

DEBRA FINE

LE GRAND ART DE LA PETITE CONVERSATION

COMMENT BRISER LA GLACE
DANS TOUTES LES OCCASIONS
EN DISANT TOUJOURS LE BON MOT
AU BON MOMENT



LE D U C . S
E D I T I O N S

LE GRAND ART DE LA PETITE CONVERSATION

Vous aimeriez...

- Aborder de nouvelles personnes avec aisance et naturel ?
- Savoir relancer une conversation qui s'éteint ou éviter les silences pesants ?
- Vous sentir plus à l'aise dans les soirées en tous genres ?
- Développer des relations professionnelles plus agréables... et efficaces ?
- Et, surtout, laisser une bonne première impression ?

Alors découvrez vite le grand art de la petite conversation...

Loin d'être une perte de temps, cet art de la conversation « légère » vous ouvrira les portes du succès en vous donnant des conseils et des idées de sujets à aborder pour briser la glace dans toutes les situations de la vie quotidienne... et professionnelle. Grâce à ce précieux guide, vous aurez toujours quelque chose à dire pour démarrer ou relancer une conversation !

LE LIVRE INDISPENSABLE POUR ÊTRE À L'AISE EN TOUTES CIRCONSTANCES !

Debra Fine est américaine. Grâce à ce best-seller traduit dans le monde entier – de la Chine à l'Australie, de l'Arabie saoudite à la Russie –, elle est devenue l'une des plus célèbres formatrices et conférencières aux États-Unis. Elle est également l'auteur de *L'art de mener les conversations difficiles* (Leduc.s Éditions).

ISBN 978-2-84899-523-6

illustration : valérie lancaster

design : bernard amiard



8 euros

Prix TTC France

RAYON LIBRAIRIE : DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

L E D U C . S
E D I T I O N S

DU MÊME AUTEUR, AUX ÉDITIONS LEDUC.S

L'art de mener les conversations difficiles, 2011.

Retrouvez nos prochaines parutions, les ouvrages du catalogue et les événements à ne pas rater. Votre avis nous intéresse : dialoguez avec nos auteurs et nos éditeurs. Tout cela et plus encore sur Internet à :

<http://blog.editionsleduc.com>

Mise en page : Facompo

Traduit de l'anglais (États-Unis)
par Cécile Nelson

Titre de l'édition américaine : *Small Talk*
Copyright © 2005 by Debra Fine

© 2012 LEDUC.S Éditions
17, rue du Regard
75006 Paris – France
E-mail : info@editionsleduc.com
ISBN : 978-2-84899-523-6

DEBRA FINE

LE GRAND ART
DE LA PETITE
CONVERSATION

L E D U C . S
E D I T I O N S

*Pour Jared Fine Holst et Sarah Fine Holst,
mes sources d'inspiration et de motivation.
Et pour Steve Tilliss, la douce brise sous mes ailes.*

Sommaire

Avant-propos	9
Chapitre 1 Quel est l'enjeu majeur de la petite conversation ?	17
Chapitre 2 Dépassez les conseils avisés de maman	27
Chapitre 3 Jetez-vous à l'eau, lancez une conversation !	41
Chapitre 4 Initiez et faites durer la conversation !	51
Chapitre 5 Proposez des sujets de conversation	61
Chapitre 6 Apprenez à mieux écouter	75
Chapitre 7 Prévenez les silences pesants	91
Chapitre 8 Affirmez-vous dans vos conversations	111
Chapitre 9 Apprenez à gérer les « criminels » de la conversation	117
Chapitre 10 Mettez fin à une conversation avec tact et élégance	137
Chapitre 11 La balle de la conversation est dans votre camp !	151

Chapitre 12	Profitez pleinement de tous les événements de networking	155
Chapitre 13	Devenez un meilleur séducteur et rencontrez votre moitié grâce à la petite conversation	161
Chapitre 14	N'oubliez pas la dimension « bien-être »	179
Chapitre 15	Survivez aux soirées mondaines entre amis	185
Chapitre 16	Carpe diem	187
	Remerciements	191
	Table des matières	193

Avant-propos

LORSQUE J'AI COMMENCÉ à donner des cours sur l'art de la conversation, je me suis heurtée à une méfiance générale. Les dirigeants ou cadres que je rencontrais se moquaient de ce qu'ils considéraient comme l'initiative ridicule d'une femme au foyer cherchant à combler son ennui. Puis, des personnes haut placées ont commencé à me demander discrètement des conseils, certaines, embarrassées, se livrant à de subtiles manœuvres afin de ne pas m'en faire clairement la demande. Je peux comprendre ce sentiment de gêne. J'ai moi-même été autrefois une jeune ingénieur binoclarde, honteuse de mon incapacité à nouer des relations et à converser. Avant de me lancer dans l'art de la petite conversation, j'étais quelqu'un de craintive qui communiquait peu et mal.

