est un fait. Moins vous en faites un problème affectif, moins il aura de réactions émotionnelles.
- Chaque fois que vous abordez un problème, distinguez (pour vous comme pour lui) la teneur de ses conséquences : qu'est-ce que ça crée aujourd'hui, concrètement, qu'est-ce que ça peut provoquer plus tard ?
- Ne cherchez pas à avoir à tout prix raison : vous ne jouez pas au « maillon le plus faible ».
- Évitez les arguments simplistes, même s'ils sont vrais. Votre ado n'est pas un crétin, alors respectez son intelligence.
- Prenez le temps de l'écouter et laissez-lui le temps de s'expliquer.
- Diminuez votre débit de parole et il diminuera le sien.

### Comment bien élever ses parents ?

Parents gentils (trop ?), parents méchants, vous avez pioché (comme à la loterie) les parents que vous avez. La bonne nouvelle, c'est que, sauf à être tombé sur de dangereux psychopathes (rare), tous les parents sont pareils, malgré les particularismes : ils font leur possible tant bien que mal.

A priori, ils ont plutôt de bonnes intentions, ils ne veulent que votre bien et ils font tout ce qu'il faut pour ça. Mais vous avez néanmoins souvent l'impression d'étouffer, de manquer de liberté. Est-ce un problème d'adaptation ? Ils voient encore l'éducation comme il y a trente ans. Ou un problème de méthodes ? Ils n'emploient pas les bonnes avec vous. En tout cas, vous pouvez améliorer vos relations pour tirer le meilleur parti de vos parents et rendre la vie commune plus agréable pour tout le monde.

Par exemple :

- Je ne prends pas mes parents pour les tenanciers d'un hôtel. Je respecte les heures des repas et je ne débarque pas juste pour mettre les pieds sous la table, je participe (mettre la table, faire la vaisselle...), je préviens (à l'avance) quand je sors (et je rentre).
- Je ne prends pas ma mère pour la femme de ménage (ni la femme de ménage pour ma mère). Je range et j'apporte quotidiennement ma

contribution au panier de linge sale, je laisse la cuisine impec' quand j'invite des copains, je rends l'appart nickel après un squat...

- Je n'oblige pas mes parents à jouer les gendarmes. Je remplis mes obligations et je leur montre qu'ils peuvent avoir confiance en moi.
- Je ne prends pas ma mère ou mon père pour un distributeur automatique de billets. Je négocie mon argent de poche en fonction de mes besoins et de leurs moyens, et après je gère. Je ne réclame pas, ni directement ni en manipulant (en les montant l'un contre l'autre quand ils sont séparés par exemple).
- Je ne prends pas mes parents pour des amibes. Il est normal qu'ils s'inquiètent pour moi. Alors, je les rassure : non, je ne couche pas avec le premier venu (surtout si je ne suis plus vierge) ; non, je ne suis pas drogué (même s'il m'arrive de fumer un pet de temps en temps) ; non, je ne traîne pas avec de la racaille.

Et si vous avez l'impression qu'ils vous mènent un peu trop la vie dure, le seul moyen de restaurer un semblant de communication et d'obtenir plus de leur part, c'est de « jouer leur jeu ». En évitant de vous mettre en tort, ce qui ne fait que les renforcer dans la rigueur, et en prenant des engagements pour obtenir une contrepartie. Bref, vous devez définir une sorte de charte parentale en quelques points (par écrit) et la leur faire accepter. Par exemple :  
Je m'engage à...

Respecter les heures des repas, participer (faire des courses, la cuisine, mettre la table, débarrasser, faire la vaisselle...).

Je vous demande de...

Ne pas m'obliger à manger ce que je n'aime pas, ne pas m'imposer des plats en sauce (quand j'essaie péniblement de faire un petit régime).

Je m'engage à...

Faire ce que j'ai à faire (hygiène personnelle, travail scolaire...), vous montrer que vous pouvez avoir confiance en moi (je dis ce que je fais et je fais ce que je dis, je respecte mes promesses...).

Je vous demande de...

Ne pas sans arrêt me dire « fais ci, fais pas ça », me traiter comme un gamin ou une gamine, me menacer, me faire des crises, du chantage affectif.

Je m'engage à...

Ne pas vous prendre pour des ringards. Quand j'ai un problème avec vous, j'en parle au lieu de faire la tête. Ne pas vous prendre non plus pour des

crétins : je ne vous raconterai pas de bobards. Si je fais une bêtise, je vous le dis avant que ça fasse un drame.

Je vous demande de...

Respecter mon intimité. Ne pas fouiller dans mes affaires, ne pas m'espionner, ne pas me demander d'infos sur ma vie amoureuse.

Je m'engage à...

Vous aimer et vous respecter. Vous êtes des êtres sensibles, vous avez des sentiments, vous vous inquiétez pour moi. Je vous informe : je donne de mes nouvelles quand je suis absent, je vous rappelle (dans la journée) quand vous me laissez un message sur mon portable.

Je vous demande de...

M'aimer et me respecter. Et surtout d'avoir confiance en moi.

## 3. Mener un homme à la baguette

Draguer un homme pour une nuit, se faire épouser pour la vie, se faire offrir un nouvel ordinateur, une semaine de rêve à Venise, le dernier sac Gucci... Vous, souvent, vous bricolez pour obtenir une grande faveur ou un petit service. Forcément, l'homme du jour vous promet monts et merveilles : il va vous aider à retrouver un job, faire la vaisselle, divorcer, se laver les dents trois fois par jour, fixer l'étagère du couloir, vous faire un enfant, réparer la plomberie, arrêter de fumer, s'acheter une conduite...

Sur le moment, il est même souvent sincère, mais, hélas, ses « oui » cachent souvent des « mais » et des « si », des « peut-être » et des « jamais ». Les hommes sont, comme l'enfer, pavés de bonnes intentions et connaissent trente-six façons de se défilier. Vous le leur reprochez d'ailleurs assez souvent.

Les pros de la vente ont, en revanche, des techniques très élaborées et redoutablement efficaces pour convaincre de passer à la caisse. Utilisez-les, vous ne décocherez peut-être pas la Lune, pas à tous les coups, mais en tout cas bien plus que d'habitude.

### Savoir évaluer sa demande

Quand on veut obtenir quelque chose de quelqu'un, il faut toujours d'abord se mettre à sa place et voir ce que ça représente pour lui.

D'abord, le niveau de risque que vous lui demandez de prendre. L'engagement n'est pas le même pour une nuit ou pour la vie. C'est plus facile de dire oui pour un resto que pour tout un week-end. De vous raccompagner si c'est sur le chemin plutôt qu'à Perpète-les-Oies. C'est aussi une question de moyens. Fauché, on réfléchit deux fois avant de se fendre de deux billets d'avion pour Venise. Et de disponibilité. Vous dire « oui », ça peut compliquer la vie et avoir des conséquences.

Ensuite, quelle valeur ça a pour l'autre de vous dire « oui » ? Est-ce seulement pratique, il vous rend service, il vous fait plaisir, mais c'est à sens unique, plus de l'ordre de la corvée. Ou alors, il en retire ou il espère en retirer quelque chose. En vous faisant plaisir, il renforce son image de soi. Par exemple, c'est plus glamour pour lui de vous acheter de la lingerie que de

payer vos amendes. Ou il attend un retour d'ascenseur : il paie vos amendes, mais bon, vous vous montrerez plus gentille avec lui.

Et, enfin, pourquoi un homme ferait-il quelque chose pour vous en particulier ? Qu'est-ce qui vous différencie des autres ? On accorde plus à la femme de sa vie qu'à une copine de passage.

### Choisir le bon moment

Demander quelque chose à quelqu'un, ça ne se fait pas n'importe où ni n'importe quand. En tout cas, pas entre deux portes ; là, votre homme n'écoute pas ou alors il vous dit « oui », mais après il oublie. De fait, plus ce que vous voulez obtenir est important, plus vous devez veiller à ce que les meilleures conditions soient réunies.

- Votre « homme » doit être disponible, dans de bonnes dispositions. S'il n'a pas dormi de la nuit, s'il est à cran, en situation d'urgence, ce n'est pas le moment.
- Assurez-vous aussi d'être au calme. Si des cantonniers sont en train de défoncer la rue au marteau-piqueur à côté, inutile d'essayer.
- Installez votre « cible » confortablement : fauteuil ou canapé accueillant plutôt qu'une chaise qui fait mal aux fesses, à la bonne température (les magasins les plus vendeurs sont toujours hyper bien climatisés hiver comme été pour rendre le client plus souple).
- Et commencez toujours par offrir quelque chose, un café, un verre ou un baiser, pour établir une obligation de réciprocité. C'est toujours plus difficile de dire non quand l'autre fait preuve de gentillesse. Et cela d'autant plus que l'on se sent proche de lui et qu'on ne veut pas perdre son amitié ou son amour.

### Comment bien demander ?

Quand vous dites à un homme : « Mon ordi a planté, tu peux me dépanner ? » ou : « Pourrais-tu faire la vaisselle ? », le plus souvent il comprend : « Tu ne fiches rien, autant que tu te rendes utile » ou : « Pas sûr que tu en sois capable. » Demander à un homme s'il « pourrait » faire ceci ou cela, c'est comme douter de ses compétences. Alors, il répond sans réfléchir « oui, je peux », puis oublie. Alors, n'hésitez à utiliser l'impératif : « Sors les poubelles », « Fais dîner les enfants », « Répare la télé. » Sur la planète Mars,

on a l'habitude d'exécuter les ordres.

Autres formulations à proscrire quand vous voulez décrocher un « oui » : « Aurais-tu du temps pour ? » ; « Ça t'ennuierait de... » ; « Je pensais que tu aurais pu... » ; « On devrait faire... » Qui « on » ? Vous peut-être, en tout cas pas lui...

Un conseil : évitez les demandes sur l'oreiller, après l'amour. Dans ces moments-là, envahi d'ocytocine, le lait de la tendresse humaine, un homme est prêt à dire oui à tout, mais une fois passée la porte, il revient sur Terre.

### Se fixer un objectif maximal et minimal

Un bon vendeur se pose toujours deux questions : « Quel est le résultat précis que je cherche à obtenir ? » et : « Est-ce que je suis sûr de pouvoir y arriver ? », et se donne une marge de manœuvre. En vous fixant un objectif avec une hypothèse haute (optimiste) et une hypothèse basse (pessimiste), vous pouvez vous adapter.

- Alors, évitez les demandes fermées, du type « c'est ça ou rien » : « On se marie bientôt oui ou non ? », réponse : « Non. » Utilisez plutôt des alternatives : « Tu vois plutôt un grand mariage ou quelque chose d'intime ? » La réponse vous donnera la tendance. Même si elle est négative, ça n'est pas un « non » catégorique.
- Et procédez par hypothèse. Votre demande, surtout si elle est très impliquante, représente un changement, un risque ou un inconfort. En utilisant des formulations hypothétiques : « Si on passe la nuit ensemble, on va chez toi ou chez moi ? », « Si on fait un bébé, tu vois comment sa chambre ? », vous imprégnez chez un homme une image mentale qui l'amène « en douceur » à accepter le changement.
- Demander peu pour obtenir plus. « Tu as cinq minutes samedi pour m'aider à porter trois trucs ? — Heu... oui. — Formidable, je dois déménager tout mon ancien studio et emmener tout ça à la campagne. Ça ne t'ennuie pas de venir avec ton 4 x 4, le coffre est plus grand ? — Heu... non. » Pour obtenir beaucoup, il faut d'abord demander peu. C'est la fameuse technique anglo-saxonne du low-ball (« balle basse »). Cette dernière repose sur le fait qu'il est très difficile de dire « non » une fois qu'on a déjà dit « oui », même si on se rend compte entre-temps qu'on s'est fait avoir. C'est ce que montre Robert B. Cialdini, un célèbre psychologue social, professeur de psychologie à l'Arizona State

University. Avec la technique du low-ball, 56 % des gens acceptent de faire quelque chose qu'ils n'avaient nullement l'intention de faire et 53 % le font effectivement.

- Demander « petit » pour obtenir « grand ». On vous a déjà demandé l'heure dans la rue pour ensuite vous taxer d'un euro, d'un ticket restau ou de métro ? Oui, bien sûr. C'est la technique du pied-dans-la-porte, qui consiste dans un premier temps à « engager » quelqu'un avec une demande anodine qu'il ne peut pas refuser, avant de lui demander quelque chose de plus difficile, qu'il refuserait spontanément. Par exemple, vous voulez que votre compagnon décroche des jeux vidéos, demandez-lui d'abord d'arrêter toute une journée, ensuite toute une semaine. De cette façon, vous avez 76 % de chances de réussite contre 16 % seulement si vous lui demandez tout à trac d'arrêter.
- Demander trop pour obtenir juste assez. « Dis, tu veux bien m'offrir un petit sac Prada ? — Pas question, c'est bien trop cher, et puis tu as déjà trois mille sacs à la maison ! — Bon, alors achète-moi juste les lunettes. — Ok, d'accord... ».
- À l'inverse de la technique du « pied-dans-la-porte », la technique de la « porte-au-nez » consiste à demander d'abord quelque chose qui est très coûteux avant de parler de ce qu'on veut vraiment et qui l'est moins.
- Un conseil : les deux demandes doivent être dans le même registre, la première étant beaucoup plus coûteuse que la seconde, et l'intervalle de temps entre les deux requêtes doit être le plus bref possible (au-delà d'une journée, c'est fichu). Et il vaut mieux demander en face à face qu'au téléphone, par texto, et encore moins par e-mail.
- Traduire sa demande en « bénéfice client ». Le principe : faire passer votre demande pour une bonne affaire, car on obtient toujours plus facilement quelque chose de quelqu'un en lui faisant croire qu'on lui fait une faveur personnelle. C'est la technique du « pour vous seulement », suivie de : « Et ce n'est pas tout ! », très souvent employée dans la vente. Elle multiplie par deux, parfois par trois, les achats et les chances de succès.
- Par exemple, quand vous voulez entraîner un presque inconnu dans votre lit, ne dites pas : « J'ai très envie de toi », mais : « Je ne couche jamais le premier soir, mais pour toi, je vais faire une exception » (« pour vous seulement »).
- Et ajoutez (« et ce n'est pas tout ») : « Tu n'es pas comme les autres », « La nuit va être sublime ! »...

- Ou encore, si vous voulez un bébé, oubliez les : « Ça me ferait tellement plaisir », « J'ai toujours voulu être maman »... Essayez plutôt : « Je ne suis pas très branché bébé, mais avec toi, c'est différent » (« pour vous seulement »).
- Et ajoutez (« et ce n'est pas tout ») : « Je suis sûre qu'il sera aussi beau que toi », « Ça va drôlement diminuer tes impôts »...

### Faire jouer les prescripteurs

Tout comme vous, votre cible d'une nuit ou le père de vos futurs enfants est influençable. Il a ses éminences, pas forcément grises, en qui il a confiance et dont il respecte le jugement. Vous devez les identifier et les utiliser en cultivant leur amitié. Notamment quand votre demande est très impliquante, parce qu'elle est très coûteuse, par exemple acheter une nouvelle maison, très risquée, par exemple se délocaliser au fin fond de la Creuse ou à l'autre bout du monde, ou chargée émotionnellement, par exemple divorcer et refaire sa vie avec vous.

- Alors, mettez-vous bien – pas trop quand même – avec son meilleur ami, sa maman, sa grande sœur ou son patron. La partie est à moitié gagnée si vous soignez tous ceux qui peuvent influencer sa décision. Ils se feront un plaisir de parler en votre faveur.

### Laisser la porte ouverte

Quand on argumente face à quelqu'un qui n'a pas le pouvoir de décider, on perd son temps. L'homme du jour ou de votre vie a peut-être les moyens nécessaires de dire « oui », mais il n'en a pas le courage. Par exemple, il a envie de passer la nuit avec vous, mais sa femme l'attend. Il veut construire avec vous, mais il n'est pas encore prêt pour le mariage.

Ou, au contraire, ses moyens sont limités : il n'est pas complètement libre, il n'a pas l'argent pour..., mais il est très motivé. Dans ce cas, c'est une question de temps.

- Vous devez lui laisser le temps. Souvent, nos projets échouent parce qu'on ne respecte pas le rythme de l'autre. On veut aller plus vite que la musique, forcer la décision.
- Un homme peut vous dire « non » aujourd'hui et « oui » demain. Mais si vous démarrez par « C'est maintenant ou jamais ! », difficile d'embrayer sur « Peut-être demain ? » En revanche, en lui disant : « Tu es libre de... » ou « Tu fais comme tu veux », « C'est toi qui vois », vous multipliez par

trois les chances qu'il dise « oui ».

