

communicateurs EFFICACES

Comment réagir si votre groupe est trop préoccupé pour vous écouter ?

Tout communicateur peut se trouver un jour devant un groupe qui n'a pas envie d'être là – qui a des préoccupations "autrement plus importantes que d'écouter cet orateur !". Ou pire : qui est carrément négatif ou hostile.

C'est une situation difficile à vivre. La plus grosse erreur que vous puissiez faire, c'est de croire que le groupe vous en "veut". Ne le prenez pas personnellement. Si votre public est hostile, il l'est, la plupart du temps, à cause de la situation, de l'organisation, mais pas à cause de vous !

Évitez surtout de :

- faire comme si vous ne vous étiez aperçu de rien, ignorer le problème
- vous embarquer dans une bagarre, menacer
- prêcher ou moraliser
- donner votre avis, vos conseils
- donner des ordres

- ridiculiser ou diminuer le problème
- faire de l'humour ou détourner l'attention.

Si vous voulez mener à bien votre tâche de communicateur malgré les circonstances difficiles, vous devez sacrifier un peu du temps de votre communication.

Vous pouvez :

1. Reconnaître la situation et continuer.

Dites-leur que vous savez : "Je comprends vos inquiétudes mais...".

Dans bien des cas, s'ils se sentent entendus, ils écoutent mieux !

2. Affronter le problème de face.

Dites au groupe que vous êtes conscient de son problème. Dites-lui aussi comment vous vous sentez face à son attitude, et comment celle-ci va affecter l'efficacité du travail que vous avez à réaliser ensemble.

Proposez à vos participants de décider eux-mêmes du moyen à trouver qui les ferait changer d'attitude, pour être présent à ce qui va suivre.

Le groupe trouvera une solution, agira en adulte et se sentira responsable.

3. Lancer une discussion.

Laissez les gens "vider leur sac". Vous intervenez à peine.

Votre contribution est de fixer une durée à cette discussion et d'encourager les gens à tout dire. Vous dépassionnez ainsi le problème, vous le rendez plus concret, et surtout vous le "cloisonnez", en le séparant bien du sujet que vous traitez.

4. Inviter à la réflexion.

Dans ce cas, votre rôle est plus actif. Vous les poussez à approfondir le problème, à expliquer leurs pensées plus en détail.

Votre rôle est de guider cette réflexion de groupe et de la ramener sur le droit chemin si elle s'en écarte (2 participants qui se bagarrent, un autre qui monopolise la parole, celui qui s'enlise ou répète toujours la même chose!).

5. Écouter activement.

Surtout, ne montrez jamais votre impatience. Ne tambourinez pas sur la table tout en regardant par la fenêtre, ou en examinant vos notes pendant la discussion.

Pour votre interlocuteur, le moment où il parle de son problème est profond et important. Regardez-le pendant qu'il s'exprime, posez-lui des questions et montrez-lui votre intérêt.

Que faire lorsqu'un de vos auditeurs s'ennuie ouvertement ou semble hostile ?

Même le communicateur le plus chevronné se sent désorienté lorsqu'il s'aperçoit qu'un auditeur a l'air de s'ennuyer ou d'avoir une expression désagréable sur son visage.

Voici quelques conseils pour ne pas vous laisser influencer :

1. Analysez toujours bien votre auditoire avant de faire votre communication.

Cela fait partie de la préparation d'une communication. Vous en saurez plus sur l'attitude de votre public vis-à-vis du sujet et vis-à-vis de vous-même.

Partez à la chasse aux renseignements. Si vous manquez d'informations sur une personne, contactez-la. Plus vous en savez, mieux vous pouvez vous préparer, plus vous vous sentirez sûr de vous !

2. Ne le prenez pas personnellement.

Dans un groupe, il y a toujours quelqu'un qui a un problème personnel, ou un problème de santé, ou autre. Vous n'y êtes vraiment pour rien. Ce n'est pas à vous qu'il en veut personnellement. Sa distraction ou sa mauvaise humeur sont indépendantes de vous ou de la situation de communication.

Pensez à son foie malade et à ses problèmes, plutôt qu'aux attaques personnelles qu'il essaye de faire.

3. Gardez un contact visuel "raisonnable".

La tendance naturelle du communicateur c'est soit d'éviter de regarder la personne qui le gêne, soit, au contraire, d'essayer de l'influencer par le regard et donc de ne plus le quitter des yeux.

Les 2 solutions sont mauvaises. Ne pas le regarder augmente peut-être votre confort personnel, mais cela au risque de perdre définitivement son attention, et donc, du même coup, toute possibilité d'adhésion à votre proposition.

Et si c'est justement cet auditeur-là qui est le décisionnaire ? Vous voyez le désastre ! Si, en revanche, vous le regardez trop, c'est le reste du groupe que vous perdez !

Continuez donc à donner votre regard à tout le groupe. Si, pour vous remonter le moral, vous vous attardez un peu plus sur un visage souriant, personne ne vous en voudra.

4. Ne lui donnez pas plus d'importance qu'aux autres.

Essayer, par tous les moyens, de le mettre dans "le coup" n'est pas une bonne solution non plus. Comme il n'a déjà pas envie de participer, vous risquez de le mettre mal à l'aise, ou même de

réveiller son agressivité. Le reste du groupe se sentira négligé et risque de tomber, lui aussi, dans une ambiance négative. Ne sacrifiez pas le groupe pour un Individu.

Et, surtout, n'agressez pas la personne "inattentive" (du style "cela n'a pas l'air de vous intéresser..." ou "si cela ne vous intéresse vraiment pas, vous pouvez sortir..."). La dynamique de groupe fait que vous risquez de vous mettre tout le groupe à dos. En vous attaquant à un membre d'un groupe, tout le groupe dont il fait partie se sent agressé.

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- Comment montrer du doigt sans être impoli
- Comment éviter les conflits entre fumeurs et non fumeurs lors d'une réunion
- Comment régler le problème des pourboires