Petite, j'étais cette fillette trop ronde et réservée, cachée au fond de la classe et souvent mise à l'écart à cause de son surpoids. L'un de mes plus tristes souvenirs

d'enfance fut celui d'une fête d'anniversaire d'une de mes camarades de quatrième prénommée Rita. Toutes les filles de ma classe avaient été invitées, à l'exception d'une autre fille également ronde et de moi-même. Cette expérience fut si douloureuse que je me suis réfugiée dans le monde des livres. Je n'avais aucune idée de la façon de me faire des amis ou d'en avoir. Je n'arrivais pas à parler aux autres.

Adulte, j'ai choisi une profession ne nécessitant pas beaucoup de conversation. Je suis devenue ingénieur – un choix parfait, ce métier étant plutôt technique. Sans la moindre difficulté, je faisais des exposés ou répondais à des questions techniques. Tout cela relevait de mon domaine de compétence. Mais je devais également assister à des conférences ou des colloques, où il me fallait alors entrer en contact avec des collègues, me faire des relations, rencontrer des clients. Là, j'étais prise de panique. Je ne connaissais qu'une seule façon d'engager une conversation. Automatiquement, je demandais aux personnes que je rencontrais : *Qu'est-ce que vous faites dans la vie ?* Après avoir échangé quelques banalités sur nos professions respectives, la conversation tournait inévitablement au bredouillement et finissait par s'éteindre, dans une lente agonie. Je ne savais pas comment la faire durer. J'évitais donc autant que possible toutes les activités sociales liées à ma fonction. Quant à celles auxquelles je ne pouvais me dérober, j'arrivais soit en retard, soit m'en allais avant la fin et priais entre-temps pour qu'une âme charitable et plus habile vienne à mon secours en lançant une discussion.

J'ai eu des problèmes de communication durant toutes mes années d'ingénieur. Puis j'ai choisi d'interrompre ma carrière pour me consacrer à l'éducation

de mes deux enfants. À cette époque, j'ai décidé que je devais me débarrasser de mon surpoids et du complexe qu'il me causait. J'ai alors perdu une trentaine de kilos et ai retrouvé une meilleure image de moi-même. Je désirais à présent me faire des amis et m'amuser et, savais qu'il me fallait améliorer mon comportement en société. J'ai repéré les personnes qui avaient beaucoup d'amis et qui réussissaient à faire des rencontres dans une foule. J'ai observé leurs façons de faire puis, timidement, je me suis mise à les imiter.

Ma motivation s'est renforcée après mon divorce. J'ai pris conscience que si je voulais rencontrer quelqu'un, je devais commencer par avoir une vie sociale. J'approchais de la quarantaine et avais quitté mon univers professionnel depuis un bon nombre d'années ; je devais donc faire de nouvelles connaissances. Cette résolution me paraissait insurmontable. J'ai réalisé cependant qu'acquérir des capacités conversationnelles n'avait rien à voir avec l'astronomie. Cela ne pouvait pas être si difficile puisque beaucoup de personnes en étaient capables. Je me suis donc fixé dans un premier temps l'objectif de faire durer une conversation plus de cinq minutes.

L'une de mes premières expériences dans l'art de converser fut un succès et cela transforma ma vie : j'étais allée prendre un verre avec une amie dans un bar. Un homme, de l'autre côté de la salle, s'est mis à jeter des coups d'œil dans ma direction. Nos regards se sont croisés à de nombreuses reprises mais nous n'osions pas échanger un mot. Ma copine m'incita à réagir : *Debra, va donc lui parler.* J'ai répondu : *Euh... je ne sais pas. Je n'ai rien à raconter. De toute façon, s'il voulait faire ma connaissance, il serait déjà venu vers moi.* Mon amie

n'a pas lâché prise. Elle a même été si convaincante que son défi m'a finalement poussée à me diriger vers l'homme pour me présenter. Pendant que je traversais le bar, mon cœur battait si fort que je m'entendis à peine lui dire bonjour. Il prit une chaise et se présenta à son tour ; il s'appelait William, et me dit être ravi de faire ma connaissance. À partir de ce moment, pourtant peu prometteur, nous avons commencé à nous fréquenter. Puis, avec le temps, notre amitié s'est enrichie. J'ai beaucoup appris sur William et j'ai finalement su pourquoi il n'avait pas pris l'initiative de venir vers moi dans ce bar. J'étais persuadée que son manque d'enthousiasme était dû à mes défauts – le fait que je sois trop grande, que j'avais encore quelques kilos en trop ou que je n'étais tout simplement pas son genre. Il n'en était rien. Le problème ne venait pas de moi, il venait de lui : William était tout simplement timide.