## Croire au succès

Quand on veut quelque chose (ou quelqu'un), il faut le vouloir vraiment. Si, au fond de vous-même, vous n'êtes pas convaincue de ce que vous voulez vraiment : c'est juste un caprice, vous n'êtes pas sûre que ça en vaille la peine, ça risque de vous compliquer l'existence. Ou alors si vous avez peur d'un refus, d'être rejetée, ce n'est même pas la peine d'essayer.

- La règle pour obtenir ce qu'on veut, c'est de ne pas se représenter l'échec. Sinon, à la première difficulté, à la moindre objection, le doute s'insinue : « Je le savais bien », sous-entendu : « Il me trouve moche », « Il ne m'aime pas », « Je ne peux pas compter sur lui »... Résultat : vous laissez tomber au lieu de persévérer.

Ce qui est bien dommage, car une objection, surtout de dernière minute, c'est souvent le signal que votre interlocuteur est prêt à « céder », qu'il a juste besoin d'un dernier coup de pouce pour dire « oui ».

## Persévérer en cas de refus

Il dit « Non, pas question », vous comprenez : « Il ne videra pas les poubelles, ne débouchera pas l'évier », « Je n'aurais pas ma petite robe Prada, mon week-end à Florence, mon bébé... » Vous avez tort. Quand un homme dit « non », ça n'a rien de définitif, il peut changer d'avis. Ce n'est ni une fin de non-recevoir ni un rejet. Cela veut simplement dire « Pas maintenant », « Plus tard, peut-être ». Un autre homme comprendrait d'ailleurs instinctivement que la porte n'est pas verrouillée. Il sait qu'il peut et même qu'il doit revenir à la charge. Il reverra sa copie et présentera son « dossier » de manière différente, quitte à faire des concessions ou à rabattre ses prétentions.

Alors, si vous ne réussissez pas du premier coup, essayez et essayez encore.

## 4. Savoir parler aux femmes, surtout à la sienne

Quand votre femme râle, à votre avis, c'est un appel à l'aide ou pour relâcher la pression ? Et quand un collègue s'exclame « Oh la la, quelle journée ! », vous lui répondez quoi : « Oui, vivement qu'elle se termine » ou : « J'ai déjà connu pire » ? Ou encore, si une fille vous dit « Désolée, mais ça ne m'intéresse vraiment pas », vous comprenez que c'est un « non » catégorique ou que vous pouvez revenir à la charge ? Pas évident !

Nous avons partagé les mêmes bancs d'école, nous parlons la même langue (maternelle), pour autant, on ne fonctionne pas à l'identique. Nous ne parlons pas pour les mêmes raisons, des mêmes choses ou de la même manière ; les mots, les phrases n'ont pas forcément le même sens pour un homme ou une femme.

On croit qu'on se comprend, alors que les malentendus sont d'autant plus galopants que les temps sont durs.

De là, des moments pénibles au quotidien, au bureau comme à la maison.

### Pourquoi vous ne comprenez rien aux femmes ?

Deborah Tannen, une linguiste américaine, a montré qu'à la différence des hommes, les femmes expriment rarement leurs demandes d'une façon directe. Elles cherchent plus le consensus qu'à imposer leur point de vue. Évidemment, pour un homme, ce type d'attitude est fréquemment incompréhensible. Il le ressent comme de l'indécision et, en général, il a du mal à le supporter. Alors, il tranche d'une manière unilatérale en pensant que c'est ce qu'on attend de lui. Ce qui agace prodigieusement les femmes.

Autre source de mésentente dévoilée par Deborah Tannen : si les femmes lancent plus souvent (et entretiennent) les conversations, ce sont les hommes qui les contrôlent. En restant silencieux (afin qu'elles changent de sujet), en grognant (pour manifester leur intérêt), et plus souvent en leur coupant systématiquement la parole (jusqu'à 96 % d'interruptions).

De son côté, une linguiste suisse, Edith Slembek, a calculé que les femmes utilisent deux fois plus le conditionnel que les hommes et cinq fois plus d'expressions limitatives comme « éventuellement » ou « un peu ». Elles posent aussi trois fois plus de questions, ponctuent leurs phrases de « n'est-ce

pas ? », ou ne les terminent pas, et s'excusent plus fréquemment. En conséquence, leur discours est souvent perçu par les hommes comme hésitant (« Elle ne sait pas ce qu'elle veut ») et jugé, à tort, peu important.

Bref, si vous voulez avoir plus d'impact sur les femmes, commencez d'abord par les écouter, les laisser s'exprimer et les prendre au sérieux.

### **Dans le couple, c'est la femme qui domine !**

C'est la conclusion d'une étude effectuée par des chercheurs de l'université d'État d'Iowa (États-Unis). Ils ont étudié dix minutes de discussion portant sur des conflits ou des problèmes à régler chez des couples âgés en moyenne de 33 ans et mariés depuis sept ans. Résultat : non seulement les femmes parlent plus, mais c'est leur point de vue qui prévaut. Les chercheurs pensent que c'est parce qu'elles prennent davantage de responsabilités par rapport à la relation, les tâches et le bien-être de chacun.

Comment les manipuler en douceur ?

Pour une femme, le discours masculin est souvent perçu comme agressif dans le ton comme dans les formulations.

Vous voulez apprendre à mieux vivre et travailler avec les femmes, voire vous avez des intentions malhonnêtes, commencez par recaler votre langage et adopter les bons mots (et des intonations un peu plus suaves, on n'attrape pas les mouches avec du vinaigre).

Voici quelques scénarios de la vie quotidienne où, en manipulant une femme avec des pincettes, vous multipliez vos chances d'obtenir ce que vous voulez.

### **Demander un service**

Vous dites : « Quand tu auras un moment, tu pourras aller chercher mes chemises au pressing ? »

Une femme comprend : « Tu n'en fiches pas une, tu pourrais au moins... »

- Vous devez dire : « Je sais que tu es très occupée, mais si tu pouvais trouver un moment, ça m'aiderait bien si... »

Vous avez un job, vous faites vos 35 heures, voire 50 si vous avez les crocs, mais au fond, vous vous la coulez douce. La journée d'une femme est en moyenne trois fois plus lourde que la vôtre. En plus de son job, les enfants (vous les déposez souvent à l'école, vous les emmenez souvent chez le

médecin ?), la maison (une femme passe trois fois plus de temps que les hommes à faire le ménage, la cuisine, les courses ou à s'occuper du linge)... Bref, si vous n'y mettez pas les formes, c'est normal qu'elle bloque des quatre fers.

### **Donner un ordre**

Vous dites : « Tiens, fais le compte rendu de la réunion. »

Une femme comprend : « Rends-toi utile pour une fois. »

- Vous devez dire : « Voudrais-tu s'il te plaît... » ou : « Je sais que tu es débordée, mais si tu pouvais... »

Pour vous, c'est normal de s'exprimer à l'impératif. Dans le monde masculin très hiérarchisé, il y en a toujours un qui commande et un autre qui exécute. Entre hommes, ça marche, personne ne se vexe, et ça fait gagner du temps. En revanche, une femme se sent presque toujours vexée, voire humiliée, quand on s'adresse à elle sur ce mode-là. Elle a beau faire jeu égal avec les hommes, même les surpasser, dans sa tête, elle a encore souvent le sentiment d'être le deuxième sexe. C'est normal, on n'efface pas des milliers d'années de domination masculine du jour au lendemain.

### **Proposer un coup de main**

Vous dites : « Tu veux que je t'aide ? »

Une femme comprend : « Tu ne t'en sors vraiment pas, ma pauvre chérie... »

- Vous devez dire : « Laisse-moi t'aider » ou : « Je peux t'aider, on gagnera du temps. »

À moins d'être un mâle mutant, vous continuez à penser que les femmes sont incapables de se débrouiller toutes seules. Aussi, chaque fois qu'une femme réfléchit tout haut ou qu'elle râle pour soulager la pression, vous croyez à tort qu'elle émet des SOS. Mais, pour une femme, parler des problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent, c'est penser à haute voix, une manière de mettre en forme ses idées. Quand vous lui proposez des solutions toutes faites, au lieu d'écouter, elle se sent automatiquement dévalorisée, rabaissée.

### **Refuser quelque chose**

Vous dites : « Non, pas question. »

Une femme comprend : « Je me fiche de mon problème, de toi », « Tu n'auras jamais ta promo, ton augmentation... »

- Vous devez dire : « Je ne peux pas pour le moment, mais... », « Je vais y réfléchir... »

Pour vous, « non », ça veut dire « pas maintenant », « plus tard peut-être ». Un autre homme comprendrait que ça n'a rien d'absolu ni de définitif. Il reviendra à la charge plus tard, quitte à présenter les choses d'une manière différente. En revanche, sur la planète femme, comme on est élevée dans la gentillesse, la prévenance, on apprend à se mettre en retrait, voire à se sacrifier. Un simple « non », c'est comme un couperet qui tombe, elle se sent rejetée.

### **Faire un compliment, exprimer sa satisfaction**

Vous dites : « Tu t'en es pas mal sortie. »

Une femme comprend : « Je m'attendais au pire », « Tu aurais pu mieux faire ! »

- Vous devez dire : « Je suis content de ce que tu as fait ; tu m'as vraiment épaté ! » ou : « Grâce à toi, on a gagné. »

Les hommes ont l'habitude de s'attribuer tous les mérites. Ils dénigrent ou minimisent toujours ceux des autres. Pour les anthropologues, c'est une attitude archaïque qui date du temps où celui qui avait tiré la meilleure flèche sur le mammoth s'attribuait la plus grosse part. Mais, sur la planète Vénus, on ne fait pas d'autopromotion, en tout cas beaucoup moins : on se contente de bien faire son travail et on s'attend à ce que les autres reconnaissent spontanément nos mérites. Chaque fois que vous ne le faites pas (souvent), que vous minimisez (tout le temps), une femme imagine le pire : « Je ne suis pas à la hauteur », « Je l'ai une fois de plus déçu »...

### **La faire changer d'avis, de cap**

Vous dites : « C'est nul, ton truc ! »

Une femme comprend : « Tu es incapable, stupide, tu me déçois beaucoup, tu vas être virée... »

- Vous devez dire : « Je ne le sens pas comme ça, je crois que tu devrais plutôt... » ou : « Je n'aime pas ce que tu as fait, à mon avis... »

Pour un homme, dire « c'est nul » est de l'ordre du tic de langage. Cela n'a en soi rien d'agressif, c'est juste une façon de demander à quelqu'un de s'expliquer. Un autre homme sait d'instinct qu'il ne court aucun risque, ne se sent pas fondamentalement remis en question. En revanche, pour une femme,

comme le plus important n'est pas ce qu'on réussit (le résultat), mais la manière de faire les choses (harmonieuse, consensuelle), tout reproche, légitime ou non, dans son travail, est plus ou moins ressenti comme une remise en cause personnelle de sa féminité.

### **15 petites phrases qui tuent**

Voilà ce que l'on dit souvent et qu'une femme entend. À éviter autant que possible, pour ne pas dire absolument !

Tu as l'air fatiguée. = Tu as une sale tête.

Je suis fatigué. = Fiche-moi la paix !

Non, je n'ai pas le temps. = Il ne veut pas m'aider.

Mais oui, je t'aime. = Arrête de me coller.

Je suis comme ça. = C'est à prendre ou à laisser.

Je n'y comprends rien. = Fiche-moi la paix avec ça.

Comme tu veux, ça m'est égal. = Il s'en fiche.

Tu veux en venir où ? = Tu m'ennuies avec tes histoires.

Je vais le faire, ça ira plus vite. = Tu traînes vraiment trop.

Tu t'en sors ? = Ça m'étonnerait que tu y arrives.

Qu'est-ce que tu veux dire ? = Tu racontes n'importe quoi.

Débrouille-toi toute seule. = Tu m'embêtes avec tes problèmes.

Je m'en occupe. = Arrête de pleurnicher.

Où on va ce soir ? = Il n'a pas envie de sortir.

Quand est-ce qu'on mange ? = Tu n'as rien fichu de la journée.

# 5. S'imposer, même quand on n'est pas le chef

Par définition, un groupe humain, une famille, des amis ou une équipe, est composé de personnes. Chacun étant unique, et plus ou moins nombriliste, nous avons tous tendance à penser que le fonctionnement d'un groupe dépend des bonnes ou des mauvaises volontés de chacun.

Mais ce n'est pas ainsi que cela se passe. Un groupe, n'importe quel groupe, fonctionne avec des lois internes qui vont au-delà de la qualité ou des bonnes intentions des uns et des autres.

Dans un groupe, même à deux, il y a toujours des rapports de force et un ou des meneurs.

Certains sont crédités d'une autorité « naturelle ». C'est vrai que les grands ont plus d'assurance que les petits, les aînés que les cadets, les hommes que les femmes..., mais, plus que l'apparence physique ou le statut, savoir s'imposer dépend d'un ensemble de facteurs : confiance en soi, expérience, assurance du discours...

## Se débarrasser de ses complexes

Première chose à faire pour prendre de l'ascendance sur les autres : ne plus avoir peur.

On a tous des vulnérabilités, on se sent trop petit, trop gros, trop pauvre, trop bête, trop timide... D'où la difficulté des confrontations, la peur de participer à un groupe, de parler en public, de s'adresser à des inconnus. Et l'envie plus souvent de se faire tout petit et de rester dans son coin.

Complexé, on vit dans la peur du ridicule, du faux pas, mais aussi de la sanction : crainte de mal faire, doute après coup d'avoir bien fait, autoreproches, culpabilité plus ou moins consciente... Et cela nous empêche de nous affirmer, voire ça ouvre la porte à toutes les manipulations : on se fait avoir. Comment ne plus avoir peur, en tout cas beaucoup moins ?

- D'abord en parlant. Le simple fait de parler de nos peurs avec des gens de confiance (pas seulement avec votre famille et vos amis proches, mais vous pouvez commencer par eux), en libère automatiquement la charge affective, dramatique. Petit à petit, cette décharge émotionnelle redonne aux choses de plus justes proportions. Le détail « qui tue » redevient un

simple détail. Le trac de parler en public, juste du trac et pas de la paralysie. La plupart de nos peurs deviennent plus que vivables dès qu'on en parle librement.

- Quand la peur est plus résistante, par exemple en cas de timidité malade, la bonne méthode consiste à faire une liste la plus complète possible de toutes les situations où vous vous sentez vulnérable. Par exemple : accepter un rendez-vous d'un homme qui vous plaît, répondre aux critiques de votre patron, prendre la parole dans une réunion, aller dans une soirée très habillée, répondre aux moqueries de vos amis... Puis classez-les du moins pénible au plus pénible. Ensuite, confrontez-vous volontairement à chaque situation, en commençant par la moins pénible, quitte à la provoquer jusqu'à ce que vous puissiez le faire d'une manière détendue. Consacrez à chaque situation le temps qu'il faudra (parfois plusieurs semaines), ne passez à la suivante que lorsque vous vous sentirez parfaitement à l'aise dans la précédente.

## 10 trucs pour renforcer sa confiance en soi

On s'impose d'autant plus facilement auprès des autres que l'on a confiance en soi et que l'on donne une image positive. Alors, plutôt que de vous comparer à votre désavantage – la plupart des autres ne sont pas mieux lotis que vous –, prenez-vous plutôt en main.

- Soignez votre apparence. Vêtements, coiffure, ma-quillage... On se sent toujours mieux dans sa peau et plus sûr de soi quand l'image que nous renvoie notre miroir est satisfaisante. Alors, n'hésitez pas à investir dans le beau et le luxueux.
- Marchez plus vite. Vous traînez des pieds, vous avancez à reculons, en crabe... Automatiquement, ça vous donne le sentiment d'être une pauvre chose. Accélérez votre allure de 25 %, vous aurez tout de suite l'impression d'être plus tonique et important.
- Tenez-vous bien. Vous courbez le dos, vous baissez la tête, vous fuyez les regards... Vous provoquez chez les autres ce que vous craignez le plus : un jugement négatif. Au contraire, tenez-vous bien droit (dos, épaules, tête), regardez les autres, souriez... Vous vous sentirez plus confiant. Toutes les études montrent que nos attitudes corporelles ont un effet immédiat sur nos contenus mentaux.
- Débarrassez-vous de vos manies. Triturer vos cheveux, votre moustache, vous ronger les ongles, vous tordre les mains... loin d'être innocentes,

toutes ces petites manies sapent inconsciemment votre confiance en soi. Et puis, les autres voient bien que vous n'êtes pas à l'aise. En adoptant une gestuelle plus sobre, vous gagnez en autorité.

