



VU PAR CHAPUT

par JEAN-MARC CHAPUT jmchaput@videotron.ca

Connectez-vous !

« Ces personnes doivent avoir l'occasion de réaliser à quel point vous restez calme en période de crise, à quel point vous gérez bien la pression. »

« Ne parle pas à des gens que tu ne connais pas ! » Combien de fois avons-nous répété cela à nos jeunes enfants ? L'idéal aurait peut-être été de pouvoir leur dire : « Parle à tous les gens que tu croises, partout ! » Pourquoi ? Parce que les êtres humains sont des créatures grégaires qui ont besoin de se connecter aux autres. Ils ont besoin de communiquer entre eux pour pouvoir s'apprécier et, surtout, pour découvrir qui ils sont. Comme le disait Albert Jacquart : « Je suis parce que tu es ! » Chacun de nous a la possibilité de se vendre, de se sentir apprécié par l'autre. Cette personne oubliera peut-être ce que vous lui avez dit et ce que vous faites dans la vie, mais jamais elle n'oubliera que vous lui avez permis de se sentir bien, et même meilleure. Établir une communication qui a de la valeur, c'est faire en sorte que l'autre apprécie de nous avoir rencontré.

Pourtant, dans notre société, on considère trop souvent que rencontrer un partenaire, un employé, un fournisseur ou un client est une perte de temps. Le courriel et Internet nous amènent à communiquer sans vraiment nous connecter à l'autre. Jack Welch, ancien président de General Electric, disait (je traduis ici librement de l'anglais) : « Pour diriger [et cela vaut pour une PME], il ne suffit pas d'être de passage en ville pour une rencontre importante ou de vous retrouver dans un endroit de villégiature le temps d'une réunion. Vous devez vous mêler aux gens. Ces personnes doivent avoir l'occasion de réaliser à quel point vous restez calme en période de crise, à quel point vous gérez bien la pression (sans vous plaindre), à quel point vous respectez les nouveaux employés et aussi les anciens qui ne saisissent pas du premier coup ». Tout cela ne se produira que si vous vous connectez avec les autres, face à face, dans le feu de l'action. Les Américains appellent cela « Face time ! »

Plus important encore, on doit se connecter à l'extérieur de l'entreprise en faisant du réseautage. Beaucoup de gens craignent ces soirées où ils doivent se mêler à une foule d'inconnus qui semblent les ignorer complètement. Ils se demandent quoi dire à tous ces étrangers et ont peur d'être jugés. Pourquoi est-ce si difficile ? Parce qu'ils ne comprennent pas qu'une rencontre au sein d'une foule demeure une rencontre entre deux personnes. Dans ce cas, la meilleure attitude à adopter, c'est d'éviter de réagir comme un vendeur qui cherche un client et se demander, tout au long de la conversation, ce qu'on pourrait bien faire pour aider son interlocuteur. On accorde donc à l'autre toute l'attention nécessaire pour découvrir les indices qui nous permettront de mieux l'aider.

Souvent, le meilleur service à rendre à une personne que l'on rencontre dans un cocktail de la Chambre de commerce, par exemple, c'est simplement de l'écouter attentivement et d'y prendre du plaisir. D'ailleurs, notre manière d'écouter traduit inconsciemment le degré d'importance que nous attachons à notre interlocuteur. Quelqu'un m'a déjà demandé : « Passerais-tu tout un dîner avec une personne qui se comporterait comme toi ? » Je crois que voilà LA bonne question.

Bref, on se connecte d'abord dans sa PME. Et c'est face à face que l'on discute des choses et que les décisions se prennent. Puis, on se connecte avec les gens de l'extérieur, et quand on leur parle, on se demande comment on pourrait leur rendre service. Cette attitude fera en sorte que l'autre se sentira apprécié et qu'en retour, il saura nous apprécier. Et, de grâce, laissons les enfants se connecter instinctivement aux autres ; ils craindront moins de nouer des relations une fois devenus adultes.

300