

Introduction

De nos jours, dans les entreprises, dans un environnement compétitif où le facteur différenciateur n'est plus le produit en soi ; où ce qui nous distinguera de la concurrence (même dans des secteurs d'habitude identifiés comme technologiques) ce sont les personnes, nous nous posons quelques questions.

Comment réussis-je à intégrer mes collaborateurs de forme "naturelle"? Comment réussis-je à transmettre à mes clients tout ce que mon entreprise, jour après jour, est capable d'apporter et que la compétence ne peut pas ? Qu'est-ce qui fait que dans mon entreprise il y ait une bonne ou mauvaise ambiance ?

Bien qu'en réalité, en étant très pratique : pourquoi est-ce que je veux qu'il y ait une bonne ambiance et une "bonne communication" ?

Pour une raison très simple ; en nous avançant un peu à ce qui viendra ensuite : la communication sert à l'échange d'information d'une part et à l'"échange" de sensations et d'émotions – tant à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise – d'autre part.

Si ma communication est fluide, l'échange d'information sera plus rapide et précis, ergo mon personnel sera plus efficient.

Si ma communication personnelle est "riche", cela affectera à la motivation de mes collaborateurs et de mes clients, avec deux effets assez clairs : mes collaborateurs seront plus efficaces (ils travaillent à leur goût) et mes clients seront plus fidèles (puisque je réussis à transmettre un enthousiasme pour cette relation).

En définitive, nous voyons que la Communication (avec majuscules) accomplit réellement un rôle fondamental pour mon entreprise. Et si je suis capable de développer cette facette, j'acquies probablement un avantage compétitif intéressant (nous pensons qu'en réalité il est absolument vital).

Il y a des bibliothèques entières dédiées à la "Communication" sous tous ses aspects : institutionnel, médiatique, protocolaire, de renseignements, etc.

Nous allons être plus pragmatiques et nous concentrer sur la communication interpersonnelle, qui est celle que tous – spécialistes ou non – manions d'une forme constante avec tous ceux qui nous entourent : compagnons, chefs, clients, fournisseurs, amis, famille, inconnus, etc.

En étant si pragmatiques, nous assumons que Communiquer n'est pas un don très habituel, et que la grande majorité de nous n'a pas ce "don".

À partir de là, nous assumons comme prémisse que nous devons travailler avec les recours dont nous disposons, sans nous leurrer. Rappelons que l'optimisation de recours se nomme efficience, et c'est ce que je désire obtenir, dans le monde professionnel et personnel (quoique ici nous parlerions d'une efficience de type émotionnel, mais d'une efficience en fin de compte).

Donc nous allons traiter de cela, en partant des bases déjà classiques mais en donnant quelques tours d'écrou au sujet, avec quelques développements qui peuvent sembler un peu hétérodoxes, mais qui sont soutenus par des concepts assez solides.

Mais d'abord, nous devons parler de comédiens, de cuisiniers et de victimes de voyous.

Quelques histoires de comédiens, de cuisiniers et de victimes de voyous...

Il y a quelques années est mort un citoyen new-yorkais qui au long de son existence avait été agressé 72 fois (soixante-douze !). Curieusement, il est mort non comme conséquence de l'une de ces agressions (supposément la dernière et définitive), mais d'une mort naturelle.

Et qui était ce citoyen ? Un policier, un trafiquant, un bagarreur, etc. ?

Absolument pas, c'était un citoyen normal, qui vivait à Manhattan, dans une zone pas spécialement dangereuse ; et son travail n'était pas un travail de risque spécial ; il travaillait dans un bureau.

Alors : qu'est-ce qui se passait ? Comment est-ce possible qu'il eut si peu de chance ? Et : était-ce réellement un manque de chance ? : ou, peut-être qu'il "communiquait" quelque chose de négatif qui provoquait ces agressions ?

À l'inverse, il y a des gens qui se promènent dans des lieux dangereux et ils ne leur arrive rien.

