

Institut international
du ministère chrétien

LCL 105

COMPETENCES
EN COMMUNICATION
POUR LES
DIRIGEANTS CHRETIENS

PREPARE PAR

PETER SWANSON Ph.D.

TABLE DES MATIERES

Introduction

Chapitre 1 Attitudes essentielles

Chapitre 2 Bien écouter

Chapitre 3 Compétences en matière de communication

Chapitre 4 Appels téléphoniques, lettres et courriels

Chapitre 5 Présentations publiques et persuasion

Chapitre 6 Conversations difficiles

Conclusion

INTRODUCTION

Vous êtes quelqu'un de privilégié. Vous avez été appelé à des fonctions de responsabilité au sein de votre église. Vous avez été choisi parce que vous avez un trésor inestimable enfoui dans votre esprit ! La clé qui ouvre aux mystères de la vie éternelle est cachée dans votre cœur. Tout autour de vous, nombreux sont ceux qui vivent une vie désespérée faute de savoir ce que vous savez. Ils ont désespérément besoin d'entendre ce que vous avez appris sur Jésus, le Sauveur du monde. Ils aspirent à des paroles dites à propos qui sont comme des pommes d'or sur des ciselures d'argent (Proverbes 25:11).

Grâce à une communication claire, les gens comprennent plus facilement comment être sauvé et comment croître dans la vie chrétienne. Vous pouvez apprendre les techniques et développer les aptitudes nécessaires pour partager les précieuses vérités que vous savez au sujet de Jésus. Lorsque les compétences en matière de communication deviennent une partie intégrante de votre vie, toutes vos relations n'en seront que plus riches et plus satisfaisantes.

Certains secrets d'une bonne communication sont très simples. Dans peu de temps, vous aurez réussi à les maîtriser. D'autres techniques exigent des efforts et de la détermination. Au début, il peut sembler embarrassant et étrange de faire ce qu'il faut pour bien communiquer. Mais la persévérance apportera de grandes récompenses.

Pour apprendre un nouveau jeu ou pour débiter dans un nouvel emploi, il faut de la détermination et de la persévérance afin de devenir adroit. C'est en pratiquant encore et toujours et en investissant le temps et les efforts nécessaires que l'on acquiert la confiance en soi et que l'on fait des progrès en vue de devenir un communicateur qualifié.

Bien qu'il soit important d'apprendre les techniques, acquérir les attitudes qui constituent le fondement d'une bonne communication l'est davantage. C'est pour cette raison que le

présent guide d'étude commence par vous offrir l'occasion d'examiner quelques-unes des croyances et manières de communiquer qui pourront transformer vos interactions avec autrui.

A mesure que vous y réfléchissez, vous arriverez à la conclusion que vous devez aussi désapprendre. Ce que vous avez longtemps cru à propos des autres pourrait avoir besoin d'être révisé. Mais si vous ouvrez votre cœur à l'influence du Saint-Esprit, vous finirez par comprendre ce que signifie « avoir l'esprit du Christ » en matière de relations.

Nous devrions nous habituer à parler d'une voix agréable, à utiliser un langage pur et correct, ainsi que des mots aimables et courtois. Les paroles aimables sont comme une rosée, une ondée bienfaisante pour l'âme.

Parmi les personnes avec qui nous entrons en contact, il y en a qui sont brutales et dépourvues de courtoisie, mais cela ne doit pas nous empêcher d'être nous-mêmes courtois. Celui qui souhaite préserver sa propre dignité et le respect de soi doit faire attention à ne pas blesser autrui. C'est une règle sacrée à observer vis-à-vis des moins brillants et des plus maladroits.

Vous ne savez quels sont les plans de Dieu à l'égard de ces personnes en apparence inintéressantes. Par le passé, Dieu a accepté que des personnes guère plus prometteuses ni attirantes accomplissent de grandes œuvres pour lui. (3SM 240.3 – *traduction libre*).

La religion de Jésus adoucit tout ce qui dans le caractère est rude et grossier; elle affine tout ce qui dans les manières est rustre et déplacé. Elle rend le langage aimant et le maintien attrayant. Apprenons du Christ comment on peut allier un sens élevé de la pureté et de l'intégrité à un caractère enjoué. Un chrétien aimable et courtois est l'argument le plus puissant qui puisse être fourni en faveur du christianisme. (ME 116.1).

