

Sommaire

Remerciements	5
Introduction.....	11
Les croyances que nous avons « téléchargées ».....	13
Des circuits neuronaux puissants.....	14
Plus ou moins dysfonctionnels	15
Des moyens simples et efficaces	15
Chapitre 1 - Ça ne va pas comme je veux !	17
Qui est aux commandes ?.....	19
Les conséquences néfastes.....	20
Une « entité » qui prend le contrôle.....	23
Vigilance : sur quoi porter votre attention.....	23
Le processus quand ça ne va pas comme vous voulez.....	25
Exercez-vous sur des événements anodins.....	26
Face à l'autre, une double vigilance	27
Il n'y a plus qu'à !.....	27
Chapitre 2 - Je ne sais pas dire NON.....	31
Dire NON comporte toujours un risque	31
Est-ce la négation de l'autre ?.....	32

STOP ! J'ARRÊTE DE ME PRENDRE LA TÊTE !

Un terrain miné	33
Dire NON et demander sont intimement liés	33
Les stratégies de notre enfance	34
Quand vous êtes pris de court.....	35
Et si vous avez vraiment envie de dire OUI ?.....	39
Dire NON positivement.....	41
Situations et exemples	42
Vous avez dit OUI et le regrettez.....	46
Que faire face aux stratégies manipulatoires	47
Chapitre 3 - Je n'ose pas demander.....	57
Il faut le mériter !.....	57
Il ne faut pas se montrer vulnérable	58
Ne rien devoir à personne	62
Demander, c'est sain et équilibré !	64
Les meilleures façons de demander.....	67
Situations et exemples	73
Vous êtes aussi important que l'autre.....	75
Exercez-vous, faites en un jeu	76
Chapitre 4 - J'ai peur de prendre la mauvaise décision.....	79
Le résultat n'est pas la preuve de la qualité d'une décision..	79
Deux « systèmes » de pensée	80
Les pièges	84
Sortez du cadre réducteur	85
Détectez vos préjugés inconscients	90
Excès de confiance dans les succès passés	92
Prévenir le pire ou anticiper le meilleur ?	
Quelle est votre tendance ?.....	95
Un processus de décision	97

La fuite en avant : continuer à (s)'investir ou arrêter les dégâts ?.....	99
Bloqué dans un statu quo.....	101
Chapitre 5 - M'excuser ?.....	107
Bien plus puissant qu'on ne le pense.....	107
Personne n'aime s'excuser.....	107
Peur de donner du pouvoir à l'autre.....	108
Ne le traitez pas en adversaire.....	108
Anticipez.....	109
S'excuser : une preuve de force.....	109
Ne pas s'excuser : une preuve de faiblesse.....	110
Comment s'excuser : la formule.....	112
Situations et exemples.....	113
Ne vous laissez pas piéger par les réfractaires.....	115
N'en faites pas trop !.....	116
Chapitre 6 - Les autres sont difficiles !.....	121
Des « attaques d'ego ».....	121
Qu'est-ce qui déclenche une attaque d'ego ?.....	123
Les bonnes intentions ne désamorcent pas les mines !...	125
Les mots et expressions qui apaisent.....	126
Négociable ou non négociable ?.....	129
Les râleurs chroniques.....	132
Les « autodémolisseurs ».....	136
Chapitre 7 - J'ai peur d'aller au clash !.....	143
Dire ne garantit pas l'efficacité.....	144
Pourquoi confronter ?.....	144
Une confrontation, ça ne s'improvise pas.....	146

STOP ! J'ARRÊTE DE ME PRENDRE LA TÊTE !

Posez le problème.....	146
Que cherchez-vous à réaliser ?.....	149
Suivez le processus : votre fil conducteur	152
1 - Posez le cadre.....	153
2 - Message de démarrage : la phrase critique	153
3 - Écoutez et explorez : gardez la maîtrise du processus .	156
4 - Résumez : le moment de passer à autre chose.....	163
5 - Recherchez les solutions	163
6 - L'accord verbal : un engagement mutuel	166
Vous avez tout à gagner.....	167
Bonus	171
À propos de l'auteur	180