- Montez en première ligne. Vous avez peur d'être jugé défavorablement, alors, comme la majorité des gens à l'école, au bureau ou dans les réunions publiques, vous rasez les murs ou vous disparaîsez dans les coins. Vous avez tort. Toutes les études montrent aussi que plus on occupe une position centrale, en vue, mieux on est perçu et jugé par les autres, aussi bien en termes d'attrait physique que de sociabilité.
- Prenez les devants. Quand vous attendez qu'on vienne vers vous, qu'on vous parle, vous vous focalisez sur vos peurs, vos insuffisances réelles ou supposées. En prenant l'initiative du contact, vous les dépassez. L'astuce : ne jamais oublier que les autres sont souvent aussi anxieux que vous, voire plus, à l'idée de rencontrer quelqu'un, de devoir s'exprimer ou répondre à des questions.
- Préparez un petit speech. Vous craignez d'être paralysé par le trac, de rester muet, de bafouiller ou de dire des bêtises... Fabriquez-vous une mini histoire. Écrivez quelques lignes pour aborder les gens, vous présenter et capter leur attention. Répétez-les à voix haute devant votre miroir ou dans votre tête si vous préférez.
- Exprimez d'emblée vos craintes. Quand on essaie de cacher ses craintes, on stresse, et les autres le sentent bien. En revanche, en avouant d'entrée de jeu vos faiblesses visibles, par exemple : « Vous savez, au début d'une conversation, je suis toujours un peu nerveux, mais au bout d'un moment ça passe », vous désarmez votre interlocuteur. Cela le rend bienveillant et, en plus, cela vous relaxe.
- Ne supposez pas. Quand on manque de confiance en soi, on est très vulnérable au regard des autres. Et on interprète mal les signaux. Le moindre froncement de sourcil peut être pris pour un reproche, une critique, voire un rejet. Concentrez-vous plutôt sur votre propre attitude, cela vous permettra de vous libérer de vos mauvais réflexes émotionnels et d'agir de manière plus juste.
- Travaillez votre forme. Comme l'apparence personnelle, notre forme physique, nos humeurs affectent terriblement notre confiance en soi. Fatigué, stressé, déprimé, on se sent encore plus vulnérable, moins sûr de soi. Prenez l'habitude d'entretenir votre forme (alimentation saine, sommeil, gym...), vous gagnerez en efficacité et en impact sur les autres.

## **La première impression est la bonne !**

Nouvelle rencontre, premier rendez-vous... Tout se joue en moins de 3 minutes ! On se fait toujours une idée immédiate de la personne qu'on a en face de soi. Pour les anthropologues, c'est un réflexe de survie : durant des millénaires, être capable de faire la différence au premier coup d'œil a été une question de vie ou de mort. Aujourd'hui, le risque est moindre, mais la première impression reste une affaire de secondes.

Look, attitudes, façon de parler... C'est un ensemble de signaux qui s'impriment durablement, en positif ou en négatif, sur le disque dur mental de votre interlocuteur.

Comment gagner en impact sur les autres ?

S'affirmer, s'imposer en société, ce n'est pas si difficile que cela. D'autant qu'il y a toutes sortes d'astuces qui ont fait leurs preuves. Tous les dominants y ont systématiquement recours, pourquoi pas vous ?

- Portez du rouge. Une équipe de chercheurs de l'université de Durham (Grande-Bretagne) a démontré que les sportifs habillés en rouge gagnaient davantage (quatre fois plus) que les autres. Le rouge a un effet distracteur, qui, perturbant l'attention, vous donne un avantage.
- Adoptez un look récurrent. Affichez un signe distinctif comme B.H.L. et ses chemises blanches, Thierry Ardisson et ses tee-shirts noirs... Toutes les études réalisées dans la pub montrent qu'il faut au moins dix messages par jour pour influencer le comportement d'un consommateur. Et ce message a d'autant plus d'impact s'il est associé à un élément visuel récurrent.
- Respectez les rituels sociaux. « Comment ça va ? », « Alors, la forme ? »... Un psy américain, Howard, a démontré que nos petites phrases rituelles auxquelles nous répondons tout aussi rituellement, loin d'être inoffensives, ont un effet d'influence. Elles engagent : quelqu'un qui répond qu'il se sent bien se sent obligé de se montrer « bien » et accepte plus volontiers de répondre favorablement à une requête.
- Ne gesticulez pas. Rapprochez votre chaise, ouvrez votre veste, secouez la tête avec bienveillance, mais bougez peu. Les vrais dominants sont lents, quasi statiques. Regardez Staline à Yalta, impassible, tandis que Churchill et Roosevelt pouffent de rire et se laissent plumer. Un leader, c'est un pivot autour duquel tournent les autres.
- Souriez large. On sait que le sourire rend les relations plus agréables. Mais

de nombreuses recherches ont aussi montré qu'une personne qui sourit large, lèvres étirées et dents supérieures et inférieures dévoilées, voit son attrait physique multiplié par deux et est perçue comme plus compétente.

- Faites rire. C'est bien pour draguer. Selon un sondage Ifop, 44 % des femmes seraient plutôt infidèles avec un homme « super drôle » plutôt que sexy ou intelligent, mais pas seulement. Les hommes qui ont de l'humour sont aussi systématiquement perçus comme plus sûrs d'eux. Mais si vous êtes une femme, évitez : la plupart des hommes croiraient que vous vous moquez d'eux.
- Soyez mimétique. Gestes, jeux de physionomie, intonations, tics de langage, attitudes, façons de s'habiller... Qui se ressemble s'assemble. Tous les travaux en psychologie sociale montrent qu'on préfère et qu'on aide plus ceux qui nous paraissent familiers.
- Jouez les perroquets. Une équipe de psychologie sociale de la Radboud University Nijmegen (Hollande) a montré que les gens sont toujours plus généreux quand on répète systématiquement leurs mots, genre : « Comme vous venez de le dire... », « En fait, si je t'ai bien compris... »...
- Hochez la tête quand on vous parle. Nicolas Guéguen, chercheur en psychologie sociale à l'université de Bretagne-Sud, a montré que lorsqu'un vendeur hoche la tête pendant que son client parle, il prolonge de 13 % la durée de l'entretien et provoque une augmentation des ventes de 11 %.
- Ne soyez pas avare de compliments. Flattez son ego est le meilleur moyen pour éveiller l'intérêt de quelqu'un et s'assurer de sa bonne coopération. Nous plaisons d'abord aux autres parce que nous faisons du bien à leur estime de soi.
- Maintenez le contact visuel. Ne fixez pas vos interlocuteurs, ça crée toujours un malaise, mais regardez les droit dans les yeux quand vous leur parlez. 66 % personnes à qui l'on demande quelque chose consentent à la requête quand on les regarde dans les yeux, contre 34 % en cas de regard fuyant.
- Soyez plus « physique ». Le toucher (un contact de 1 ou 2 secondes sur l'avant-bras, la main, l'épaule) incite les gens à répondre plus favorablement (76 %) que l'absence de contact (47 %). Combiné avec le regard, ça monte à 91 %. C'est ce qu'ont montré plusieurs études effectuées en France, aux États-Unis et en Israël.
- Répondez aux questions par des questions. C'est un vieux truc de psys. Double avantage : vous évitez de répondre à côté (vous n'avez pas écouté),

mal (vous n'avez pas la réponse), vous gardez votre mystère (celui qui est supposé savoir) et vous obtenez des informations sur les besoins des autres.

- Entretenez le suspens. Un message important à faire passer ? Ménagez vos effets. Le principe : en dire toujours peu pour donner envie d'en savoir plus, jouer sur l'impatience pour produire une plus grande satisfaction, faire monter la pression pour apporter un plus grand soulagement. De fait, on contrôle toujours mieux les autres en les faisant attendre.
- Pratiquez des ruptures soudaines. En changeant soudainement d'attitude, de comportement, par exemple, vous vous arrêtez de parler en plein milieu d'une phrase, vous vous levez pour aller examiner une plante verte, vous défendez le point de vue contraire, vous créez un effet de surprise qui déstabilise vos interlocuteurs.

## 25 façons habiles pour les mener par le bout du nez

Même quand nos relations avec les autres sont au beau fixe, il y a toujours de subtils jeux d'influence. Comment prendre encore plus d'ascendant sur les autres, obtenir de l'aide quand vous en avez besoin ? Voici 25 façons habiles dans le genre mine de rien :

- Soignez votre poignée de main (ferme, mais pas trop). Entretien d'embauche, bonne affaire, conquête amoureuse... Une simple poignée de main peut vous faire tout réussir ou tout rater.
- Montrez-vous bienveillant avec tout le monde, les puissants comme les petits. Paraître sympathique, sans distinction du statut social, est la première clé du succès.
- Respectez les convenances, les règles de politesse, en général, mais adaptez-vous selon le groupe social que vous fréquentez. Par exemple, ne vouvoyez pas si le « tu » est de rigueur et vice versa.
- Quand vous arrivez pour la première fois quelque part, faites profil bas. Commencez par observer pour apprendre qui est qui, qui fait quoi et avec qui, quelles sont les personnes qui comptent.
- Prêtez l'oreille à tout ce qui se dit. Toutes les informations, même celles qui semblent a priori insignifiantes, peuvent un jour se révéler utiles (pour vous faire une opinion, prendre une décision, retourner une situation en votre faveur...).
- Ne restez pas dans votre coin. Rendez-vous visible, provoquez (contacts, conversations...) pour attirer l'attention, vous faire remarquer.

- Efforcez-vous d'entrer dans une conversation d'une manière originale. Évitez les banalités (la météo), parlez plutôt d'un sujet d'actualité.
- Fabriquez-vous des « accroches » pour aborder les gens et capter leur attention (par exemple : « J'ai rêvé de vous cette nuit, ça m'a fait tout drôle ») et changez-en régulièrement.
- Quand vous parlez, ne le faites pas dans le vide, allez chercher le regard des gens pour accrocher leur attention.
- Formez les mots distinctement avec les lèvres quand vous parlez (le mouvement des lèvres capte aussi l'attention). Et, quand on articule bien, notre visage est bien plus expressif et convaincant.
- Exprimez-vous toujours clairement, en veillant à ce que les gens à qui vous parlez vous regardent : notre façon de parler (intonations, mimiques) a deux fois plus d'impact sur les autres que ce qu'on leur dit.
- Débarrassez-vous de vos tics de langage : « j'veux dire », « moi, je », « ben... heu ! »... Non seulement, ils trahissent le manque d'assurance, mais vos interlocuteurs n'entendent plus que ça et n'écoutent pas le reste.
- Ponctuez vos phrases par un bref silence, en regardant les gens dans les yeux, pour leur laisser le temps d'enregistrer.
- Parlez avec les gens des sujets qui les intéressent, de mode avec les fashion victims, de jeux vidéo avec les accrocs, d'enfants avec les parents...
- Débrouillez-vous pour avoir des accents de sincérité, même en cas de mauvaise foi ou de mensonge. Taisez-vous si vous ne vous en sentez pas capable.
- Ne souriez pas de manière affectée à tout bout de champs. La cordialité excessive fait partie des codes de la soumission.
- Gardez l'initiative dans une discussion. Faites diversion, changez de sujet quand cela devient un peu trop embarrassant pour vous ou pour l'autre.
- Montrez toujours aux gens que vous êtes attentif, par exemple en hochant la tête, même si ce qu'ils vous racontent n'est pas spécialement intéressant ou franchement ennuyeux.
- Dans un groupe, parlez en priorité à la personne que vous cherchez à convaincre ou à séduire, mais n'ignorez pas les autres. Faites-les participer, par exemple en leur demandant fréquemment leur avis, même si vous n'en avez rien à fiche.
- Faites toujours vos propositions par deux, en présentant d'abord la moins intéressante. Par effet de contraste, la seconde paraîtra toujours plus séduisante et obtiendra l'assentiment.

- Ne réagissez pas aux provocations. Par exemple, en contre-attaquant. Répondez par l'indifférence ou faites plutôt preuve d'autodérision en cas de pique trop personnelle.
- Mais ne refusez jamais une confrontation, même quand vous n'êtes pas en bonne posture. Demandez plutôt à votre contradicteur de vous donner des exemples de ce qu'il avance.
- En revanche, refusez la confrontation, sautez sur n'importe quel prétexte pour vous défilier si vous n'êtes pas assez en forme pour faire face. C'est à vous de choisir le terrain et le moment.
- Ne vous défendez jamais, surtout si vous êtes coupable de ce qu'on vous reproche. Ouvrez plutôt de grands yeux étonnés. Vous profiterez toujours du bénéfice du doute.
- Restez émotionnellement distant, surtout en cas de chantage affectif ou d'ultimatum.

# 6. L'art de la persuasion : comment vendre sa salade en public

Quand on voit la peine qu'ont les profs aujourd'hui pour vendre leur savoir alors que l'école est obligatoire, on imagine la difficulté qu'il y a à se faire entendre de gens qui nous font la faveur de nous écouter.

D'autant dans un monde déjà saturé de bla-bla. Pourtant, être bon à l'oral est essentiel quand on veut obtenir quelque chose des autres.

Politiciens, journalistes, gourous de la com'... Tous les pros de la prise de parole ont des trucs et astuces hyper efficaces pour attraper les oreilles sans risquer d'endormir les autres ou de se faire jeter. Appliquez-les, vous gagnerez en force de conviction et en impact sur les autres.

## L'entretien à deux

Le contexte : rencontre, entretien d'embauche, d'évaluation, discussion avec un client, déjeuner d'affaires...

L'enjeu : « séduire », décrocher un « oui », trouver un accord.

Le handicap : chacun est une île, même quand la glace est déjà brisée.

Le risque : la défection silencieuse, votre vis-à-vis fait semblant d'écouter, mais ne participe pas vraiment, ou monologue : il ne vous laisse pas en placer une.

## Les bons réflexes

- Asseyez-vous à 45 degrés de votre interlocuteur, à sa gauche si vous voulez jouer sur la corde sensible, à sa droite si vous voulez faire appel à son cerveau rationnel.
- Regardez votre interlocuteur dans les yeux pour établir le contact, ponctuer les moments importants de votre discussion, après une idée, un argument, une question, une réponse.
- Veillez à garder un visage détendu (front, sourcil, bouche...) lorsque vous écoutez. Et souriez de temps en temps pour manifester votre intérêt et votre bienveillance.
- Posez-vous des questions sur ce que vous entendez pour rester concentré.

Par exemple : quels sont les points clés, quelles sont les incidences de ces informations dans mon travail, qu'attend l'autre de moi, que dois-je lui demander... ? Notre esprit a spontanément tendance à dériver car nous écoutons trois à dix fois plus rapidement que nous parlons.

- Soyez attentif aux baisses d'attention ou aux éventuelles réticences de votre interlocuteur, par exemple s'il se recule très en arrière sur son siège ou si son regard se disperse.

### **À éviter**

- Empiéter sur le territoire intime de l'autre (diamètre d'un mètre autour de lui), par exemple en vous penchant trop en avant ou en posant vos affaires trop près.
- Fixer son regard en permanence, c'est toujours perçu comme de la provocation, surtout par les animaux prédateurs.
- Se montrer trop familier, évitez tutoiement inopportun, frôlements corporels, qui pourraient être perçus de manière ambiguë.

### **Casser la voix !**

Dans la nature, les dominants ont la voix basse. Plus elle est grave, plus elle est crédible et inspire confiance, et inversement C'est la conclusion de Sarah Collins, une chercheuse néerlandaise. L'astuce qui change tout consiste à parler légèrement penché en avant, en rentrant le ventre, et un ton en dessous. Parlez doucement comme Brando ou Pacino dans Le Parrain. En obligeant les autres à tendre l'oreille, vous désamorçez les objections. L'énergie consacrée à l'écoute n'est plus disponible pour la critique.

### La discussion à trois

Le contexte : conversation à trois (avec deux collègues, deux collaborateurs...), négociation avec deux clients, deux fournisseurs, deux supérieurs hiérarchiques...

L'enjeu : faire valoir votre point de vue, convaincre vos interlocuteurs.

Le handicap : le déséquilibre des forces : vous êtes seul, ils sont deux.

Le risque : être pris sous un feu croisé de questions et/ou réflexions, ou que vous soyez exclu de la conversation : ils se mettent à parler ensemble et vous ignorent.

