

TIM FEARON EMMA SARGENT



COMMENT

PARLER

À N'IMPORTE QUI
DANS TOUTES LES SITUATIONS



ENGAGER LA CONVERSATION,
GÉRER SA TIMIDITÉ,
DÉVELOPPER SON RÉSEAU...

LE D U C . S
E D I T I O N S

COMMENT **PARLER** À N'IMPORTE QUI DANS TOUTES LES SITUATIONS

Vous paniquez à l'idée de passer une soirée avec des gens que vous ne connaissez pas ? Vous avez du mal à aborder de nouvelles personnes, à élargir votre réseau ? Vous n'êtes pas très convaincant à l'oral ?...

Il est temps d'y remédier ! L'art de la conversation est une nécessité absolue pour réussir votre vie professionnelle. Heureusement, des techniques existent pour venir à bout de ce problème et vous arriverez bientôt à discuter sereinement avec n'importe qui.

Grâce à ce guide, vous apprendrez à :

- **Devenir un as de la conversation** : trouver des entrées en matière pour aborder de nouvelles personnes et créer des liens, relancer une conversation qui s'éteint, vous extirper de situations délicates...
- **Parler efficacement en toute situation** : au travail, avec des personnes agressives, intimidées ou réticentes, lors de soirées de networking... tout en gérant votre stress.
- **Vous distinguer lors d'occasions importantes** : entretien de recrutement, négociation avec un client important et même premier rendez-vous amoureux... mettez toutes les chances de votre côté pour ne plus rater un seul de ces événements déterminants.

Toutes les techniques pour ne plus jamais vous sentir mal à l'aise en société

Tim Fearon, anglais, est un écrivain, coach, qui a parcouru le monde pour former des entreprises et des particuliers.
Emma Sargent, sa compagne, est une psychologue et auteur, réputée pour sa grande sociabilité et ses qualités d'oratrice. Ils sont tous les deux des praticiens certifiés en PNL.

ISBN 978-2-84899-568-7



18,50 euros
Prix TTC France

design : bernard amiard

RAYON LIBRAIRIE : VIE PROFESSIONNELLE, DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

L E D U C . S
E D I T I O N S

9 782848 995687

Retrouvez nos prochaines parutions, les ouvrages du catalogue et les événements à ne pas rater sur notre site Internet. Vous pourrez également lire des extraits de tous nos livres, recevoir notre lettre d'information et acheter directement les livres qui vous intéressent, en papier et en numérique !

À bientôt sur www.editionsleduc.com

Découvrez également toujours plus d'actualités et d'infos autour de la collection Zen Business sur :

<http://zenbusiness.fr>

Traduit de l'anglais (Grande-Bretagne) par Alain
et Lakshmi Bories.

Titre de l'édition originale :

How You Can Talk to Anyone in Every Situation

Copyright © Pearson Education 2011

This translation of *How You Can Talk to Anyone in Every Situation* 01 Edition is published by arrangement with
Pearson Education Limited.

Maquette : Sébastienne Ocampo

Illustrations : Fotolia

© 2012 LEDUC.S Éditions

17, rue du Regard

75006 Paris – France

E-mail : info@editionsleduc.com

ISBN : 978-2-84899-568-7

TIM FEARON EMMA SARGENT

**COMMENT
PARLER**
À N'IMPORTE QUI
DANS TOUTES LES SITUATIONS



L E D U C . S
E D I T I O N S

SOMMAIRE

Introduction	7
1. Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance	11
2. Tout dépend de vous	25
3. Introduction à l'art de la conversation	39
4. Comment aborder une personne et créer des liens	73
5. Comment parler à n'importe qui au travail	99
6. Comment parler à n'importe qui dans les pires circonstances	133
7. Sachez vous taire lorsqu'il le faut	171
8. Comment vous distinguer lors d'occasions importantes	177
Table des matières	191

INTRODUCTION

Nous avons tous déjà connu des situations où notre assurance nous fuit et où nous ne savons plus que dire ni que faire. Il y a des personnes qui deviennent nerveuses chaque fois qu'elles côtoient des gens qu'elles ne connaissent pas ; d'autres sont à l'aise en petit comité, mais paniquent devant un groupe d'inconnus.

Quel que soit votre cas, cet ouvrage vous permettra d'être détendu et sûr de vous dans toutes les situations. Il vous donnera de l'assurance en société, et vous permettra d'engager une conversation avec n'importe qui ; vous surmonterez les obstacles qui vous empêchent de donner le meilleur de vous-même vis-à-vis d'autres personnes, et il vous fournira des stratégies, des astuces et des techniques pour gérer pratiquement tout ce qui peut arriver dans un groupe.

Vous trouverez dans ce livre de nombreuses idées et des exercices pratiques. Les deux premiers chapitres vous donnent les bases qui vous permettent d'être à l'aise en groupe. Les chapitres 3 et 4 vous préparent physiquement à faire tout de suite bonne impression ; ils offrent des stratégies et des techniques permettant de vous lancer dans n'importe quelle conversation et de tisser rapidement des liens féconds avec les personnes que vous rencontrez.

Dans les chapitres 5 et 6, nous vous donnons des méthodes efficaces pour résoudre vos difficultés relationnelles au travail et gérer les situations problématiques que vous rencontrerez tôt ou tard. Dans le chapitre 7, nous vous apprendrons même à reconnaître les moments où il vaut mieux vous taire. Enfin,

Comment parler à n'importe qui dans toutes les situations

vous trouverez dans le chapitre 8 tout ce que vous devez faire et dire pour briller !

