

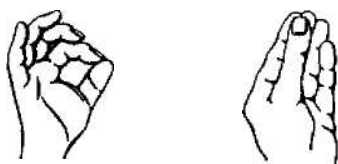
communicateurs EFFICACES

Votre corps trahit vos pensées, que vous le vouliez ou non

Identifier plus clairement les comportements corporels instinctifs des autres, mieux contrôler les vôtres, voici des armes précieuses pour un communicateur efficace. Chaque mimique et chaque geste transmet un message. Les observer et les décoder est un entraînement amusant, qui peut se faire n'importe où.

Un exercice instructif : en regardant un débat à la télévision, coupez le son et n'observez que les gestes des débatteurs. En observant le langage des mains d'un orateur, utilisez la clé de lecture proposée par Desmond Morris (auteur du livre passionnant : La clé des gestes, Grasset).

1. La main bourse ou pince pouce-index : Envie de s'exprimer avec délicatesse et exactitude.



2. La prise du vide : Recherche de précision, plus que la précision elle-même, avec un élément d'interrogation et d'incertitude.

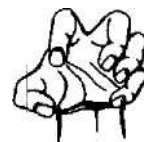


3. La main enveloppe : Un orateur peu sûr de lui qui appuie un discours afin de



convaincre son public de la vigueur de sa détermination.

4. La prise de pouvoir : Orateur ambitieux qui tente de dominer son public.



5. La main-tranchoir : Geste d'homme agressif qui désire couper court à une situation confuse et imposer une solution.



6. Main-ciseau : Ce geste ajoute en plus une nuance de refus ou de rejet.



Votre attitude corporelle amplifie votre message

Observez les personnes autour de vous et observez-vous, vous-même, dès que vous ne vous sentez plus en sécurité ou sur la défensive, dès que vous sentez le besoin de vous protéger : vous ériges des barrières naturelles entre vous et les autres. Vous adoptez une attitude corporelle de "fermeture".

Vous croisez vos bras, vos jambes (ou les deux en même temps !)

Ces attitudes sont des réponses spontanées de notre corps à l'agression.



Ce sont des réactions archaïques. Elles étaient vitales chez nos ancêtres : en croisant les bras à la hauteur de la poitrine, ils protégeaient le cœur; en croisant les mains sur le bas ventre, ou en croisant les jambes, c'est la zone génitale qui était mise à l'abri.

Même si, aujourd'hui, les dangers ne mettent plus toujours aussi directement nos organes vitaux en cause, les réactions de votre corps restent les mêmes. Si vous êtes attaqué verbalement, vos bras et jambes croisés indiquent clairement que vous êtes prêts à vous défendre.

Observez les messages du corps :

Si, lorsque vous animez un groupe, vous observez que plusieurs personnes se mettent à croiser les bras, attention ! Là, il se passe quelque chose. Ne continuez pas comme si de rien n'était. Tenez compte de ce signal d'alarme. Surveillez votre propre attitude, adoptez vous-même une attitude "d'ouverture" (jambes, bras, mains décroisés) et arrangez-vous pour poser une question au groupe, par exemple :

"Qu'en pensez-vous ?", "Est-ce que tout est bien clair ?"

"Quelqu'un a-t-il une question ?" Laissez les gens s'exprimer, il y a de fortes chances qu'au bout d'un moment, les bras et les jambes se décroisent.

Si, lorsque vous rejoignez un groupe de personnes et qu'à votre arrivée vous voyez des personnes croiser les bras, allez-y avec prudence. Vous n'avez peut-être pas que des amis dans le groupe. Peut-être se méfie-t-on de vous...

Que faire s'il y a blocage ou fermeture ?

Dès que vous rencontrez ces signaux de blocage ou de fermeture, efforcez-vous de lever ces barrières avec patience et douceur. Posez des questions, activez les gens en les faisant parler. Faites les bouger physiquement : faites-les se lever, parler, s'asseoir, marcher un peu. Et surtout, mettez-les en confiance en adoptant vous-même une attitude ouverte, accueillante et souriante.

Ne vous fiez pas non plus à tous les gestes de fermeture "atténués": mains dans les poches, derrière le dos, tenir un objet tout contre soi, ou encore, voyez par exemple, cet homme se cache derrière son attaché-case.



Le pied, ici est prêt à donner un coup :



Sachez lire et reconnaître ces signaux du corps, cela vous aidera à éviter des erreurs de communication.

Apprenez aussi à contrôler vos propres attitudes, la communication avec les autres sera facilitée par votre attitude ouverte.

Divisez par 2 vos factures de téléphone

Saviez-vous qu'un cadre passe en moyenne 7 heures par semaine au téléphone ?

Beaucoup de ces appels sont certainement nécessaires, utiles et rentables, d'autres le sont moins et représentent une grosse perte de temps donc d'argent.

Gagnez du temps en :

- Programmez vos appels téléphoniques comme un rendez-vous : demandez à votre secrétaire de contacter celle de votre interlocuteur et de fixer le jour et l'heure de votre appel. Précisez l'objet de l'appel pour qu'il puisse s'y préparer.

- Soyez toujours précis.

Ne laissez jamais de message du style : "Dites-lui que j'ai téléphoné !" ou : "Demandez-lui de me rappeler !"

Indiquez l'heure à laquelle on peut vous joindre, ou dites exactement quel jour et à quelle heure vous allez rappeler, et si possible à quel sujet (pour qu'il ne s'inquiète pas inutilement).

- Indiquez des dates-limites.

Lorsque vous laissez un message, ajoutez : «s'il ne m'a pas téléphoné d'ici 24 heures, je considère :

- que mon offre ne l'intéresse pas»
- notre accord comme confirmé».

Gagnez du temps sur vos conversations téléphoniques

Le téléphone sonne. Votre secrétaire répond. Assurez-vous que vous lui avez donné des consignes très précises.

1. Indiquez-lui les périodes de travail pendant lesquelles vous ne voulez en aucun cas être dérangé, afin qu'elle puisse nous protéger avec diplomatie et fermeté.

2. Donnez-lui une liste de correspondants auxquels vous êtes toujours prêts à répondre (patrons, clients importants, famille) et une autre de ceux auxquels vous ne répondez qu'à des périodes données ou encore dans des circonstances particulières.

3. Ayez une "liste noire" : la liste des personnes pour lesquelles vous n'êtes jamais là. Donnez-lui éventuellement les éléments qui lui permettront d'expliquer les motifs de votre refus de répondre.

4. Faites une liste des domaines où elle peut intervenir ou encore faire intervenir quelqu'un d'autre. Dans tous les cas, elle devra vous informer de ses démarches.

5. Elle doit connaître votre agenda. Elle peut fixer des rendez-vous qu'elle se fera confirmer par la suite.

6. Notez-lui les périodes précises de temps où vous pourrez recevoir vos appels : date et heure précises.

Dans le prochain numéro :

- Comment réagir si quelqu'un vous impressionne,
- Maîtrisez l'art de la conversation,
- Tirez profit des critiques.