## **Les bons réflexes**

- Asseyez-vous en face de l'un, mais à côté de l'autre. Cela modifie imperceptiblement le rapport de force : vous n'êtes plus un contre deux.
- Calez-vous au fond de votre siège, buste droit, les pieds à plat par terre, au lieu de les replier ou de les croiser sous votre siège. Le fait de se tenir droit sur sa chaise n'est pas seulement une position correcte, cela vous rend également plus confiant dans vos propres idées.
- Prenez votre souffle avant de commencer une phrase ; ponctuez vos phrases par un silence pour laisser le temps à vos propos de faire leur chemin.
- Adressez-vous en priorité à la personne la plus importante, mais veillez à faire participer l'autre, par exemple en lui demandant fréquemment son avis pour le valoriser.
- Montez le volume de votre voix quand vous voulez vous affirmer, communiquer votre détermination ; baissez le ton et ralentissez votre débit quand vous avez quelque chose à proposer ou si vous voulez rassurer.

## **À éviter**

- Parler sur un ton monocorde, garder le visage figé, même si vous êtes tout le temps souriant, ça montre votre gêne.
- Dire « je » tout le temps, employer plutôt le « nous » qui est plus impliquant.
- Laisser un de vos deux interlocuteurs s'enfermer dans un silence observateur et potentiellement hostile.

## **Sourire, ça peut rapporter gros !**

On sait que dans le travail comme dans la vie, les « moches » souriants ont toujours plus la cote que les premiers prix de beauté qui tirent la tronche. Mais de nombreuses recherches ont aussi montré qu'une personne qui sourit est également perçue comme plus sincère, indépendante et compétente. Bref, vous multipliez vos chances de succès par deux en souriant plus souvent.

## **L'échange à plusieurs**

Le contexte : réunion informelle, table ronde, déjeuner ou dîner de groupe...

L'enjeu : faire passer ses idées, imposer son point de vue.

Le handicap : la concurrence, les rivalités, les priorités et les intérêts divergents.

Le risque : être muselé par ceux qui monopolisent la parole, interrompent tout le temps, ne pas arriver à exprimer son point de vue, ses arguments, à faire passer ses idées.

### **Les bons réflexes :**

- Repérez parmi les personnes présentes celle qui est décisionnaire et/ou qui a le plus d'ascendant dans le groupe.
- Placez-vous autant que possible en face ou près d'elle pour pouvoir accrocher facilement son regard et capter son attention.
- Adressez-vous à la personne la plus importante du groupe, mais regardez aussi tour à tour chaque participant.
- Prenez la parole à bon escient pour signaler ou souligner un point essentiel, poser des questions pertinentes, relancer la discussion ; soyez une force de proposition.
- Formez les mots distinctement avec les lèvres quand vous parlez. Le mouvement des lèvres capte aussi l'attention et quand on articule bien, notre visage est beaucoup plus expressif.

### **À éviter**

- Interrompre les autres, même les bavards ou les hors-sujet, sauf si c'est vous qui dirigez la réunion.
- Insister sur les difficultés, les divergences. Parlez plutôt en termes de solutions (les actions à entreprendre) plutôt que de problèmes (sources de désaccords).
- Parler quand on n'a rien à dire ou répéter ce que les autres ont déjà dit. Quand on vous demande votre opinion, contentez-vous de dire : « Je suis d'accord avec Untel » si vous n'avez rien de neuf à apporter.

### **Les prises de parole**

Le contexte : interview, séminaire, conférence de presse...

L'enjeu : dire l'essentiel en moins de 15 secondes.

Le handicap : arriver à sortir de l'anonymat.

Le risque : qu'on ne vous donne pas la parole ou, si on vous la donne, que vos propos soient noyés dans le bruit.

## **Les bons réflexes**

- Dans le cas d'un séminaire, préparez une présentation en quatre-cinq phrases : « Bonjour, je m'appelle (prénom, nom), je suis (titre, fonction), je fais (intention, projet, ambition)... ».
- Dans le cas d'une conférence de presse, préparez trois-quatre questions très claires et courtes, pertinentes.
- Levez-vous et attendez quelques secondes que les regards se concentrent sur vous, présentez-vous brièvement avant de poser votre question ou de parler.
- Pour une interview, préparez trois-quatre idées fortes et soignez votre intro et votre conclusion, c'est ce qu'on retient le plus.
- Remerciez pour l'attention qu'on vous a accordée, les réponses qu'on vous a données avant de vous rasseoir.

## **À éviter**

- N'avoir qu'une bonne question, elle risque d'être posée par quelqu'un d'autre.
- Parler indistinctement (vous mangez vos mots), les yeux en l'air ou au sol, sans regarder les gens à qui vous vous adressez.
- Parler trop bas quand vous n'avez pas de micro (projetez votre voix) ou trop haut quand on vous en donne un (parlez normalement).

## **Articuler, c'est gagner !**

Voici quelques phrases de cours de diction pour améliorer votre élocution :

Plus de clarté de la voix (ouverture de la bouche) : « Oh ! La belle grosse, grasse, blanche fille, comme elle a de beaux gros gras blancs bras ! »

Plus de netteté (palais, langue, dents) : « Ton thé t'a-t-il ôté ta toux ? »

Plus de précision (lèvres) : « Un vieux voyou violeur voulait voler Violette. »

Plus de force (maxillaire) : « Petit pot de beurre, quand te dé-petit-pot-de-beurreriseras-tu ? Je me dé-petit-pot-de-beurreriserai quand tous les petits pots de beurre se dé-petit-pot-de-beurreriseront. »

## Faire un exposé

Le contexte : cours, brief d'équipe, présentation clients, jury, casting...

L'enjeu : vendre une idée, un dossier, un projet ou se vendre.

Le handicap : vous êtes sur la sellette, jugé sur un contenu, mais d'abord sur votre présentation.

Le risque : décrochement de l'attention dans les dix premières secondes (on ne vous regarde plus, les gens parlent entre eux), donc soignez bien votre introduction.

## Les bons réflexes

- Placez-vous assez loin de votre auditoire pour être visible par tout le monde.
- Avant de commencer, regardez le groupe en silence, d'abord les regards « amis », puis chaque participant.
- Soulignez vos propos avec des gestes simples, mains ouvertes, tournées vers les autres. Vos gestes doivent partir des hanches et non du buste.
- Si vous avez des visuels à présenter, placez-vous le plus près possible de l'écran sur un côté et restée tourné face au public.
- Après avoir exprimé une idée forte, gardez le silence et regardez chaque personne pendant une ou deux secondes.

## Les derniers seront les premiers ? Ou pas !

En concurrence, pour un projet, un casting, un speed-dating... Débrouillez-vous pour passer en premier ou en dernier. Wändi Bruine de Bruin, un psychologue américain, a montré que dans les compétitions où les concurrents se produisent les uns après les autres (« The Voice », « Eurovision », gym artistique, etc.), les premiers et les derniers à passer sont toujours mieux notés par les juges, surtout les derniers. D'abord, à cause de l'excitation de la nouveauté, ensuite parce que la journée ou la soirée a été longue et que tout le monde est sur un petit nuage à l'idée de rentrer bientôt chez lui.

## À éviter

- Des phrases longues et/ou alambiquées. Ne délayez pas, le principe d'une bonne communication : une phrase = une idée.

- Regarder et ne s'adresser qu'aux personnes situées au centre ou parler dans le vide en ne regardant personne en particulier.
- Agiter les mains dans tous les sens, pointer du doigt devant vous (menaçant) ou en l'air (pédant).

## Faire un discours

Le contexte : conférence, colloque, congrès, meeting, plaidoirie...

L'enjeu : arriver à informer, sensibiliser, recueillir des personnes d'autant plus différentes que l'auditoire est nombreux.

Le handicap : le tract de l'orateur.

Le risque : le public reste poliment amorphe, ne s'intéresse pas vraiment à ce que vous racontez ou, à l'opposé, s'agite, proteste, chahute.

## Les bons réflexes

- La veille, relisez vos notes et revoyez vos visuels, faites défiler mentalement vos idées, puis mettez-vous en situation (l'idéal : dans le lieu de votre prestation), imaginez votre public présent et répétez votre intervention de A à Z. Prévoyez aussi une ou deux « joke » pour capter à nouveau l'attention.
- Le jour dit, habillez-vous très sobrement pour concentrer l'attention sur votre visage et vos propos.
- Placez-vous face au public et adoptez une posture détendue : bassin et buste dans le même axe, tête levée, les pieds ouverts en V, les bras légèrement écartés, mains ouvertes, pour établir un contact corporel global.
- Avant de commencer, regardez l'assemblée en silence, d'abord loin dans la salle, ensuite plus près ; regardez aussi ceux qui sont sur les côtés.
- Quand vous parlez, ne le faites pas dans le vide, allez chercher le regard d'un participant, ensuite changez d'interlocuteur à chaque idée.

## À éviter

- Se balancer d'avant en arrière, croiser ses mains devant le bas-ventre (un geste archaïque de protection devant une éventuelle menace), les mettre dans ses poches, s'appuyer sur un mur, une table, un pupitre, pour se donner une contenance.
- Rester bras ballants ; sortez vos mains de votre espace corporel, au-delà des cinquante centimètres devant vous et ouvrez-les vers votre auditoire.
- Parler la tête plongée dans ses notes (apprenez-les par cœur) sans regarder

son public.

## 20 trucs antitrac

Le trac, on n'y échappe pas, mais il y a des trucs, bien connus des acteurs ou de tous ceux qui ont l'habitude de parler en public, qui permettent d'en neutraliser les effets.

### La veille

- Organisez une diversion : repas fin, cinéma, nuit sexy...
- Endormez-vous avec une bonne fatigue physique.
- Visualisez la situation, l'événement que vous appréhendez, imaginez son déroulement avec, pour vous, une fin heureuse (compliments, félicitations...).
- Rappelez-vous votre Sénèque et dites-vous qu'il y a des choses contre lesquelles on ne peut rien.
- Allez au hammam, prenez un sauna, un bain brûlant : la chaleur libère des endorphines qui restaurent le plaisir et la confiance en soi.
- Anticipez l'action, répétez-la si c'est possible, préparez soigneusement les détails techniques.
- Prévoyez des solutions de rechange (« Si je n'ai pas mon permis, j'achète un scooter », « Si je ne décroche pas le job, je pars en vacances »).
- Fuyez l'anxiété des autres.
- Supprimez le café, surtout à haute dose, l'alcool et tous les stimulants chimiques.
- Buvez du lait chaud avant de vous endormir : il contient du L-tryptophane, l'un des meilleurs remèdes contre l'insomnie : il réactive les sentiments de sécurité de la petite enfance.

### Le jour J

- Mangez du chocolat : la thiamine qu'il contient est un régulateur de l'affectivité, un dopant de l'énergie. Moins efficace qu'un bêtabloquant, mais c'est mieux que rien.
- Répétez-vous que tout se passera bien (méthode Coué).
- Ou pensez à tout ce qui pourrait tourner mal : ça marche aussi !
- Dégagez votre plexus et respirez profondément.
- Fermez les yeux et évadez-vous une fraction de seconde.
- Ouvrez la bouche pour décompresser et retrouver votre équilibre intérieur.

- Asseyez-vous pour éviter la sensation de jambes molles et retrouver votre tonus musculaire.
- Assis, penchez le corps en avant, mettez votre tête entre vos genoux pour stopper les vertiges.
- Bâillez ou éternuez pour débloquent votre gorge.
- Pincez-vous violemment pour provoquer une diversion.

# 7. Du bon usage du téléphone pour décrocher la Lune

Le téléphone pourrait être un outil de conquête formidable, mais, hélas, toutes les études concluent dans le même sens : au lieu d'utiliser le téléphone pour appeler, nous l'utilisons d'abord pour être appelés. Et cela s'est aggravé avec les mobiles. Bref, en croyant (à tort), qu'il faut pouvoir être joint sept jours sur sept, vingt-quatre heures sur vingt-quatre, nous sommes plus ou moins devenus esclaves du téléphone.

Renversez la vapeur, appelez au lieu d'être appelé, vous pouvez décrocher la Lune !

Sans doute pas à tous les coups, bien sûr, mais bien plus souvent que vous en avez l'habitude.

Comment ? C'est ce qu'on verra dans ce chapitre. Peut-être pas tout, mais l'essentiel pour prendre l'avantage.

## Savez-vous téléphoner ?

Destiné à nous faire gagner du temps, ce qu'il fait, le téléphone est pourtant un grand dévoreur de temps quand on en devient esclave. Savez-vous téléphoner ? Cochez chaque fois que c'est « oui » :

- Vous faites chaque matin une liste des coups de fil que vous devez donner.
- Vous « bloquez » du temps pour passer tous vos appels d'affilée.
- Vous êtes la plupart du temps facile à joindre.
- Vous recevez moins de trois appels personnels par jour au bureau.
- Vous préférez rappeler plutôt que rester en ligne à attendre.
- Vous trouvez toujours très rapidement le numéro de téléphone dont vous avez besoin.
- Vous faites confiance à vos proches pour transmettre les messages.
- Vous connaissez par cœur le numéro de votre poste intérieur.
- Vous répondez toujours aux répondeurs.

Moins de 7 « oui » : pas de doute, le téléphone vous fait perdre un temps fou.

Les techniques précédentes vont vous changer la vie.

7 « oui » et plus : bravo ! Vous êtes maître ès communications. Mais vous pouvez apprendre encore quelques trucs pour être plus efficace.

### Petite piqûre de rappel de savoir-vivre

La manière dont vous vous exprimez au téléphone est d'autant plus importante que votre interlocuteur ne vous voit pas.

Là encore plus qu'ailleurs, certaines règles de savoir-vivre sont indispensables, notamment, quand c'est vous qui appelez :

- Sauf s'il s'agit de proches ou d'un cas d'urgence, n'appelez jamais le matin avant 9 heures ou le soir après 21 h 30 ou pendant les repas. Personne n'est vraiment disponible dans ces moments-là.
- Ne laissez jamais sonner le téléphone plus de six-huit fois et ne rappelez pas aussitôt après avoir raccroché. Appelez quelqu'un au téléphone, c'est souvent le déranger, le surprendre ou l'interrompre. On ne vous répond pas, n'insistez pas.
- Quand on décroche, dites « Bonjour, monsieur/madame », puis demandez immédiatement : « Est-ce que je suis chez... ? » Si la réponse est négative, excusez-vous de votre erreur et saluez avant de raccrocher.
- Réponse positive, dites bonjour à nouveau, présentez-vous et enfin demandez la personne à qui vous souhaitez parler.
- La personne que vous voulez joindre est au bout du fil ? Demandez-lui d'abord si vous ne la dérangez pas et si le moment est opportun pour lui parler.
- Elle n'est pas là ou dans l'impossibilité de vous parler ? Demandez si vous pouvez laisser un message.
- Quand l'échange est terminé, remerciez votre interlocuteur pour le temps qu'il vous a accordé et raccrochez. L'usage veut que c'est celui qui appelle qui raccroche en premier.
- Laissez un message (votre nom, celui de la personne que vous voulez joindre, la raison de votre appel) quand vous tombez sur une boîte vocale. Un message court, ne faites pas dans le roman-fleuve, puis répétez à deux reprises votre numéro de téléphone avant de raccrocher.

### 10 techniques pour téléphoner gagnant

Comme la langue d'Ésope, le téléphone est la meilleure et la pire des choses. Mal employé, vous perdez votre temps et vous faites un flop ; bien utilisé,

c'est une arme redoutable pour obtenir tout ce que vous voulez. Comment améliorer vos communications téléphoniques – et votre communication en général ? Respectez certains principes et prenez de bons réflexes.