ATTITUDES ESSENTIELLES

Il y a deux principes fondamentaux de la communication qui peuvent nous aider à savoir mieux communiquer avec les autres.

Si nous y réfléchissons souvent et décidons de les mettre en pratique tous les jours, les deux grands commandements de la communication auront un effet transformateur dans nos vies.

La première règle consiste à bien comprendre les autres. Cela signifie que nous devons sciemment nous concentrer à essayer de saisir le sens caché derrière les mots que les autres nous disent. Cette règle signifie également que nous devons essayer de comprendre leur expérience et savoir à quoi cela ressemble d'être à leur place.

Nous devons exercer nos yeux à être vigilants et nos oreilles à être attentifs, de manière à devenir habile dans la compréhension des autres. Au-delà des images qui pénètrent dans nos yeux et des sons que nous entendons, nous devons synchroniser notre cœur avec les leurs pour comprendre le sens derrière le message.

La deuxième règle consiste à faciliter la tâche de bien nous comprendre. Cela se réfère aux mots que nous utilisons, à la façon dont nous les utilisons et à notre volonté de révéler ce que nous pensons et ressentons réellement.

Soyez prudent lorsque vous vous dévoilez aux autres. Un extrême dans lequel il ne faut pas verser, c'est la tendance à en

POINTS CLÉS

- Comprenez bien les autres
- Faites preuve d'empathie
- Aidez les autres à vous comprendre
- Dites-en assez, mais pas trop

dire trop sur vous-même. Si le sujet de votre conversation tourne tout le temps autour de vous, les gens vont vite se lasser de vous écouter. Et si vous partagez des détails trop personnels, vous serez considéré comme indélicat et indiscret.

Il faut également éviter l'erreur d'être si réservé en ce qui vous concerne que personne ne peut jamais connaître ce que vous êtes réellement. Les gens veulent que vous laissiez tomber votre masque et montriez que vous êtes une personne authentique et sincère. Il est difficile d'aimer quelqu'un qui se fait passer pour ce qu'il n'est pas. Pour pouvoir observer ces deux grands commandements de la communication avec le cœur, l'esprit et l'âme, il est utile de considérer l'exemple de Jésus et son attitude envers les gens.

- Laissez les autres voir votre humanité

Jésus aimait et respectait trop les gens pour les juger ou les condamner.

- Il n'a pas condamné

Dieu, en effet, n'a pas envoyé son Fils dans le monde pour qu'il juge le monde, mais pour que le monde soit sauvé par lui. (Jean 3:17).

- Il n'a pas accusé

Alors s'étant relevé, et ne voyant plus que la femme, Jésus lui dit: Femme, où sont ceux qui t'accusaient?

Personne ne t'a-t-il condamnée?

Elle répondit: Non, Seigneur. Et Jésus lui dit: Je ne te condamne pas non plus: va, et ne pêche plus. (Jean 8:10-11).

Ne jugez point, et vous ne serez point jugés; ne condamnez point, et vous ne serez point condamnés; absolvez, et vous serez absous. (Luc 6:37).

Pouvez-vous imaginer ce que la femme a ressenti ce jour terrible où elle a été traînée et poussée puis jetée sans ménagement aux pieds de Jésus ?

Pouvez-vous voir cette foule hurlante et menaçante ? Des hommes tenant des pierres à la main ! Des hommes avec une haine débordante dans leurs cœurs ! Des hommes avec du dégoût et du mépris dans leurs voix railleuses !

Elle devait sûrement être écrasée de honte, de culpabilité et de remords. Elle devait sûrement sentir l'horreur et la terreur de se faire lapider à mort. Et les railleries cruelles, le mépris et la répugnance de ses accusateurs devaient être comme un couteau fouaillant son cœur.

Puis, tout à coup, le silence se fit. Comme le calme après une violente tempête, un silence plat régnait aux alentours. L'étonnement, le soulagement, la paix et la gratitude se bousculaient dans son cœur.

Jésus avait parlé, et ce qu'il dit avait tout changé tout. Ses paroles lui avaient donné l'assurance d'être acceptée et la promesse d'une nouvelle vie.