C'était à peine croyable ! Voilà que je découvrais qu'il existait dans ce monde plein de gens talentueux, instruits, merveilleux, mais extrêmement timides. J'ai réalisé que si mon amie n'avait pas insisté ce soir-là et si je n'avais pas eu le courage, je n'aurais jamais rencontré cet homme qui allait faire partie de ma vie. Je ne l'ai pas épousé mais il est devenu un de mes amis les plus proches.

Cette expérience a fait de moi une adepte de l'art de la petite conversation. J'ai finalement compris qu'il s'agissait d'un formidable outil pour tisser des liens sociaux. Je me suis donc consacrée à l'apprendre, à le pratiquer et à aider les autres à se perfectionner dans ce domaine. Depuis le lancement de mon ouvrage, *Le grand art de la petite conversation*, j'ai voyagé à travers tout le pays. J'ai rencontré une multitude de gens

fascinants et me suis fait beaucoup d'amis. À présent, ma vie est pleine des richesses que toutes ces personnes m'ont apportées.

En écrivant ce livre, je souhaite transmettre ce que j'ai appris et offrir un véritable guide d'expression orale. Les méthodes, conseils et astuces contenus dans cet ouvrage sont destinés à tous, et pas seulement aux personnes introverties. Je connais des représentants commerciaux qui réalisent de magnifiques prestations en public mais tremblent en arrivant à une réunion informelle. J'ai rencontré des enseignants qui pouvaient discuter tranquillement avec leurs élèves et collègues mais qui restaient muets devant des parents lors des fêtes scolaires. Des mères au foyer débordées mais néanmoins épanouies qui savent gérer parfaitement des groupes de petits enfants mais quittent une réunion de parents parce qu'elles se sentent mal à l'aise et isolées. Je connais un médecin qui a fermé son cabinet et rejoint un organisme administratif de santé car, bien que talentueux comme praticien, il perdait ses moyens en consultation et n'avait pas l'assurance nécessaire pour faire venir de nouveaux patients. La liste est bien longue. Dans toutes les classes sociales il existe des personnes qui peuvent avoir besoin d'aide pour communiquer.

Cet ouvrage vous apportera des conseils et des méthodes pour améliorer votre petite conversation. En augmentant vos capacités à converser, vous améliorerez de fait votre qualité de vie. Vous serez sans doute étonnés par le pouvoir de cet art. Savoir converser avec éloquence élargira vos réseaux amicaux et professionnels. Vous éprouverez du plaisir à participer à ces réunions mondaines qui vous angoissaient auparavant, et vous y découvrirez de nouvelles perspectives et

opportunités. Mon cher ami William est mort trop tôt, dans un accident de la route au Mexique. Cela m'a fait prendre conscience que le risque que l'on prend en adressant la parole à un inconnu est minime par rapport à celui encouru au volant de sa voiture. Malgré tout, William a vécu intensément les quarante et quelques années de sa vie, et je suis heureuse d'avoir pris mon courage à deux mains pour lui parler, car nous avons ainsi pu partager une partie de notre vie.

À présent, faites une pause. Prenez un peu de temps pour remplir le questionnaire ci-dessous : « Êtes-vous maître dans l'art de la petite conversation ? » Si vous répondez « oui » à la plupart des points suivants, vous êtes certainement sur la bonne voie. Mais si, au contraire, vous répondez positivement à peu d'entre elles, il est grand temps de réagir.

Êtes-vous maître dans l'art de la petite conversation ?

Répondez aux propositions suivantes :

1. Cette année, j'ai participé à au moins une activité de groupe ou à celle d'un club afin de nouer de nouvelles relations.

Oui

Non

2. Je pense avoir des échanges équitables dans la plupart de mes conversations : je prends le temps de connaître les autres mais je me dévoile aussi pour les aider à mieux me connaître.

Oui

Non

3. Sur les douze derniers mois, j'ai fait appel à mes relations pour aider au moins deux personnes à trouver du travail, à obtenir un rendez-vous, à se mettre en relation avec des clients potentiels, ou ai fourni des informations à d'autres fins relationnelles.

Oui

Non

4. J'assiste au moins deux fois par mois à des événements où j'ai la possibilité de rencontrer des personnes de mon milieu professionnel ou des membres influents.

Oui

Non

5. Si quelqu'un se montre amical avec moi, il m'est facile de l'être en retour. Mais je n'attends pas un témoignage de gentillesse pour être moi-même aimable.

Oui

Non

6. Lorsque quelqu'un me demande *Quoi de neuf ?*, au lieu de répondre *Pas grand-chose*, je parle souvent de quelque chose de passionnant que je suis en train de vivre.

