

LES CONVERSATIONS QUE NOUS AVONS ENTRE NOUS

JOANNE HUNT ET LAURA DIVINE

Les conversations sont des lieux d'interaction; des espaces où nous montrons non seulement le contenu de nos pensées/idées, mais aussi la manière dont nous choisissons de les partager; où nous cherchons à comprendre et à être compris; où nous transférons de l'information, prenons des décisions, créons ensemble des idées et réinventons notre travail. En conversation, nous sommes un groupe mixte d'individus reliés par le langage et le dialogue. Les conversations révèlent qui nous sommes et comment nous sommes façonnés par les conversations dans lesquelles nous sommes engagés.

Pourtant, bien souvent, les gens se sentent frustrés ou maladroits dans les conversations. D'où les plaintes suivantes :

- On ne m'écoute pas.
- J'ai bien expliqué ce que je voulais mais ils n'ont pas compris.
- On dirait que je n'arrive pas à faire comprendre ce que je veux vraiment dire.
- Cette réunion a été une perte de temps complète.

Beaucoup s'imaginent qu'une conversation a pour but d'« amener les gens à penser comme nous »; que notre rôle est d'exprimer notre avis et que le rôle de nos interlocuteurs est de voir les choses comme nous. Or, cette façon de tenir une conversation ou une réunion peut transformer l'interaction en « poste d'émission et de réception de messages », au lieu d'en faire un espace de communication par la parole. Elle peut aussi provoquer des rancœurs (les autres ne font que me donner leurs points de vue); des jugements (ça ne s'est pas déroulé comme prévu - c'est clair qu'ils ne voient pas les choses comme moi); des frustrations (chacun ne fait que parler sans écouter) et des reproches (« ils » ne comprennent rien).

Comment pouvons-nous rendre nos échanges plus efficaces? À titre de « coach », on nous demande parfois des « tuyaux », des stratégies à employer pour faire passer les messages. Cette méthode d'« amélioration » de la communication ne vaut finalement que pour une situation donnée et s'avère inapplicable dans une foule de cas. Étant à sens unique (comment JE fais passer MON message), cette méthode ne peut guère apporter la connaissance de soi-même qui aide à former les bons communicateurs au fil du temps.

Pour modifier durablement notre comportement dans les conversations, nous devons progressivement évaluer et mettre en œuvre quelques éléments essentiels, qui influent sur notre efficacité en conversation. Ces facteurs sont les suivants :

LES ÉLÉMENTS D'UNE CONVERSATION EFFICACE :

RYTHME - C'est devenir plus conscient de notre vitesse et de notre intensité dans certaines situations; savoir quand parler ou écouter; mettre à l'unisson notre propre « rythme » et celui de l'autre; adapter le « rythme » au fur et à mesure.

ACQUIESCEMENT - Acquiescer, c'est consentir à être influencé par d'autres; s'intéresser à ce qui se passe autour de nous; céder au lieu de s'acharner contre les forces qui nous entourent; interagir efficacement avec ces « forces » diverses.

DISCIPLINE - C'est rester ferme et lucide dans nos intentions malgré l'inconfort, le chaos et l'inconnu; rester patient et clair dans nos intentions; s'exprimer avec habileté en fonction de nos intentions.

PERTE DE POUVOIR - C'est la perte de notre « pouvoir personnel », pas celui lié à notre position ou notre rang; notre pouvoir personnel peut diminuer lorsque nos attentes transparaissent dans nos façons de communiquer; nos rancœurs, nos frustrations, ou nos prises de position fortes; ces manifestations influent sur notre image et peuvent miner notre pouvoir personnel; cette « perte » peut également drainer notre énergie.

Les sections suivantes montrent comment ces éléments peuvent se révéler dans nos comportements visibles et nos dialogues intérieurs. On y trouve aussi certaines questions et pratiques d'observation qui vous permettent de commencer à travailler sur chacun de ces éléments. Nous vous recommandons de noter le ou les éléments qui pourraient vous rendre plus efficaces en conversation et de vous attaquer aux questions et pratiques connexes. Vous trouverez, à la fin de l'article, des instructions sur la façon d'élaborer votre pratique personnelle.

RYTHME :

Comportements possibles

- Vous êtes le premier à plonger et à exposer votre point de vue.
- Vous saisissez toutes les occasions pour faire valoir votre point de vue.
- Vous coupez la parole aux gens pour accélérer la discussion.

Sentiments possibles

- Vous vous sentez frustré parce que les gens semblent tourner autour du pot.
- Vous vous demandez pourquoi le sujet ne passionne pas les autres autant que vous.
- Vous avez l'impression que les réunions sont trop rapides (ou trop lentes).

PRATIQUE :

Posez-vous les questions suivantes au cours des conversations/réunions :

- Quel est mon rythme par rapport à celui des autres participants?
- Quelles possibilités intéressantes est-ce que mon rythme permet - ou empêche - durant cette conversation?
- Quelle est ma façon de parler quand je suis enthousiasmé? Comment les autres devraient-ils parler quand ils approuvent mes idées?
- Quel aspect du « rythme » devrais-je ajuster dans mes conversations? Travaillez sur cet aspect durant une conversation par jour.

ACQUIESCEMENT :

Comportements possibles

- Vous êtes prompt à répliquer aux gens qui ne pensent pas comme vous.
- Vous cherchez à les soumettre, à les déjouer, à leur clouer le bec.
- Vous martelez votre point de vue en vous efforçant de clore la discussion.

Sentiments possibles

- Vous avez l'impression de prêcher dans le désert.
- Vous êtes frustré de voir la discussion « dérapier ».
- Vous avez toujours l'impression de « gravir une pente », de « nager à contre-courant », de « vous cogner la tête contre un mur ».

