

BERND GÖRNER

Créer DU LIEN
et CONVAINCRE



Dans la même collection  VIVRE
LÉGER

Hypersensible et bien dans ma peau, Susanne Moeberg
Assez trimé !, Barbara Berckhan
S'aimer rend fort, Stefanie Carla Schäfer
Je lâche prise, Heike Mayer
Merci, ça ira bien comme ça !, Gabi Ingrassia
Je lâche tout ça !, Pia Mester
Enfin libre dans ma tête !, Angelika Holdau
Je suis en confiance !, Iris Seidenstricker
Célibataire, et alors ?, Ruth Knaup
Je lâche mes croyances limitantes et j'exauce mes rêves, Barbara Berckhan

Catalogue gratuit sur simple demande
Éditions Jouvence
France : BP 90107 – 74161 Saint-Julien-en-Genevois Cedex
Suisse : Route de Florissant, 97 – 1206 Genève
Site Internet : www.editions-jouvence.com
E-mail : info@editions-jouvence.com

Titre original : *So komm ich gut an*
© 2017 Scorpio Verlag GmbH & Co. KG, München

© Éditions Jouvence, 2019, pour la version française
Traduit de l'allemand par Catherine Thély
ISBN : 978-2-88953-121-9

Mise en pages : François Grandperrin
Couverture : Éditions Jouvence

BERND GÖRNER

Créer DU LIEN
et CONVAINCRE

Pour être à l'aise avec les autres

Traduit de l'allemand par Catherine **Thély**

jou**vence**
EDITIONS

VIVRE
 LÉGER



TABLE DES MATIÈRES

Comment cultiver son intelligence relationnelle ? 6

Chapitre 1

Partir du bon pied :

le b.a.-ba d'une prise de contact réussie 8

Nous autres humains avons besoin les uns des autres 10

Mon ami Martin 12

Prendre conscience de soi et des autres 14

Apprendre à connaître son interlocuteur 16

Pour une prise de contact réussie 18

Que faire quand vous devez vous jeter à l'eau ? 20

Authentique pour de vrai ! 22

Soyez vous-même chaque jour davantage 28

Montrez-vous tel que vous êtes – ici et maintenant 30

Nos dialogues intérieurs 32

Entraînez-vous à être présent à vous-même 34

La respiration dans le ventre 35

En un coup d'œil : De fil en aiguille, communiquer toujours mieux 36

Chapitre 2

Vive l'aisance relationnelle :

devenez un interlocuteur CONVAINCANT ! 38

J'aimerais m'affirmer ! 40

Chacun son opinion 42

Prendre de la distance	44
Bien communiquer	45
Aller vers les autres	46
<i>En un coup d'œil : Créer une atmosphère propice au dialogue</i>	48
Qu'est-ce qui attire la sympathie ?	50
Ma différence à moi	54
Amorcer le dialogue	56
Faire une bonne première impression devant un groupe	59
Pour un dialogue réussi	60
L'art d'être à l'écoute	62
Lire entre les lignes	66
<i>En un coup d'œil : S'installer petit à petit dans l'aisance relationnelle</i>	70

Chapitre 3

Cultiver ses relations, c'est aussi savoir surmonter les obstacles	72
On reste en contact ?	74
À chaque contact, son profil	76
Bien communiquer, c'est une affaire de doigté	78
Comment assurer un bon suivi relationnel	80
Quand l'effort de communication se solde par un échec	82
Apprendre de ses échecs	88
<i>En un coup d'œil : Entretenir des relations suivies de qualité</i>	92
Conclusion : On reste en contact !	94

COMMENT CULTIVER SON INTELLIGENCE RELATIONNELLE ?

Dans ce monde où tout va à un rythme effréné, charisme et talent sont indispensables pour être prompt à créer du lien – sur un mode tant privé que professionnel. Et quand il s'agit de convaincre quelqu'un ou de le rallier à sa cause, le temps se réduit à peau de chagrin : les vingt premières secondes seraient même déterminantes pour réussir à établir la communication avec autrui.

