

communicateurs EFFICACES

Quelques mots peuvent changer toute votre vie

On peut rester sceptique devant la puissance prêtée à une phrase, en apparence anodine. C'est que **les mots ont une puissance étonnante.**

La vie de chaque individu fourmille d'exemples qui illustrent ce principe. Une déclaration d'amour, une mauvaise nouvelle, des félicitations, autant de mots qui transforment notre état intérieur, dans un sens comme dans l'autre.

Et le plus incroyable, c'est que **ces mots**, qui sont en fait des suggestions, **n'ont même pas besoin d'exprimer la vérité pour exercer leur pouvoir sur quelqu'un**, pour autant que l'esprit conscient les accepte.

Ainsi, votre patron vous félicite pour votre travail. Peut-être n'est-il pas vraiment satisfait de la tâche que vous avez accomplie, mais il sait que vous traversez, au niveau conjugal, une période difficile (vous êtes en instance de divorce), il juge donc préférable de ne pas vous accabler.

Ses félicitations, qui ne sont pas sincères, vous stimulent cependant de manière incroyable. Elles vous donnent un regain d'énergie.

Ce n'est qu'un exemple parmi tant d'autres de la force des mots.

Donnez plus de force à vos verbes

"Si notre proposition vous convenait, nous vous **serions** reconnaissants de..."

"Si vous décidiez de choisir notre matériel, vous **pourriez...**"

"Nos séminaires **pourraient** dynamiser votre force de vente..."

Le **conditionnel** évoque facilement des réponses négatives dans l'esprit de votre interlocuteur :

"Ah, cette proposition **pourrait ne pas** me convenir ? Quels sont donc ses défauts ?"

"C'est vrai, le matériel de leur concurrent **n'est pas mal non plus...**"

"Est-ce bien sûr ? **Ils pourraient aussi ne pas** les dynamiser..."

Remplacez le conditionnel par le présent ou par le futur:

"Pour bénéficier rapidement de notre offre, **veuillez...**"

"**Commandez** ce matériel, et vous **pourrez...**"

"Ces séminaires **dynamiseront** votre force de vente".

Les mécanismes de la motivation

Peter et Waterman, les auteurs du remarquable ouvrage "Le prix de l'excellence", rapportent une expérience qui illustre bien le principe de la puissance des mots, même s'ils ne coïncident pas avec la réalité.

On connaît le vieil adage : **le succès appelle le succès**, c'est scientifiquement prouvé. Les chercheurs qui étudient les mécanismes de la motivation ont découvert que le facteur primordial est simplement que les gens motivés sont conscients de bien faire.

Que ce soit vrai ou faux dans l'absolu, ça n'a pas grande importance.

Lors d'une expérience, on donna 10 problèmes à résoudre à des adultes. C'étaient exactement les mêmes pour tous les sujets. Ils se mirent à la tâche, rendirent les feuilles et, à la fin, on leur donna les résultats.

En réalité, ces résultats étaient fictifs. On dit à la moitié d'entre eux que c'était bon avec 7 réponses correctes sur 10 et aux autres qu'ils avaient échoué avec 7 mauvaises réponses sur 10.

Puis, on leur confia 10 nouveaux problèmes (les mêmes pour tous). Ceux auxquels on avait dit qu'ils avaient réussi lors du premier test firent mieux au second, et les autres, firent vraiment pire.

Le simple fait de savoir que l'on **a réussi** entraîne apparemment plus de **persévérance**, une **motivation plus grande** ou quelque chose qui nous pousse à mieux faire.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Les 2 mots à bannir de votre vocabulaire.
- Comment faire de bonnes transitions pour maintenir l'attention.
- Comment mesurer votre efficacité au téléphone.