

Communiquer avec

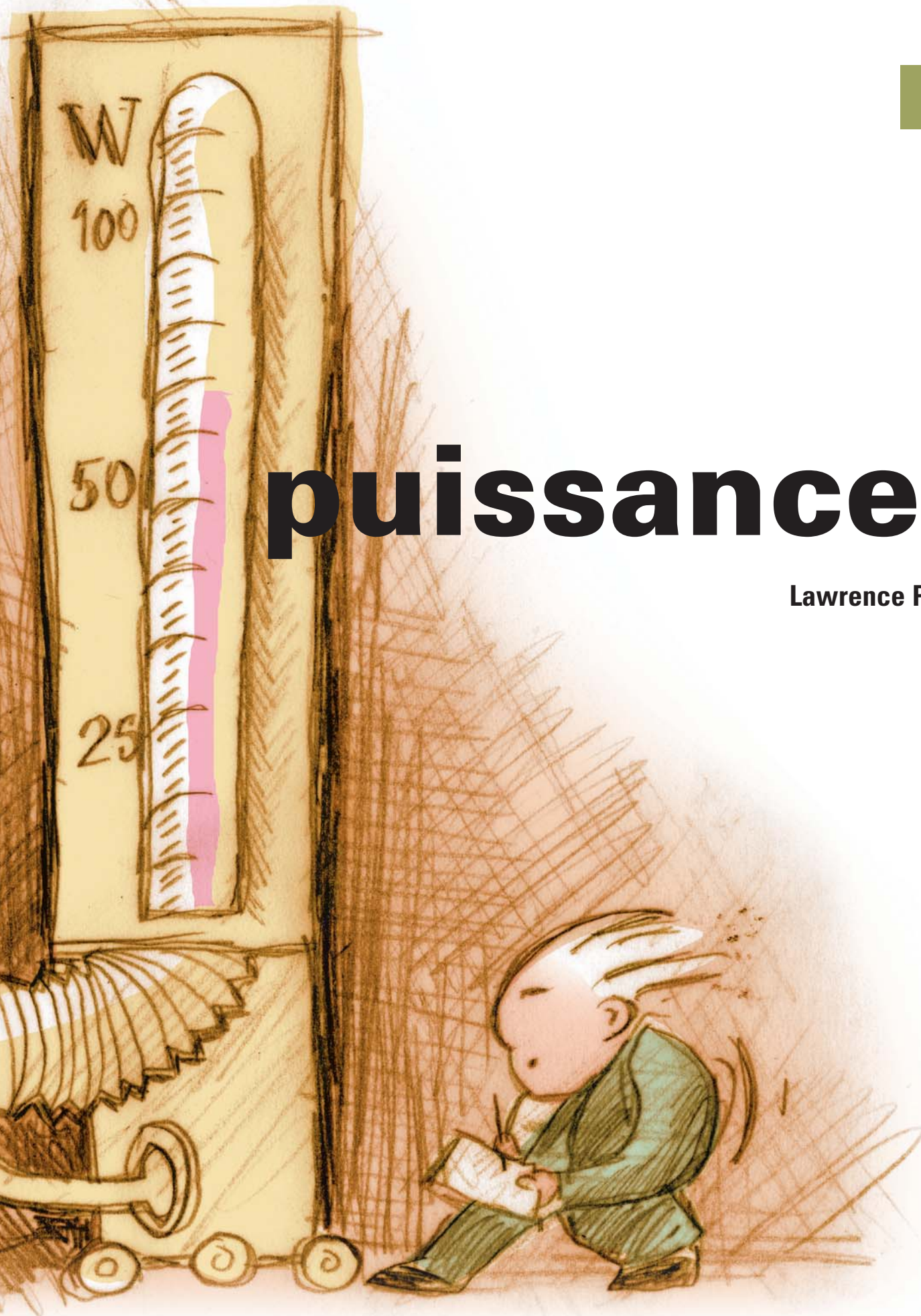
Dans les jungles, où la compétition est intense, les individus de chaque espèce doivent apprendre comment gérer leur puissance personnelle. Ils doivent savoir ce qu'ils veulent et l'exprimer avec assurance. Pour répondre à leurs besoins, il est important qu'ils se fassent comprendre et que leur place dans la communauté soit respectée.