Quelle est l'explication, si elle existe ? Consiste-t-elle en ce qu'ils communiquent quelque chose de spécial à ceux qui pourraient tenter une agression ?

Une autre anecdote.

Récemment, un ami de la famille, un conseiller municipal dans une ville moyenne en Espagne a été invité à quelques cours de communication de trois jours, payés par

la mairie. Cette personne, de nationalité hollandaise, depuis des années vivait en Espagne mais ne dominait pas le castillan. Il est allé à la formation et est revenu comme il était allé, sans avoir rien appris ; ou du moins rien de spécial, selon ses mots. Je lui ai demandé ce qu'ils avaient vu, et basiquement, bien que le formateur semblât bon (il était un professeur assez connu), il avait passé les trois jours à pratiquer vocalisation, vocabulaire et élocution.

Mon ami n'a pas su analyser, mais il s'est rendu compte qu'il n'avait développé en rien son habileté de communication, bien qu'il ne fût pas capable de montrer du doigt ce qui lui avait manqué.

En parlant de vocalisation et élocution, un exemple pour les anglophones. La forme de parler de Clint Eastwood par exemple. Un ton lent, une voix rauque, susurrante, une vocalisation disons qu'ajustée, etc. Et cependant, sa capacité de "communication" est immense, quant à priori elle contrevient à toutes les règles du "Manuel du bon communicateur".

Un autre exemple. Nous connaissons tous Rowan Atkinson. A certains cet acteur plaît, à d'autres non. Mais, ici nous n'entrons pas dans un débat. Ici ce qui nous intéresse est la capacité de communication de Mister Bean, dont les épisodes de télévision ont une caractéristique importante : ce sont des scènes muettes.

Et, cependant, Mr. Bean est capable de transmettre toute une ample gamme de sentiments et de provoquer tout type de réactions chez le spectateur. Et sans qu'un mot ne soit prononcé.

Pour ceux de culture espagnole, prenons deux exemples d'humoristes. De nouveau, ici nous ne portons pas de jugement de valeur.

Voyons nos humoristes.

L'un d'eux est Chiquito de la Calzada. Un humoriste originaire de Malaga, qui réussit à provoquer rires ou sourires avec des histoires drôles que nous pourrions qualifier comme mauvaises (le contenu, ou le "Fonds"). Cependant, ça fonctionne. Effectivement, il oublie la composante "Fonds", et il développe jusqu'à l'exagération la "Forme" et la composante Non-verbale, deux facettes qu'il domine d'une forme exceptionnelle.

Certains qualifieraient ses prestations de gesticulations. Mais ce n'est pas si simple.

Prenons l'exemple d'un autre humoriste, déjà décédé, il s'appelait Eugenio. En plus de raconter des histoires assez drôles (le "Fonds"), sa "Forme" (très typique) et sa composante non-verbale ("curieusement" absolument non gesticulante) renforçaient et multipliaient l'effet de ce qu'il racontait.

Un autre exemple, très fameux en Espagne et en Argentine. Karlos Arguiñano, le cuisinier, un communicateur absolu. Il est capable de transmettre connaissances, intérêt et enthousiasme à la fois.

Alors, déjà en des termes plus généraux : comment est-il possible qu'il y a des gens qui soient capables de "communiquer" avec aisance, de manipuler tout le monde avec une facilité étonnante, qui sont des "leaders nés", etc. ? En définitive des Communicateurs redoutables.

Cela est-il un don naturel, ou peut-on l'apprendre ?
Naît-on ou devient-on "Communicateur ?"

Nous, personnellement, travaillons dans une grande quantité de pays, et dans plusieurs langues. Comment peut-on réussir à communiquer quand la langue ne se domine pas ? Comment peut-on communiquer quand on n'est pas un COMMUNICATEUR né (notre cas) ? Une solution existe-t-elle ?

