

Être plus diplomate

Bénédicte Lapeyre

Ed. Eyrolles, 2008.

Notes personnelles :

Qu'est-ce qu'une communication réussie ?

Celui qui émet un message doit s'assurer que celui qui va le recevoir a les mêmes codes que lui, « en miroir ».

Restons-en au langage verbal :

- Pour être diplomate, avoir un langage simple et faire des phrases courtes. Mais on peut tourner la phrase de telle façon qu'elle soit neutre, accusatrice, ou facilitante. Le langage peut être familier, soutenu, ou formel (politesse). Il faut parler la langue que l'on maîtrise, pas se donner un style, ce qui nous donne confiance en nous.
- L'obstacle au message est l'attitude : ponctualité, tenue vestimentaire, tenue corporelle, gestes, ton de voix, regards, etc., et parfois même le moment choisi (quitte à demander si c'est le bon moment) pour s'exprimer ou le lieu.
- Il y a trois grands tabous : l'argent, le sexe, et la religion.
- Il faut apprendre à se présenter, en fonction de la personne à qui l'on se présente et du cadre dans lequel on se présente. Et apprendre à présenter les autres, en tenant compte de ce qu'elle aimerait que l'on dévoile d'elle ou pas.
- Il faut maintenir ou rétablir un bon climat : prendre en compte la dimension affective, et minimiser ce qui a blessé et ouvrir des voies d'espoir, rassurer. On peut aussi proposer une pause, temporiser.
- Pour exprimer son opinion, on peut garder de la réserve (« J'ai bien pris note »), ou s'exprimer (« Je suis entièrement d'accord, en partie d'accord, ou pas d'accord ») et le dire clairement mais sans passion : les idées, ça se discute).
- Ne pas avoir peur de féliciter, collectivement ou individuellement, et à complimenter le bien qui a été fait (et donc aussi manifester qu'il a été remarqué).
- Formuler des critiques doit être fait avec soin : se rappeler que « la critique est facile mais l'art est difficile ». Critiquer doit se faire sans viser à blesser la personne : on critique les actions, pas les personnes, que l'on doit aider à progresser. Si on nous demande notre avis, montrer qu'on en est honoré.
- Il faut être capable de présenter parfois ses excuses : on peut être bref mais explicite, ou ajouter des circonstances atténuantes en sa faveur (n'avoir pas compris ou avoir eu un imprévu). Et tenter de réparer ou donner des gages que l'on ne le fera pas.
- On peut refuser avec regret, tout en manifestant de l'intérêt à la proposition et de l'attention aux gens.
- Pour répondre à une question difficile, on peut dire sa complexité et demander du temps, ou désigner quelqu'un de plus compétent que soi pour y répondre. Il faut éviter l'humour dans les sujets sensibles (certains en seront blessés).
- On a le droit d'exprimer ses sentiments (surprise, incompréhension, blessure, criante, joie, etc.) pour susciter l'empathie des autres, ce qui est un lien.
- Pour élaborer un discours, il faut se demander à qui on parle et quel est le sujet. Ensuite, on souligne l'importance du sujet et on annonce un plan. Utiliser au besoin des images ou métaphores. On peut avoir recours aux proverbes de bon sens ou aux citations d'auteurs.