



# Livre Tout le monde communique, peu connectent

## Ce que les gens les plus efficaces font différemment

John C. Maxwell  
HarperCollins Leadership, 2010  
Également disponible en : Anglais

### Commentaires

Pour apprendre à bien vous connecter avec autrui, suivez l'exemple d'un gourou de la connexion : l'expert en développement du leadership John C. Maxwell. Lors de la mise en ligne sur son blog d'une version préliminaire de cet ouvrage, 100 000 internautes l'ont parcourue et un grand nombre d'entre eux a même proposé des suggestions d'améliorations. Il propose dans ce livre des principes simples, illustrés par une abondance de citations, d'anecdotes et de récits afin d'expliquer comment établir des liens avec les autres et ce, dans de nombreux contextes. Sans vouloir prêcher, bien qu'il soit prédicateur, il expose ici une philosophie avisée et réfléchie sur ce qu'est véritablement la notion de connexion. Les conseils judicieux de Maxwell, s'intéresser aux autres, les aider ou sourire, n'ont rien d'extraordinaires si ce n'est qu'ils expriment une vérité fondamentale et incontestable. Si le livre semble parfois passer allègrement d'une histoire à l'autre, cela fait partie de son charme et ne fait que renforcer ses conseils qui vous aideront à améliorer votre capacité à nouer des relations avec autrui. Le tout est d'arriver à mettre tous ces exemples en pratique, chose que Maxwell explique tout au long de l'ouvrage. *BooksInShort* recommande ce livre à tous ceux qui souhaitent améliorer leurs capacités à s'exprimer en public et leurs compétences relationnelles.

### Points à retenir

- Si les gens se sentent proches de vous, ils diront du bien de vous, vous feront confiance, feront des efforts pour vous et apprécieront votre compagnie.
- Pour construire de bons rapports avec les autres, intéressez-vous à eux, pas à vous.
- Afin de créer des liens significatifs, montrez aux autres que vous vous souciez d'eux, que vous voulez les aider et qu'ils peuvent vous faire confiance.
- Essayez de vous connecter aux autres de manière visuelle, intellectuelle, émotionnelle et verbale.
- Soyez le premier à instaurer une relation avec des individus et des groupes.
- Les gens éprouvent souvent des difficultés à se connecter avec autrui parce qu'ils prétendent être ce qu'ils ne sont pas, agissent de manière arrogante, montrent de l'indifférence ou exercent un contrôle excessif.
- Utilisez la stratégie de communication des « 3S » : Faites simple. Dites-le sans hâte. Ayez le sourire aux lèvres.
- Les gens se lieront d'amitié avec vous plus facilement si vous partagez des liens communs.
- Lorsque vous prenez la parole en public, soyez bref, clair, charmant et direct.
- Pour inciter les autres à agir, partagez avec eux ce qu'ils ont besoin de savoir, montrez leur ce qu'ils ont besoin de voir et communiquez votre passion pour leur transmettre ce qu'ils ont besoin de ressentir.

### Résumé

#### Pour vous connecter, vous devez communiquer

Comment savoir si vous avez établi une bonne connexion avec d'autres personnes ? Ces gens se coupent en quatre pour vous. Ils parlent de vous de manière favorable. Ils nouent des liens émotionnels et communiquent avec vous de manière ouverte. Ils vous font confiance. Ils font preuve d'énergie positive envers vous et apprécient votre compagnie. Se connecter de façon significative avec autrui offre un réel retour sur investissements. Les personnes jouissant de connexions chaleureuses évoluent dans un environnement moins conflictuel et apprécient plus leurs relations. Cependant, créer ces liens avec autrui suppose de passer au-delà du barrage des signaux et messages dont nous sommes bombardés quotidiennement et pour y arriver ceci implique de devenir un communicateur efficace. Les connexions