Effectivement, de cela nous allons parler. De l'habileté de Communiquer. En ce qui concerne le bon ou mauvais usage que nous faisons d'elles, c'est un débat personnel avec notre conscience.

Dans les différents chapitres de ce livre, nous ferons une révision des concepts "basiques" à propos de la communication, mais nous essaierons de leur donner toujours un tour d'écrou, pour questionner les paradigmes habituels qui nous empêchent de développer notre facette de Communicateur.

Effectivement, la plupart des livres qui parlent de communication appliquée partent de la supposition suivante : Il y a des personnes qui naissent avec un don spécial et il y a des personnes (la majorité d'entre nous) qui n'ont pas de don pour cela.

Le postulat le plus habituel consiste à essayer de transformer quelqu'un de timide en quelqu'un d'extroverti, à quelqu'un sans aucune présence physique en une "étoile de cinéma", à quelqu'un avec une difficulté d'expression orale en un Orateur né, etc.

Et tout cela, en quelques semaines (pareil que perdre du poids sans effort ou sans se priver).

Nous, nous qui nous trouvons parmi cette majorité d'êtres humains, sans don naturel, de grande timidité, sans un physique hollywoodien, avec quelques particularités réductrices dans l'expression verbale, cependant nous réussissons à communiquer d'une forme très effective, en employant des méthodes et des trucs qui nous transforment en Communicateurs authentiques.

Et de cela traite ce livre. De comment Communiquer réellement, en utilisant les "défauts" que nous avons, en profitant d'eux, au lieu de nous trouver bloqués par ces limitations que la nature nous a imposé.

Tout de suite, déjà avançant quelque chose, j'ai représenté certains des points vitaux de notre exposé, avec trois images auxquelles je ferai référence de forme permanente.

Mon Homme moderne de Vitruvio (avec toute la déférence envers Léonard), communique par tous les pores de la peau (d'une forme non-verbale). Sa communication sera bonne si et seulement si **l'ensemble est cohérent**.

Ensuite, nous voyons un couple, qui, bien qu'il ne le paraisse pas, communique. Cette partie non-verbale fonctionne dans **les deux sens** (un cas paradigmatique, la communication Homme Femme).

Et, enfin, un dessin avec le cercle de la Communication, avec une distribution approximative du **poids** des distincts **composants** de la Communication.

Le long de ce livre, nous renforcerons notre propos avec ce que nous appelons "Phrases clés" ; les concepts les plus fondamentaux et qu'il faut réussir à avoir à l'esprit de forme instinctive.

Enfin, la théorie est une chose ; et une autre très distincte la vie réelle, donc il faudra commencer à pratiquer un peu, en commençant très doucement, jusqu'à ce que nous nous sentions à l'aise avec ce que nous expérimentons.

À mesure que nous percevrons des améliorations dans notre Communication, nous irons vers des objectifs plus complexes.

Ce livre est dédié à deux grands COMMUNICATEURS avec qui j'ai eu la chance immense de pouvoir travailler. Ce sont Daniel Meade, professeur éminent du Monterrey Tec, et Fred Harburg (fameux COMMUNICATEUR de la formation expérientielle). Bien qu'aucun d'eux ne s'occupe de Communication pure et dure, ils l'emploient cependant pour réussir à transmettre des émotions et des connaissances de profit pour les autres. Ce sont des Communicateurs dans le sens noble du mot.

De plus, évidemment nous nous sommes appuyés sur la pensée des plus grands théoriciens de la communication, en commençant curieusement par Charles Darwin lui-même.

Cependant, nous ne voulons pas entrer dans trop de redondances théoriques. Ce qui nous intéresse c'est l'application pratique de ce que beaucoup de spécialistes ont développé au cours des dernières décennies.

Nous apporterons quelques expériences vécues dans le monde "réel". Nous employons le terme "monde réel", pour l'opposer, bien que probablement cela semble injuste, au monde "académique".