Pendant la lecture de cet ouvrage, nous aimerions que vous gardiez une chose présente à l'esprit. Toutes les stratégies et techniques que nous suggérons peuvent être déployées dans de multiples contextes : considérez-les comme des outils très performants dont vous pourrez vous servir chaque fois que le besoin s'en présentera.

Certaines de nos suggestions peuvent vous paraître bizarres de prime abord, voire gênantes : c'est normal. Changer de manière de penser et de se comporter demande une phase d'adaptation.

Et en voici la preuve. Croisez les bras. Maintenant, décroisez-les puis croisez-les de nouveau dans l'autre sens : si vous aviez commencé par rabattre votre bras gauche sur le droit, faites le contraire. Que ressentez-vous ? Si vous n'en avez pas l'habitude, vous aurez un certain sentiment de gêne et même de malaise. Recommencez un certain nombre de fois, et petit à petit, cela viendra tout seul. Il en est ainsi de la « substantifique moelle » de ce livre. Notre espoir est que vous fassiez des expériences et que celles-ci deviennent des habitudes.

Nous savons que ces techniques sont efficaces. Nous les utilisons nous-mêmes et nous en avons fait la promotion auprès de centaines de personnes au fil des ans et avec un succès évident.

Certains de nos lecteurs lisent ce livre d'une traite et le rangent sans avoir mis en pratique les exercices proposés ; il leur est ensuite facile de dire que ces techniques ne marchent pas et qu'ils n'ont pas changé. D'autres en revanche – et nous espérons sincèrement que vous en ferez partie – nous font confiance, relèvent le défi, appliquent les conseils de ce livre et continuent à s'en servir tous les jours.

Votre vie peut changer. Vous saisissez des nouvelles opportunités, vous améliorerez vos relations et vous recevrez le plus grand des cadeaux : la liberté de choisir. Vous deviendrez capable de décider avec qui parler, chaque fois que vous le souhaitez ; chacune de vos conversations sera une chance nouvelle d'en apprendre davantage sur ce trésor de personnalités innombrables que constitue aujourd'hui l'humanité.

1

Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance

Chaque personne est unique, Dieu merci. Quel ennui si nous étions tous pareils ! Mais nous avons une chose en commun : nous communiquons tous, tout le temps. Nous sommes faits pour échanger et créer des liens. Certains le font cependant sans plaisir, et s'estiment peu doués pour cela ; ils se replient sur eux-mêmes.

Quels peuvent être les obstacles ?

Quand nous interrogeons les personnes qui suivent nos cours, elles nous donnent des réponses variées :

- Je n'ai rien à dire.
- Je ne suis pas doué pour le papotage.
- Je bafouille.
- Je pense que l'on ne m'aime pas.
- Je dis des bêtises.
- Le fait de prendre la parole en public me terrorise.

Comment parler à n'importe qui dans toutes les situations

- Personne ne s'intéresse à ce que j'ai à dire.
- Je ne suis guère passionnant.
- Je reste sec quand on m'interroge.
- Je déteste qu'on me regarde.
- Je n'aime pas rencontrer des gens.
- Je suis incapable de parler devant un groupe de gens (quand il compte plus de X personnes, X pouvant être n'importe quel chiffre).

Quand nous leur demandons ce qui leur apparaît le plus pénible, elles citent en général :

- Rencontrer des inconnus.
- Traiter avec l'autorité : médecins, enseignants, avocats, leur chef...
- Les soirées.
- Les séances de networking.
- Les pots d'entreprise.
- La formulation de réclamations.
- Les réunions de travail.
- Les exposés en public.
- Les situations délicates et les personnes caractérielles.
- Toute situation où il y a plus de deux personnes présentes.

Pour certains, ce n'est qu'un désagrément ; pour quelques-uns, c'est un vrai handicap, et pour les autres, cela limite de façon significative leur capacité à obtenir des promotions et à faire carrière. Bref, leur vie sociale est un cauchemar.

Alors, quelles sont les principales raisons de fuir la vie de groupe ? Elles sont variées :

- Penser que l'on n'est pas intéressant et que le premier venu est meilleur que soi.
- Le manque de confiance et d'estime de soi, parfois déclenché par une expérience négative.
- Ne pas savoir entrer dans une conversation, créer un rapport, parler avec assurance, poser des questions, etc.
- Se tourmenter à l'idée de ce qui risque d'arriver.

Quels que soient les points qui reflètent le mieux votre expérience personnelle, ce livre regorge de solutions pour vous aider. Nous allons maintenant vous donner quelques éléments de réflexion concernant les problèmes évoqués ci-dessus et vous livrer des stratégies réellement efficaces que vous pourrez appliquer sans délai. Nous reviendrons plus tard de façon détaillée sur chacun de ces points, mais nous voulons vous permettre de commencer tout de suite, en supposant que c'est bien cela que vous souhaitez.

Le moral avant tout

La preuve n'est plus à faire que l'on obtient ce sur quoi on se focalise. Si, par exemple, on se tourmente à propos d'une situation, les choses se déroulent suivant le pire scénario.