➤ Il a suscité l'espoir

➤ Retenez l'envie de critiquer

➤ L'empathie c'est ressentir sa douleur dans votre cœur

➤ Des mots descriptifs aident à rendre son expérience vivante à nos yeux

➤ Les sentiments peuvent changer très vite

Comme Jésus, nous pouvons utiliser les mots pour rassurer, pour résoudre les conflits et pour apaiser les cœurs troublés. Les gens seront attirés vers nous parce qu'ils verront en nous Sa gentillesse et Son intérêt sincère pour eux. Ils reconnaîtront que nous les tenons en haute estime, que nous retenons toute velléité de juger, critiquer ou condamner, et que nous nous efforçons de les comprendre en nous mettons à leur place.

- Il n'y a aucun risque à suivre son exemple

Accepter les autres de façon authentique, c'est aider à répondre à un besoin intérieur profond, tout comme la nourriture pour les affamés et l'eau pour les assoiffés. Bien des cœurs aspirent à être assurés qu'ils sont estimés et appréciés en dépit de leurs faiblesses.

- L'acceptation est un besoin fondamental de l'homme

Tout en reconnaissant la faillibilité humaine, l'acceptation déclare que les erreurs et les manquements ne seront pas autorisés à porter atteinte à la relation. Par conséquent, lorsque nous acceptons autrui de tout cœur malgré ses défauts et ses failles, sa valeur est affirmée et il est motivé à vivre une vie digne de notre haute estime pour lui.

- C'est quand on le mérite le moins qu'on a le plus besoin d'acceptation

L'acceptation dont Jésus a fait montre à la femme adultère était complète, gratuite, immédiate et inconditionnelle. Il n'a pas dit : « Si tu mènes une vie parfaite à partir de maintenant je vais t'accepter parce que tu auras passé le test ». C'est vrai qu'il a dit à la femme adultère d'aller et de ne plus pécher, mais son acceptation n'était pas basée sur un troc. Il n'a pas dit : si tu fais cela, je ferai ceci. Ce n'est pas parce qu'elle le méritait qu'il lui a accordé son acceptation. Au contraire, il est clair

- Il a accepté les gens sans conditions

qu'elle méritait le rejet et la mort.

Jésus a accepté cette femme parce que l'amour va au-delà des imperfections. La ressemblance de cette femme avec le Créateur était certes tordue, déformée et avilie, mais elle était encore perceptible.

La pièce de monnaie porte l'effigie et les titres du souverain régnant; ainsi l'homme, à la création, portait le sceau et l'image de son Créateur; et quoique cette dernière soit maintenant souillée et altérée par le péché, elle a laissé son empreinte sur toute âme. (PJ 163.5)

L'amour adopte une perspective à long terme et se concentre non sur ce que la personne est, mais sur ce qu'elle peut devenir par la grâce transformatrice de Dieu.

Il n'est pas d'être si vil, si dégradé qui ne puisse être transformé par cette puissance. (PJ 76)

Quelles que soient nos tendances au mal héréditaires ou acquises, nous pouvons les surmonter par la puissance que Dieu est prêt à nous accorder. (CH 440 – traduction libre)

Lorsque nous avons une haute opinion des autres, lorsque notre attitude envers eux est toujours chaleureuse et ouverte, lorsque nous dédaignons le fléau de la critique et maîtrisons l'impulsion de penser du mal de quiconque, notre vie et celle des autres seront enrichies et égayées, pour la gloire de Dieu.

➤ Recherchez ce qu'il y a de meilleur et non ce qu'il y a de pire chez l'autre

➤ Dites à l'autre que vous avez confiance en lui

➤ La force de surmonter nous est donnée gratuitement

➤ Aspirer à des desseins élevés

Père miséricordieux ! Aide-moi à aimer et accepter les pécheurs, quelles que soient leurs mauvaises voies. Aide-moi à voir le bien chez les autres et donne-moi le discernement pour que je puisse voir ce qu'ils peuvent devenir par la puissance transformatrice de ta grâce. Que mes paroles soient dites à propos et assaisonnées de grâce, afin que tous sachent que je hais le péché qui déforme et détruit la vie des gens, mais que j'aime le pécheur pour qui le Christ est mort. Au nom de Jésus, amen.