chaleureuses supposent de connaître la valeur d'autrui. Ne restez pas centré sur vous même et portez votre attention sur ceux qui vous entourent. Mettez votre ego de côté. Apprenez à bien travailler avec les autres. Pour établir une connexion, il est nécessaire de parler aux autres et de focaliser la conversation sur leurs problèmes et non sur les vôtres. Essayez d'établir une connexion individuelle « parce que 90 % des connexions se passent à ce niveau ». Perfectionnez vos compétences dans ce domaine fondamental. Ensuite, apprenez à vous connecter avec les membres de groupes puis enfin avec les membres d'un auditoire. Ce n'est pas une tâche aisée mais elle est néanmoins essentielle. Essayez de réfléchir sur la façon dont votre interlocuteur répondrait aux questions suivantes vous concernant :

1. **Vous souciez-vous de moi ?** Montrez que vous vous souciez sincèrement des autres. Arrêtez de vous concentrer sur vos propres besoins et intéressez-vous aux besoins des autres.
2. **Pouvez-vous m'aider ?** Les vendeurs hors pair se basent sur l'adage rebattu selon lequel 'Les clients veulent de l'aide, ils ne veulent pas qu'on leur vende quelque chose'. Au lieu de demander de l'aide, commencez à aider les autres.
3. **Puis-je vous faire confiance ?** L'amour est vital pour l'homme mais la confiance l'est encore plus. Vous ne parviendrez jamais à vous connecter avec quelqu'un si vous êtes perçu comme étant peu fiable.

« La maturité c'est la faculté de voir et d'agir en faveur des autres. »

Votre programme d'action revêt peu d'importance aux yeux des autres, ce qui est véritablement important c'est d'aider les autres à mener à bien leur programme. Se connecter est aussi simple que cela si vous le faites de manière authentique et crédible. Vos actes valent plus que vos paroles. En fait, les mots entrent très peu dans le processus de connexion. L'impression que vous donnez dépend plutôt de ce que vous êtes prêt à révéler de vous-même. Se connecter positivement repose sur quatre principes :

1. **Ce que les gens voient : la connexion visuelle** : Votre apparence importe plus que ce que vous dites. Soignez votre apparence. Souriez et adoptez une expression faciale chaleureuse et un visage avenant. Tenez-vous bien droit et déplacez-vous avec énergie.
2. **Ce que les gens comprennent : la connexion intellectuelle** : Pour bien vous connecter aux autres, relatez des expériences personnelles qu'ils peuvent partager, ressentir et respecter. Pensez-y de cette manière : trouvez-vous pour trouver les autres.
3. **Ce que les gens ressentent : la connexion émotionnelle** : C'est la confiance en soi qui rend un orateur plus charismatique qu'un autre. Si vous vous souciez d'autrui et si vous êtes sûr de vous, les gens seront attirés par vous.
4. **Ce que les gens entendent : la connexion verbale** : Utilisez des mots positifs et de manière adéquate. Soyez attentif à ce qu'affirmait Mark Twain : « La différence entre le mot juste et le mot presque juste est la même que la différence entre l'éclair et la luciole. »

## Déployez de l'énergie pour établir une connexion

L'énergie déployée doit être authentique pour que le courant passe. Attendre des autres qu'ils fassent le premier pas ne contribuera qu'à vous isoler. Ne vous précipitez pas ; préparez ce que vous allez faire et dire. Soyez patient et altruiste. Déployez votre énergie à en savoir plus sur ceux qui vous entourent, sans pour autant vous éparpiller. Quand vous vous adressez à un auditoire, plus cet auditoire est large et plus d'énergie vous devez projeter. Si vous vous adressez à un groupe de personnes, essayez d'en savoir plus sur elles au préalable. Lorsque vous les rencontrez, présentez-vous à chacune d'entre elles. Ce sont elles qui font la réunion, pas vous. Quand bien même vous seriez un communicateur hors pair, il n'en reste pas moins qu'entretenir des relations durables avec des personnes respectées, prêtes à engager leur crédibilité pour vous est un élément positif. Bien entendu, la crédibilité ne dépend pas uniquement de 'qui vous connaissez' mais également de 'ce que vous connaissez' et de ce que vous pouvez accomplir. Les grandes réalisations attirent le respect et dynamisent les connexions.