Oui

Non

7. Dans les réunions, les fêtes, les salons professionnels ou autres événements de ce genre, je vais vers des personnes que je ne connais pas et repars avec au moins trois nouveaux contacts.

Oui

Non

Alors ? Quel résultat avez-vous obtenu ? Une fois « diplômé » en petite conversation, vous serez certain de :

- développer votre réseau professionnel ;
- nouer de nouvelles amitiés ;

- améliorer votre capacité relationnelle ;
- décrocher des rendez-vous ;
- obtenir des propositions d'emploi.

Bon, ça suffit ! Arrêtons là cette petite conversation !
Passons maintenant aux choses sérieuses !

1

Quel est l'enjeu majeur de la petite conversation ?

VOUS ARRIVEZ DANS LE PARKING, vous coupez votre moteur et restez assis quelques instants redoutant les deux heures à venir. Un client d'une société importante vous a invité à l'inauguration de ses nouveaux bureaux. Vous détestez ce genre d'occasion. Vous ne savez pas de quoi parler et à l'exception de ce client, vous ne connaissez personne. Vous essayez toujours de donner l'impression de ne pas être perdu, alors vous mangez et buvez plus qu'il ne faudrait, juste pour vous maintenir occupé. Vous devez y assister – ça c'est certain – mais vous êtes toujours dans votre voiture, blotti au fond de votre siège, et angoissé en pensant au temps qu'il vous faudra rester. Trente minutes de présence suffiront-elles ou allez-vous blesser un de vos meilleurs clients si vous ne restez pas jusqu'à la fin ? Vous cherchez des excuses possibles pour partir

de bonne heure. Quelqu'un pourrait vous appeler à un moment convenu d'avance pour une prétendue urgence ; un de vos enfants pourrait avoir un rendez-vous important... Ou bien vous vous laissez ronger par l'inquiétude jusqu'à vous en rendre malade.

La conversation informelle se produit au moins une douzaine de fois par jour dans les circonstances les plus variées : sur le chemin du bureau, lorsque vous allez chercher votre fille à son cours de sport, en prenant l'ascenseur avec un collègue, en répondant à un appel téléphonique de votre belle-mère, en assistant à une réunion de travail, en conviant un client à déjeuner, en allant à un entretien d'embauche – la liste est sans fin ! Cependant, pour certains d'entre nous, la fréquence de ces échanges ne les rend pas nécessairement plus faciles. Au contraire, ces rencontres peuvent être source d'anxiété au point que certains redoutent les réunions, les déjeuners d'affaires, jusqu'aux rencontres fortuites entre voisins. Malheureusement, ce repli sur notre propre mal-être peut nous faire passer auprès de nos voisins, connaissances et associés pour quelqu'un de distant, froid et réservé.

Vous connaissez peut-être la pièce de théâtre de Thornton Wilder, *Une petite ville sans histoire*. Le matin du mariage de son fils, Frank Gibbs, le gentil voisin médecin, avoue à sa femme que sa plus grande appréhension au début de leur mariage était d'arriver à soutenir une conversation avec elle. « J'avais peur, lui dit-il, que nous ayons des sujets de discussions seulement pour quelques semaines. » Il semble donc que l'envie d'améliorer sa capacité à communiquer ne soit pas exclusivement une quête des temps modernes.

Si vos conversations battent de l'aile juste après avoir été amorcées ou bien si vous ne participez qu'avec réticence aux réunions professionnelles et associatives, vous avez frappé à la bonne porte. Ce livre vous aidera à acquérir les capacités d'échange verbal nécessaires pour vous sentir à l'aise et confiant dans n'importe quelle situation. Si vous mettez en pratique les techniques simples préconisées ici, vous chasserez les craintes qui hantent votre pratique de la conversation. Vous saurez comment faire pour :

- entraîner n'importe quelle personne dans un dialogue constructif ;
- relancer une conversation qui s'éteint ;
- introduire de nouveaux sujets de conversation ;
- vous sentir plus à l'aise dans les manifestations culturelles, fêtes et réceptions ;
- développer des relations professionnelles cordiales ;
- vous retirer d'une conversation avec élégance.

Entrons dans le vif du sujet

La « petite conversation » a la mauvaise réputation d'être la parente pauvre de la *vraie conversation* et, pourtant, elle accomplit une fonction extrêmement importante car, sans elle, vous parviendrez rarement à établir une *vraie conversation*. La « petite conversation » est le « brise-glace » qui ouvre la voie vers un échange plus intime en jetant les bases de relations plus solides. Ceux qui excellent dans cette pratique sont passés maîtres dans l'art de valoriser et mettre à l'aise l'autre personne. Et cela peut aller très loin, jusqu'à

développer des relations professionnelles, conclure un marché, ouvrir la voie à une relation amoureuse ou nouer une nouvelle amitié.

