

MIEUX-ÊTRE

L'ART DE BIEN CONVERSER

Beaucoup ont de la peine à s'entretenir de choses et d'autres. Mais pourquoi ? L'art de la conversation n'a rien d'une guerre des mots. C'est une des formes de communication les plus importantes en absolu.

Par Laurent Gajac (*) - contact@conseiletservices.fr

De nombreuses relations de qualité débutent par une conversation à bâtons rompus. Comment y arriver et de quoi faut-il tenir compte ? Voici quelques astuces :

- **Avant la conversation : rassemblez des points de départ pour un entretien**

Si la conversation doit être spontanée et libre, pour autant, vous en conviendrez (comme pour la plupart des gens), parler avec aisance avec des personnes inconnues ne va pas de soi, il est bon de réfléchir au préalable à quelques sujets qui vous permettront d'entamer la conversation.

- **Exercez-vous à l'art de converser**

Les occasions d'établir une conversation avec des étrangers sont nombreuses : chez le boulanger, le coiffeur, au restaurant, dans l'avion. Essayez d'éveiller l'attention et l'intérêt de vos interlocuteurs et exercez vos dons de conversation.

- **Créez des opportunités**

Entrer en contact avec des personnes intéressantes n'est pas le fruit du hasard. Il faut créer les occasions. Prenez part, par exemple, à des événements ou des groupes d'intérêt. Il est également de bon ton, dans le monde de l'entreprise, d'être présent sur des réseaux sociaux.

- **Posez une question d'introduction**

« Êtes-vous client de L'Eco Austral ? », par exemple. En l'accompagnant d'un sourire, tout début de conversation a des chances de succès. Pas besoin de vous présenter d'entrée de jeu mais si vous vous présentez, soyez concret : « À propos, mon nom est Laurent Gajac ; je travaille comme formateur, coach dans le groupe Conseil & services. »

- **Révélez quelque chose de vous**

Lorsque votre interlocuteur commence la conversation par un « *beau temps aujourd'hui, n'est-ce pas ?* », vous pouvez, soit répondre par la monosyllabe « *oui* », soit décider de révéler quelque chose de vous et offrir ainsi à votre vis-à-vis un point d'ancrage. Par exemple : « *Oui, enfin les températures sont devenues plus agréables, idéal pour faire de la randonnée.* »

- **Cherchez des points communs**

Plus vous trouverez de ressemblances avec votre interlocuteur, plus vous lui semblerez sympathique. La découverte d'atomes crochus

permet d'atteindre un niveau relationnel qui engendre la confiance. Il est cependant important de rester toujours authentique et honnête.

- **Posez des questions ouvertes et servez-vous en comme point d'appui**

Les questions ouvertes (qui, quoi, comment, où, etc.) ont plusieurs avantages : la discussion est lancée, vous en apprenez plus sur votre interlocuteur et pouvez creuser le sujet par d'autres questions. De plus, vous êtes perçu comme agréable, car vous montrez de l'intérêt et de l'ouverture d'esprit.

- **Prenez (et donnez) le temps de la réponse**

Répondez calmement aux questions que l'on vous pose avant d'en poser à votre tour. Laissez parler votre interlocuteur. La conversation peut ainsi se développer et votre vis-à-vis a la possibilité d'approfondir le sujet abordé en cas d'intérêt.

- **Écoutez ! (on ne le dira jamais assez)**

Si vous écoutez attentivement, vous pourrez revenir sur des informations parallèles qui auront été fournies au cours de la conversation : « *Vous avez mentionné être allé à L'île Maurice...* » Saisissez tous les sujets qui vous intéressent, afin que la conversation soit passionnante aussi pour vous. ■

(*) Laurent Gajac

Fondateur dirigeant du groupe Conseil & Services, spécialisé dans la recherche, le développement et l'amélioration du potentiel professionnel. Le groupe est composé de trois centres de formations présents à La Réunion, à Rennes et à Bordeaux. Laurent Gajac est coach professionnel, facilitateur en intelligence collective, il conçoit et anime des groupes de pratiques professionnelles et des sessions de formation, essentiellement sur les thèmes de la communication interpersonnelle, du management et de l'accompagnement au changement.