Une des premières choses à faire est d'identifier ce qui empêche de parler à quelqu'un avec assurance dans n'importe quelle situation. Si vous ne savez pas comment faire, vous trouverez les solutions dans les stratégies, les outils et les techniques décrits dans le présent ouvrage. Adoptez-les, entraînez-vous et maîtrisez-les : vous verrez vite qu'ils fonctionnent à merveille. Vous verrez également que ce n'est pas compliqué et qu'il n'y a pas besoin d'une maîtrise de psycho (ouf !) pour les appliquer. Il suffit de s'en servir.

Si vous croyez ne pas être à la hauteur et que vous manquez de confiance en vous, ces mêmes techniques vous libéreront, à condition que vous modifiez votre façon de voir les choses. Il en est de même pour l'angoisse et la peur.

LE CAS DE CAROLE

Carole redoutait que les yeux se tournent vers elle lors des réunions ; elle faisait un blocage et ne disait rien. Elle s'inquiétait à l'avance qu'on lui pose une question et qu'elle doive y répondre. Nous lui avons demandé : « Comment choisissez-vous le moment de devenir nerveuse ? »

Cette question l'a prise de court, car elle n'avait jamais pensé qu'elle avait le moindre choix en la matière. Elle se sentait simplement dépassée. Mais quand elle se mit à réfléchir – et nous avons insisté jusqu'à ce qu'elle trouve une réponse ! –, elle comprit que c'était à l'instant précis où elle consultait son agenda et voyait le mot « réunion » : c'est là que ses nerfs lâchaient.

Et nous avons retrouvé ce comportement chez de nombreuses personnes : pour toutes celles qui s'affolent à la perspective d'une situation donnée, il y a un « détonateur » qui déclenche le processus. Pour Carole, c'était la vue du mot « réunion » dans son agenda. Quand elle prit conscience de cela, elle s'aperçut qu'elle était libre de choisir ce qu'elle ressentait à cet instant, et de se mettre dans un autre état d'esprit. Comment y parvint-elle ? En faisant ce que nous vous expliquons dans les prochains chapitres de cet ouvrage, à commencer par l'exercice ci-dessous à pratiquer avant tout événement que l'on redoute.

Exercice 1 Que ressentez-vous ? – contrôle de réalité

Juste avant de sortir, prenez un morceau de papier et un crayon, et tracez quatre colonnes comme celles-ci :

Ce que je ressens maintenant	Est-ce vrai ?	Est-ce faux ?	Je ne sais pas



1. Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance

Dans la première colonne, écrivez tout ce que vous ressentez à propos de la situation que vous allez affronter. Par exemple, si vous vous rendez à une soirée où se trouveront quelques inconnus :

- Personne ne voudra parler avec moi.
- Je vais encore faire tapisserie.
- En fait, ils n'avaient pas vraiment envie de m'inviter.
- Des groupes vont se former et je n'aurai personne à qui parler.

Ces phrases ne sont que des exemples : trouvez les vôtres ! Remplissez ensuite les trois colonnes suivantes, en cochant la case qui correspond le mieux à votre état d'esprit.

Vrai : vous avez des preuves absolument irréfutables de cette pensée ou de ce sentiment.

Faux : vous êtes sûr et certain que cette chose est fausse.

Je ne sais pas : impossible de trouver des preuves dans un sens ou dans l'autre.

Vous découvrirez peut-être qu'au fond, vous n'avez pas à vous inquiéter autant que vous le craigniez !

Nous comprenons que ces angoisses soient réelles. Nous ne prétendons pas qu'elles disparaîtront du jour au lendemain. Ce que nous affirmons, c'est qu'il y a toujours une autre façon, plus positive, d'envisager les choses. Il existe des manières de penser capables de transformer notre expérience, car il y a des stratégies et des techniques qui peuvent bouleverser notre capacité à entrer en relation avec les gens.

Le chemin de l'assurance

Regardez les personnes totalement sûres d'elles : comment diable peuvent-elles être ainsi ? Demandez-vous ce qu'il faudrait changer en vous pour leur ressembler. Courez-vous le risque de paraître arrogant ? Serez-vous encore vous-même ? Et d'abord, en êtes-vous vraiment capable ?

La différence entre l'assurance et la timidité réside dans quatre facteurs clés :

1. Savoir maîtriser ses pensées.
2. Savoir ce que l'on veut.
3. Savoir comment avoir de l'assurance.
4. Savoir quoi faire.

Nous allons survoler ces quatre compétences dans le reste du présent chapitre avant de voir dans le chapitre 2 une série de moyens vraiment efficaces pour maîtriser les deux premières : maîtriser ses pensées et savoir ce que l'on veut. Dans le reste du livre, nous vous fournirons tout ce qu'il vous faut pour vous aider à devenir sûr de vous et à savoir quoi faire. Nous partons pour un beau voyage : nous espérons qu'il vous plaira.

Maîtrisez vos préjugés

Nous avons tous des préjugés qui servent de filtres à nos expériences et influencent nos pensées et nos comportements. Les préjugés d'une personne sûre d'elle-même sont différents de ceux d'une personne timorée. Réjouissez-vous : on a sur ses préjugés beaucoup plus de contrôle qu'on ne croit ; pour faire simple, il suffit de changer de préjugés pour changer de comportement.