La bonne nouvelle à propos des techniques de conversation, c'est qu'elles peuvent être apprises par tout le monde. N'allez pas croire que tous ces gens qui sourient et se joignent si gaiement aux autres dans les réunions, ont acquis ce comportement de manière tout à fait naturelle. Bien sûr, certains sont naturellement de beaux parleurs, mais la plupart ont dû y travailler. Ils se sont entraînés, ont assisté à des séminaires, engagé un coach personnel et lu des ouvrages sur le sujet. Vous en doutez ? Croyez-moi, je sais de quoi je parle. Autrefois, j'étais une ingénieure introvertie et maladroite en société. Nul n'avait de plus mauvaises dispositions que moi à cette époque. Je suis devenue une pro du relationnel en apprenant ces techniques puis en les pratiquant. C'est aussi simple que ça.

La première étape consiste à abandonner l'idée que nous sommes tous, d'une manière ou d'une autre, censés savoir comment converser avec des inconnus ou de vagues connaissances. C'est tout simplement faux. On ne nous enseigne pas comment le faire. Il n'existe pas non plus de quelconque mécanisme biologique qui s'enclenche instinctivement pour nous tirer d'un embarras lors d'une conversation.

Mark McCormack, un avocat de Cleveland qui a fondé l'une des premières entreprises de management sportif aux États-Unis, a dit un jour : « À qualité égale, les gens achèteront plutôt chez un ami. À qualité pas tout à fait égale, les gens achèteront toujours chez un ami. » Conclusion : il sera tout à votre avantage de cultiver des amitiés, et pas seulement faire la collection de cartes de visite.

L'art de la conversation est prêt à connaître un nouvel essor. Il y a vingt ans, John Naisbitt, dans son livre à succès, *Megatrends*, faisait référence à un monde futur centré sur la haute technologie (*high tech*) mais aspirant à plus de contact (*high touch*). Dans ce monde de haute technologie, nous serions amenés à nous éloigner de notre noyau familial actuel, communiquant avec collègues et amis par fax, courrier électronique et téléphone mobile. Notre nouvelle façon de vivre, de travailler et de nous déplacer engendrerait une absence de lien avec les autres.

Aujourd'hui, nous nous trouvons exactement dans la situation prévue par Naisbitt – isolés chacun dans son cocon, dans ses quelques mètres carrés de bureau ou dans son style de vie. Le nombre d'adhésions aux associations et autres organismes a sensiblement diminué parce que nous avons perdu notre capacité à nous rapprocher.

Nous sommes tellement conditionnés à être respectueux de l'espace de chacun – ou plutôt, à redouter un éventuel rejet – que nous ne savons plus comment engager une conversation avec des inconnus et encore moins comment la poursuivre. Toutefois, grâce à notre désir pressant de contact, associé à notre besoin d'aller vers l'autre, l'art de la conversation pourra reflourir.

Nous devenons meilleurs dans la pratique de la conversation lorsque nous poursuivons deux objectifs fondamentaux :

1. Prendre des risques. C'est à nous qu'il incombe de *prendre le risque* d'engager une conversation avec un inconnu. Nous ne pouvons pas toujours attendre des autres qu'ils viennent vers nous ; c'est plutôt à nous, bien

que nous soyons timides, de faire le premier pas. Bien sûr, nous craignons tous, à un certain niveau, d'être rejetés. Mais rappelez-vous seulement qu'il y a pires expériences dans la vie que de subir le rejet de quelqu'un à une réception, une réunion de célibataires, une soirée de rentrée des classes ou une réunion associative.

2. Endosser la responsabilité. Nous devons chacun *nous responsabiliser* face à la discussion. Il nous incombe de proposer des sujets de conversation ; c'est à nous de nous rappeler les noms des gens et de les présenter aux autres, de dissiper les malentendus ou de briser les silences pesants. La plupart d'entre nous espèrent que les autres assumeront ces tâches. Or, c'est à nous-même qu'il revient de favoriser le confort de l'autre. Si les gens se sentent à l'aise en notre présence, ils seront ravis de nous faire confiance ou d'établir une relation amicale avec nous.

Parler ne coûte pas cher... mais cela rapporte

La conversation est essentielle pour établir et enrichir des relations professionnelles. Commencez et terminez toujours votre négociation par une discussion informelle afin d'humaniser la relation. Les investisseurs choisissent des gestionnaires financiers tant pour leur capacité à les mettre à l'aise et en sécurité que pour leur sens de la finance. Et vous, quelle importance accordez-vous au comportement de votre médecin traitant ? Les coiffeurs sont des artistes accomplis de la conversation. Ils savent bien qu'aucune femme ne passera une heure

ou plus, assise sur une chaise à la merci de quelqu'un muni d'un outil tranchant à moins qu'elle ne se sente à l'aise !