Face à tant de pression, beaucoup de gens perdent leurs moyens. Ils ont beau aspirer à être appréciés et reconnus, ils ne savent pas comment s'y prendre. Pourtant, nous connaissons tous quelqu'un qui semble échapper à ce que les autres perçoivent a priori comme une épreuve ; le type même de personne qui dégage quelque chose de vrai, qui rayonne de toute son authenticité. Le charme qui émane d'elle lui ouvre toutes les portes – du moment qu'elle sait faire preuve de fiabilité, de respect d'autrui et de sérieux, autant de qualités incontournables pour consolider tout contact qui se noue.

Nous allons nous intéresser à la manière d'obtenir l'avantage bien au-delà de vingt secondes. Comment

devenir cet être rayonnant et éminemment sympathique devant lequel on déroule systématiquement le tapis rouge – et qui trouve toujours des financements pour ses projets ? En plus des compétences professionnelles, à quel point faut-il faire preuve d'intelligence émotionnelle ?

Dans mon enfance, j'étais moi-même un gamin plutôt timide. Et pourtant, j'ai appris au cours de mon existence à gérer cette faiblesse pour en faire une force et une source d'empathie. Grâce à cela, je me sens aujourd'hui parfaitement à l'aise dans la relation à autrui. J'ai le bonheur, grâce au contact que j'établis au travers de mes consultations, conférences et séminaires, de pouvoir aider les gens à ne plus se laisser déstabiliser par les questions suivantes :

- ★ Suis-je à la hauteur ?
- ★ Va-t-on me trouver ennuyeux ?
- ★ Suis-je suffisamment attirant ?
- ★ Ma proposition présente-t-elle de l'intérêt ?
- ★ Va-t-on remarquer mes défauts ?
- ★ Et si l'autre personne se contente de me tourner le dos ?

AMORCER LE CHANGEMENT PETIT À PETIT

Ce livre est destiné à tous ceux qui aimeraient se sentir plus sûrs d'eux dans leurs relations interpersonnelles. Libre à vous de le lire au gré des paragraphes *qui vous sautent aux yeux* ou de le parcourir de façon plus traditionnelle – du début à la fin.

Certains passages vous laisseront songeur, d'autres, en revanche, vous mèneront à la conclusion : « Comme si je ne le savais pas déjà ! » Vous avez raison, vous savez déjà très bien à quoi vous en tenir, depuis le temps que vous êtes un être social.

*Vous êtes-vous déjà posé
des questions sur l'image
que vous donnez de vous-même?
Êtes-vous conscient
de votre manière d'agir,
de votre comportement en société?*

Notre inconscient est en bonne partie responsable de notre comportement de tous les jours. Il suffit cependant de repérer certains travers pour rectifier le tir et atteindre nos objectifs plus facilement. Profitez-en pour faire le point sur vous-même. Sur l'image que vous voulez donner de vous – sur ce que vous voulez

renforcer ou, au contraire, gommer, ou changer. Tout cela doit vous paraître à la fois familier et nouveau – mais au moins, vous n'êtes pas condamné à réfléchir tout seul : vous pourrez vous appuyer sur des anecdotes, des suggestions et des réflexions qui vous pousseront à tenter l'expérience. La communication est un vaste sujet tout en nuances. Donnez-vous-en à cœur joie, faites votre possible pour cueillir des lauriers et essayez, au fil du temps, de faire évoluer votre sens du contact. Votre manière de communiquer en sera transformée, ce qui aura aussi un impact sur vos relations, qu'il s'agisse de vos amis, clients ou connaissances. Bien communiquer permet de recevoir soutien, encouragements et belles surprises, et de créer du lien : votre vie en sera enrichie de bien des façons.



Chapitre 1



Partir du bon pied : Le b.a.-ba d'une prise de contact réussie



*Dans ce chapitre,
vous apprendrez:*

★ pourquoi nous avons besoin les uns des autres ;



★ ce qu'un simple vendeur de marrons a
à vous enseigner pour établir le contact ;



★ comment évaluer l'état d'esprit
de vos interlocuteurs ;



★ pourquoi l'authenticité
fait toute la différence
et comment redevenir vrai
avec soi-même ;



★ pourquoi mieux vaut renoncer
à tout dialogue
si l'on n'est pas présent
à soi-même.