PRATIQUE :

Posez-vous les questions suivantes au cours des conversations/réunions :

- Quelles sont les forces naturelles en jeu? (résistance naturelle, pouvoir, autorité, lenteur du changement, crainte, préoccupations, etc.)
- Qu'est-ce que ces forces permettent d'accomplir dans ce cas-ci? Comment puis-je parler de façon à respecter ces forces?
- À quoi est-ce que je me cramponne si fort que je ne suis pas prêt à céder?
- Qu'est-ce que je pourrais faire pour cesser de résister obstinément au courant? Comment puis-je suivre le courant en restant moi-même?
- Exercez-vous à faire une petite concession chaque jour.

DISCIPLINE :

Comportements possibles

- Vous dites des choses que vous regrettez après la réunion ou la conversation.
- Vous haussez la voix et vous vous emportez.
- Vous faites dévier la conversation de façon inutile.

Sentiments possibles

- Vous ressentez une forte émotion au cours d'un échange.
- Vous avez l'impression d'avoir fait ou dit des choses que vous ne vouliez pas.
- Vous ne comprenez pas très bien votre rôle dans cette conversation.
- Vous vous sentez frustré et embarrassé vis-à-vis de vous-même.

PRATIQUE :

Posez-vous les questions suivantes avant (et durant) les réunions :

- Comment est-ce que je veux être durant cette conversation? (Pas l'OPINION que je veux défendre, mais ma MANIÈRE D'ÊTRE.)
- Quel est le but de cette conversation?
- Quelles seraient les façons de parler qui favoriseraient ce but et celles qui le défavoriseraient (débit, ton, attitude corporelle)?
- Durant la réunion, gardez votre intention à l'esprit : rappelez-vous-la à intervalles de quelques minutes, et ne l'oubliez pas.
- À la fin de la réunion, asseyez-vous quelques minutes, et demandez-vous dans quelle mesure vous êtes resté fidèle à votre intention.
- Faites cet exercice au cours d'une ou deux conversations par jour.

PERTE DE POUVOIR :

Comportements possibles

- Tenir des propos centrés sur « eux »; blâmer les autres; exprimer son aversion.
- Planifier la façon de prendre sa revanche.
- Pousser les autres personnes à blâmer quelqu'un.

Sentiments possibles

- Vous vous sentez toujours vidé après une réunion ou une conversation.
- Vous avez l'impression de ne pas vous représenter avec force (impuissance).
- Vous êtes plein de colère, de rancœur et de frustration durant vos conversations et vous savez que ces sentiments transparaissent dans votre façon de vous exprimer.

PRATIQUE :

Posez-vous les questions suivantes au cours des conversations/réunions :

- Qu'est-ce que je ressens? (Suis-je frustré, détendu, amer?)
- Comment est-ce que cela influe sur la perception qu'on a de moi? (Vous pouvez demander à quelqu'un en qui vous avez confiance comment il vous a perçu durant la rencontre.)
- Quelle est l'attitude/opinion/humeur à laquelle je devrais renoncer pour éviter de céder à la frustration? Suis-je prêt à le faire pendant cette conversation?
- Est-ce que j'accepte d'être enrichi par des gens/conversations que je n'aime pas ou seulement par des gens/conversations que j'aime?
- Voyez ce que vous apprenez sur vous-même, et sur la façon dont vous laissez votre « pouvoir personnel » diminuer au cours des conversations.

Si vous êtes prêt à travailler régulièrement sur ces éléments et sur les pratiques correspondantes, non seulement deviendrez-vous plus efficace en conversation mais vous serez aussi moins enclin à rejeter le blâme sur « les autres », « les gens de l'autre ministère », et donc moins enclin à laisser le pouvoir entre leurs mains.

POUR CRÉER VOTRE PROPRE PRATIQUE :

Choisissez un de ces éléments et observez-vous pendant quelques jours pour avoir une idée de votre propre rythme, de votre capacité à acquiescer, de votre degré de discipline, ou des situations où votre pouvoir s'écoule le plus. Une fois votre « point de départ » établi, fixez-vous un niveau d'amélioration réaliste. Chacun a sa façon d'évaluer une amélioration, selon son point de départ et ses objectifs.

Expliquez en termes de comportement ce qu'une amélioration signifie pour vous. Passez ensuite à une pratique simple au cours d'une ou deux conversations par jour, en utilisant un des quatre éléments indiqués. En fin de journée, vérifiez régulièrement vos résultats par rapport à vos objectifs. Refaites la pratique pendant deux semaines afin de bien l'assimiler avant de choisir la pratique suivante. Commencez sur une petite échelle.



Joanne Hunt et Laura Divine sont les fondatrices et les enseignantes principales d'Integral Coaching Canada Inc. On trouve d'autres articles à l'adresse www.integralcoachingcanada.com.

Nota : N'hésitez pas à reproduire ou à rediffuser cet article, mais vous devez comprendre que 1) Joanne Hunt et Laura Divine d'Integral Coaching Canada Inc. en conserveront tous les droits d'auteur, 2) le contenu et la présentation de cet article ne peuvent être modifiés d'aucune façon et 3) Joanne Hunt et Laura Divine d'Integral Coaching Canada Inc. seront avisées de la publication du présent article et en recevront copie, ou seront avisées du lien où cet article apparaîtra.

Si vous souhaitez faire de multiples copies de cet article pour l'utiliser dans un cours, l'insérer dans un livre ou dans d'autres documents, nous apprécierions que vous en demandiez la permission. Cela nous aidera à en faire le suivi et à constater la manière dont ces idées sont utilisées. Merci.