Que sont les préjugés ? Ce sont des jugements que nous considérons comme justes et qui constituent notre réalité. Chaque expérience nouvelle que nous faisons est filtrée par ces préjugés :

nous retenons les informations qui confirment nos préjugés et ignorons les autres. Comme nos préjugés sont des filtres, ils affectent nos pensées et, par conséquent, notre physiologie, notre état mental et nos actions. Ils ont un impact décisif sur notre vie. Changer ceux qui nous desservent peut transformer radicalement notre ressenti et notre vécu dans nos relations.

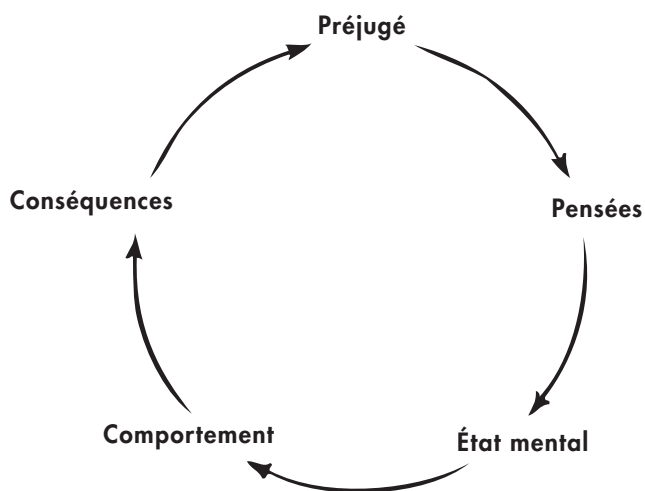
Toutefois, ils sont solidement enracinés, et remarquablement constants. C'est pourquoi nous nous appliquons inconsciemment à les vérifier en permanence. Le cycle des préjugés (figure p. 18) montre l'influence qu'ils ont sur nos actes.

Par exemple, nous avons travaillé avec de nombreux adultes convaincus qu'ils étaient incapables de se mettre debout face à un groupe pour faire un exposé. Voici ce qui risque d'arriver quand on leur demandera de faire une présentation :

- **Préjugé** : « Je suis nul pour faire des présentations. »
- **Pensée** : « Oh non, pas moi ! Je déteste faire ça. Ça va être une catastrophe. »
- **État mental** : nervosité, angoisse et nœud dans le ventre.
- **Comportement** : si vous êtes nerveux pendant votre présentation, vous aurez un regard fuyant, un débit hésitant et trop rapide, le souffle court, un mauvais contact avec votre auditoire et un manque de confiance dans le message que vous avez à faire passer.
- **Conséquence** : votre public va se désintéresser de ce que vous racontez, il sentira que vous manquez de conviction.

Ainsi, le préjugé selon lequel vous êtes incapable de faire une bonne présentation s'en trouvera renforcé.

Comment parler à n'importe qui dans toutes les situations



LE CYCLE DES PRÉJUGÉS

Les conséquences de votre comportement renforcent vos préjugés et tendent à prouver que ceux-ci étaient justes dès le départ. Prenons un autre exemple.

LE CAS D'ANTHONY

Anthony est convaincu que les prestataires de services n'ont qu'une chose en tête : le berner. Ce préjugé est probablement dû à quelques expériences cuisantes, à moins qu'il ne l'ait reçu de ses parents ou d'un adulte ayant de l'influence sur lui.

Toutefois, cette conviction lui fait du tort chaque fois qu'il entre en contact avec un prestataire de services. Dès qu'il s'adresse à quelqu'un dans un magasin, un restaurant, un garage ou ailleurs, il se méfie de son interlocuteur. Son esprit et son corps sont tendus pour éviter de se faire rouler. Alors qu'arrive-t-il ? Tout en lui montre qu'il ne fait pas confiance à la personne et celle-ci réagit en en faisant le moins possible pour lui. Au pire, le prestataire se retrouve dans la position où il va se sentir obligé de l'escroquer.

1. Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance

Si vous êtes persuadé que vous n'arriverez jamais à rien dans tel domaine, vous retiendrez tous les cas prouvant que vous avez raison, et ferez fi des exceptions, vos vraies réussites. Nous connaissons tous des gens convaincus qu'ils sont incapables de faire quelque chose alors qu'ils y excellent.

Un ami m'a confié récemment : « Il n'y a pas besoin d'être bon pour entrer au conservatoire », alors qu'il venait justement d'y être admis. N'est-ce pas étrange ?

Certaines personnes ont des préjugés si fortement ancrés qu'elles persuadent leur entourage de les partager. Nous connaissons quelqu'un totalement convaincu que personne ne fera jamais pour lui ce qu'il désire. Toute son attention est focalisée sur cette pensée. Et c'est si vrai que, dernièrement, nous-mêmes avons eu envie de ne pas tenir les engagements que nous avons pris vis-à-vis de lui ! Ainsi, que vos préjugés soient positifs ou négatifs, vous vous arrangez toujours pour avoir raison.

Quels sont maintenant les préjugés positifs qui motivent les personnes pleines d'assurance ? En voici quelques-uns :

- Rencontrer des gens, c'est amusant.
- En allant vers les gens, j'apprends des tas de choses.
- Chaque personne est différente, donc intéressante à sa façon.
- Chacun a quelque chose d'unique à offrir.
- Les gens aiment qu'on les écoute.
- On arrive toujours à se trouver des points communs.
- Chaque histoire mérite d'être racontée.
- Même les gens qui semblent caractériels ont des motivations positives (pour eux).
- J'ai quelque chose à apporter à n'importe quelle conversation.