## Trouver un terrain d'entente

La meilleure façon de se connecter aux autres est de trouver des points communs. Pour ce faire, tâchez d'en savoir plus sur les personnes que vous souhaitez atteindre. Une tâche qui peut toutefois s'avérer ardue pour quelques uns, pour les raisons suivantes :

1. **Présomption : Je sais déjà ce que les autres savent, ce qu'ils ressentent ou ce qu'ils veulent.** À vouloir trop généraliser, on commet souvent des erreurs. Évitez d'enfermer les gens dans des stéréotypes et de penser que vous n'avez rien à apprendre d'eux. L'être humain risque inévitablement de vous surprendre.
2. **Arrogance : Je n'ai pas besoin de savoir ce que les autres savent, ce qu'ils ressentent ou ce qu'ils veulent.** L'essence même d'une relation est l'empathie et la compréhension.
3. **Indifférence : Je ne me soucie pas de savoir ce que les autres savent, ce qu'ils ressentent ou ce qu'ils veulent.** Ceux qui pensent ainsi sont centrés sur eux-mêmes et ne peuvent se connecter aux autres. Comme ironisait George Carlin : « Des scientifiques ont annoncé aujourd'hui qu'ils avaient trouvé un traitement contre l'apathie. Cependant, personne n'a manifesté le moindre intérêt pour cela ».
4. **Contrôle : Je ne veux pas que les autres sachent ce que je sais, ce que ressens ou ce que je veux.** Si vous ne partagez ni vos réflexions, ni vos connaissances avec vos employés, attendez-vous à un moral en berne. Prenez en considération ce que Jim Lundy définit comme 'la complainte du subordonné' : « les non informés, qui travaillent pour des inaccessibles... qui font l'impossible pour des ingrats. »

« La maturité ne vient pas automatiquement avec l'âge, parfois l'âge arrive non accompagné. »

Ne commettez pas de telles erreurs. Passez du temps avec les autres. Écoutez. Découvrez leurs centres d'intérêt, ce qu'ils aiment et ce qu'ils détestent. Validez leurs sentiments en leur expliquant que vous ressentez souvent la même chose. Montrez-leur que vous leur ressemblez et que vous êtes de leur côté.

## De la clarté, de l'humour et un sourire

Dans son ouvrage *The Power of Little Words*, John Beckley constate que 'dans l'enseignement, l'accent est rarement mis sur la manière de communiquer les idées de manière simple et claire... le système scolaire en anglais nous apprend plutôt à brouiller le message'. Comme cela est vrai ! Certaines personnes se sentent obligées de parler et d'écrire de façon compliquée afin que les autres pensent qu'elles sont intelligentes et qu'elles ont des choses importantes à dire. C'est l'inverse qui est vrai. Pour communiquer et vous connecter, utilisez des pensées et des idées facilement compréhensibles. C'est cependant moins simple qu'il n'y paraît. Comme l'écrivait

Blaise Pascal : « Je n'ai fait cette lettre-ci plus longue parce que je n'ai pas eu le loisir de la faire plus courte. » Pour capter l'attention, proposez des informations et des anecdotes amusantes, motivantes, utiles ou qui interpellent l'affect. Pour rallier d'autres personnes à votre cause, communiquez avec elles en tenant compte de la stratégie des « 3S » : Faites simple. Dites-le sans hâte. Ayez le sourire aux lèvres. Puis suivez ces cinq directives :

1. **Parlez aux gens, ne les prenez pas de haut** : Personne n'aime être traité de manière condescendante.
2. **Allez droit au but** : Vous avez quelque chose à dire, alors dites-le.
3. **Dites-le encore et encore** : Sinon, personne ne reconnaîtra la valeur de ce que vous voulez communiquer. L'auteur Daniel Pink explique que trois mots sont nécessaires pour se connecter aux autres : 1) brièveté, 2) légèreté et 3) répétition.
4. **Dites-le clairement** : Ne parlez pas ou n'écrivez pas à propos d'un sujet sans avoir clairement défini le message que vous vouliez transmettre. Votre auditoire ne retiendra pas ce que vous lui dites, mais plutôt ce qu'il comprend.
5. **Parlez peu** : Personne ne souhaite qu'un orateur prolonge son temps de parole plus qu'il n'est nécessaire.

