

communicateurs EFFICACES

Développez votre empathie

Empathie signifie littéralement :
"Faculté de s'identifier à
quelqu'un, de ressentir ce qu'il
ressent, ou encore de se sentir à
la place de l'autre."

Une des premières qualités à
développer, comme communicateur,
c'est justement l'empathie.

Comment peut-on développer son empathie ?

Voici quelques moyens efficaces :

1. Profitez de toutes les
occasions qui vous sont offertes
de parler avec toutes sortes de
gens.

Si vous prenez un taxi, parlez
avec le chauffeur ! De préférence,
écoutez plus que vous ne parlez.

Souvenez-vous : nous avons 2
oreilles et une seule bouche.
Agissez en proportion, écoutez
2 fois plus que vous ne parlez.

Parlez avec votre femme de ménage,
avec le gardien de votre immeuble,
avec le facteur, avec les
commerçants, avec tous les gens
que vous rencontrez.

Écoutez bien et essayez de
comprendre leur point de vue,
leurs préoccupations, leurs
problèmes. Leur univers mental est

différent du vôtre : familiarisez-
vous avec lui.

Pendant ce temps, il est essentiel
que vous arrêtiez, dans votre
tête, la machine qui ne cesse de
critiquer. Acceptez les gens tels
qu'ils sont.

2. Variez vos lectures.

Lisez les revues à grands tirages,
même si vous les jugez indignes de
vous. Lisez des romans et essayez
de comprendre les agissements des
héros.

Faites la même chose lorsque vous
voyez un film. Parlez-en avec des
personnes qui ont lu le même
livre, vu le même film ou lu le
même article. Comparez leurs
impressions avec les vôtres.

3. Considérez que lorsque vous
échangez votre point de vue avec
celui d'une autre personne, vous
vous enrichissez l'une et l'autre.

Ce n'est pas parce que vous
partagez votre point de vue avec
quelqu'un que vous vous
appauvrissez, bien au contraire.
Vous gardez votre point de vue,
vous avez celui d'un autre, et en
plus, de nouvelles idées surgiront
de la discussion, auxquelles vous
n'auriez jamais songé tout seul.

4. Dans une conversation, essayez
de résumer ce que vient de vous
dire votre interlocuteur, et
demandez-lui si c'est bien ce
qu'il a voulu dire.

5. Lorsque vous avez écrit un
texte ou préparé une
communication, faites-le lire ou

faites-la écouter par plusieurs personnes, si possible d'un milieu social, culturel, familial et professionnel différent du vôtre.

Écoutez avec attention leurs remarques et ne les rejetez surtout pas d'emblée : au contraire, laissez-vous imprégner par elles...

Ce sont tous d'excellents exercices pour développer votre empathie ou votre sensibilité aux autres !

Que peut vous rapporter votre sens de l'humour ?

1. Il vous permet de gagner du temps

Le sourire que vous déclenchez chez votre interlocuteur vous permet de gagner du temps pour ordonner vos idées et vos arguments.

2. Il détend la situation en diminuant votre anxiété ainsi que la tension de votre interlocuteur.

3. Il tempère votre agressivité autant que celle de votre interlocuteur.

Grâce à l'humour, votre corps se détend, votre expression s'adoucit et votre interlocuteur peut alors difficilement conserver une attitude hostile ou agressive.

Cultiver votre sens de l'humour ne peut que vous apporter des choses positives. Alors, donnez-vous au moins une occasion de rire chaque jour, même si tout va mal, et :

- Prenez vos distances avec la morosité. Rapprochez-vous des gens qui font rire et rient contre vents et marées.

- Allez voir des films comiques ou sainement optimistes dont vous entendez parler.

- Écoutez, regardez ou lisez vos humoristes préférés.

- Concentrez-vous et recherchez ce qui est drôle. Vous allez être tout surpris du nombre de choses drôles qui se cachent sous le quotidien. Plus vous rirez, plus le rire vous deviendra facile !

Les 3 lois du succès

Harold Geneen, un homme d'affaires américain très brillant, nous livre les 3 lois du management qui l'ont fait réussir :

Loi N° 1 : Reconnaître les problèmes le plus tôt possible et agir vite !

Certains managers "s'installent" au milieu d'un problème, en espérant qu'il se règlera tout seul. D'autres ignorent tout simplement le problème et font comme s'il n'existait pas.

Dès que vous sentez qu'il pourrait y avoir – ou qu'il y a – un problème, vous devez agir immédiatement. Définissez-le le plus clairement possible, analysez les faits objectivement et mettez tout en oeuvre pour résoudre ce problème, le plus rapidement possible.

Loi N° 2 : Les faits sont des faits

Méfiez-vous des opinions des personnes qui vous entourent. Tous les managers se sont fait avoir un jour ou l'autre par des opinions qui n'étaient pas fondées sur des faits réels.

Cela peut mettre une entreprise entière en péril. Écoutez tout le monde, mais efforcez-vous toujours de rechercher les faits précis avant de vous faire votre opinion.

Ne laissez pas vos émotions et celles des autres vous jouer des tours.

Loi N° 3 : COMMUNIQUEZ ORALEMENT !

Vous ne pouvez tout simplement pas faire fonctionner une organisation humaine par des notes de service, des mémos ou des emails. Cela vous prendra plus de temps, mais les résultats d'un contact "face à face" sont tellement plus efficaces !

Motivez une équipe, fixez des objectifs, faites des évaluations... Ne le faites pas par écrit ! Les réunions sont faites pour communiquer : vous devez donc pouvoir voir et entendre les autres !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

- 5 conseils pour développer votre sens de l'humour
- Pourquoi apprendre à négocier ?