Savoir ce que l'on veut : les 4 secrets du succès

Interrogez quelqu'un qui réussit dans n'importe quel domaine : il vous dira qu'il a, et qu'il a toujours eu, une idée bien claire de ce qu'il voulait.

Cela fait des années que nous travaillons avec des gens qui réussissent, et notamment avec ceux qui communiquent de façon très efficace et assurée ; nous nous sommes aperçus qu'ils fonctionnaient tous de la même façon. Ils suivent les quatre recettes suivantes :

1. Les gens qui réussissent se focalisent sur ce qu'ils veulent, et non sur ce qu'ils ne veulent pas.
2. Ils s'imaginent ayant déjà réussi : ils s'y voient déjà.
3. Ils réfléchissent aux conséquences positives et négatives pour eux-mêmes et pour leur entourage.
4. Ils s'engagent personnellement dans l'action, et ne tiennent personne pour responsable de leurs actes.

Voyons ces quatre points séparément.

1. Les gens qui réussissent se focalisent sur ce qu'ils veulent, et non sur ce qu'ils ne veulent pas

Est-ce qu'il vous est arrivé de vous dire de ne pas faire quelque chose ? Essayez. Maintenant. Dites-vous par exemple de ne pas penser à un éléphant rose. Que se passe-t-il ? Vous êtes obligé d'imaginer un éléphant rose avant de songer à ne pas y penser.

Pourquoi est-ce tellement important ? C'est important parce que la négation figure dans notre langage, mais pas dans nos pensées. Donc, si vous vous dites de ne pas faire quelque chose, vous avez en premier lieu à penser à cette chose. Et ce faisant, vous ordonnez à votre esprit de penser précisément à la chose à laquelle vous ne voulez pas penser. Réfléchissez un instant aux phrases suivantes :

- Je ne dois pas manger de gâteaux aujourd'hui.
- Je ne veux pas me mettre en colère contre mon chef.

1. Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance

- Je dois faire attention à ne pas glisser.
- Je ne veux pas être à court de sujets de conversation.

En lisant ces phrases, quelles images vous viennent à l'esprit ? Manger du gâteau, vous mettre en colère, tomber les quatre fers en l'air et ne plus savoir quoi dire en pleine conversation, probablement. Ces actes que vous imaginez sont autant d'instructions que vous envoyez à votre subconscient.

Lorsque nous souhaitons éviter de penser à quelque chose, nous sommes obligés de penser justement à cette chose.

Au lieu des phrases ci-dessus, il est beaucoup plus efficace de vous dire :

- Je mangerai sain aujourd'hui.
- Je serai calme et positif avec mon chef aujourd'hui.
- Il faut que je regarde où je mets les pieds.
- J'aurai toujours quelque chose à ajouter à la conversation.

Avec ces propositions, vous imaginez ce que vous voulez, et non ce que vous refusez. Réfléchissez un instant : en général, pensez-vous à ce que vous voulez qu'il arrive ou à son contraire ? Cela fait une grande différence.

Astuce : Mettez-vous à penser à ce à quoi vous aspirez. Écrivez-le ; cela peut avoir un impact décisif sur votre esprit et votre vie.

2. *Les gens qui réussissent s'y voient déjà*

Le célèbre boxeur Mohamed Ali est un excellent exemple de ce précepte. Il s'était donné pour habitude d'évoquer ce qu'il appelait son « histoire future ». Dès qu'il savait à quel adversaire il allait se mesurer, disons par exemple Sonny Liston au Madison Square Garden le 4 novembre, il s'enfermait et commençait à se préparer. Il se projetait dans l'imaginaire et répétait l'ensemble du combat dans son esprit depuis le moment où il arrivait sur les lieux jusqu'à sa victoire, en passant par sa préparation dans sa

loge, son arrivée sur le ring et le combat. Pour l'intégrer jusque dans ses muscles, il répétait physiquement et sans se lasser les coups qu'il comptait porter, et les déplacements qu'il envisageait de faire. Une fois cette répétition faite, il la projetait de nouveau dans son esprit de façon plus condensée, jusqu'à ce que l'ensemble de l'opération ne prenne plus que quelques secondes. Il arrivait alors à la conférence de presse et pouvait déclarer : « Il s'écroulera au quatrième round. » Et ses prévisions étaient d'une précision effarante.

Naturellement, il lui est arrivé de perdre, et quand un journaliste le taquinait sur son « histoire future », il répondait simplement : « L'histoire future de mon adversaire s'est avérée plus forte que la mienne ! » Bel exemple de champion estimant que la victoire se joue d'abord et avant tout dans la tête.

3. Les gens qui réussissent réfléchissent aux conséquences positives et négatives pour eux-mêmes et pour leur entourage

Autrement dit, est-ce que ce qu'ils désirent est compatible avec ce qu'ils sont et ce qui compte pour eux ? Ils se projettent encore plus loin dans l'avenir et se posent la question : « Qu'arrivera-t-il quand j'obtiendrai ce que je souhaite ? Est-ce que je perdrai tout ce que je possède aujourd'hui ? Quel retentissement cela aura-t-il sur mes proches, et cela en vaut-il la peine ? »

Ces conséquences jouent un rôle majeur dans notre motivation pour atteindre notre but. Si les conséquences sont insignifiantes pour nous, nos motivations le sont également. Si nous mesurons soigneusement les conséquences d'un changement (en l'espèce, devenir sûr de soi en groupe), cela nous donne des ailes pour passer à l'action et opérer en nous les changements nécessaires. Qu'est-ce que cela vous ferait de pouvoir entrer n'importe où et d'être parfaitement à l'aise devant le public réuni à cet endroit, quel qu'il soit ? Quelles seraient les conséquences de cette nouvelle assurance sur votre vie ?