Communiquer n'est pas une science exacte et, bien qu'il n'y ait pas de procédures précises, il existe toutefois des principes applicables, des thèmes spécifiques et des habiletés particulières. Or, la communication est un art que tous peuvent apprivoiser en pratiquant les trois piliers d'une communication efficace et en intégrant à sa personnalité les cinq qualités d'un communicateur créatif.



puissance !

Lawrence Poole



Pour apprendre à communiquer avec puissance, il n'y a rien de mieux que d'examiner le comportement des singes hurleurs. Ayant appris ce qui est accepté par leur tribu, ils savent comment agir en groupe et de quelle façon gravir l'échelle sociale. Bien qu'ils puissent sembler féroces à prime abord et qu'ils se chamaillent entre eux régulièrement, il est rare que cela se termine de façon dramatique. Les disputes se résolvent rapidement, les écarts de conduite sont vite pardonnés et tout revient bientôt à la normale. Dans les jungles, où la compétition est intense, les individus de chaque espèce doivent apprendre comment gérer leur puissance personnelle ; ils doivent savoir ce qu'ils veulent et l'exprimer avec assurance. Il est donc important qu'ils se fassent comprendre pour répondre à leurs besoins et garantir que leur place dans la communauté soit respectée.

Le mot « communication » vient du Latin *communis*, ce qui signifie « commun ». Lorsque nous communiquons, nous tentons d'établir une communauté avec quelqu'un en vue de partager une information ou une idée. Communiquer avec une autre personne n'est pas une science exacte. Bien qu'il n'y ait pas de procédures précises, il existe toutefois des principes applicables et des thèmes spécifiques, ainsi que beaucoup de variations sur ces thèmes. De pratiquer avec créativité les habiletés de communication est donc un art que tous peuvent apprivoiser.

La plupart d'entre nous sommes d'accord que dans le monde du travail, comme dans tous les aspects de la vie, la crédibilité du communicateur est indispensable à sa bonne communication. L'éthique d'une personne est un ingrédient essentiel au succès de toutes relations interpersonnelles. « Sans principes communs, il est inutile de discuter », disait Confucius. Peu importe ce qui est dit, pour que la relation puisse fructifier, elle doit reposer sur un accord tacite et une confiance mutuelle.

Une des notions les plus importantes en communication est de comprendre que son efficacité est directement liée aux résultats recherchés. Chaque fois que nous communiquons, nous vendons nos idées ou nous-mêmes aux autres. Or, pour être

Chaque fois que nous communiquons, nous vendons nos idées ou nous-mêmes aux autres.

persuasifs, nous devons développer nos habiletés de communicateurs. Dans le quotidien, elles sont utiles en tout temps. Par exemple :

- Une chef d'entreprise doit pouvoir communiquer clairement la mission, la vision et les objectifs de l'organisation aux employés ;
- Un gestionnaire doit être en mesure d'évaluer un employé sur une mauvaise performance de travail, même si c'est un copain ;
- Un parent doit être suffisamment confiant pour exprimer son opinion ou proposer des changements à une réunion du conseil scolaire ;
- Un employé doit être calme, empathique et réceptif devant un client qui conteste bruyamment sa facture ;
- Une représentante syndicale, durant une négociation houleuse avec l'employeur, doit être posée mais persuasive dans la vente de ses arguments.

La communication efficace

Je peux trouver des « leçons de la jungle » à peu près partout. Tout récemment, j'écoutais une émission sur un programme d'aide aux chimpanzés, en Afrique. Unique, ce projet comprend

un très grand complexe clôturé situé au centre de plusieurs hectares de jungle primaire où une quarantaine de singes habitent. Durant le jour, les adultes circulent librement dans la forêt mais insistent pour retourner au complexe la nuit venue.

Le bénéficiaire senior du projet est un mâle très sage qui laisse généralement les humains organiser les choses et n'intervient que lorsqu'il le croit nécessaire. Un jour, toute la communauté s'est trouvée en pleine commotion, complètement perturbée par l'arrivée d'un tout nouveau bébé, un chimpanzé presque blanc, à demi albinos. Tous les singes voulaient le voir, le toucher, le serrer, le caresser, le sentir, l'attraper, le goûter. Les règles et le décorum ont très vite été remplacés par le vacarme et le chaos.

Voulant rétablir l'ordre, le vieux chef a élevé la voix et jappé un ordre qui fut totalement ignoré. Il devait avoir une intention bien sérieuse, parce qu'il s'est mis à rugir et à charger de façon agressive, exigeant une conduite plus disciplinée. Mais sa démonstration s'est perdue dans la frénésie. Il a alors réclamé l'attention en soulevant le petit albi-



nos d'une main au-dessus de sa tête et le lançant contre la clôture.