- Passez d'abord votre permis téléphone. Numérotation automatique, boîte vocale, identificateur d'appels... Lisez les notices des appareils que vous utilisez. Apprenez aussi à téléphoner les mains libres (réglage sonore, distance, orientation...). Sinon, placez votre téléphone à gauche (si vous êtes droitier), pour pouvoir écrire de l'autre main (bloc-notes et stylo toujours accessibles).
- Ne perdez plus votre temps. Téléphonnez toujours avec votre agenda sous les yeux ou avec de quoi noter, ça vous évitera de perdre du temps à chercher. Coupez votre portable quand vous utilisez un poste fixe et bannissez le « double appel ». Les inconvénients, par exemple être distrait pendant une conversation importante, interrompre un interlocuteur pour un autre..., sont plus importants que les avantages (pouvoir être joint quand vous êtes déjà en ligne). Prévoyez aussi de quoi vous occuper (lecture, patiences...) pendant vos séances d'appels quotidiennes pour utiliser les temps d'attente.
- Regroupez les appels à donner. Vous devez appeler plusieurs personnes dans la journée ? Ne dispersez pas vos coups de fil. Au bureau ou à la maison, prévoyez des heures « téléphone ». Un correspondant occupé ? Attendez au moins cinq minutes avant de rappeler. Absent ? Laissez un message pour expliquer la raison de votre appel ou demandez à la personne qui décroche quand vous aurez le plus de chances de le joindre.
- Appelez au bon moment. Sauf urgence, appelez plutôt le mardi ou le jeudi ; le lundi, les gens sont grognons, ils n'ont pas le temps, le mercredi beaucoup sont absents pour s'occuper des enfants, idem le vendredi à cause des RTT. De préférence le matin, les gens sont plus frais, entre 9 et 11 heures. Jouable aussi, le soir après 18 heures quand vous voulez joindre en direct quelqu'un d'important, à partir de cette heure-là, plus d'assistantes et donc plus de filtrage des appels.
- Préparez les coups de fil importants. Listez les sujets à aborder, les problèmes à régler, prévoyez les documents nécessaires, les questions qu'on pourrait vous poser... Vous améliorerez vos chances de résoudre votre problème en une seule fois, vous n'aurez ainsi pas à rappeler parce que vous avez oublié quelque chose.
- Respectez le temps des autres. Tout le monde court après le temps en ce

moment, moins vous en faites perdre, plus vous êtes gagnant. Alors, assurez-vous d'abord que votre interlocuteur est disponible et qu'il peut parler librement. Mieux vaut rappeler que recevoir des réponses évasives ou confuses parce que quelqu'un n'a pas vraiment le temps ou la possibilité de vous parler.

- Allez directement à l'essentiel. Vous ne pouvez pas faire l'économie d'un minimum de socialité : « Bonjour, je ne vous dérange pas ? », « Comment allez-vous ? », mais évitez les digressions. Présentez-vous et attaquez direct : « Je vous appelle à propos... » Et soyez bref : au téléphone, notre attention ne dépasse jamais 2 minutes, au-delà on décroche.
- Obtenez du concret. Une fois que vous avez dit ce que vous avez à dire, écouté les réponses de votre interlocuteur, argumentez, passez à l'étape suivante : « Quand voulez-vous que je vous rappelle ? », « Quand pensez-vous me rappeler ? », « Quand pouvez-vous me recevoir ? »...
- Soyez courtois, mais sans plus. Si vous vous montrez trop aimable, votre interlocuteur risque de s'éterniser, voire de rentrer dans un plan drague. Alors, restez silencieux quand vous voulez que l'autre abrège. Il continue ? Soyez plus ferme (par exemple : « Que puis-je faire pour vous ? » à quelqu'un qui se répand en banalités), vous écourterez d'autant vos conversations.
- Apprenez à raccrocher. Certains correspondants sont très doués pour relancer la conversation. Comment en finir sans être impoli ? En parlant subitement au passé : « Nous avons bien fait de nous téléphoner. » Cela ne suffit pas ? Prétendez un appel sur une autre ligne. Et si vous avez vous-même tendance à être trop bavard, téléphonez debout, vous parlerez (c'est démontré) moins longtemps.

### Maîtriser sa voix

Dans une conversation en face à face, 7 % des messages est transmis par les mots, environ 37 % par la voix et environ 56 % par les gestes.

Au téléphone, c'est 80 % environ de la communication qui passe par la voix.

D'où la nécessité de contrôler sa voix pour mieux convaincre, d'autant quand on veut mentir vrai (tout prouve que nous sommes plus enclins à raconter des craques au téléphone).

### Comment être sur la bonne voix ?

- Parlez un peu plus lentement. Au téléphone, en l'absence de gestes,

d'expressions du visage, il faut plus de temps pour saisir le sens des mots. Et puis, un débit lent est toujours associé à la confiance en soi, au sérieux et, inversement, un débit rapide à de la nervosité, à un manque d'assurance.

- Baissez votre voix d'un ton. Une voix plus basse est sécurisante, inspire confiance. La police ne recrute, par exemple, que des négociateurs à voix grave afin de calmer les preneurs d'otages. Au contraire, une voix haute, dans les aigus, provoque souvent l'agacement, voire l'agressivité. La hauteur de notre voix dépend beaucoup de notre morphologie, mais il y a moyen de tricher (voir l'encadré « Casser la voix ! », page 78).
- Exprimez-vous avec conviction et chaleur. Une voix trop douce sécurise, mais elle trahit aussi le manque d'énergie ou de sûreté de soi, voire de la tristesse. Une voix trop froide peut marquer l'assurance, mais elle manque de sincérité, de séduction, n'attire pas la sympathie, la bienveillance.
- Parlez clairement. Là encore, en l'absence de face à face, les mots doivent être plus nets pour être mieux entendus et compris. Travailler son élocution, ça en vaut le coup et c'est plutôt rigolo (voir l'encadré « Articuler, c'est gagner ! », page 84).
- Enregistrez-vous et écoutez-vous pour améliorer votre voix. On ne l'entend jamais comme les autres la perçoivent et la surprise est souvent désagréable, car nous la jugeons toujours quand on l'entend en dedans plutôt qu'en dehors.

### **Tout se joue en 15 secondes !**

Les quinze premières secondes d'un coup de fil sont décisives. Votre correspondant se fait une image de vous dès vos premières paroles. Alors, parlez d'une voix ferme, assurée et professionnelle. Ne traînez pas, vous passez pour un Flamby, ne l'obligez pas à vous faire répéter, c'est très énervant. Évitez autant que possible les hésitations (« heu heu... ») et les tics de langage (« j'veux dire..., voilà... »). Et, surtout, souriez, figurez-vous que cela s'entend très bien au téléphone !

### **Franchir le barrage**

Quand on veut décrocher la Lune, on tombe toujours sur une assistante (secrétaire, standardiste...). Elle, ou il, est là pour faire le tri, dispatcher les

appels, ne pas faire perdre de temps à son patron, le protéger des importuns.

- Alors, ne vous en faites surtout pas une ennemie. Ne la vexez pas en la prenant pour une imbécile, par exemple en annonçant un « appel personnel » quand ce n'est pas le cas, elle aura vite fait de vous démasquer et vous serez bien avancé. Ou en vous montrant arrogant. Au contraire, soyez plus que poli et facilitez-lui la tâche, en prononçant votre nom distinctement, en annonçant l'objet de votre appel et, éventuellement, le nom de la personne qui vous recommande.
- Et si elle ne peut vous passer la personne que vous cherchez à joindre, ne manifestez pas votre déception (pas même dans le ton de votre voix). Priez-la plutôt de l'aviser de votre appel et demandez-lui de vous conseiller sur le meilleur moment pour rappeler et de prévenir que vous appellerez à tel moment.

### Décrocher un rendez-vous

À ce stade, en principe, vous avez votre interlocuteur au bout du fil. Mettez-vous à sa place, il est très occupé, s'il vous accorde 2 minutes, c'est pour rendre service à quelqu'un qui vous recommande ou alors parce qu'il imagine que vous avez à lui dire quelque chose d'éventuellement intéressant.

- Alors, commencez par le rassurer en évitant les demandes directes. Non, vous ne réclamez rien, vous n'avez rien à vendre, vous ne recherchez pas un job, La première chose à faire quand on veut obtenir quelque chose, c'est de biaiser.
- Par exemple, en lui disant que vous avez besoin de 20 minutes de son temps, dans les 15 ou 20 jours prochains selon ses possibilités, afin qu'il vous informe sur un business qu'il connaît bien, vous conseille sur votre projet professionnel. Mais faites court, ne lui racontez pas votre vie, et percutant : ça doit tenir en trois phrases.
- Ensuite, écoutez-le. Le ton de sa voix, ses réponses, ses objections peuvent vous en apprendre beaucoup sur ses intentions.
- Mais ne perdez pas votre objectif de vue : décrocher un rendez-vous. Alors, posez clairement la question : « Peut-on convenir d'un rendez-vous prochainement ? » ou : « Quand pouvons-nous nous rencontrer ? »
- Il dit « oui », bingo ! Vous vous faites jeter gentiment, ce n'est pas grave, le monde est vaste et il y a des millions de lunes.

## 8. Convaincre au travail et l'art de passer entre les gouttes

L'univers du travail, même quand il est très convivial, reste néanmoins un champ de mines. Rivalités, luttes de pouvoir, harcèlements divers et variés... Souvent l'orage gronde, il tombe une petite pluie, parfois des hallebardes. Quand c'est comme ça, la nature reprend ses droits : seuls les plus forts survivent, les souples savent passer entre les gouttes et les futés tirent parti de toutes les opportunités.

C'est là que vous avez un pouvoir à prendre qui va bien au-delà de votre place dans la hiérarchie et de vos attributions spécifiques.

Toutes les techniques apprises dans les chapitres précédents sont évidemment efficaces, mais s'imposer au boulot, ne serait-ce que pour qu'on vous fiche la paix, demande encore plus d'astuce.

Aussi bien pour décrocher un job que pour le garder.

**Mon CV, c'est gonflé !**

75 % et plus des CV sont truqués selon toutes les enquêtes effectuées. On ment sur son âge, ses compétences, son niveau de langue (c'est pourtant crétin), de rémunération, sa situation de famille, et même ses loisirs. Et depuis l'apparition des jobboards (sites web dédiés à l'emploi), 61 % des candidats reconnaissent d'ailleurs tricher plus facilement sur leur CV. Pas vu, pas pris. Sinon, on peut toujours dire qu'on a mal cliqué.

Comment truquer un CV sans trop se faire repérer ? Voici cinq techniques indispensables pour optimiser votre dossier.

### **Le bidonnage à la marseillaise**

Le principe : « Catch Me if You Can » (Arrête-moi si tu peux)

- Rester dans le vraisemblable car les recruteurs sont loin d'être des naïfs : ils savent très bien que tout le monde triche et, quand c'est trop, ils n'hésitent pas à passer un coup de fil pour vérifier une information. Autrement dit, ne vous inventez pas de toutes pièces un diplôme prestigieux (même si vous l'avez acheté sur le Net), une expérience professionnelle hors norme (à 25 ans, vous n'êtes pas censé avoir décroché la Lune), ou un hobby plus sexy que le footing (il y a peu de chance que

vous passiez vos dimanches à jouer au polo)...

### **Le bidonnage de la grenouille (qui voulait devenir bœuf)**

Le principe : « Plus c'est gros, plus c'est beau ! »

- L'idée est de surévaluer sa formation ou le degré de responsabilité assumé dans ses précédentes fonctions.

On s'attribue un diplôme qu'on a manqué de peu, un titre d'ancien élève d'une grande école par laquelle on est passé (parfois pour un simple séminaire), mais sans réussir les examens de sortie, on exagère ses responsabilités. Le stage se transforme en CDD, la secrétaire en assistante de direction, l'adjoint au directeur en directeur adjoint, le chef de produit en responsable du marketing...

### **Le bidonnage du coq en pâte**

Le principe : « Parce que je le vau**x** bien ! »

- Il s'agit là d'exagérer les avantages de son précédent poste : on rajoute une pincée de stock-options, on invente une prime de risque spécifique, on surévalue son salaire fixe, on exagère les fringes benefits (avantages), etc., pour obtenir une voiture de fonction, son assurance maladie payée par l'employeur, un abonnement de fitness, une année sabbatique, une sixième semaine de vacances, l'abonnement à des revues ruineuses...

### **Le bidonnage de l'arracheur de dents**

Le principe : « Vous avez de la veine de m'avoir trouvé, je suis toujours full time ! »

- L'idée est de boucher ses trous de parcours (en dents de scie), en inventant forces stages et expériences en tout genre. Une période de glandage entre deux jobs devient une année sabbatique destinée à apprendre une langue, six mois de chômage deviennent le lancement d'une start-up, trois mois de surf aux Bahamas, un master d'ingénieur en environnement...

### **Le bidonnage du carrossier**

Le principe : « C'est mon choix ! »

- Il s'agit de lisser toutes les aspérités de son CV pour masquer les accidents de parcours : ratages, licenciements..., et expliquer sa disponibilité professionnelle. Dire : « J'ai fait le tour du poste » pour signifier : « Mon chef m'a viré parce qu'il ne me supportait plus » ; « La promotion promise

ne m'a pas été accordée » au lieu de : « J'ai misérablement échoué et ma carrière dans cette entreprise est bloquée »...

### **CV truqué : qu'est-ce que vous risquez ?**

En fait, pas grand-chose, même si les recruteurs vérifient parfois vos données, notamment en checkant votre nom sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn...). Au pire, d'être pris la main dans le sac, par exemple, quand vous dites que vous parlez allemand couramment et votre recruteur vous questionne dans la langue de Goethe. De fait, un patron ne peut pas mettre un employé à la porte ou annuler son contrat de travail sous prétexte qu'il a embelli sa formation ou son parcours professionnel pour obtenir son poste. Il se doit de s'informer sur le passé professionnel du candidat. S'il ne le fait pas, il ne peut s'en prendre qu'à lui-même !

« Pourquoi moi et pas lui (ou elle) » : réussir son entretien d'embauche

Vous avez décroché votre rendez-vous ? On vous attend au tournant ! Un entretien ne s'improvise pas. Il se prépare aussi bien au plan de l'apparence (quelle image va-t-on donner de soi ?) que du discours (qu'est-ce qu'on va raconter ?).

Côté apparence, la tendance est plutôt au conformisme. Beaucoup d'études récentes montrent que les entreprises tendent de plus en plus à imposer des normes de tenue : les vêtements ou les coiffures trop voyantes sont mal vus. Ou de comportement : les gros fumeurs, par exemple, sont moins bien acceptés.

Pour l'allure, il vaut mieux évidemment être en forme, à l'aise sans en faire trop, à la fois détendu et attentif. N'oubliez jamais que votre corps, votre visage parlent pour vous, malgré vous. Un bon recruteur observe vos manières dès votre entrée et en tire des conclusions. De la tenue, donc : le dos bien droit et une économie des gestes, à ne pas relâcher avant d'être tout à fait hors de vue.

### **Comment bien répondre ?**

Une fois les problèmes de présentation réglés, reste ce que vous allez dire. Normalement, un entretien d'embauche est plutôt détendu, sauf à tomber sur

un recruteur sadique. L'essentiel portera sur vos compétences, expériences et motivations.

- Ne racontez pas votre vie, si on vous lance un « Parlez-moi de vous ! » Mais dites ce qui, dans votre parcours, votre caractère, vous prédispose au poste en question. Précisez, développez certains points de votre CV et vos ambitions personnelles à terme.
- Montrez-vous raisonnablement ambitieux. Bien sûr, vous avez l'intention d'évoluer, bien entendu, vous saurez être patient.
- Évitez de répondre seulement par « oui » ou par « non », expliquez.
- Ne parlez pas de vos propres besoins, c'est secondaire, mais de ce que vous pensez pouvoir apporter à la boîte qui recrute.
- Et, surtout, évitez d'ironiser, de faire inutilement de l'humour, ça n'est pas le propos.

Comment ne pas se planter en beauté ?

Inexpérience, manque de préparation, stress... Certaines attitudes peuvent ruiner une candidature. Les erreurs les plus courantes :

- Monopoliser la conversation. Sauf à avoir un sens faramineux de l'anaphore « Moi, président de la République », vous marquerez plus de points en écoutant qu'en cherchant à vous vendre à tout prix sur le thème « Moi, je... », blabla.
- Afficher une assurance sans faille. Avoir confiance en soi, c'est le minimum pour réussir un entretien, mais si vous paraissez trop sûr de vous, on s'interroge forcément sur votre capacité de remise en question, d'intégration dans une équipe. Alors, même si vous êtes sûr de votre génie, soyez humble, ne lésinez pas sur les « J'ai encore tout à apprendre ».
- Débiner les autres candidats. C'est toujours extrêmement mal vu. On imagine que vous en ferez autant avec vos petits camarades dans votre nouveau job. Éliminatoire, donc.
- Tirer toute la couverture à soi. Normal d'insister sur vos réalisations, mais ne vous attribuez pas tous les lauriers. Rendez à César ce qui est à César : la réussite est souvent aussi le fait d'une équipe tout entière.
- Poser trop de questions. Il faut bien sûr en poser, cela montre votre intérêt, votre motivation, votre pertinence. Une seule bonne question peut même vous faire sortir du lot. Mais un bombardement, non ! N'inversez pas les rôles : c'est vous qui êtes sur la sellette, pas le recruteur.
- Poser des questions idiotes. « Dans quel secteur d'activité évolue votre

entreprise ? », « Comment s'appelle le P-DG ? », « Vous êtes nombreux ? » On ne se présente pas à un entretien sans s'informer au préalable. Le minimum : activité de l'entreprise, nom de son ou ses dirigeant(s), nombre de salariés, produits phares, position sur son marché...

