

Comment améliorer votre COMMUNICATION avec les autres ?

par Laurent BERTREL et Sophie LENOIR, Agoracadémie

Grâce à un état d'esprit particulier et à quelques techniques simples et très efficaces venant de la PNL*, vous allez booster votre talent de communicante.

Amusez-vous bien !

28

Aujourd'hui, Laurent Bertrel et Sophie Lenoir, coachs et formateurs, vous présentent leur petit traité de communication interpersonnelle. Contrairement aux deux précédents articles, celui-ci n'est pas uniquement destiné au porteur d'un projet de création d'entreprise mais à toute personne souhaitant améliorer sa communication avec les autres, aussi bien dans sa vie professionnelle que personnelle.

* Créée par John Grinder et Richard Bandler dans les années 70, la Programmation Neuro-Linguistique est une méthode permettant d'agir sur les comportements au moyen du langage dans le but de développer certains potentiels comme par exemple optimiser son sens de la communication.

**Adoptez
un état
d'esprit
spécifique**

1 EST-CE QUE VOUS COMMUNIQUEZ BIEN ?

Vous savez ce qu'est la communication mais êtes-vous certaine de savoir bien communiquer ?

Bien communiquer, c'est offrir un cadeau en se souciant aussi

bien du contenu que de l'emballage, de la manière de l'offrir et de l'effet souhaité. Si on vous jette à la figure un paquet mal ficelé, il y a peu de chance pour que cela vous fasse plaisir, n'est-ce pas ? Ainsi, nous comprenons par cet exemple que si le contenu d'un message est important, la manière de le présenter et de l'envoyer a aussi une grande importance. Mais ce n'est pas tout, puisque ce message doit surtout être correctement compris

par l'interlocuteur grâce à un retour d'information. En effet, le sens d'une communication se trouve dans l'effet qu'elle produit sinon il ne s'agit que d'information.

Certaines naissent avec des prédispositions, d'autres doivent les développer. Mais vous aurez toutes en vous la capacité d'améliorer votre sens de la communication et de la rendre plus performante.

Ainsi, même si ce sont votre éducation et vos différentes expériences qui ont donné naissance à la communicante que vous êtes aujourd'hui, vous avez la possibilité de changer dès maintenant et voici quelques astuces pour vous y aider.

Quel doit-être votre état d'esprit ?

Avant de partager avec vous quelques techniques PNL, clarifions certains points qui vous permettront d'avoir une base commune.

D'après vous, est-ce que communiquer est manipuler ?

Oui, la manipulation fait partie de la communication.

Mais attention ! Il faut bien faire la différence entre le sourire de l'esthéticienne qui cherche à fidéliser sa clientèle et l'embrigadement pervers du leader de secte qui veut vous vampiriser. C'est donc l'intention qui fait toute la différence...

Toujours d'après vous, est-ce que communiquer c'est convaincre ?

Eh bien non, communiquer n'est pas convaincre.

En effet, dans le mot «convaincu», il y a toujours un «con» et un «vaincu»... Pardonnez cette petite plaisanterie mais comme elle est plutôt explicite, elle méritait d'être faite.

La communication n'est pas l'art d'enfoncer les portes -souvent ouvertes- mais celui de les ouvrir pour se relier aux autres. Ainsi, il ne faut surtout pas résister à la résistance et si vous ne pouvez pas entrer par la porte, vous devez essayer de le faire par une fenêtre, →

EX
P
R
I
M
E
Z
-
V
O
U
S



Utilisez les bonnes techniques

car une maison (et une personne) n'est jamais totalement fermée. Cela est juste une question de ressenti, de flexibilité et de patience. De technique aussi. En effet, vous pouvez ouvrir une porte avec une clé ou avec un bulldozer mais le résultat sera bien différent. Ce petit traité est là pour vous donner vos premières clés...

Étant donné que nous sommes au rayon des idées reçues et préconçues, il est important de souligner ici – car cela est source de nombreux conflits – qu'il est impossible de changer les autres. Vous devez donc purement et simplement renoncer à cette utopie puisque vous n'avez qu'un seul pouvoir, celui de vous changer vous-même en modifiant notamment votre regard sur le monde et sur votre environnement. Ainsi, vous pouvez mettre l'autre en position d'en faire autant. C'est en effet en apportant du génie qu'on permet à l'autre d'en apporter aussi. Le but du jeu est donc d'être un exemple et non un instructeur voulant à tout prix inculquer un savoir-faire et un savoir-être pour forcer le

changement. Rappelez-vous qu'on ne résiste jamais à la résistance et que la solution est dans la flexibilité.