Son rugissement perçait maintenant le silence. Je n'ai pas compris ce qu'il a dit mais j'ai vu que tous l'écoutait. Le bébé était secoué mais il n'était pas blessé. L'activité repris peu à peu, la curiosité se manifestant d'une façon plus ordonnée.

C'est à ce moment que j'ai réalisé que le vieux singe avait agit comme s'il connaissait les trois

Les gens puissants encouragent les autres à s'exprimer ouvertement.

pilliers d'une communication efficace. Son intention de voir l'ordre régner l'a amené à agir avec force et autorité, capturant l'attention de toute la communauté avec son geste à l'apparence brutale, tout en ayant été suffisamment réceptif à la situation pour changer sa stratégie après avoir constaté l'échec de sa première intervention.

Les caractéristiques d'un communicateur créatif

Communiquer avec puissance signifie d'être confiant que vous atteindrez vos objectifs. Cette confiance se développe en sachant que les personnes avec lesquelles vous échangez peuvent vous aider à le faire. Les gens puissants encouragent les autres à s'exprimer ouvertement. De cette façon, ils sont toujours en mesure de voir où et comment les personnes qui les entourent peuvent contribuer, ou non, à l'atteinte des résultats qu'ils désirent.

Si vous voulez acquérir la puissance nécessaire pour atteindre vos buts, il est recommandé de développer les cinq qualités d'un communicateur créatif : une image physique puissante, une autorité émotionnelle, une affirmation intellectuelle, une disponibilité spirituelle et une force transactionnelle.

Les trois piliers d'une communication efficace

Les trois piliers d'une communication efficace nous guident dans notre façon d'agir et nous donnent les outils nécessaires pour réussir à atteindre les objectifs de nos communications. Au lieu d'être réactifs à un échange avec une ou des personnes, nous pouvons être proactifs et :

1. VOIR « L'INTENTION » COMME UN ÉDIFICE

Perçue ainsi, l'intention possède des dimensions physiques : une structure, une forme, une raison d'être, etc., et suggère un comportement approprié. Par exemple, un aréna inspire une attitude différente que le ferait une cathédrale. Dans ce contexte, l'intention d'être bienveillant est très différente de celle de « vendre » un point de vue à tout prix.

Définissez clairement l'intention de votre communication : Que voulez-vous transmettre, à qui, dans quel but ? Quand et comment le ferez-vous ? Puis, selon l'intention que vous vous êtes fixé, adaptez votre attitude en conséquence.

2. VOIR L'ATTENTION COMME UN DÉFI

Aujourd'hui, réussir à capter l'attention des gens relève du véritable défi. Pressés et sollicités de toute part, avec beaucoup d'informations à digérer, leur niveau d'attention est considérablement diminué. Il est donc de plus en plus important de développer l'habileté à capter l'attention d'une personne, à optimiser les occasions lorsqu'elles s'offrent à vous et à synthétiser un message en se concentrant sur l'information essentielle. Soyez stratégique et préparez vos interventions. Par exemple, si vous savez que votre interlocuteur n'a que quelques minutes à

Les cinq qualités d'un communicateur créatif

1. Une image physique puissante

Une image physique puissante se manifeste par une présence qui exprime la confiance et l'estime de soi : habillé pour l'occasion, la démarche est fière, le regard pétillant et le dos droit. Soyez conscient que vous avez une valeur à offrir au monde, regardez les gens dans les yeux et lorsque vous leur tendez la main, ayez un poignée ferme mais amicale. Sur un ton assuré et uni, dites-leur ce que vous voulez. Utilisez le langage du corps — mouvement et gestuelle — pour mettre l'accent sur ce que vous dites et démontrer votre passion. Puis, attendez de recevoir des réponses complètes.

2. L'autorité émotionnelle

L'autorité émotionnelle émerge en calmant votre feu intérieur pendant que vous attendez. Vous réussissez en ayant confiance en vos habiletés et en reconnaissant que vous méritez de réussir cette démarche. Voyez votre interlocuteur comme une personne créative, capable de trouver des

solutions aux problèmes ou aux défis que vous soulevez, et communiquez votre volonté de contribuer à leur implantation. Projetez une attitude honnête et gagnante pour démontrer votre intention de régler tous les détails.

