



J'AI ENVIE... qu'on m'écoute

Parfois, on a du mal à se faire entendre, voire à se faire comprendre. **Émilie Devienne, coach en développement personnel, nous donne quelques conseils simples pour susciter respect et attention sans avoir recours aux cris.**

À qui parle-t-on ?

« Pour bien faire passer un message, il faut avant tout savoir à qui on a affaire et dans quel contexte », affirme Émilie Devienne*. Elle nous conseille donc de commencer par définir clairement nos intentions. Notre message a-t-il pour but de provoquer un changement, ou s'agit-il d'une proposition, d'un ordre plus ou moins voilé ? Quant à la personne qui reçoit le message, est-ce un collègue, un ami, un membre de notre famille ? En fonction de tous ces éléments, on ne s'exprimera pas de la même façon et on pourra adapter son discours, son comportement, son positionnement...

Être entièrement dans l'instant présent

Se tenir à la bonne distance, regarder droit dans les yeux, parler fort (sans crier pour autant), articuler, avoir le juste débit de paroles, utiliser un vocabulaire précis... autant de comportements qui vont rendre nos paroles convaincantes, rappelle notre expert. Pour être crédible, il faut tenir compte de la personnalité de l'autre, mais aussi du moment et de l'endroit le plus adapté à la situation. Ainsi, au bureau, on évite de discuter d'un sujet sérieux devant la machine à café, qu'on réserve plutôt aux conversations plus légères entre collègues.

S'assurer d'être entendu

Selon notre coach, pour être entendu, il faut être concis. On n'exprime donc qu'un message à la fois (le plus important). On placera le reste plus tard dans la conversation, pour argumenter. À éviter : râler et se plaindre. Ça ne sert à rien et ça fait fuir les gens. Enfin, pour s'assurer que l'autre a bien compris ce qu'on veut, on le fait reformuler, on lui demande s'il est d'accord ou comment il va agir et quand... Bref, on l'inclut dans la demande en le rendant acteur lui aussi. Ainsi, il aura davantage envie de satisfaire notre requête. À bon entendeur... ■

SOASICK DELANOË