1. Les secrets pour parler à n'importe qui avec assurance

4. Les gens qui réussissent s'engagent personnellement dans l'action, et ne tiennent personne pour responsable de leurs actes

On n'est responsable que de son propre comportement. On ne saurait se donner pour objectif que quelqu'un se comporte de telle ou telle façon. On en vient donc à se remettre en cause : comment puis-je changer mon comportement pour que celui des autres à mon égard se modifie ?

Comment être plein d'assurance en toutes circonstances

Nous avons dit plus haut que seul un changement d'état d'esprit conduit à un changement de comportement. Nous avons vu dans le cycle des préjugés de la figure p. 18 que nos pensées ont un impact sur ce que nous ressentons et, de là, sur nos actes.

Une personne qui a confiance en elle est capable de gérer ses émotions de sorte que, même si elle se sent nerveuse, cela ne se voie pas. Plus exactement, notre comportement dépend totalement de notre affectivité. Nous verrons dans le prochain chapitre comment modifier nos émotions en changeant nos pensées.

L'assurance, ça saute aux yeux. Vous avez probablement rencontré des personnes qui respirent la confiance en soi quand elles se trouvent en groupe. Cela conduit à se poser la question : comment savez-vous que cette personne a confiance en elle ? Nous reviendrons sur cette analyse un peu plus loin mais, pour l'heure, essayez l'exercice suivant.

Exercice 2

Qu'est-ce que la confiance en soi ?

Répondez par écrit à la question : « Comment sait-on que quelqu'un a confiance en soi ? »

Quelles sont ses caractéristiques ? Qu'avez-vous remarqué dans ses paroles ou ses actes qui dégage une impression d'assurance ? Gardez cette liste sous le coude : nous y reviendrons.

Savoir quoi faire : les règles d'engagement

En dernier lieu, il y a la connaissance pratique de ce qu'il faut faire pour communiquer de façon efficace dans les circonstances les plus variées, comme celles citées ci-dessous :

- Comment entrer dans la conversation.
- Comment convaincre.
- Comment se défendre.
- Comment retenir l'attention de l'auditoire de la façon dont on le souhaite.
- Comment écouter.
- Comment montrer que l'on s'intéresse à ses interlocuteurs.
- Comment mettre les gens à l'aise.
- Comment gérer les cas « spéciaux » (situations et personnalités particulières).
- Comment tirer le meilleur des événements auxquels on participe.
- Comment créer rapidement des liens efficaces.
- Comment aller en profondeur dans une relation.

Ayant identifié ce que font les personnes qui excellent dans l'art de la conversation, le moment est venu d'adopter leurs stratégies de succès.

2

Tout dépend de vous

Quand vous aurez lu ce chapitre, vous aurez acquis une connaissance approfondie de la façon dont vous pouvez entrer dans une pièce ou aborder une personne avec une totale assurance. Vous me direz : « Voilà une bien curieuse façon de commencer pour m'aider à parler à quiconque dans n'importe quelle situation. Pourquoi ne pas commencer par ce que j'ai besoin de faire ? » Certes, nous aurions pu nous y prendre de cette façon, mais il y a un hic. Votre capacité à mettre en œuvre les techniques et stratégies que nous allons vous enseigner sera considérablement augmentée dès que vous serez capable de le faire en toute assurance. Quand on a confiance en soi pour faire quelque chose, on améliore de façon significative ses chances de succès.

Mais d'où vient la confiance en soi ? Qu'est-ce qui nous aide à la développer, et quels sont les obstacles ? Étant donné l'influence absolue que nos préjugés exercent sur notre pensée, notre état mental et notre comportement, il est raisonnable de commencer notre voyage par une petite exploration de cette question.

Comprenez votre façon de penser et maîtrisez vos préjugés

Pour pouvoir vous exprimer avec assurance, il faut comprendre ce qui se passe dans votre tête... et dans celle des autres : comment vous et votre interlocuteur traitez les informations qui vous parviennent et organisez vos pensées en une sorte de cinéma intérieur unique, d'où découle une conception unique du monde extérieur. Pourquoi est-ce si important ? Parce que si vous comprenez la façon dont vous produisez vos pensées et intériorisez vos expériences, cela veut dire que vous avez le choix de les modifier si vous le voulez.

Beaucoup de personnes avec lesquelles nous avons travaillé étaient convaincues de ne pas avoir ce choix. Comme Carole au chapitre 1, elles nous disaient : « Je suis comme ça. Je ne veux rien pour me faire des amis/pour parler à des gens importants/pour convaincre/pour m'affirmer/pour profiter d'une soirée/pour m'adresser à un groupe. » Et elles estimaient qu'il en serait toujours ainsi.