3. L'affirmation intellectuelle

L'affirmation intellectuelle réclame proactivité et persévérance, à cause du respect que l'on doit avoir pour soi et pour les autres. De cette position, il est possible de voir ses propres buts, besoins et désirs au même niveau que ceux des autres. Affirmez-vous en coopérant, négociant et influençant. Allez jusqu'au bout de votre démarche avec une flexibilité, une fermeté et une « volonté inébranlable ».

4. La disponibilité spirituelle

La disponibilité spirituelle s'exprime par l'empathie et l'ouverture aux autres. Cherchez à comprendre avant de vouloir être compris. Soyez réceptif et disponible aux questions, aux préoccupations, et aux doutes soulevés par vos interlocuteurs. Vous voulez établir un réseau de collaborateurs avec qui

vous accorder, allez directement au but et soyez précis.

3. VOIR L'EMPATHIE COMME UN OUTIL

L'empathie, ou la capacité de « chercher à comprendre les autres avant de vouloir être compris », devient un outil lorsque vous l'utilisez pour être attentif à la réceptivité des autres au cours d'un échange. De parler avec votre cœur et d'être attentif à la façon dont ils reçoivent le message vous permet de vous ajuster rapidement et avec flexibilité. Par exemple, si vous voyez que votre interlocuteur semble confus par ce que vous lui dites, il ne sert à rien de continuer à parler. Vérifiez plutôt sa compréhension de votre message et clarifiez-le, le cas échéant. S'il n'est pas attentif ou s'il semble distrait par autre chose, peut-être vaudrait-il mieux remettre la conversation à plus tard.

vous avez des intérêts communs, avec qui vous pouvez échanger de l'information, partager des contacts et vous épauler mutuellement.

5. La force transactionnelle

La force transactionnelle mesure si vos idées continuent d'agir même lorsque vous n'êtes plus physiquement en contact avec les autres. Qu'est-ce que vos idées disent de vous quand vous n'êtes plus là pour les défendre? Ne semez pas de confusion en énonçant mal vos besoins — ou désirs, directives, requêtes, etc. — par un bavardage insignifiant ou en utilisant des mots, de l'argot ou du jargon qui ne décrivent rien. Allez droit au but d'une façon claire et concise.

En conclusion

Un jeune homme introverti et timide fut choqué par le commentaire d'un professeur qui lui disait qu'il n'arriverait jamais à rien s'il ne s'exprimait pas d'une façon plus puissante. Ce commentaire le troubla tant et si bien qu'il s'inscrivit dans un pro-

gramme énergique d'amélioration de soi. Son nom était Norman Vincent Peale, et il devint un auteur et conférencier reconnu mondialement.

Certaines personnes semblent bénéficier d'une confiance naturelle innée. D'autres doivent travailler fort pour la développer. De toute façon, pour toutes les personnes qui le désirent, les caractéristiques que l'on retrouve normalement chez les bons communicateurs peuvent être apprises et renforcées. Pratiquez les trois piliers d'une communication efficace et intégrez les cinq qualités d'un communicateur créatif à votre personnalité. Ainsi, plus vos communications vous donneront les résultats désirés, plus vous comprendrez qu'une communication puissante est véritablement une force magique. ■

Pour en savoir plus

Aventures de formation et bulletin *Les leçons de la jungle*, <www.consult-IIDC.com>

Sur l'art de communiquer : NEIRYNCK, DOMINIQUE. *Tout savoir sur la communication orale*, Paris Éditions d'Organisation.

Sur la communication avec les gens difficiles : URY, WILLIAM. *Comment négocier avec les gens difficiles : De l'affrontement à la coopération*, traduction de Broché, Paris, Le Seuil.

Sur la hiérarchie sociale : BLOOM, HOWARD. *Le principe de Lucifer*, traduction d'Aude Flouriot, Paris, Éditions Le jardins de livres.

Sur la puissance personnelle : POOLE, LAWRENCE, ET SUZY ETHIER. *Investissez dans votre capital créatif*, coll. Les communicateurs, Montréal, Isabelle Quentin éditeur.

Sur les relations avec l'autre : GOLEMAN, DANIEL. *L'intelligence émotionnelle*, traduction de Thierry Piélat, Paris, Éditions Laffont.

Site avec des outils de pensée créative : <www.consult-IIDC.com/francais/formation/outil.htm>