- Attaquer l'entretien par la question du salaire. Un entretien d'embauche, c'est fait pour cerner l'adéquation entre un profil de compétences (vous) et un poste à pourvoir. Donc, la question du salaire ne s'aborde qu'à la fin et c'est au recruteur de l'aborder, pas à vous.
- Poser des questions trop tôt. « Combien de jours de congé je peux prendre par mois ? », « Vous avez des tickets restaurant ? », « Les heures supplémentaires sont-elles payées ? », « Le comité d'entreprise est-il bien ? », etc. Ces questions n'ont pas lieu d'être tant que l'on ne vous a pas fait de proposition d'embauche. Avant, vous passez pour quelqu'un qui se fiche complètement de son job.

### Déjouez les questions pièges

Elles n'ont rien de tordu, elles sont souvent banales, mais si vous n'y êtes pas préparé, vous êtes mal barré.

Voici les cinq questions pièges préférées des recruteurs :

#### « Parlez-moi de vous... »

- Elle vient souvent en tout début d'entretien. Presque tout le monde tombe dans le panneau. Vous racontez en long et en large tout ce que vous savez faire : vous avez tout faux ! Faites plutôt une réponse courte, par exemple : « Mon CV est très explicite » et relancez pour faire parler le recruteur, par exemple : « Quel aspect de mon profil vous intéresse le plus ? »

#### « Quels sont vos qualités et vos défauts ? »

La plupart des candidats s'en tirent mal, en sortant de faux défauts, du genre : « Je suis un peu trop perfectionniste » ou « trop têtu »... Ou alors, ils font des réponses du type hamburger : une qualité, un défaut, une qualité, etc., et une dernière qualité pour rendre le tout comestible. Les recruteurs entendent ça 3 000 fois par jour, ça les fatigue.

- Pour vous démarquer, vous devez citer un vrai défaut, que vous vous efforcez de corriger bien entendu, mais qui en soi n'est pas préjudiciable pour le poste proposé. Par exemple, vous n'avez pas le contact facile, mais

bon, le job, c'est programmeur, pas vendeur.

### **« Pourquoi avez-vous quitté votre ancien poste ? »**

Les réponses bateau qui vous pénalisent : « J'étais trop bon pour le job », « Mon patron était un crétin », « Je m'ennuyais ferme »... Vous passez pour quelqu'un d'arrogant, pas fiable.

- Vous vous vendrez mieux en invoquant un désir de nouveauté, le besoin de vous confronter à un nouveau défi.

### **« Vous aimez le rouge ? Combien de fois peut-on soustraire 10 de 100 ? »**

Un bon recruteur vous posera toujours une question déconcertante. Une question qui n'a pas de sens, alors ne cherchez pas, contentez-vous de répondre sincèrement, en expliquant pourquoi (ne dites pas juste « oui » ou « non »). Ou alors il vous posera un petit problème pour tester votre mode de raisonnement. C'est toujours mieux d'avoir la bonne réponse, dans ce cas : « Une fois, après on soustrait 10 de 90 », mais ce n'est pas éliminatoire si vous séchez.

### **« Vous avez des questions ? »**

Cette question piège vient souvent en fin d'entretien. Vous répondez « non » ou alors vous reparlez de vous, de vos compétences, vos motivations, vous avez à nouveau tout faux.

- Le bon réflexe : poser une question pointue (préparée à l'avance) qui montre que vous vous intéressez vraiment à la boîte qui pourrait vous employer. Par exemple : « Quelles sont les attentes du manager ? », « Quelle est selon vous la principale difficulté du poste ? » ou : « Quelle est la culture de communication de l'entreprise ? »...

### **S'éclater dans son job (malgré tout)**

Il n'aura échappé à personne que, du fait de la crise, de la concurrence accrue, des restructurations incessantes et, plus largement, de la dégradation des mœurs, les relations de travail sont de plus en plus compliquées.

Comment ne pas se faire rouler dans la farine par ses petits camarades de bureau, obtenir le mieux sans s'arracher les cheveux ?

Voici dix-huit trucs pour masquer les vérités désagréables, cacher des objectifs inavouables et tracer votre route contre vents et marées :

- Dressez des constats pour donner à vos propos une apparence d'objectivité : « C'est vrai que... », « Il faut dire que... », « On peut voir que... », « Comme vous avez pu le constater »...
- Utilisez la voix passive qui dilue les responsabilités : « Notre dossier a été mal présenté » plutôt que : « Nous avons mal présenté notre dossier. »
- Faites référence à ce qui aurait prétendument été dit pour induire le doute : « Comme vous l'avez dit vous-même... », « Comme vous me l'aviez laissé entendre », « On avait dit que... » (quand ça ?).
- Truffez vos discours de phrases toutes faites pour noyer le poisson : « On peut le voir sous cet angle », « L'avenir nous le dira », « Les temps sont durs »...
- Abusez des clichés pour rester dans le vague : « Le mieux est l'ennemi du bien », « L'habit ne fait pas le moine », « Vous ne pouvez pas avoir le beurre et l'argent du beurre »...
- Employez des expressions facilement mémorisables pour frapper les esprits : « C'est un 11 Septembre diplomatique ! », « de la pornographie émotionnelle »...
- Usez de pléonasmes pour donner de la consistance à ce qui n'en a pas : « projet d'avenir », « opportunités à saisir », « danger potentiel »...
- Ressortez des mots peu usités et/ou prétentieux pour vous donner une apparence d'expertise : « expressis verbis », « paradigme », « idées disruptives »...
- Si vous n'en connaissez pas, inventez-les (barbarismes) : « bravitude », « rilance », « solutionner », « impacter », « décomplexifier »...
- Servez des formules magiques pour épater les non-initiés et couper court à toute tentative de vraie discussion : « mobiliser les gisements d'efficacités », « avoir des possibilités significatives d'optimisation », « être en capacité de flexicurité »...
- Mélangez beaucoup d'anglais à un peu de français pour faire « in » : « tea party », « le buzz word (?) des médias, notamment en France, en ce jour de mid term élections (?) »... « D'autre part, Sarah Palin n'est pas une tea party mamma grizzli (???) ». »
- Multipliez les oxymorons (deux mots contradictoires) : « croissance négative », « rupture tranquille », « changement dans la continuité »...
- Montrez-vous (faussement) conciliant pour mieux arriver à vos fins. Dites toujours « oui » d'abord, même aux idées, aux propositions les plus saugrenues. Ne contrez pas les objections, mais sabotez les choses en

coulisses et montrez que ça ne fonctionne pas avant de proposer votre solution miracle.

- Faites parler les faits quand vous devez annoncer quelque chose de désagréable, positivez : « Dans la conjoncture actuelle, c'est peut-être une bonne chose qu'on n'ait pas gagné ce budget. Qui sait si nous aurions été payés ? »
- Jouez votre propre avocat du diable : « Bien sûr, vous pourriez me reprocher que... », « C'est vrai que je ne suis pas un saint... » En prenant les devants, vous désamorçez d'éventuelles objections. Et puis, les déclarations en forme d'aveux sont toujours rassurantes : les autres y voient de la bonne volonté et sont en conséquence plus indulgents.
- Et quand vous n'êtes pas tout blanc, si votre interlocuteur vous regarde d'un air dubitatif, affiche le scepticisme, se recule, croise les bras, exorcisez le négatif en avançant d'emblée ce dont il pourrait vous soupçonner : « Je ne veux pas vous forcer la main... », « La vérité, si je mens ! » Ben tiens !
- Serrez la main de vos ennemis. Essayez, vous verrez, c'est très efficace. Thomas Mussweiler, un psychologue de l'université de Cologne, a montré que cela peut susciter, même chez votre pire ennemi, des dispositions plus aimables à votre égard.
- Ne la ramenez pas trop. Une étude réalisée par des chercheurs de l'université de Floride montre en effet que les gens trop imbus de leur personne sont toujours très mal vus de leur entourage professionnel et de leurs supérieurs. D'autant que le décalage est grand entre l'assurance affichée et les performances réelles.

# 9. Neutraliser les emmerdeurs de bureau

On ne choisit pas sa famille, on ne choisit pas non plus les gens avec qui on travaille. Forcément, à moins d'avoir un job au pays des Bisounours, tous les jours on est confronté à une bande de branquignols plus ou moins pénibles, et souvent plus que moins.

Faux-cul, agressifs, fainéants, m'as-tu-vu, langues de vipère, goujats, intrigants, harceleurs, revanchards... Bref, une liste complète serait trop longue pour décrire tous ceux qui nous prennent la tête et nous pourrissent la vie au bureau. Devant eux, on se sent souvent désarmé, impuissant. En général, face à ce type de comportement, on a tendance à devenir soi-même agressif ou alors à se résigner. Mais ni l'attaque ni la soumission ne sont de réelles solutions. En réagissant ainsi, on peut sans doute affirmer (provisoirement) sa supériorité ou éviter (momentanément) les conflits. Mais, à terme, cela ne fait que repousser le problème. Avec le temps, ça ne s'arrange pas, et même ça s'aggrave.

Comment contrer efficacement ces tentatives de manipulation plus ou moins délibérées ? Suivez le coach !

## Le terroriste

Jamais content, il trouve à redire à tout ce que vous faites, il accuse (« Je t'avais prévenu, c'est de ta faute »), il menace (« Pas de ce petit jeu-là avec moi, je peux te créer des problèmes »), il pique des crises pour des riens et vous accable devant tout le monde.

## La bonne stratégie avec lui

- Ne vous défendez pas, car vous n'êtes pas coupable, et ne contre-attaquez pas, même si vous êtes en mesure de le faire parce qu'il n'est pas votre patron. Gardez votre calme. Rompez le contact si vous êtes trop en colère, si vous n'arrivez pas à maîtriser vos émotions et vos réactions.
- Exprimez clairement à quel point son attitude vous affecte : vous vous sentez blessé, ça vous met en colère..., et les conséquences qu'elle peut entraîner s'il persiste : « Je préférerais éviter qu'on ait recours à un tiers (son patron), qu'on en arrive à une rupture. »

## Le faux-cul

En face, il est tout gentil : « C'est formidable de bosser avec une fille comme toi ! C'est fou ce que tu apportes à l'équipe ! », se soucie de vous : « Ce n'est pas sympa ce qu'ils t'obligent à faire... ». Mais, dans votre dos, il se répand, il déforme tout ce que vous lui dites et l'utilise contre vous.

### **La bonne stratégie avec lui**

- Éludez les questions personnelles autant que possible, donnez-lui un minimum d'infos, gardez vos opinions (vous pensez que votre chef est un crétin) et vos ambitions pour vous (le poste de Martin vous intéresse), il s'empresserait d'aller le répéter.
- Et quand vous ne pouvez pas vous défiler, faites valoir systématiquement le bon côté des gens et des choses avec des formules vagues du genre : votre patron gagne à être connu, Martin se débrouille pas mal...

## Le m'as-tu-vu

Il parle souvent pour ne rien dire, pour retenir l'attention, fait les questions et les réponses, rit de ses propres plaisanteries. Il n'écoute jamais vraiment, termine souvent les phrases des autres, leur coupe fréquemment la parole, fait des digressions...

### **La bonne stratégie avec lui**

- Reconnaissez ses mérites – cherchez bien, il doit en avoir – avant qu'il ne le fasse lui-même. Un m'as-tu-vu, c'est toujours quelqu'un qui n'est pas sûr de lui, qui a besoin de se surprendre en permanence, quitte à débiter les autres, pour se rassurer et se faire apprécier. En le flattant, vous l'avez à votre botte !
- Mais soulignez aussi le rôle positif joué par les uns et les autres, en insistant sur le fait que vous êtes une équipe.

## Le narcissique

En cas de succès, il s'attribue tout le mérite, passe sous silence ou minimise le rôle joué par les autres. En cas d'échec, il ne reconnaît jamais ses responsabilités et rejette systématiquement la faute sur les autres.

### **La bonne stratégie avec lui**

- Établissez des règles de fonctionnement claires : tout le monde a des

obligations, ça se passe mieux quand chacun y met du sien. Et rappelez-lui chaque fois qu'il tire trop la couverture à lui ou tente de vous culpabiliser.

- Formulez toujours aussi vos demandes de manière précise et limitée, par exemple : « Occupe-toi de ce dossier, s'il te plaît » et pas : « Ça serait bien qu'un jour, tu t'occupes de ce dossier. »
- Et ne le laissez jamais se poser en victime, renvoyez-le systématiquement à ses responsabilités.

### Le perfectionniste

Persuadé que lui seul sait faire les choses correctement, il veut tout contrôler, si bien qu'il est toujours sur votre dos ou qu'il ne tient pas les délais. « Casseur d'ambiance », il ne pense qu'au travail, à la productivité, et se montre très moralisateur, donneur de leçons.

### La bonne stratégie avec lui

- Encouragez-le à hiérarchiser les priorités. Car, comme il vit en permanence sous pression, il ne sait pas faire la différence entre l'urgent et l'important. Par exemple en lui fixant des quotas : tant de temps pour faire ceci ou cela. Ou, s'il est votre patron, aidez-le à relativiser : les choses doivent être faites, elles doivent être bien faites, mais elles n'ont pas besoin d'être parfaites du premier coup : elles peuvent être améliorées au fur et à mesure.

### Le glandeur

Il se plaint tout le temps qu'on lui en demande toujours trop, ergote ou joue les imbéciles (« Ah bon, je devais faire ça ? »), traîne des pieds ou bâcle pour se défilier et en faire le moins possible. Il fait croire qu'il n'a jamais le temps : « Tu comprends, Machin m'a demandé un mémo pour midi, c'est prioritaire » ou les moyens : « Mon disque dur s'est planté, le temps de retrouver les fichiers, j'en ai bien pour la journée. »

### La bonne stratégie avec lui

- Utilisez la technique, simple mais terriblement efficace, du « disque usé ». Elle consiste à répéter inlassablement votre demande en gardant le même ton monotone ni énervé ni découragé. Exemple : « Je comprends très bien que tu sois occupé (débordé, que ton disque dur est fragmenté...), que je te

demande beaucoup, mais nous avons absolument besoin de... » C'est assommant, bien sûr, mais c'est le seul moyen.

## Le salaud

Il fait souvent en public des réflexions désobligeantes, voire humiliantes (racistes, sexistes...) sur le physique, le look, les compétences ou le travail des uns et des autres. Il cherche sans cesse à vous pousser à bout ou à la faute, par exemple en vous donnant de fausses informations.

## La bonne stratégie avec lui

- Ne rien laisser passer : railleries, humiliations, insultes, menaces, chantage, harcèlement sexuel... pour bien lui montrer que vous n'êtes pas une victime ni une proie.
- Et répondre du tact au tac, en faisant preuve d'humour.
- Si ça ne suffit pas, rappelez-lui que la diffamation, la calomnie, le harcèlement, etc. sont aussi punis par la loi.

## Le parano

Il s'imagine toujours que vous avez des vues sur son poste, son assistante, sa place de parking... Quand son ordinateur bugue, il vous soupçonne d'avoir balancé un virus sur son disque dur. Et si vous oubliez de le mettre en copie, d'un mémo, d'un mail, il imagine que vous lui cachez des informations.

## La bonne stratégie avec lui

- Abondez dans son sens. Bien sûr, il a des ennemis, des gens qui disent du mal de lui, qui lui en veulent, des concurrents ou des rivaux qui attendent qu'il commette une faute pour prendre sa place. Mais comme tout le monde : ni plus ni moins. Et il n'a pas que des ennemis, ne serait-ce que parce que ses ennemis ont aussi des ennemis qui pourraient se révéler des amis pour lui s'il leur faisait un peu plus confiance.

## Le « je me la pète »

Petit chef tyrannique, client despotique, créatif « génial »... Il vous regarde de haut, vous traite plus ou moins de manière méprisante – par exemple, il ne s'adresse à vous que quand il a quelque chose à vous demander mais ignore vos propres demandes. Et il se vexe ou s'énerve chaque fois que vous soulevez une objection ou que vous lui reprochez son attitude.