Eh bien, si cela évoque quelque chose pour vous, nous avons de bonnes nouvelles à vous annoncer. Vous pouvez changer, et changer facilement si vous en décidez ainsi. Mais pour changer, il vous faut d'abord comprendre la façon dont vous créez les pensées et le ressenti de chaque moment. Et c'est précisément l'objet de cette partie du livre. Quand vous comprendrez ce processus, vous saurez :

- comment vous organisez les informations qui vous parviennent ;
- comment vous les filtrez ;
- comment vous façonnez vos pensées ;
- comment vos pensées réagissent sur votre corps pour créer des émotions ;
- comment vos émotions affectent votre comportement ;
- comment l'ensemble de ce processus est inconscient.

2. Tout dépend de vous

Nos sens sont assaillis d'informations. À tout instant, des millions et des millions d'informations sont captées par vos sens : la vue, l'ouïe, le toucher, le goût et l'odorat. Globalement, nous ne pouvons prêter consciemment attention qu'à sept sources d'informations simultanées, plus ou moins deux. C'est-à-dire qu'un bon jour, vous pouvez en capter neuf, et cinq un mauvais jour. Est-ce que vous avez joué au jeu de Kim quand vous étiez petit ? Une vingtaine d'objets étaient disposés sur un plateau et vous aviez quelques minutes pour les mémoriser. Il est rare que l'on en retienne plus de huit ou neuf.

Essayez vous-même. Par exemple, tâchez d'énumérer toutes les boissons alcoolisées que vous connaissez. Prenez votre temps. Observez votre processus mental. En général, plusieurs noms viennent très vite, entre cinq et neuf, puis il faut réfléchir avant que le groupe suivant ne surgisse. On s'aperçoit normalement que les noms de boissons viennent par groupes : par exemple les alcools, les vins, les bières, etc. Ainsi, nous sommes mitraillés en permanence par des millions d'informations, mais nous ne pouvons prêter notre attention consciente qu'à un nombre très restreint. Et les autres ? Nous les effaçons tout simplement. Faute de quoi, notre ordinateur intérieur serait submergé et « planterait ».

En outre, nous pratiquons une distorsion de l'information pour la faire entrer dans nos catégories. Ne vous est-il jamais arrivé d'aller quelque part avec un ami et de vous apercevoir après coup que vous aviez fait deux expériences profondément différentes l'une de l'autre ? Vous étiez au même endroit au même moment et, quand vous en avez discuté ensemble, vous n'arrivez pas à croire que vous parliez de la même chose.

En troisième lieu, nous généralisons toute expérience. La généralisation fait partie de notre processus d'apprentissage. Très tôt dans notre vie, nous avons appris comment on ouvre une porte ; nous avons généralisé cette expérience en ouvrant quelques portes et nous l'avons appliquée à toutes les portes. Imaginez

Comment parler à n'importe qui dans toutes les situations

quelle serait notre vie si nous repartions de zéro chaque fois que nous nous retrouvons devant une porte ! En somme, toutes les expériences que nous faisons sont soumises à un triple traitement : effacement, distorsion et généralisation.

Alors se pose la vraie question : à quoi exactement faisons-nous attention ? Cela dépend des filtres interposés entre nous-mêmes et nos expériences. Et en quoi consistent ces filtres ? Ils se composent de préjugés, de valeurs, de souvenirs, de préférences et d'intérêts ; pour faire court, ils constituent un codage de nos expériences passées et présentes. Ce filtrage s'effectue à l'insu de notre intelligence consciente.

Récapitulons : à tout instant, nous passons nos expériences au crible grâce aux filtres que nous développons depuis le début de notre vie. Ces filtres ne laissent passer, parmi des milliers d'informations, que les rares qui nécessitent notre attention. À l'issue de ce filtrage, nous créons notre image intérieure de ces expériences sous la forme de pensées qui habitent notre esprit. Cette représentation intérieure relève de la vue, de l'ouïe, du toucher, du goût et de l'odorat. Nous disposons d'images mentales formées de souvenirs, et nous en créons de nouvelles pour des événements qui ne sont pas encore survenus : c'est le domaine de l'imaginaire. Cette imagerie intérieure détermine la façon dont chaque expérience nouvelle est vécue. Parfois elle nous mène droit au succès, parfois elle nous restreint.

Prenons un exemple pour analyser ce processus : créons une image mentale pour les besoins de notre démonstration. Imaginez que vous allez devoir participer à un événement où vous ne connaîtrez pas grand monde, mais où vous devrez créer des liens et faire de nouvelles connaissances. Quelle est l'image qui vous vient à l'esprit ? Quelles pensées l'accompagnent ? Quels sons y sont associés ?

En premier lieu, cette représentation intérieure de l'événement sera façonnée par les expériences analogues que vous avez eues.

2. Tout dépend de vous

Elle sera en outre filtrée par les préjugés que vous nourrissez vis-à-vis de ce genre d'événement : est-ce que vous pensez qu'on s'y amuse ou qu'il faut les éviter à tout prix ? Elle sera également filtrée par vos préjugés concernant votre relation avec les gens que vous risquez d'y trouver. Est-ce qu'ils vont se montrer accueillants ou s'agglutiner en groupes compacts entre personnes qui se connaissent de longue date ?