« Tous les bons communicants vont droit au but, avant que leurs auditeurs aient envie de leur demander, « Où veux-tu en venir ? » »

Divertissez vos auditeurs en usant de citations, histoires et illustrations pour créer une animation. Afin de dynamiser vos discours :

- **Prenez la responsabilité de votre auditoire** : L'orateur et l'écrivain sont responsables de la connexion au public. L'historienne Barbara Tuchman se remémorait quotidiennement ce principe par une petite note sur son bureau : 'Le lecteur lira-t-il la page suivante ?'
- **Communiquez dans leur monde** : Assurez-vous que les gens s'identifient à vos formulations et à vos idées.
- **Captez l'attention de l'auditoire dès le début...** et ne la relâchez pas : Évitez ce que Peggy Noonan, rédactrice de discours, appelle le 'discours hamac', c'est-à-dire un discours soutenu par un tronc solide au début et à la fin, mais dont la partie médiane, moelleuse et confortable, est propice à la sieste.
- **Activez la participation de votre auditoire** : Posez des questions, invitez les gens à interagir entre eux (proposez-leur par exemple de se serrer la main) et proposez-leur une activité physique (se lever et s'étirer, etc.).
- **Dites-le pour qu'on s'en souvienne** : Offrez des informations importantes, des idées originales, des données surprenantes et de l'humour.
- **Soyez visuel** : Utilisez une gestuelle, des accessoires et une expression engageante pour susciter l'intérêt.
- **Racontez des histoires** : Partager des anecdotes est le meilleur moyen de capter l'attention de l'auditoire.

« Un enseignant médiocre parle. Alors qu'un bon enseignant explique. »

Vous pouvez également vous connecter positivement aux autres en les motivant. Utilisez 'l'Équation de l'inspiration' pour les mobiliser. Cette formule comporte trois éléments :

1. **Ce que les gens ont besoin de savoir** : Cet élément est crucial. Montrez aux autres que vous êtes de leur côté et que vous vous souciez d'eux, qu'ils sont importants pour vous et que vous attendez d'eux de grandes réalisations.
2. **Ce que les gens ont besoin de voir** : Montrez votre conviction, votre tempérament et votre crédibilité.
3. **Ce que les gens ont besoin de sentir** : Soyez sûr de vous et montrez-vous passionné par votre sujet. Témoinnez votre gratitude d'avoir eu le privilège de vous adresser à votre auditoire.

## Vous êtes votre propre message

Lorsque vous établissez une connexion avec d'autres personnes, qu'il s'agisse d'une relation personnelle ou d'une relation de groupe, votre façon de communiquer fait toute la différence. Une fois que ces personnes vous connaîtront, la crédibilité deviendra le facteur essentiel pour maintenir le lien avec elles. La meilleure façon de vous assurer que les autres ont confiance en vous est d'abord de vous connecter à vous-même, d'apprendre à compter sur vous-même et de savoir penser à vous. Les autres ne vous apprécieront pas si vous ne vous appréciez pas vous-même. Soyez responsable de vos actes. Vivez en permanence ce que vous communiquez.

## À propos de l'auteur

**John C. Maxwell**, pasteur de l'Église évangélique, orateur et écrivain, a vendu plus de 18 millions de livres, traduits en 50 langues. Il est l'auteur de *Développez votre leadership* et *Les 21 lois irréfutables du leadership*, entre autres.

---