Et pour clore ce point, précisons également que vous n'avez pas accès à la réalité puisque vous voyez les choses d'une façon unique et différente en fonction notamment de vos croyances.

C'est donc en défendant votre opinion et en affrontant celle de l'autre que vous arrivez parfois à l'incompréhension, voire au conflit. Là encore, la flexibilité est de mise car elle permet de visiter le point de vue de votre interlocuteur et peut-être ainsi de mieux le comprendre. Bien entendu, se mettre à la place de l'autre n'est pas faire de ses convictions les vôtres mais puisque vous avez fait l'effort d'essayer de le comprendre, vous le mettez en position d'en faire autant. Vous ouvrez ainsi les portes en douceur, sans rien endommager, c'est-à-dire sans rien avoir à réparer par la suite...

2

QUELS SONT LES OUTILS POUR MIEUX COMMUNIQUER ?

Dans ce paragraphe, vous allez découvrir trois techniques qui permettent de favoriser un bon rapport, de rendre la relation fluide et harmonieuse.

Ce rapport repose sur une notion fondamentale qui est la confiance mutuelle. Grâce à ce sentiment de respect commun, la relation se renforce à mesure qu'une sensation de sécurité s'installe entre les protagonistes. A l'aise, chacun a la possibilité de donner le meilleur de lui-même et d'enrichir les échanges, de partager et de collaborer pour rendre la communication agréable et efficace.

Synchronisez-vous

L'idée de la synchronisation est de vous adapter aux nombreux styles de communication de vos interlocuteurs. Là encore, c'est avec une bonne dose de flexibilité que vous allez réussir.

Le principe est simple puisqu'il s'agit de vous synchroniser sur la manière de communiquer de votre interlocuteur.

Comment vous synchroniser ?

Pour bien vous synchroniser, vous devez repérer le mode d'expression de votre interlocuteur (verbal, non-verbal et para-verbal) et utiliser si possible le même (ou quasiment le même) en toute discrétion. Bien entendu, il ne faut pas singer l'autre car il risque de prendre cela pour une moquerie. Il faut simplement agir avec lui comme s'il s'agissait d'un partenaire de danse. Et pour qu'il y ait harmonie entre vous, vous devez respecter son rythme* mais aussi d'autres critères. Ainsi, s'il est debout, soyez-le aussi. S'il croise ses bras, faites de même. S'il parle doucement et vous plutôt rapidement, parlez plus lentement. S'il est calme et vous nerveuse, faites votre possible pour vous détendre, vous calmer. S'il utilise un vocabulaire visuel (par exemple «Je vois ce que vous voulez dire...» ou «J'ai une image précise du problème...»), utilisez vous aussi le même type de vocabulaire. Bref, rapprochez-vous au maximum de votre interlocuteur comme pour suivre les pas d'un partenaire menant la danse. C'est en le laissant mener cette danse pendant un moment que vous pourrez à votre tour le conduire là où vous avez envie d'aller ensemble. →

* *Rappelez-vous, c'est en apportant du génie que l'autre en donne et selon le même principe c'est en respectant qu'on obtient du respect...*

IMPORTANT : EXERCEZ-VOUS !

Apprendre à vous synchroniser est plus difficile qu'il n'y paraît et le risque au départ est de perdre un peu de votre nature. Comme pour tout apprentissage, il faut du temps et de la régularité pour voir les premiers effets positifs de votre travail. Aussi soyez patiente et persévérante.

Pour débuter, synchronisez-vous pendant quelques minutes chaque jour sur vos proches sans préciser ce que vous faites afin de voir leur réaction.

S'ils sentent qu'il se passe quelque chose d'inhabituel, n'hésitez pas à leur expliquer ce que vous faites afin de lever toute ambiguïté. S'ils ne sentent rien et que le rapport et votre relation s'améliorent, c'est que vous êtes sur la bonne voie.