De façon indirecte, mais néanmoins capitale, l'échange informel a un lien avec la façon dont les sociétés et les individus dépensent leur argent. En général, les particuliers et les organisations réalisent des dépenses pour deux raisons :

1. Pour résoudre un problème ou répondre à un besoin.

Réfléchissez-y ! Vous vous précipitez dans un lieu de restauration rapide pour déjeuner afin de vous épargner l'attente d'un restaurant classique. Vous engagez une baby-sitter pour vous libérer le temps d'une soirée. Vous payez une société de jardinage pour tondre votre gazon afin de profiter de votre temps libre et éventuellement réduire vos réactions allergiques.

2. Pour éprouver des sensations agréables et positives.

Ma voisine Suzanne est toujours dans la même banque alors qu'une autre banque du quartier lui a proposé un compte chèques sans frais de gestion – tout simplement parce qu'elle apprécie les gens qui y travaillent. Mon ami Vincent a déménagé à l'autre bout de la ville mais revient toujours dans son ancien quartier pour amener son chien chez le vétérinaire. Bien qu'il n'ait avec le vétérinaire que des rapports professionnels, cela ne lui viendrait pas à l'idée d'aller chez quelqu'un d'autre car il aime bien ce vétérinaire.

Un bon interlocuteur suscite souvent les sensations positives que les gens aiment éprouver et, en fin de compte, les consommateurs choisissent l'endroit où

ils vont faire leurs dépenses en fonction de la présence ou l'absence de bons rapports humains. Le « bavardage » est une affaire de grande importance parce qu'il est essentiel à l'établissement d'un contact. Parents et enseignants se rencontrent avant une réunion afin d'établir des liens. Les sociétés de crédit bavardent avec leurs prescripteurs (comme, par exemple, les entreprises juridiques et les agents immobiliers) afin de consolider leur relation et se réserver des affaires. Un minimum de conversation agréable permettra à de potentiels clients de se souvenir plus de vous que de votre concurrent.

Nous vivons dans un monde impitoyable et qui va à toute vitesse. Les médias véhiculent plus de mauvaises nouvelles que de bonnes. Les gens privilégient par conséquent une conversation dans laquelle ils se sentent compris, écoutés et reconnus. On sait qu'ils recherchent ces bienfaits dans les conversations avec leurs amis, mais il est également vrai qu'ils choisissent de faire leurs achats ou d'avoir recours aux services de personnes qu'ils perçoivent comme étant chaleureuses, amicales et attentionnées. Du cadre supérieur d'une grande société commerciale choisissant un fournisseur jusqu'au parent allant faire ses courses, en passant par le directeur d'une agence de publicité appelant un coursier – les choix des dépenses sont tous influencés par la qualité du contact établi avec l'autre partie.

L'importance et les effets bénéfiques de la petite conversation

Les dirigeants ou les cadres, qui ont compris le pouvoir de la petite conversation, ont recours à une discussion

informelle au début d'une réunion pour créer une atmosphère favorable à l'échange et établir une transition vers un dialogue plus significatif et sans doute plus difficile. Une conversation désinvolte et de simples techniques « brise-glace » permettent d'établir un bon contact, de souder une équipe et d'augmenter son efficacité.

En développant vos compétences conversationnelles, vous pouvez également améliorer la communication avec vos enfants. Pour éviter la question parentale la plus courante – *Comment ça s'est passé à l'école ?* – qui, tue toute conversation avec la réponse monosyllabique habituelle – *Bien* –, choisissez plutôt d'instaurer un dialogue. Imaginez ! Vous pourrez même avoir une idée de ce qu'ils apprennent à l'école et qui sont leurs amis !

La petite conversation n'est pas un art négligeable. C'est un précieux fil conducteur personnel et professionnel qui rapproche les gens. En apprécier son pouvoir constitue une première étape. En reconnaissant sa valeur, vous serez plus enclin à en acquérir les compétences. Attention, si vous croyez que la maîtrise de la « petite conversation » signifie devenir un beau parleur dans le style vendeur de tapis, vous faites erreur. La discussion informelle est l'équivalent verbal du premier domino : celui qui provoque une réaction en chaîne entraînant toutes sortes de conséquences dans votre vie.

