

communicateurs EFFICACES

Comment inspirer confiance pendant vos communications ?

Dès que vous vous adressez à un groupe, même si tous les auditeurs sont pleins de bonnes intentions à votre égard, vous rencontrez une saine dose de scepticisme.

À chaque fois que vous prenez la parole, vous devez reconquérir la confiance de vos auditeurs. Le "capital crédibilité" est extrêmement fragile.

On met souvent longtemps à l'acquérir, mais il peut fondre aussi très rapidement. Dès les premières secondes, le doute entre dans la tête des auditeurs. Même s'ils n'en ont pas conscience, quantité de questions surgissent :

"Pourquoi est-il là ?"

"Est-il vraiment compétent ?"

"Va-t-il tenir compte de mes préoccupations ? De moi ?"

"Est-il réellement concerné par le sujet ?"

"Est-il objectif ? Sincère ?"

"Peut-on le croire ?"

"M'inspire-t-il confiance ?"

Inconsciemment, ils vont se servir du moindre détail pour trouver la réponse à leurs inquiétudes. Ils

réagiront immédiatement et capteront instinctivement tout ce qui, dans l'expression de votre visage, vos gestes, votre allure, votre voix et votre énergie, peut les aider à établir leur attitude mentale envers vous et votre proposition. Ils la confirmeront plus tard en écoutant ce que vous dites.

Voici quelques exemples de réponses que vous pouvez apporter à leurs interrogations :

"Pourquoi est-il là ?"

Persuadez-les que vous êtes là dans le seul but de les informer, de partager avec eux votre savoir – et non pour soigner votre image ou les manipuler. Parlez-leur d'eux et de leurs problèmes et non de vous.

"Est-il vraiment compétent ?"

Faites-vous présenter par un "Monsieur loyal" qui fait état de vos réalisations les plus spectaculaires, preuves à l'appui. Si vous vous présentez vous-même, donnez des faits, des preuves, des informations sur vous qui montrent votre compétence (mais n'en faites pas trop).

"Va-t-il tenir compte de mes préoccupations ? De moi ?"

Dites très vite qu'il y aura une période pour les questions. Au besoin, distribuez des cartes qui seront ramassées à la pause, pour régler ces questions. Promettez de répondre par écrit à tous ceux qui n'auraient pas eu de réponse sur place. Répétez les questions pour vous assurer que vous avez parfaitement compris leur sens.

"Est-il réellement concerné par le sujet ?"

Montrez votre passion – contenue. Votre enthousiasme pour le sujet traité, son importance vitale. Non seulement vous motiverez votre auditoire à écouter, mais en plus, vous répondrez à cette question secrète :

"Est-il objectif ? Sincère ?"

N'hésitez pas à confesser votre ignorance si l'on vous pose une question dont vous ne connaissez pas la réponse. Si vous défendez une cause, faites-vous "l'avocat du diable", prenez en compte les arguments des 2 parties.

N'hésitez pas à citer de courtes anecdotes personnelles qui illustrent un point ou l'autre et dévoilent votre personnalité. Regardez vos auditeurs droit dans les yeux.

"Peut-on le croire?"

- Apportez des preuves pour chaque élément rapporté : dates, chiffres, sources, faits.
- Citez des personnes connues, des experts.
- Utilisez des témoignages.
- Ramenez l'inconnu au connu.

"M'inspire-t-il confiance ?"

Soyez clair. Dites ce que vous attendez de votre auditoire et ce qu'il peut attendre de vous. Annoncez clairement votre objectif. (N'en cachez pas un autre, "inavoué" celui-

là, ils le sentiraient tout de suite !)

Contrôlez votre langage du corps. Vos attitudes, vos gestes, votre voix doivent être en accord avec ce que vous dites. Ayez un regard sincère. Regardez vos auditeurs en faisant passer vos sentiments et vos pensées dans vos yeux.

C'est de ce climat de confiance mutuelle que naissent les meilleurs et les plus profitables moments de communication.

Comment attirer la sympathie ?

Certaines personnes attirent la sympathie, d'autres moins ! Certaines sont-elles nées sympathiques et d'autres non ? Pouvons-nous faire quelque chose pour nous rendre plus aimable ?

Si vous rencontrez ce problème, essayez donc l'exercice suivant :

Prenez une feuille de papier et un stylo, faites un tableau de 2 colonnes et inscrivez dans la 1^{re} colonne le nom des 5 personnes que vous ne trouvez pas particulièrement sympathiques ; puis dans la 2^e colonne, à côté de chacun des noms, notez les caractéristiques qui vous déplaisent le plus.

Faites maintenant la même chose pour ceux que vous aimez, que vous trouvez sympathiques.

Maintenant, étudiez la liste des qualités, ou des caractéristiques positives qui rendent ces personnes aimables. Vous parlent-elles ?

Choisissez un point que vous aimeriez développer chez vous et pensez-y.

Imitez les gens aimables et vous le deviendrez !

En règle générale, on peut dire que l'on n'aime pas :

- Les personnes qui se plaignent tout le temps.
- Les personnes qui disent n'importe quoi sur n'importe qui.
- Ceux qui se prennent trop au sérieux.
- Ceux qui ne pensent qu'à eux.
- Ceux qui parlent de façon monotone et ennuyeuse (les grands timides ou les déprimés).
- Ceux qui fuient leurs responsabilités.
- Ceux qui utilisent des expressions telles que :
 - "Vous ne comprenez jamais rien ! Indiscutablement ! Mais faites donc un effort pour comprendre !"
 - "Bon, je reprends encore une fois depuis le début, exprimé simplement... Vous ne suivez certainement pas... je vais vous expliquer", etc.

On aime :

- Ceux qui s'intéressent sincèrement aux autres (et n'essaient pas de faire semblant). Souvenez-vous de ce qu'a dit Ralph Emerson : "Ce que tu es parle si fort que je n'entends pas

ce que tu dis". On ne trompe jamais son monde longtemps !

- Les optimistes. En effet, les pessimistes dépriment tout le monde. Par exemple, lorsque quelqu'un vous demande comment vous allez et si vous lui déballez à chaque fois tous vos malheurs, il n'aura pas vraiment envie de vous voir souvent !

S'il vous arrive de voir souvent le côté noir des choses, répétez-vous la phrase du Président Lincoln : "Les pessimistes voient une difficulté dans chaque opportunité. Les optimistes voient une opportunité dans chaque difficulté."

- Ceux qui sourient et rient facilement, surtout d'eux-mêmes!

Ce qui est certain, c'est qu'en imitant les gens positifs, souriants et aimables, vous augmentez votre capital sympathie et, du même coup, vous devenez un meilleur communicateur.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Les 14 trucs pour réussir votre valise sans rien oublier !
- Choisissez la meilleure place dans l'avion
- Perdez-vous du temps à vouloir avoir raison ?