Vous verrez qu'avec la pratique tout deviendra naturel, inconscient, et lorsque le rapport sera bien installé, les protagonistes seront totalement en phase. L'un se synchronisera spontanément sur l'autre et inversement comme dans une partie amicale de ping pong.

Tout se fera inconsciemment car la synchronisation bien assimilée doit se faire d'inconscient à inconscient et devenir aussi naturelle et automatique que votre respiration.

Pour bien communiquer, il faut apprendre à bien écouter

Écoutez vraiment

Écouter vraiment, c'est écouter d'une manière active. Vous avez bien sûr déjà remarqué combien il est désagréable de parler avec une personne qui ne vous écoute pas, n'est-ce pas ?! Il convient donc de ne pas agir de la sorte auprès de votre interlocuteur en ne faisant pas aux autres ce que vous n'aimeriez pas que l'on vous fasse...

Pour bien communiquer, il faut apprendre à bien écouter, donc dans un premier temps à se taire. En écoutant votre interlocuteur, celui-ci va se sentir en confiance, base essentielle pour une relation de qualité. Il va aussi avoir le sentiment qu'il est pour vous une personne importante, digne d'intérêt. Là vous marquez encore de précieux points permettant de renforcer le rapport.

Grâce à l'écoute active, vous allez montrer clairement et sans ambiguïté que vous êtes à l'écoute et cela va favoriser le recueil d'informations que l'autre ne souhaite pas toujours vous livrer (consciemment ou inconsciemment).

Pour ce faire, vous devez être centrée sur votre interlocuteur en gardant le silence et en intervenant uniquement pour accompagner et relancer.

Comment accompagner ?

Idéalement, soyez en face de votre interlocuteur afin d'avoir un contact visuel direct. Regardez-le dans les yeux.

Puis montrez-lui régulièrement que vous êtes à son écoute en vous exprimant d'une manière simple et concise : «Ah d'accord», «Ok», «Hum... hum...», «C'est plus clair», «Je comprends».

Il est évident qu'il ne faut pas mentir. Ainsi, si vous dites «C'est plus clair» ou «Je comprends», il faut que cela soit vraiment le cas. Sinon, il faut relancer.

Comment relancer ?

Vous l'avez compris, la relance sert à demander de préciser quelque chose que vous n'êtes pas sûre d'avoir compris. Pour cela, vous devez simplement l'interrompre avec tact en formulant votre demande de la manière suivante : «Afin de me permettre de mieux comprendre, pouvez-vous, s'il vous plaît, préciser ce que vous venez de me dire ?».

Il est aussi possible de questionner en partant de ce que vous avez compris pour obtenir une précision : «Je pense comprendre pourquoi vous voulez créer votre entreprise mais ce que je n'ai pas encore saisi c'est la raison pour laquelle vous ne le faites pas maintenant».

Reformulez régulièrement

Puisque notre cerveau est limité et qu'il ne peut mémoriser plus de cinq à sept informations en même temps sur une courte durée, il est nécessaire lors d'une conversation de reformuler régulièrement afin de réorganiser votre pensée et ainsi d'enregistrer l'information. La reformulation a aussi le gros avantage de renforcer le rapport puisque votre interlocuteur va ainsi se sentir mieux écouté, donc mieux compris.

Comment reformuler ?

Pour reformuler correctement, il suffit de proposer régulièrement à votre interlocuteur une courte synthèse de son message en évitant là encore de juger et d'interpréter.

Mais vous n'allez pas le faire de n'importe quelle manière. En effet, vous devez reprendre l'idée principale à l'identique en utilisant donc les mêmes mots.

Vous n'allez pas non plus le faire n'importe comment et vous devez utiliser la formulation suivante pour introduire votre reformulation et pour l'assurer que vous parlez sous son contrôle : «Si j'ai bien compris ce que vous m'avez dit...».

Ce qui donne la phrase complète suivante : «Si j'ai bien compris ce que vous m'avez dit, vous voulez suivre une formation en création d'entreprise pour vous installer à votre compte. C'est bien cela ?».

Si vous avez effectivement bien compris, la réponse sera : «Oui, c'est bien cela».

Dans le cas contraire, vous risquez d'entendre : «Non vous n'avez pas compris...» ou «Non ce n'est pas ce que j'ai dit...».