Ce livre contient beaucoup de techniques et de suggestions grâce auxquelles vous bénéficierez des avantages d'une conversation de qualité. Vous n'en viendrez pas nécessairement à adorer les réunions en société ou les réceptions mais vous aurez les clés pour

y avoir du succès. Comme moi, il est probable que vous préférerez malgré tout rester à la maison avec un bon livre au lieu d'assister à un événement où vous ne connaîtrez personne. On ne peut pas nier que cela demande un certain effort d'évoluer dans une pièce pleine d'inconnus. Cependant, on ne peut pas non plus nier qu'il existe beaucoup d'événements auxquels nous sommes censés assister. Par conséquent, cela vaut la peine de décupler votre potentiel relationnel, ce que vous obtiendrez justement en affinant vos techniques de conversation. Lorsque vous finirez de lire ce livre, vous posséderez les informations et les ressources qui feront de vous un interlocuteur apprécié dans n'importe quelle occasion. Améliorer vos compétences conversationnelles peut augmenter vos capacités de dirigeant, réduire votre malaise en société, optimiser votre confiance, vous conduire vers de nouvelles amitiés et bien plus encore. En fait, il se pourrait même que vous preniez plaisir à la « petite » conversation !

2

Dépassez les conseils avisés de maman

IL N'EST PAS ÉTONNANT que de nombreuses personnes n'aient pas de techniques de conversation appropriées. Nos plus anciens souvenirs nous hantent et nous conditionnent toute notre vie. Notre prime éducation nous empêche d'initier le contact avec l'autre car dans notre petite enfance, à un âge impressionnable, nos parents nous ont appris que :

- tout vient à point à qui sait attendre ;
- le silence est d'or ;
- on ne prend la parole qu'après avoir été présenté ;
- on ne parle pas aux inconnus.

Étant enfant, ces adages nous ont beaucoup servi. Ils ont contribué à nous préserver et nous ont inculqué la politesse. Mais à présent que nous sommes adultes, notre sécurité n'est pas menacée par chaque nouvelle

rencontre ! Maintenant que nous avons assimilé les bonnes manières, il est grand temps de substituer à ces anciens principes des conseils plus judicieux. Je vous en donne quelques-uns.

Quand vous êtes en sécurité, mettez un point d'honneur à adresser la parole à des inconnus

Afin d'étendre votre cercle d'amis et de collègues, il vous faut inclure d'autres personnes dans la conversation : des connaissances et des inconnus. Il n'existe pas d'autre moyen. Un inconnu peut devenir un ami, un bon client, ou un associé de valeur, conduisant à d'autres expériences et nous introduisant à son tour auprès de nouvelles personnes. Considérez d'abord un inconnu comme une personne susceptible de donner une autre dimension à votre vie et non comme quelqu'un à éviter.

Présentez-vous !

Quand vous a-t-on présenté officiellement à quelqu'un pour la dernière fois ? En fait, lors d'une réunion, l'hôte prend rarement le temps de faire les présentations dans les formes. Vous avez déjà assisté à ce genre d'événement : répondant à l'invitation de l'un de vos meilleurs clients, vous arrivez à l'inauguration d'un complexe hôtelier. Votre client vous accueille, vous débarrasse de votre manteau, vous fait visiter rapidement les lieux, et vous conduit jusqu'au buffet. Puis il repart accueillir

un autre invité vous laissant seul à côté du cocktail de crevettes... vous, qui ne connaissez personne. Si vous attendez que votre hôte revienne pour vous présenter à d'autres invités, il y a de grandes chances que vous ne fassiez qu'une seule et unique rencontre : celle des crevettes.

Les temps ont bien changé. Les gens s'attendent à ce que vous les abordiez de votre propre chef, à ce que vous vous présentiez et, enfin, à ce que vous preniez l'initiative de vous engager davantage. Comme le disait le génie du base-ball Babe Ruth : « Que votre crainte de prendre votre envol ne vous empêche pas d'agir. » Rappelez-vous que votre ami le plus intime a d'abord été un inconnu. Jetez-vous à l'eau ! Abordez donc quelqu'un et présentez-vous. Tendez-lui la main, regardez-le dans les yeux et dites, en souriant : *Bonjour, je m'appelle Debra Fine. Ravie de vous connaître.*

Vous faites probablement partie d'une association ou d'un club ; vous saurez donc que de telles structures doivent impérativement garder leurs adhérents. Généralement, notre désir de nouer des contacts nous pousse à adhérer à ces organismes, mais nous les quittons faute d'avoir réussi à les établir. Nous n'avons que trop tendance à percevoir les autres comme faisant partie d'un groupe qui nous exclut.