## La bonne stratégie avec lui

- Ne vous laissez pas impressionner, ne jouez pas les humbles ou les groupies. Au contraire, crevez l'abcès, en prenant les formes bien sûr, surtout si c'est votre patron direct ou un gros client. Pas d'attaque personnelle, mais une confrontation franche pour établir une vraie communication.
- Reconnaissez son statut de star, par exemple : « Vous êtes sûrement très pro dans votre domaine... », mais réaffirmez votre propre expertise : « pour autant, j'ai moi aussi du talent... »

## Comment prendre plus de pouvoir sur vos petits camarades ?

C'est déjà bien de savoir déjouer les oppositions, mais pour obtenir vraiment ce que vous voulez au bureau, par exemple faire travailler les autres à votre place, de l'aide quand vous en avez besoin ou tout simplement qu'on vous fiche la paix, il faut mettre en place d'autres stratégies, marquer les esprits. Voici quinze façons habiles pour vous imposer sans avoir l'air d'y toucher :

- « Bonjour », « Je ne vous dérange pas », « S'il te plaît », « Merci », « Au revoir »... Respectez les convenances, les règles de politesse.
- Prenez des nouvelles (surtout le lundi ou au retour des vacances) : « Alors, ce week-end s'est bien passé ? », « Votre fils, il a eu son bac ? », « Et le chien, il n'est plus constipé ? »
- Respectez scrupuleusement les hiérarchies (ne posez pas vos fesses sur les bureaux de vos chefs) et les territoires (n'entrez pas dans un bureau, même ouvert, sans prévenir), en dépit de votre sensibilité et de votre esprit démocratique.
- Soyez sympa avec les seniors (surtout les grincheux) : souvent, ce sont des chefs et même quand ils ne le sont pas, ils ont toujours un gros « pouvoir d'ambiance ».
- Faites parler les gens des sujets qui les intéressent. Du Mondial avec un fan (même si vous trouvez que le foot est un jeu idiot), de petits rats avec une collègue qui a mis sa fille à la danse classique (même si vous pensez que c'est complètement tarte).
- Laissez croire aux autres que c'est vous qui pensez comme eux et pas eux qui pensent comme vous.
- Ne ratez pas une occasion de complimenter les gens avec qui vous travaillez.
- Évitez les mouvements d'humeur et ignorez ceux des autres.

- N'affirmez jamais vos désaccords, cela ne fait que renforcer vos interlocuteurs sur leurs positions. Toutes les études montrent que notre cerveau aime ceux qui sont d'accord avec nous. Alors, faites preuve de mauvaise foi pour rapprocher les points de vue, trouver un consensus.
- Ne donnez jamais un ordre, n'imposez jamais une idée. Employez systématiquement le « nous » pour faire croire à une décision prise en commun.
- Ne dites jamais « non » quand on vous demande un service, mais défilez-vous : vous avez trop de boulot, un travail urgent à finir, Machin (le supérieur de celui qui vous demande de lui rendre service) vous attend.
- Tenez-vous à l'écart des conflits. Défilez-vous quand cela vous concerne et ne prenez pas parti quand cela ne vous concerne pas.
- Relativisez (les réflexions, les critiques, les reproches) au lieu d'en faire un problème personnel et de démarrer au quart de tour.
- En cas d'attaque, prenez les choses avec le sourire et indifférence, changez vite fait de sujet ou décrochez : « Tout ça, c'est rigolo, mais j'ai du boulot qui m'attend ! »
- Ne vous endormez pas sur vos lauriers. Efforcez-vous sans cesse d'agrandir votre zone d'influence.

# 10. Renverser le rapport de force avec son patron

Vous partez tous les matins au boulot en traînant des pieds. Vous rentrez tous les soirs abattu, découragé ou énervé sans trop savoir pourquoi ou en sachant trop bien pourquoi. Vous vous sentez coincé dans votre job, démotivé, frustré. Vous avez envie de fondre en larmes ou de cogner votre patron quand il vous refuse la promo ou l'augmentation que vous pensez mériter. Pas de doute, vous êtes dans un rapport de force défavorable : vous n'obtenez rien ou si peu et si difficilement que c'est déjà une misère d'en parler.

Comment reprendre le dessus, faire valoir vos besoins, vos droits, une juste reconnaissance de vos efforts ? Pour cela, vous devez remplacer vos vieux réflexes défensifs, d'assujettissement, par des attitudes et des comportements plus affirmés. Cela ne peut pas se faire d'un coup de baguette magique. Les habitudes ancrées dans le quotidien du travail ont la peau dure. Mais, en appliquant les stratégies suivantes, vous arriverez rapidement à ne plus vous sentir soumis à votre boss et à vous imposer.

## Libérez le caméléon qui dort en vous

Enfant, nous adoptons souvent malgré nous des modèles de comportement, cela en fonction de notre personnalité et de notre vécu. On devient le « rebelle » ou la « victime », le « sauveur », le « persécuteur »...

Ces modèles nous suivent dans la vie. Inconsciemment, nous avons tous tendance à rejouer notre rôle favori, notamment en situation difficile. Évidemment, on perd ainsi beaucoup en impact sur les autres parce que nos « réponses » sont stéréotypées. En revanche, en faisant le caméléon, on court-circuite l'idée toute faite que les autres ont de nous et on gagne en influence sur eux.

Mais, soyons clairs, il ne s'agit pas juste de changer de rôle, en passant par exemple de la victime au rebelle, mais simplement d'adapter ses réponses en fonction des circonstances. Pour cela, il faut d'abord reconnaître quand on joue un rôle. Ce n'est pas bien difficile. Dans le rôle du rebelle, vous vous retrouvez constamment en train d'affronter votre patron. Dans celui de la victime, vous passez votre temps à vous plaindre de lui. Dans celui du sauveur, vous faites tout pour lui plaire et le protéger (contre tous les autres :

vos collègues, les fournisseurs, les clients, l'administration...). Dans celui du persécuteur, vous essayez de l'avoir à l'intimidation ou à la menace voilée.

- Identifiez le rôle que vous jouez habituellement avec votre patron et vous êtes à moitié sorti du piège. Il ne vous reste plus ensuite qu'à « casser » l'image que votre patron a de vous. Par exemple, si vous avez la réputation d'être quelqu'un de plutôt accommodant, montrez-vous tout à coup très intransigeant, puis redevenez bonne pâte.

## Devenez improbable

Comme beaucoup d'employés et de cadres, vous ne rencontrez pas souvent votre patron. Vous ne le voyez qu'entre deux portes, pas assez, pas vraiment. Il ne vous prête pas ou plus d'attention, voire il vous ignore ostensiblement, sauf pour vous sanctionner si les résultats sont mauvais.

Votre patron vous ignore parce que c'est un chien, il manage à la dure, au mépris ? C'est possible. Mais plus souvent, il vous ignore tout simplement parce que vous faites partie de son décor quotidien. Vous êtes une pièce dans son puzzle au même titre que ses autres collaborateurs, ses copains, sa voiture, son mari, sa femme, ses enfants... Quand il a besoin de vous, il n'a pas à chercher : il sait où vous trouver. Il ne prend plus la peine de réfléchir pour vous localiser. Vous êtes devenu prévisible parce que vous avez des habitudes.

Bien sûr, vous pouvez profiter de son indifférence pour vivre votre vie. Vous pouvez aussi espérer, plus ou moins consciemment, qu'il va finir par s'apercevoir que vous bossez dur et que vous méritez plus (reconnaissance, respect, compliments) et qu'il fera un effort en conséquence.

Ne rêvez pas ! La plupart des patrons sont aveugles, souvent sciemment, aux besoins comme aux problèmes ou aux difficultés de leurs employés et collaborateurs.

Alors, changez tout, car comme disait Oscar Wilde : « On devrait toujours être légèrement improbable. »

- Arrivez plus tôt au bureau ou partez plus tard.
- Ne restez pas vissé à votre bureau, allez plus souvent zoner dans les couloirs, squatter chez le DRH, à la fab, la compta (trouvez des prétextes).
- Disparaissez plus souvent à l'improviste chez un client.
- Ne prenez plus tous vos RTT systématiquement le vendredi ou le lundi. Bref, débrouillez-vous pour n'être pas là, moins là, quand il a besoin de vous. L'essentiel, c'est qu'il ne vous trouve plus aussi facilement, qu'il soit

obligé de réfléchir (ou de demander aux autres) pour vous situer.  
Automatiquement, il pensera plus souvent à vous.

## Sortez du flou

Avec son patron, on laisse souvent beaucoup de choses dans le flou. De cette manière, en cas de problème, on peut s'en sortir en jouant les imbéciles – « Je suis désolé. J'avais compris que vous vouliez personnellement présenter le dossier Y, je n'ai rien préparé. » De son côté, votre patron, ça l'arrange aussi. Ça lui permet souvent de se défiler quand il a pris des engagements : « Je vous avais promis une prime si vous dépassiez vos objectifs mais, bon, le marché est en pleine croissance en ce moment pour tout le monde, alors... »

En clarifiant d'emblée les messages ambigus, les vôtres comme les siens, vous gagnez en crédibilité personnelle et, à terme, vous serez toujours gagnant. Ne serait-ce qu'en vous épargnant des désillusions et le paquet de stress qui va avec. Pour clarifier vos propres messages, la méthode est simple.

- Soyez direct : dites ce que vous pensez, calmement, en restant toujours courtois, même si cela peut déplaire.

Pour clarifier les propos de votre patron, c'est un peu plus compliqué.

- D'abord, vous devez choisir le bon moment. Inutile de commencer une séance « d'éclaircissements » si vous ne pouvez pas la mener jusqu'au bout, si vous êtes (de part et d'autre) pressés ou susceptibles d'être interrompus.
- Souvenez-vous aussi que votre patron comme la plupart des gens ne sait pas qu'il transmet des messages ambigus. Alors, du tact. Ne l'accusez pas de vouloir jouer double jeu.
- Employez plutôt le « Je » pour dire vos impressions, vos sentiments. Par exemple : « Je sais que vous comptez sur moi pour ce projet, mais comme je ne suis plus informé des réunions, je ne comprends plus. Voulez-vous que je fasse partie de l'équipe ou non ? »
- Autre méthode : reprenez à votre compte les deux options du message pour obliger votre patron à choisir l'une ou l'autre ou à valider les deux : « J'ai compris que vous vouliez que je travaille en priorité sur le projet Z mais je me sens perplexe parce que vous semblez ne pas y croire vraiment. J'aimerais qu'on en parle. »

## Ne tournez pas autour du pot

Autrement dit, ne jouez pas au plus malin pour obtenir ce que vous voulez.

Salaire, frais, avantages en nature, promotion... Vous avez des exigences. C'est normal. Vous ne faites pas du bénévolat, vous ne travaillez pas par amour.

Mais si vous ne demandez rien, non seulement votre patron ne vous donnera rien, sauf rares exceptions, mais il aura aussi une bien piètre estime de vous.

Et s'il vous apprécie, espérons-le, il veut votre bien. C'est normal aussi. Mais, forcément, plus il vous apprécie, plus il peut se sentir en porte-à-faux.

Soit il croit que vous avez des exigences dont il n'a pas les moyens. Et il imagine que vous allez lui en vouloir terriblement s'il ne vous accorde pas vos mercredis en vous gardant au même salaire, s'il ne vous offre un mois de vacances les pieds dans l'eau dans un palace au Bahamas pour vous récompenser de vos bons résultats ou s'il ne vous augmente pas d'emblée de 20 % alors que vous le méritez.

Soit certaines exigences, qui vous semblent à vous tout à fait raisonnables, peuvent lui paraître tout à fait irréalistes.

- Alors, exprimez vos demandes clairement. En abordant franchement les problèmes avec lui, en lui disant clairement ce que vous attendez de lui, vous désamorcez ses a priori négatifs et vous multipliez vos chances de trouver un terrain d'entente et d'en retirer les avantages conséquents.

Exprimez-vous sur le mode du « Je »

En position d'infériorité, on emploie naturellement le mode du « Vous » ou du « Tu ». On dit : « Vous êtes vraiment trop strict avec les horaires » ou : « Vous m'aviez promis une augmentation, vous avez oublié » ou encore : « Tu t'énermes facilement avec moi, tu pourrais être un peu plus compréhensif, ça irait mieux. » Mais un chef, c'est par nature susceptible, d'autant qu'il n'est pas très certain de son autorité.

- Avec lui, le moyen le plus rapide d'améliorer les relations, d'obtenir ou de dire les choses, surtout quand elles peuvent être désagréables à entendre, c'est d'employer le « Je » au lieu du « Vous » ou du « Tu ».

Ça passe mieux, par exemple, et c'est plus efficace, de dire à votre patron : « J'ai toujours eu du mal pour être à l'heure » ou : « Je pense que le moment est venu de reparler de mon augmentation » ou encore : « Je sais que je vous agace, j'aimerais bien qu'on s'entende mieux. » De cette façon, votre patron ne se sent pas menacé dans son autorité.

Le « Je » est aussi un bon moyen de vous assurer que vous êtes sur la même

longueur d'onde. Par exemple : « Ai-je raison de penser que vous ne voulez pas parler de ma promo pour le moment ? » ou : « Je vous ai bien entendu dire que je suis responsable du nouveau projet ? »

- Mais prudence tout de même. Certains « Je » sont trompeurs. Ils cachent des « Vous » ou des « Tu » et déclenchent presque toujours des réactions défensives. Par exemple, si vous dites à votre patron : « J'ai l'impression que vous ne me dites pas tout sur le projet X », forcément, il vous reproche de ne pas lui faire confiance. Pour en faire une véritable affirmation, vous devez dire : « Je me sens un peu mal à l'aise parce que je ne connais pas vos intentions sur le projet X. »

### Montrez-vous charitable

Votre patron est loin d'être parfait, c'est même parfois une vraie abomination, donc il lui arrive souvent de se tromper. La plupart du temps, vous avez intérêt à laisser filer, ça ne porte pas ou peu à conséquences. Mais, parfois aussi, ne rien dire peut s'avérer très pénalisant, d'autant que votre patron n'hésitera pas à vous faire porter le chapeau, si vous êtes en première ligne, pour couvrir ses propres erreurs.

Vous êtes donc obligé d'élever des objections, voire de faire des critiques. Des critiques toujours désagréables à entendre, et d'autant quand elles sont justifiées. Si, en plus, vous vous y prenez mal, vous obtenez l'effet inverse à celui que vous recherchez. Au lieu de faire un effort pour corriger le tir, votre patron se braque et s'entête un peu plus.

C'est ce qu'il se passe chaque fois que vous l'attaquez avec des formules du genre : « Avec vous, c'est toujours la même chose », « Vous ne tenez jamais compte... » Évitez. Vous risquez un sévère retour de bâton en cas de reproches inutiles et dévalorisants.

Il fait un mauvais choix, il se comporte mal, restez constructif.

- Commencez par bannir les « toujours » et les « jamais ». Utilisez plutôt des formules qui lui permettent de sauver la face du style : « Vous avez fait de votre mieux, je suis sûr que la prochaine fois ça se passera bien », « Je sais que ça n'est pas de votre faute... »
- Évitez aussi, autant que possible, de manifester votre désaccord devant les autres. Même si votre patron a manifestement tort. Contentez-vous d'un « Vous êtes sûr... », il sera toujours temps d'exprimer plus tard vos réserves ou de contester ses décisions entre quatre yeux.

## Sevrez-le !

Votre patron a l'habitude de vous entendre sans vraiment écouter. Tous les jours, vous lui posez une foule de questions : que faire, avec qui, comment ça s'est passé avec le DG, un client, un fournisseur, un banquier... Vous lui demandez aussi ce qu'il pense de ceci ou de cela : l'attitude d'Untel, une nouvelle réglementation, une réorganisation...

Vous lui demandez également des directives, de l'aide, des conseils... Il est habitué à vous rendre un minimum de services, de comptes sur ses projets, ses intentions, ses décisions, à donner son avis sur tout et rien. Pour autant, vous n'existez pas vraiment, il vous répond comme aux autres, en mode semi-automatique.

- Sevrez-le brutalement, ne lui posez plus de questions, ne lui demandez plus rien : il se retrouve un pied en l'air. C'est comme lorsqu'on habite près d'une gare. On s'est habitué à dormir en étant bercé par le bruit des trains qui passent à des heures régulières. Mais on ne parvient plus à trouver le sommeil quand les cheminots font grève. En stoppant les questions, les demandes, l'effet est le même. Votre silence, forcément, réveille votre patron. Il devient automatiquement plus réceptif. Encore plus quand il prend conscience, plus ou moins rapidement, qu'au fond, il a plus besoin de vous que vous de lui.