Vous avez là une belle occasion de mieux comprendre ce qui a été exprimé mais veillez à éviter au maximum les reformulations qui poussent l'autre à vous dire «non» parce qu'il risque d'interpréter vos erreurs de compréhension pour de l'indifférence.

IMPORTANT : N'INTERPRÉTEZ PAS !

Il est important d'écouter sans juger et sans faire de lecture de pensée, c'est-à-dire sans interpréter, car vous risquez de rompre le rapport et du même coup la confiance, ce qui aura des conséquences parfois lourdes sur la relation.

IMPORTANT : RELANCEZ !

Notez que la reformulation est aussi très efficace pour relancer. Pour cela, reprenez d'une manière interrogative la dernière phrase entendue afin d'inviter votre interlocuteur à développer le thème en question.

Par exemple votre interlocuteur dit : «Je pense créer mon entreprise».

Et vous dites d'un ton interrogatif : «Vous pensez créer votre entreprise ?...»

EST MAINTENANT ?

Vous avez à présent entre les mains quelques-uns des outils que nous présentons dans notre livre et dans notre formation pour apprendre l'art de bien communiquer avec les autres. Prenez votre temps, soyez patiente dans cet apprentissage et savourez les nombreux bénéfices offerts par une communication harmonieuse...

Mais pour optimiser votre niveau de maîtrise, sachez qu'il est aussi recommandé de vous intéresser à la communication intrapersonnelle, celle vous permettant d'être à l'écoute de votre monde, de votre espace intérieur, c'est-à-dire de vos émotions, de vos intuitions, etc.

Idéalement, il faudrait apprendre à maîtriser ces deux sphères pour éviter bien des conflits, car c'est effectivement lorsque votre monde

intérieur est bouleversé par des émotions que vous lancez sans réfléchir les mots engendrant des maux... Alors qu'en apprenant à gérer vos émotions, votre stress, les mots ne s'échappent plus, vous gardez le contrôle de la situation et êtes en mesure d'établir des relations toujours plus harmonieuses. **112**

**En apprenant
à gérer
vos émotions,
votre stress,
les mots ne
s'échappent plus**

POUR EN SAVOIR PLUS :

«Réussir la création de sa petite entreprise – Motivation, méthode et outils pratiques» Lextenso / Gualino éditions, juin 2014.



Entreprendre est à la portée de tous, à condition d'avoir le bon guide. Cet ouvrage vous accompagne pas à pas dans la mise en place d'une stratégie gagnante pour que votre entreprise passe avec succès le cap fatidique des premières années d'existence. Tout y est : les aspects pratiques

de la création d'une petite entreprise, la motivation du créateur, le business plan et le plan de communication et aussi le petit traité de la communication interpersonnelle détaillé. *Livre disponible dans la boutique en ligne Nouvelles Esthétiques.*

Qui sont les auteurs ?

Laurent Bertrel a travaillé pendant plus de dix ans dans le secteur de la coiffure. Il est aujourd'hui, et depuis une dizaine d'années, chef d'entreprise, maître praticien PNL, master coach PNL, praticien en communication éricksonienne et formateur (notamment en communication interpersonnelle mais aussi en création d'entreprise, en

gestion du stress et en créativité), le fondateur du centre de formation en ligne et sur site Agoracademie.com et l'auteur d'une trentaine d'ouvrages sur le développement personnel et professionnel (livres, cd, dvd, jeux).



Sophie Lenoir travaille depuis plus de quinze ans au développement de l'image et à la promotion de plusieurs secteurs et entreprises. Diplômée de l'École Supérieure de Commerce de Tours, elle est aujourd'hui conseil en communication et en création auprès des entrepreneurs individuels, des associations et des petites entreprises. Passionnée par les relations humaines, elle est également formatrice certifiée en Process Communication®.

Besoin d'être accompagnée par des professionnels ?

Laurent et Sophie vous proposent un accompagnement personnalisé, sur-mesure, selon vos besoins : coaching, formation à distance ou stage en présentiel, en communication interpersonnelle mais aussi en création d'entreprise, en gestion du stress, en créativité... Découvrez dès maintenant leur catalogue en ligne sur www.agoracademie.com et contactez-les pour toute information complémentaire : nouvelles-esthetiques@agoracademie.com

Agoracademie.com