Il me semble que la plupart d'entre nous peuvent se reconnaître dans ce poème d'un auteur anonyme intitulé *Pensées d'un nouveau membre* :

*Je vous vois aux réunions,
mais vous ne dites jamais bonjour.*

*Tout le temps de votre présence
est consacré à vos connaissances.
Voilà que je suis parmi les membres,
et pourtant je me sens si seule.*

*Les nouveaux se sentent comme moi,
les anciens passent leur chemin.
Zut, c'est vous les gars qui nous pressaient
de venir, nous faisant croire à l'amitié,
Voyez, il n'y a qu'à traverser la salle,
mais vous ne venez pas de notre côté.*

*Vous ne pouvez donc pas juste hocher la tête et nous sourire,
ou vous arrêter pour nous tendre la main
avant de rejoindre vos amis ?
Ça, je le comprendrais.*

*Je viendrai à votre prochaine réunion,
et j'espère que vous prendrez
le temps de vous présenter,
car j'ai soif d'amitié.*

La prochaine fois que vous assisterez à une soirée, un mariage ou une réception, ou que vous prendrez une pause-café, regardez autour de vous, choisissez une personne disponible et engagez la conversation. Il se peut qu'elle se sente aussi seule que vous.

Le silence comme marque d'impolitesse

Épargnez-vous un peu de souffrance et oubliez l'adage « Le silence est d'or ». Je me suis rendu compte pour

la première fois de l'inconvénient du silence alors que j'exerçais mon métier d'ingénieur. J'avais une collègue qui avait les mêmes diplômes universitaires, les mêmes responsabilités, les mêmes compétences. On nous considérait comme des égales. Cependant, ma collègue était extravertie et volubile. Tous les membres du personnel – ceux du marketing, des ressources humaines, du service de contrôle de la qualité, ou encore les cadres du siège de l'entreprise – connaissaient son prénom. Notre supérieur immédiat l'avait remarquée et commentait fréquemment son travail. Quand arriva l'heure des promotions, elle en obtint une et moi pas, mon silence m'avait rendue transparente.

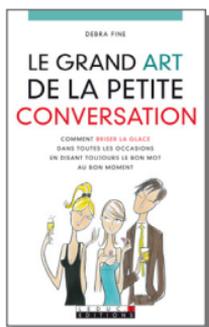
Plus tard, j'ai pu mesurer l'effet négatif du silence ; cela m'a valu une bonne leçon. Mon amie Jannie, directrice régionale d'une des plus grosses entreprises des États-Unis (classée dans les 100 premières fortunes), me traînait à toutes ses réunions d'entreprise. Son patron, Robert, vice-président senior, y assistait également. J'admirais son calme et son élégance tandis qu'il s'entretenait aisément avec tout le monde. Malgré l'admiration que je lui portais, je lui adressais rarement la parole tant sa prestance m'impressionnait. Quand il s'approchait de moi, j'étais trop tendue pour arriver à articuler plus de quelques mots.

Après ma mutation au service des ventes, j'ai contacté Robert pour me rappeler à son bon souvenir et promouvoir les produits de mon entreprise. Avant même que j'aie eu fini de me présenter, Robert me lançait sur un ton véhément : « Je n'y crois pas ! C'est vous qui m'appelez ? Nous nous sommes rencontrés au moins dix fois à des réunions et vous m'avez systématiquement ignoré. Vous êtes la plus grande snob que

je connaisse. Je n'ai aucune envie de vous acheter le moindre produit ! » Inutile de vous dire que j'ai été anéantie par sa réaction. Je n'aurais jamais imaginé que la timidité puisse passer pour de l'arrogance. Pourtant, bien que la réserve et la prétention soient deux états d'esprits bien différents, leurs modes d'expression se ressemblent. En général, personne ne vous accordera le bénéfice du doute à cet égard. Veillez à ne pas vous montrer vaniteux ou supérieur en gardant le silence, cela coûte très cher. On reconnaîtra bien mieux votre personnalité dès que vous serez engagé dans l'échange. Vous savez combien vous appréciez les efforts des autres lors d'une conversation. Faites-en donc de même et n'oubliez pas que, contrairement à ce que l'on vous a appris, le silence n'est pas d'or.

Les bonnes choses arrivent à ceux qui vont les chercher !

Attendre vous fera perdre un temps fou. Il faut faire le premier pas. Ne croyez pas que si vous vous contentez d'espérer, les personnes dignes d'intérêt vous aborderont. Il n'en est rien. Par habitude et par facilité, nous avons tendance à aller vers une personne que l'on connaît – un collègue, un client, voire même un concurrent. Nous nous sentons à l'aise en leur présence parce qu'ils fréquentent les mêmes cercles que nous et emploient le même jargon. Nous avons déboursé quarante euros pour une soirée et, finalement, nous partons en quête de visages connus. Alors que tout l'intérêt de l'événement était de faire de nouvelles rencontres !



Le grand art de la petite conversation

Debra Fine

Plus d'infos sur ce livre paru aux éditions Leduc.s