

# communicateurs EFFICACES

## Le meilleur moyen pour rater son objectif en communication, c'est...

"Une des études que nous avons menées à l'aide d'un groupe d'étudiants, nous a montré que 96 % des orateurs n'ont pas choisi d'objectifs précis, qu'ils puissent résumer en une seule phrase, avant de commencer à parler.

Si vous ne retenez qu'une seule chose de ce séminaire, que ce soit celle-ci : avant d'ouvrir la bouche pour parler, fixez-vous toujours un objectif précis, résumé en une seule phrase. Car, si vous oubliez de vous fixer un objectif, votre cerveau, lui, a besoin, pour fonctionner, d'en avoir un. Il va donc choisir un objectif qui sera peut-être complètement différent du vôtre."

John Green, inventeur de l'E.L.S. (Expressive Learning System)

## Comment formuler le but de votre communication

Posez-vous la question :

**Qu'est-ce que je veux obtenir ?**

– Écrivez la réponse en haut d'une page, formulée de façon positive. N'écrivez-pas :

"Je veux éviter que nos vendeurs continuent à passer à la concurrence" mais "Je veux que mes vendeurs aient envie de rester chez nous".

– Formulez-la si possible au présent, il est plus motivant de dire :

"Je veux qu'ils donnent de l'argent pour mon œuvre à la fin de ma conférence" que "Je voudrais qu'ils donnent de l'argent quand ils auront fini de m'écouter".

– Utilisez le "Je". Vous vous sentirez plus concerné par une formule qui se rapproche du dialogue intérieur que vous vous tenez dans votre conscience, que par un : "Il faut obtenir une subvention..."

– Donnez-vous un objectif actif, concret et précis.

"Donner de l'argent" est meilleur que "M'aider", et "Donner 10 euros minimum" est meilleur que "Donner de l'argent"...

"Les faire rire à en pleurer pendant au moins 10 minutes" est meilleur que "Les amuser"...

## Comment poser une question à l'orateur

Connaissez-vous cette situation :

Lors d'une partie de questions/réponses, quelqu'un pose une question :

"S'il vous plaît, Monsieur, j'ai une question à vous poser, elle ne sera pas longue. Voilà, je voudrais vous demander combien de... votre agence à... cette année, parce que, souvenez-vous, en 2005 le problème vis-à-vis du... était dominé par... ce que je vous pose comme question, c'est : (répète début)... et pendant que vous y êtes, pourriez-vous aussi répondre à la question suivante..."

Et c'est reparti !

En arrivant à la fin de la question, l'orateur, aussi bien que les auditeurs, ont déjà oublié le début. Il faut donc la répéter, et là on s'aperçoit que personne n'a clairement compris la question. En insistant, on s'apercevra vite que personne ne l'a vraiment écoutée.

Lorsque vous posez une question, vous devez :

- Être concis. Si nécessaire, écrivez votre question.
- Être très clair et ne pas parler sur un ton monocorde.
- Ne poser qu'une seule question à la fois.

Ainsi, si vous avez d'autres questions à poser, vous y serez invité sans délai. L'orateur, comme les auditeurs, aimeront vous entendre lorsque vous interviendrez...

**Dans le prochain numéro, vous découvrirez :**

- Comment améliorer l'accueil de vos participants
- Remise de documents : ne ratez pas votre effet !
- Pour rendre vos pauses plus efficaces