NOUS AUTRES HUMAINS AVONS BESOIN LES UNS DES AUTRES

Les temps sont à la communication fonctionnelle dans de nombreux domaines de la vie. Mais, en fin de compte, tout est affaire de ressenti. Que ce soit au bureau, dans la distribution, la vente et autres contextes, il s'agit avant tout de savoir capter l'attention – et de savoir focaliser son attention sur autrui. Même la conférence la plus austère peut marquer les esprits si l'orateur réussit à électriser son auditoire – à la condition qu'il arrive à le captiver à la fois par sa présence et par le sujet qu'il traite.

L'envie d'exister aux yeux des autres est un besoin humain des plus élémentaires. Il fut un temps où l'homme n'envisageait pas de s'en sortir tout seul, ne serait-ce que l'espace d'une journée. Sa survie dépendait des autres, son entourage était synonyme de protection et de sécurité. En vivant au sein d'une communauté bien rodée, il comptait sur elle pour ne pas mourir de faim et bénéficier de soins en cas de maladie. Et nous, nous devons notre existence à des êtres

humains qui se sont regroupés pour perpétuer l'espèce.

L'INTELLECT EST PLUS RAPIDE QUE L'ÂME

Depuis, le monde a bien changé ; il poursuit sa mutation alors même que vous êtes en train de lire ces lignes. Confrontée à cette évolution perpétuelle, notre âme a beaucoup de mal à suivre ; elle n'a pas encore fait la transition de la supérette à l'hypermarché, de la cabine téléphonique au GSM, du courrier postal au mail. Elle est plus lente que notre intellect. C'est pourquoi une partie de notre être est encore habitée par des envies et nostalgies issues du passé – tandis que l'autre s'est parfaitement adaptée au rythme actuel, au gré de l'apparition de normes en constante évolution. Notre âme n'est qu'à moitié dans l'ici et le maintenant et, malgré l'ampleur de nos connaissances actuelles, elle s'accroche au bon vieux temps.

L'âme est en quête de ceci :

- ★ un sourire ;
- ★ un regard amical ;
- ★ une voix aux accents chaleureux ;
- ★ une poignée de main agréable ;
- ★ une question sincère ;
- ★ une réponse fiable.

Quoi de plus humain, me direz-vous ?
Qui n'est pas en quête d'un minimum
d'humanité dans toute rencontre ?
En bénéficiant d'un comportement
humain, on se sent accepté, et cela fait
du bien de savoir que l'on n'est pas
seul au monde, d'être face à une per-
sonne ouverte à la communication.

DU BONHEUR D'ÊTRE APPRÉCIÉ

Fait indéniable, nous aurons toujours
besoin les uns des autres ; l'estime dont
nous faisons l'objet est d'ailleurs source
de bonheur. Quelle que ce soit notre
position – supérieur hiérarchique, col-
laborateur, associé ou collègue, client
ou prestataire de services : on aimerait
toujours être perçu en tant qu'être
humain. Un être humain qui, en
somme, jouit du respect et de la consi-
dération des autres, se sent pris au
sérieux et se révèle digne de foi et de
confiance. En inspirant confiance à

votre interlocuteur, vous allez capter
toute son attention : « De nature
intègre et fiable, vous... » ; « Votre
loyauté n'a d'égalé que votre présence
attentive pour seconder... » – autant
de besoins de base, en somme, qui sont
valables bien au-delà des offres
d'emploi.

*Ce sont les valeurs
de base dont nous autres,
êtres humains,
avons besoin pour
nous sentir bien
dans notre peau
et rechercher le contact
de nos pairs.*

Mon ami Martin ne s'aviserait jamais
de vendre des marrons avariés ou de
raconter des bobards à ses clients. Il est
toujours d'une profonde sincérité,
même le temps de vendre un cornet.
Face aux attentes de ses clients, il est
très attentif à rester dans la mesure ;
un sujet que nous allons passer en
revue pour que vous aussi puissiez
développer cette qualité. Mais avant de
poursuivre, j'aimerais vous présenter
Martin.