Ainsi, votre imagerie intérieure se nourrit de vos cinq sens. Ces pensées affectent votre conduite, votre physiologie. Si cet événement vous terrorise, vous n'afficherez ni la même mine ni la même attitude que quelqu'un que cela passionne. Inversement, notre physiologie retentit sur nos pensées. Si vous gardez la tête haute et inspirez profondément, vous aurez plus de chances d'imaginer de façon positive votre présence face à un groupe de gens que si vous vous voûtez et regardez le sol.

Imagerie intérieure + physiologie = émotion

La combinaison de votre imagerie intérieure avec votre physiologie constitue votre état affectif, composé des émotions qui vous habitent. Voici deux exemples.

EXEMPLE 1

Je me rends à une réunion de réseautage où je ne connais personne ou presque. Mon imagerie intérieure est la suivante : j' imagine un groupe de gens avenants et contents d'être là, très ouverts et accueillants. Je les entends parler avec animation. J' imagine que je fais facilement de nouvelles connaissances. Je me vois dans un petit groupe en train de discuter l'éventualité d'une coopération et de passation de commandes. À ces pensées, je souris et je sens une chaleur dans la poitrine. L'affaire commence à m'intéresser.

→

EXEMPLE 2

Je me rends à une réunion de networking. Je vois d'ici un groupe de cadres dirigeants qui se connaissent depuis longtemps. Ils parlent entre eux d'une voix forte, par petits groupes, et je me demande comment prendre des contacts, car ces groupes sont fermés. Je suis tout seul dans mon coin. Je me demande s'ils feront attention à moi quand j'essaierai de me présenter dans l'un de ces groupes.

À ces pensées, je baisse la tête et les épaules, j'ai le souffle court. Je commence à m'inquiéter.

Notre imagerie intérieure est d'une importance capitale. Si vous avez un filtre du type « verre à moitié vide », vous accordez une importance démesurée à tout ce qui ne va pas dans votre vie. Vous remâchez tout ce qui laisse à désirer. Si vous songez en permanence à ce qui ne va pas, votre physiologie s'en ressent ; vous vous sentez abattu, angoissé, soucieux et même déprimé. Si vous passez beaucoup de temps avec cet état d'esprit, quelle chance avez-vous d'améliorer votre sort ?

Si, en revanche, votre filtre est du type « verre à moitié plein », vous êtes surtout habité par ce qui vous réussit. Votre imagerie intérieure, occupée par vos succès, vous conduit à une attitude et à un ressenti positifs. Si vous ressentez et agissez de façon positive, il y a davantage de chances pour que votre condition s'améliore. Si vous voulez vous donner la meilleure chance d'aboutir à un résultat – même mince –, il est vraiment utile de vous imaginer en train de l'obtenir. Par exemple :

- Si vous venez de déménager et que vous êtes invité chez un nouveau voisin pour rencontrer les personnes du quartier, imaginez qu'elles vous accueillent et vous mettent à l'aise.
- Si vous êtes convoqué par votre patron, imaginez que l'entretien se passe bien.

2. Tout dépend de vous

- Si vous rencontrez un groupe d'inconnus dans le cadre d'une réunion de réseautage, imaginez qu'ils vous sourient et apprécient ce moment.
- Si vous voulez faire un excellent exposé devant un groupe de collègues ou de clients, imaginez qu'ils sont suspendus à vos lèvres et passionnés par votre discours.

Ce faisant, vous améliorez vos chances d'obtenir ce que vous imaginez, car vous conditionnez ainsi votre corps et votre esprit : si vous avez une image intérieure claire de votre réussite, vous serez physiquement réceptif, ainsi que mentalement positif et motivé. Dans ces conditions, il vous est plus facile de vous comporter de manière à aboutir au résultat voulu.

État affectif et comportement

L'état affectif dans lequel vos pensées vous mettent a un impact sur votre comportement. Revenons à la réunion de networking : comment risquez-vous de vous conduire si vous vous en faites une montagne et que vous stressez ? Quel sera en revanche votre comportement si ce rendez-vous vous passionne et que vous l'attendez avec impatience ? Si vous êtes vous-même dans une attitude réceptive, vous remarquerez plus facilement la réceptivité des autres participants, car c'est ce point qui retiendra votre attention. Le fait de savoir gérer ses émotions change la vie. Dans les pages suivantes, nous allons décrire quelques façons efficaces d'y parvenir.

Sachez ce que vous voulez

Exercice 3 **Votre état actuel**

Prenez un moment pour coucher noir sur blanc vos préjugés concernant votre vie sociale :

- Comment vous voyez-vous ?
- Comment pourriez-vous vous décrire ?
- Comment croyez-vous que les gens vous décriraient ?

Maintenant, reprenez la liste dressée au chapitre 1 des caractéristiques des personnes remplies d'assurance que vous connaissez.

Exercice 4 **Votre confiance en vous-même**

Prenez le temps de comparer les résultats de ces deux premiers exercices et notez vos réactions :

- Quelles différences relevez-vous ?
- Quelles qualités des personnes sûres d'elles-mêmes tenez-vous le plus à développer ?

Si votre liste de caractéristiques ressemble à celles établies par des personnes avec lesquelles nous avons travaillé, on y trouve sans doute :

Charisme, personnalité, capacité à attirer l'attention, clarté, attitude détendue, voix bien posée, humour, compétence, calme, capacité à intéresser, à créer des liens, etc.



Comment parler à n'importe qui dans toutes les situations

Tim Fearon et Emma Sargent

Plus d'infos sur ce livre paru aux éditions Leduc.s