

communicateurs EFFICACES

L'art de faire bonne impression naturellement

Progresser grâce aux feedbacks négatifs

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 perçus**, 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 certainement très lourdes, ennuyeuses, peu enthousiasmantes et comme mortes, sans aucune "étincelle" de vie.

Les bons acteurs et actrices, ainsi que les orateurs, ont une aptitude accrue à percevoir cette réaction du public. Apprendre à réagir en conséquence leur est d'un grand secours dans l'amélioration de leur prestation.

Les personnes dont on dit qu'elles ont "une bonne personnalité", qui sont populaires et magnétiques en société, sont elles aussi particulièrement douées pour gérer cette communication avec autrui. Elles y réagissent et y répondent automatiquement et spontanément, de façon naturelle.

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

Ceux qui ne répondent pas aux autres selon cette information, qui ne réagissent pas au contact d'autrui, se font taxer de réserve, froideur, voire de "sauvagerie".

Sans cette communication, vous devenez un exclu de la société, car les autres, ignorant ce que vous pensez, cessent de s'intéresser à vous et d'interagir avec vous.

Comment rendre un feedback positif spontané

Le feedback positif, pour être véritablement efficace, doit être naturel, c'est-à-dire devenir un réflexe, subconscient et spontané, plutôt que manigancé consciemment et réfléchi.

Quand vous devenez trop conscient au sujet de ce que les autres pensent de vous, quand vous devenez trop soucieux d'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**, qui

affecte l'expression de votre personnalité.

Chaque fois que vous contrôlez consciemment et continuellement chacun de vos actes, de vos mots, ou de vos manières, vous redevenez inhibé et hésitant.

Trop préoccupé de faire bonne impression, vous écartez, vous retenez, vous inhibez votre "moi" naturel et vous finissez par donner une impression décevante.

Comment faire bonne impression sur les autres ?

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.

Faut-il exprimer nos 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, **une communication effective implique non seulement un partage d'informations, mais aussi de sentiments.** Les 2 sont essentiels pour établir une communication sincère.

Un chef renfermé oblige ses subordonnés à deviner ce qu'il pense et ressent réellement. Attitude qui engendre des incompréhensions et des erreurs d'interprétation qui pénalisent

l'organisation et affectent les relations entre les personnes!

"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.

Le pouvoir de l'autocritique constructive

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

Comment faire pour ne pas perdre l'équilibre et tomber dans le **néglativisme 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 l'enregistrement. Vous pourrez ainsi vous revoir pratiquement 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 3^e 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-vous des attentes réalistes

Votre audience ne reçoit que ce que vous lui donnez ! Si vous avez oublié un point, utilisé le mauvais vocable, ou exprimé une idée 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 s'assurer que vous atteigniez la perfection !

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

Focalisez-vous plutôt sur vos points forts

L'autocritique n'est pas un procédé pour ne vous trouver que des fautes et des côtés négatifs. 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 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 l'ampleur de la tâche.

Félicitons-nous plutôt pour ce nous avons déjà réussi à accomplir !

Dans le prochain numéro, vous découvrirez :

– Les techniques pour surmonter la colère

– Êtes-vous une personne positive ?