## Cessez d'émettre

Votre patron a aussi pris le pli d'écouter sans entendre quand vous lui racontez vos problèmes de boulot : l'informatique qui a encore planté, l'arrêt maladie de Lepicard (une grosse feignasse, celui-là) ou le congé maternité de Miller qui perturbent la production, Martin qui oublie toujours des trombones dans la photocopieuse... Pour lui, c'est comme un bruit de fond, du babillage sans importance. Il n'y fait plus attention, mais en même temps, il en a besoin. C'est un ronronnement familier, un signal subliminal de normalité.

Ça veut dire : « Jusque-là tout va bien. Je n'ai pas de souci à me faire. »

- Si vous cessez d'émettre, il est déboussolé. Inconsciemment, il s'inquiète.
- Encore plus quand il s'aperçoit que, tous les jours, vous passez des heures au téléphone, bureau fermé (faites-le !). Pour peu qu'il soit un peu parano (quel patron ne l'est pas ?), il imaginera que vous êtes en train de prospecter pour partir bosser chez un concurrent.

Bref, il se pose des questions, il ressent plus ou moins consciemment que vous êtes en train de lui échapper et il fait un effort pour vous récupérer. Sauf

s'il est ravi de pouvoir se débarrasser de vous à moindres frais...

# 11. Mettre son boss dans sa poche

On se fait tous passer pour des gens raisonnables, des têtes froides, mais « Si c'est la raison qui fait l'homme, c'est le sentiment qui le conduit » (Jean-Jacques Rousseau). Au fond, on marche, et on cède, plus facilement à l'affectif que contraint et forcé par la nécessité. On plie plus à la séduction qu'à l'argumentation. En tout cas, avec nettement plus de bonne volonté, voire d'enthousiasme.

Autrement dit, vous obtiendrez toujours plus de vos chefs en faisant vibrer leur corde sensible. Ce n'est pas très difficile et ça peut rapporter gros. Non seulement vous tuez dans l'œuf les réactions négatives, mais vous obtenez plus et mieux sans être obligé de ramer comme un malade, avec, en prime, un meilleur climat de travail.

Fayotez !

Comme tout le monde, votre patron a besoin de se sentir aimé. Ceci est valable pour tous les patrons, même quand ils ont la froide autorité des technocrates, des appétits de hyène ou qu'ils semblent avoir perdu leur âme depuis longtemps.

- Partant de ce principe, la première chose à faire est de témoigner de la sympathie à votre patron – ou au moins de faire semblant –, même et surtout quand vous avez de bonnes raisons pour le détester.

Bien sûr, quand on fayote, on triche toujours un peu. On fait souvent son hypocrite, mais c'est pour la bonne cause : les rapports quotidiens sont beaucoup plus agréables. Et on obtient plus et plus durablement en huilant les relations qu'en jouant le rapport de force en permanence.

Le risque, dans ce cas, c'est d'en faire trop : vous braquez tout le monde contre vous – « Celui-là, quel lèche-bottes ! », pire, vous obtenez avec votre patron le résultat inverse : au lieu d'être apprécié pour votre zèle, vous perdez en respect et en crédibilité.

- Alors, fayotez, oui, mais discret. Personne ne vous demande de faire des courbettes ou de porter des cravates orange parce que votre patron en porte. Il s'agit juste de vous montrer aimable et « positif » pour gagner en odeur de sainteté. Quitte à affirmer votre différence (dire « non », pas

d'accord...) quand c'est nécessaire pour bien signifier que vous n'êtes pas une carpette.

### Tressez-lui des couronnes

La relation avec votre patron est proche de celle du couple : vous avez tous les jours mille occasions d'être horripilé par son attitude ou ses manières. Forcément, vous réagissez. Vous lui lancez des regards noirs, des piques, vous lui en voulez. Et vous avez raison. Sauf que ce n'est pas tout à fait juste. D'abord, vous oubliez que c'est grâce à lui que vous touchez votre chèque en fin de mois. Vous oubliez toutes les fois où il s'est montré bon patron. C'est normal. Vous avez appris à considérer que cela va de soi. Spontanément, nous avons tous tendance à nous focaliser sur ce qui se passe mal et à minimiser tout ce qui se passe bien.

Ensuite, vous négligez le fait que votre patron, comme tous les patrons, est plus ou moins narcissique, et souvent plus que moins : il carbure aux compliments.

- Alors, n'hésitez pas à louer ses bons côtés. Montrez-lui que vous appréciez ce qu'il est et ce qu'il fait. Chaque jour, trouvez un domaine dans lequel il a été bien et dites-le-lui. Pensez à une qualité que vous aimez particulièrement chez lui et dites-le-lui aussi (n'en faites pas trop quand même, sinon ça devient de la lèche). Vous pouvez essayer les compliments indirects, par exemple, vantez ses mérites auprès de ses plus proches amis et sa famille. Forcément, cela lui reviendra aux oreilles.

### Faites-le mousser

Depuis qu'il est petit, votre patron a l'habitude de se comparer. Ça commence avec celui qui fait pipi le plus loin ou celle qui a le plus de succès avec les garçons ou la meilleure note en maths. Après, la compétition continue sous d'autres formes : le meilleur job, le plus gros salaire, le plus d'avantages, de pouvoir, de prestige...

Parfois, la comparaison n'est pas flatteuse, mais votre patron a, comme vous, un système de défense éprouvé. Son ego l'empêche quasi automatiquement de se comparer à trop fort, trop grand, trop successful. Mieux que lui, il ne « voit » pas.

Quand vous lui mettez systématiquement sous le nez – sans faire exprès, dans l'idée de le stimuler ou par pure malignité – les succès d'Untel qui a apparemment mille fois mieux réussi que lui, vous le déprimez dans son ego,

et forcément il vous en veut. Surtout si Untel est un vieux camarade de promo ou un grand rival de toujours.

- Alors, comparez-le, mais toujours à plus petit que lui.
- Et débrouillez-vous pour flatter son ego tous les jours. Vantez ses études (impressionnantes), ses capacités (remarquables), sa réputation (admirable), ses réalisations (exceptionnelles)...

Vous avez peur d'en faire trop ? Vous avez tort. Nous sommes si sensibles à la flatterie que même quand nous savons que ce n'est que de la flatterie, on boit du petit-lait !

### Regonflez son moral

Votre patron se calfeutre dans son bureau, vous abandonne, ne vous engueule même plus quand vous faites une grosse bourde ? Mauvais signes. Il perd son phallus (les patrons femmes en ont un aussi). Ce qui faisait sa fierté, lui donnait la pêche pour faire tourner la boîte, le service et conquérir des marchés est en train de partir en quenouille.

Remarquez, ça se comprend. D'un côté, il est en permanence sous pression, obligé de se battre de plus en plus durement contre ses petits concurrents. Il a peur de l'échec, voire du chômage ; s'il n'est que vizir, il risque d'y passer, un jour ou l'autre, comme tout le monde. De l'autre, il doit faire face en interne à toutes sortes de contraintes : échéances, revendications... Quand les affaires marchent, il arrive à s'en sortir tant bien (il fait des profits) que mal (il stresse beaucoup). Mais, dès que la conjoncture est difficile, la croissance ralentit, il n'est (comme vous) plus sûr de rien. Et, à force d'avancer à l'aveuglette, il doute de plus en plus de lui-même.

Ne faites rien. Bientôt, ce ne sera plus un chef que vous aurez, mais un ectoplasme. Car, quand le doute s'installe, votre patron perd petit à petit, sans même s'en rendre compte, toute confiance en lui, il se sent de plus en plus impuissant. Et cela l'entraîne parfois dans une spirale d'échecs : il réussit moins bien, il doute un peu plus de lui, il est moins performant, il doute encore plus de lui, il réussit encore moins bien...

### **En conséquence, il devient de plus en plus odieux**

- Au contraire, regonflez son moral, injectez-lui de la confiance, restaurez sa « cheffitude » et vous profiterez pendant longtemps d'un patron qui, même s'il ne répand pas le lait de la tendresse humaine, se comporte à peu près convenablement.

Bien sûr, vous ne pouvez pas empêcher que son calife ou les inspecteurs des impôts lui fassent des misères. Vous ne pouvez rien faire si son service ou sa « petite entreprise » est la cible d'une OPA hostile. Mais vous pouvez, à votre niveau, le « remonter » en douceur. Comment ?

- En brossant systématiquement son ego dans le bon sens du poil.

### **Dites-lui que c'est un type bien**

Un patron, surtout si c'est un mâle standard, n'est jamais très à l'aise dans les relations humaines, même souvent très maladroit. D'autant qu'il n'est pas très sympathique humainement, plus proche de l'exploiteur sans scrupule que de la bonne pâte. Il peut aussi vous blesser sans le faire exprès, vous décevoir sans s'en rendre compte. Quand cela arrive, ne boudez pas, ne faites pas la tête, ne l'accablez pas de récriminations. Déjà, il s'y est pris comme un pied, si en prime il se sent coupable, cela envenime encore les relations.

En revanche, quand on dit à quelqu'un qu'il est bien, il lui est toujours plus difficile ensuite de se comporter comme un chien galeux.

- En lui reconnaissant d'emblée de bonnes intentions (il en a forcément, sinon il y a longtemps qu'il vous aurait viré ou que vous auriez donné votre démission) : « Je sais que vous ne l'avez pas fait exprès, mais... », « Je comprends que vous ne pouvez pas, mais... », vous renforcez ce qu'il y a de meilleur en lui.

Ensuite, c'est plus facile de lui montrer le côté négatif de son comportement ou de ses décisions.

- Ne présumez surtout pas de sa capacité à comprendre spontanément. Votre patron n'a ni les mêmes contraintes ni les mêmes intérêts que vous. Ce qui vous touche lui est très souvent complètement indifférent, et vice versa.
- Alors, en cas de désaccord, expliquez-lui en quoi vous êtes déçu ou blessé par son attitude ou ses choix. Et demandez-lui pourquoi, à son avis, c'est arrivé et ce qu'il faut faire pour y remédier.

### **Encouragez-le à vider son sac**

Un patron, c'est branché cerveau gauche, programmé pour dessiner des courbes de ventes et faire du profit. En revanche, ce n'est pas très doué – et même souvent très handicapé quand c'est un homme – pour parler d'autre chose que de la volatilité des marchés ou du poids accru des prélèvements sociaux.

## **Mon patron pleure, je fais quoi ?**

Chez les patrons, les émotions sont toujours plus spectaculaires que chez les humains. On a de la peine pour eux et, souvent, on s'y prend mal. Ce qui ne marche pas : « Arrête de pleurer... de piquer ta crise... de te donner en spectacle... » Un patron qui pleure, c'est un patron à bout, c'est qu'il en a besoin. Quand on tente d'arrêter les choses, quand on l'empêche d'aller jusqu'au bout, on obtient un effet contraire à celui qui est recherché : ça ne le soulage pas. Ce qui fonctionne, en revanche : prenez-le dans vos bras (si vous êtes très intimes), laissez-le pleurer en lui montrant que vous êtes là, qu'il n'est pas tout seul. Idem s'il pique une crise de nerfs. Ne lui montrez pas que vous êtes impressionné ou gêné. Restez calme, entourez-le pour qu'il ne se blesse pas... La crise finira bien plus vite. Ensuite, rassurez-le : il n'a rien fait de mal, il n'a aucune raison d'avoir honte, de se sentir coupable.

En outre, la majorité des patrons, isolés dans la solitude des chefs, sont habitués à ne presque jamais parler de leurs propres problèmes. Vous, quand vous avez des états d'âme, un coup de blues, des doutes, vous trouvez au moins trois copines ou un vieux complice de couloir pour vider votre sac, vous libérer, voir plus clair... Pas lui. Il accumule et tout cela contribue à faire de lui un mauvais patron.

- En revanche, si vous l'aidez à trouver les mots (et le temps) pour s'exprimer, ça l'humanise. Au début, il aura sans doute du mal, il éprouvera souvent une certaine anxiété à parler à cœur ouvert.
- Donc, ne le bousculez pas. Ne le lancez pas d'emblée sur des problèmes de fond.
- Contentez-vous de lui demander ce qu'il sent, au lieu de ce qu'il pense. Ça l'encouragera à se raconter et à soulager tout ou partie de ses préoccupations et de ses contrariétés.

## **Faites-lui croire qu'il est indispensable**

Un patron, c'est un petit garçon ou une petite fille qui a grandi avec des rêves de héros. C'est Super Mario ou Wonderwoman luttant contre les méchants (les concurrents, le fisc) et protégeant la veuve et l'orphelin (les actionnaires, les employés).

En fonctionnant d'une manière très autonome, vous soulagez sans doute votre patron d'un poids (celui du commandement), mais, à terme, ce n'est pas lui

rendre service, car cela l'encourage à « démissionner » de ses responsabilités de chef. Ce qui est forcément minant pour son ego, parce qu'il est aussi payé pour ça. Et, immanquablement, plus vous assurez, plus il se défile quand vous avez vraiment besoin de lui.

- Alors, même si vous pouvez très bien faire sans lui, ne donnez pas dans l'hyper autonomie.
- Au contraire, montrez-lui de temps en temps que vous avez besoin de lui, qu'il est indispensable à la bonne marche de l'entreprise.
- N'hésitez pas à solliciter son aide pour régler vos problèmes, voire à l'appeler au secours pour activer ses fibres héroïques. Plus vous le faites – sans pour autant le harceler –, plus vous le renforcez dans sa « cheffitude », et plus il vous a à la bonne.

### **Brossez-le dans le sens du poil**

Tous les jours, sans même vous en rendre compte, vous posez à votre patron de nombreuses questions sur ce qu'il pense, a dit, fait ou va faire, veut ou ne veut pas. La façon dont vous formulez ces questions est chargée d'un pouvoir négatif ou positif.

Toutes les questions qui commencent par « Pourquoi » sont pratiques quand c'est purement technique — « Pourquoi la photocopieuse est encore en panne ? — Parce que Martin a encore une fois oublié d'enlever les trombones de son dossier. »

En revanche, quand la question est plus « personnelle », ça bloque, il se hérise. Car il n'y a pas de réponse sauf « Parce que... », sous-entendu « C'est comme ça » ou « Je suis comme ça ». Ça ne permet pas d'avancer. C'est le cas chaque fois que vous demandez à votre patron : « Pourquoi vous réagissez comme ça », ou : « Pourquoi vous avez oublié mon augmentation ? » Vous polarisez automatiquement son attention sur les difficultés. Vous rajoutez à ses problèmes et vous éveillez en lui des sentiments négatifs d'impuissance, de colère ou de culpabilité qui peuvent se retourner contre vous.

- Commencez vos questions par « Comment » ou « Que » – « Comment va-t-on faire maintenant ? », « Qu'est-ce qui vous a fait réagir comme ça ? », « Comment faire pour que vous pensiez à mon augmentation ? » –, ça change tout. En orientant son attention sur des solutions, vous l'incitez à en trouver, ou pour le moins vous confortez son sentiment d'importance.

# Conclusion

Voilà, j'espère que j'ai obtenu ce que je voulais : vous convaincre que la manipulation douce est toujours préférable quelles que soient les circonstances, et encore plus quand on est soi-même en position de force, à la méthode autoritaire.

Elle est moins coûteuse : elle entraîne moins de chicaneries, de conflits, de stress...

Elle est plus heureuse : on arrive à vivre beaucoup mieux ensemble, même quand les désirs, les intérêts, les priorités ne sont pas spontanément synchrones.

Une dernière technique, un conseil plutôt : soyez toujours a priori bienveillant. On est toujours plus gagnant, dans l'immédiat comme à terme, quand on se soucie des autres.

# Sommaire

## Introduction

1. Comment se faire obéir des enfants, même des plus coriaces
2. Domestiquer un ado sans casse (ou presque)
3. Mener un homme à la baguette
4. Savoir parler aux femmes, surtout à la sienne
5. S'imposer, même quand on n'est pas le chef
6. L'art de la persuasion : comment vendre sa salade en public
7. Du bon usage du téléphone pour décrocher la Lune
8. Convaincre au travail et l'art de passer entre les gouttes
9. Neutraliser les emmerdeurs de bureau
10. Renverser le rapport de force avec son patron
11. Mettre son boss dans sa poche

## Conclusion

Dans la collection **LE PETIT LIVRE DE** vous  
trouverez également les **thématiques**  
suivantes :

Le petit livre de **Cuisine**

Le petit livre de **Culture générale**

Le petit livre de **Insolites**

Le petit livre de **Tourisme**

Le petit livre de **Langues**

Le petit livre de **Humour**

Pour consulter notre catalogue et découvrir les  
dernières nouveautés, rendez-vous sur  
**[www.editionsfirst.fr](http://www.editionsfirst.fr)** !