

communicateurs EFFICACES

Comment trouver une solution à un problème difficile

La procrastination (le fait de remettre à plus tard) est votre pire ennemi pour résoudre un problème. Chaque heure, chaque jour qui passent augmentent votre tension, votre peur, et votre problème risque de prendre une taille de plus en plus disproportionnée dans votre esprit et d'empoisonner tout ce que vous faites.

Voici un plan d'attaque en 3 points :

1. Notez

- Prenez un papier et écrivez votre problème le plus simplement possible.
- Réfléchissez-y. Trouvez au moins 3 alternatives pour le résoudre.
- Notez toutes les idées telles qu'elles surgissent. Elles sont toutes bonnes, vous trierez plus tard ! Si vous pouvez en plus griffonner, dessiner, faire des courbes, des graphiques, des tableaux, c'est encore mieux. Le fait de concentrer votre attention visuelle sur votre problème vous aidera à trouver une solution.

2. Distrayez-vous

- Ne vous crispez pas sur votre problème. Si la solution ne surgit pas, faites autre chose : lisez

le journal, un livre, allez au cinéma ou rencontrez des gens qui n'ont rien à voir avec votre problème.

- Donnez aussi le temps à votre subconscient de travailler pour vous. Attention, les solutions peuvent surgir au moment le plus inattendu – ayez toujours de quoi noter sur vous.

3. Parlez-en

- Parlez à des personnes concernées par votre problème ou à d'autres qui vous sont sympathiques et avec lesquelles vous pouvez facilement parler. Le fait de vous exprimer vous aidera à voir plus clair dans votre propre esprit. La dynamique des autres, leurs idées vous amèneront bien plus facilement vers la solution.

Et si tout cela rate... Allez dormir ! Beaucoup de solutions très importantes pour l'humanité ont été trouvées pendant le sommeil.

N'oubliez pas votre bloc-notes pour noter vos idées au réveil.

Que faire si on vous dit "NON" ?

Que vous soyez vendeur, entrepreneur ou communicateur, vous connaissez ces situations où votre interlocuteur répond "non" à votre demande, émet une objection, ou même vous attaque personnellement.

Que se passe-t-il alors ?

Vous vous identifiez à votre produit ou à votre ouvrage. Si vous êtes vendeur, par exemple, ce n'est pas le produit que votre prospect refuse, mais VOUS. Et plusieurs situations de

ce genre peuvent finir par saper votre confiance en vous... et vous faire perdre des ventes.

Comment réagir ?

1. Ne le prenez pas personnellement

Au lieu de penser à vous, pensez à votre interlocuteur. Posez-vous des questions sur lui. S'il réagit de cette façon, c'est sans doute qu'il a de bonnes raisons qui n'ont sans doute pas grand chose ou même rien à voir avec vous !

Séparez bien l'objet de la discussion et vous. Vous n'êtes pas votre produit. Vous n'êtes pas votre entreprise. Vous n'êtes pas ce que vous dites ou ce que vous faites (vous avez le droit à l'erreur !).

2. Acceptez votre interlocuteur

Tout le monde peut se tromper... et votre interlocuteur a lui aussi ce droit. Sa réaction est normale, naturelle, car si vous étiez à sa place, si vous aviez reçu la même éducation et vécu les mêmes événements, vous auriez agi de la même façon.

Faites-lui sentir que vous l'acceptez, lui, même si vous n'êtes pas d'accord.

Des phrases du genre "Je comprends...", "Bien sûr, si j'étais à votre place...", "Oui...", "D'accord..." aident à faire passer votre message.

De même, une attitude corporelle d'ouverture : bras ouverts, sourire, voire main posée sur son bras...

3. Demandez-lui "Pourquoi ?"

Un vendeur de Playtex – aujourd'hui propriétaire de Remington –, se fit mettre un jour à la porte d'une boutique. Il se retrouva littéralement jeté dehors. Au lieu de se sentir rejeté, de nourrir du ressentiment, il fit une enquête sur le "pourquoi" de ce comportement.

Le commerçant s'était laissé tenter par son prédécesseur et se retrouvait avec un énorme stock de sous-vêtements Playtex – plus qu'il ne pouvait en vendre.

Le vendeur, Victor Kiam, fit reprendre le surcroît de stock par un autre de ses clients, au prix coûtant, et le commerçant devint l'un de ses plus fidèles clients.

Si vous savez "pourquoi", vous pouvez agir. Si vous vous contentez d'être rejeté, cela ne fait qu'agir négativement sur votre moral.

Refusez d'être "refusé" et prenez chaque "non" comme une occasion de communication.

5 conseils pour s'habituer à prendre la parole en public

1. Commencez petit.

Dès que vous le pouvez, au lieu de transmettre un message par mémo ou par lettre, efforcez-vous de le faire oralement (même le téléphone est un bon moyen pour s'entraîner à parler).

2. Entraînez-vous à parler devant un groupe d'amis.

Là, vous ne courez pas de risque professionnel. À chaque fois que vous êtes avec des gens que vous aimez, faites un exercice : racontez une histoire. (Mettez éventuellement un ami dans le coup afin qu'il vous lance et vous aide au démarrage.)

3. Enregistrez-vous (ou encore mieux, filmez-vous) en train de parler.

Revoyez-vous afin de vous habituer à votre image, à votre voix et de vous familiariser avec l'image que les autres ont de vous.

4. Lors d'une réunion, engagez-vous à prendre la parole au moins une fois.

5. Lorsque vous aurez pris un peu d'assurance, **saisissez toutes les occasions de parler en groupe comme une formidable chance de vous entraîner**, il n'y a que l'expérience et la pratique qui font progresser.

Votre rôle est aussi d'encourager la personne qui se lance et de lui donner un conseil d'ami sur les progrès qu'elle fait.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment développer votre empathie
- Ce que peut vous rapporter votre sens de l'humour
- Les 3 lois du succès