

communicateurs EFFICACES

Êtes-vous trop préoccupé par ce que les autres pensent de vous ?

Attention au feedback négatif

Dans toutes nos relations sociales, nous recevons constamment d'autrui des informations de feedback négatif.

Un sourire, un froncement de sourcils, des centaines d'indices subtils d'acquiescement ou de désaccord, d'intérêt ou de manque d'intérêt nous informent continuellement sur **la manière dont nous sommes en train d'agir**, si nous arrivons à nous faire comprendre, si nous sommes en train de marquer ou de "manquer le coup".

Dans toutes les situations sociales, une **interaction permanente se produit entre la personne qui parle et celle qui écoute**, entre l'acteur et le spectateur. Et sans cette communication constante, à double sens, les relations humaines et les activités sociales seraient virtuellement impossibles, sinon impossibles, très certainement lourdes, ennuyeuses, peu enthousiasmantes et comme mortes, sans aucune "étincelle" de vie.

Les bons acteurs et actrices, ainsi que les orateurs, arrivent à sentir cette communication avec le public ; et cela leur est d'un grand secours dans l'amélioration de leur art.

Les personnes dont on dit qu'elles ont "une bonne personnalité", qui sont populaires et magnétiques en société, peuvent également sentir cette

communication avec autrui. Elles y réagissent et y répondent automatiquement et spontanément, d'une manière créatrice.

L'information émanant des autres est reçue en tant que **rétroaction négative**, et permet à l'individu qui parle, d'améliorer sa sociabilité.

On répond aux autres selon cette information, sinon on est "du genre froid", une personnalité "sauvage" et "réservée", qui ne s'échauffe pas au contact d'autrui.

Sans cette communication, vous devenez un raté de la société, du genre "difficile de savoir ce qu'il pense et qui n'intéresse personne".

Rendre un feedback positif

Le feedback négatif, pour donner toute son efficacité, doit être créatif, c'est-à-dire être plus ou moins automatique, subconscient et spontané, plutôt que manigancé consciemment et réfléchi.

Quand vous devenez trop conscient au sujet de "ce que les autres doivent penser de moi !" ; quand vous devenez trop attentif à essayer consciemment de plaire à autrui ; quand vous devenez trop susceptible aux remarques réelles ou imaginaires que les autres vous font, alors vous avez de la rétroaction négative en excès, c'est-à-dire de **l'inhibition et une réussite médiocre**.

Chaque fois que vous contrôlez consciemment et continuellement chacun de vos actes, de vos mots, ou de vos manières, vous devenez de nouveau inhibé et scrupuleux.

Vous devenez trop attentif à vouloir donner bonne impression, et ainsi faisant, vous écartez, vous retenez, vous inhibez votre moi créateur et vous finissez par donner une impression décevante.

La voie pour faire bonne impression sur les autres est la suivante :

N'essayez jamais consciemment de leur donner une bonne impression.

N'agissez jamais ou évitez d'agir consciemment dans le seul but de produire un effet forcé.

Ne vous demandez jamais consciemment ce que l'autre personne pense de vous, et de quelle façon elle vous juge.

Vaut-il mieux exprimer que cacher ses sentiments ?

Notre culture encourage les chefs à donner d'eux une image d'homme fort !

Montrer que l'on a des sentiments, c'est avouer que l'on a des faiblesses. Pourtant, **communiquer vraiment ne veut pas seulement dire partager de l'information, mais aussi partager des sentiments.** Les 2 sont essentiels pour établir une communication sincère.

Un chef renfermé oblige ses subordonnés à deviner ce que le patron pense et sent réellement. Ils peuvent se tromper et ainsi avoir des surprises désagréables. Cela les oblige après, à se justifier avec le fameux : mais !

"Mais je n'avais pas compris que cela était si important pour vous !"

"Mais je ne savais pas que vous le vouliez immédiatement !"

"Mais je ne savais pas que vous étiez si déçu !"

Exprimer ce que l'on ressent vraiment facilite la vie à tout le monde.

Comment rendre vos autocritiques positives et efficaces

Pour devenir d'excellents communicateurs, nous devons emprunter le chemin de crête dangereux de la critique.

Comment faire pour ne pas perdre l'équilibre et tomber dans le **néгативisme qui n'a pour effet que de vous saper le moral et la confiance en vous ?**

Voici quelques clés pour pratiquer une autocritique positive et efficace :

Ne vous analysez jamais pendant une présentation

Une partie de foot n'est pas terminée avant le coup de sifflet final de l'arbitre, il en va de même avec une communication. Vous ne pouvez pas la juger avant la fin !

Et n'oubliez pas :

- Le meilleur moyen pour analyser votre présentation, c'est la cassette vidéo. Elle vous permet de vous revoir presque tel que vos auditeurs vous ont vu et entendu. La caméra aura aussi capté toute la communication non verbale.

- À défaut de vidéo, enregistrez votre voix sur un dictaphone ou, à

l'aide d'un logiciel, sur votre ordinateur. En la réécoutant, soyez très attentif aux intonations de votre voix – elles révèlent des émotions dont vous n'aviez peut-être même pas conscience, mais que vos auditeurs ont parfaitement captées !

- La troisième solution : les amis en qui vous avez confiance et dont le jugement est important pour vous, qui vous écoutent avec bienveillance et vous transmettent leurs observations.

Fixez des attentes réalistes

Votre audience ne reçoit que ce que vous lui donnez ! Si vous avez oublié un point, utilisé un mot pour un autre, ou dit quelque chose autrement que vous l'aviez prévu, ne vous inquiétez surtout pas...

D'abord, votre audience n'attend pas que vous soyez parfait. Vos auditeurs sont davantage préoccupés de savoir ce que l'information que vous allez leur transmettre va leur apporter, que de savoir comment vous atteignez la perfection !

Vos auditeurs ne vous jugent pas sur le "comment cela aurait dû être" ou sur vos intentions : ils ne les connaissent pas...

Compensez les points faibles par des points forts

L'autocritique n'est pas un procédé pour ne trouver que des fautes et des choses négatives. C'est, au contraire, une analyse réaliste de ce qui fonctionne bien et des points qui nécessitent une amélioration, un perfectionnement.

Toutes les recherches de la psychologie moderne démontrent que nous progressons plus, plus vite et mieux, en construisant sur nos points forts, en les amplifiant, et en minimisant les faiblesses.

Si nous nous concentrons uniquement sur le difficile chemin qu'il nous reste à parcourir, en oubliant tout ce que nous avons déjà accompli, nous nous sentirons rapidement découragés, débordés et écrasés par la tâche qu'il nous reste à accomplir.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment communiquer quand vous êtes en colère... et faire face à la colère des autres

- Si vous êtes plutôt positif ou négatif