➤ La source de toute bénédiction

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS AVEZ APPRIS ?

1. Citez deux puissants facteurs de motivation qui aident à bien communiquer. (p. 3)

2. Est-ce qu'il est facile ou difficile de développer les compétences de communication ? (p. 3)

3. Quelles sont les deux qualités nécessaires au processus d'apprentissage? (P.3)

4. Quels sont les deux grands commandements de la communication? (p. 5)

5. Que signifie faire preuve d'empathie? (p. 5)

6. Citez deux attitudes, manifestées dans la vie de Jésus, qui peuvent transformer nos relations avec les autres. (p. 8)

7. Question de réflexion : Quels changements devez-vous apporter dans votre attitude et dans vos actions pour pouvoir accorder aux autres une pleine acceptation, gratuite et inconditionnelle, tout en les aimant suffisamment et avec sagesse pour les amener à abandonner leurs péchés ?

Réponses aux questions de la page 10

1. La confiance que nous pouvons être efficaces pour partager ce que nous savons à propos de Jésus. L'assurance que nos relations seront enrichies.

2. Certains aspects sont faciles à apprendre, d'autres compétences exigent du temps et des efforts.

3. La détermination et la persévérance.

4. Bien comprendre les autres.

Rendre la tâche de nous comprendre plus aisée.

5. Se mettre à la place de l'autre et ressentir ce qu'il ressent.

6. Il a accepté les gens de manière inconditionnelle.

Il s'est focalisé sur ce qu'il y a de meilleur en eux.

7. Ce sujet sera discuté plus amplement au chapitre 6.

BIEN ECOUTER

« Si Dieu a donné deux oreilles et une bouche à l'homme, c'est pour qu'il écoute deux fois plus qu'il ne parle. » Ce vieux dicton nous rappelle de façon assez singulière qu'il est important de bien utiliser nos oreilles. Cela signifie que nous devons prendre conscience du temps que nous passons à parler et du temps que nous passons à écouter.

Quand une personne parle tout le temps, on dit qu'elle fait un monologue. Quand deux personnes se relaient pour se parler l'une à l'autre, on dit qu'elles font un dialogue ou une conversation. Dans une bonne conversation, les deux personnes impliquées auront à peu près autant de temps pour parler. Et il y a aussi des périodes de réflexion silencieuse durant laquelle les deux personnes peuvent penser à ce qui a été dit.

Pour bien utiliser nos oreilles, nous devons aller au-delà du simple fait d'entendre pour écouter réellement. Entendre est une première étape importante pour arriver à écouter. Pour bien entendre, il faut se placer assez près du locuteur pour que ce qu'il dit soit audible même s'il le dit doucement.

Si vous n'êtes pas assez près, ou s'il y a des bruits gênants, vous pourriez ne pas entendre même si la personne parle clairement et suffisamment haut. Quand vous discutez de choses importantes, recherchez un endroit calme, confortable et à l'abri des distractions et

POINTS CLÉS

- Parlez moins, écoutez davantage
- Le moment de parler est partagé équitablement
- Un temps pour garder le silence

- Proximité

- Tranquillité

- Endroit approprié

des interruptions. Assurez-vous qu'aucune autre personne ne puisse entendre lorsque vous parlez d'informations privées et personnelles.

- Respectez la vie privée des autres

Écouter va au-delà du simple fait d'entendre. On peut entendre une personne parler sans essayer de donner du sens à ce qu'elle dit. On peut même être en mesure de répéter les paroles exactes qu'elle a prononcées sans savoir ce qu'elles signifient. Afin de bien écouter, nous devons concentrer toute notre attention pour essayer de comprendre ce que l'autre veut dire.

Il y a quelques questions que nous pouvons nous poser afin de pouvoir saisir tout le sens de ce qui est dit. La première est simplement : Qu'est-ce que la personne a dit ? Une manière de vérifier si vous avez entendu avec exactitude le contenu de ce qui est dit, c'est de le redire à la personne en peu de mots. Par exemple, si quelqu'un a parlé de ses enfants, vous pourriez résumer en disant : « Votre aînée s'appelle Susan. Après elle viennent deux garçons, Tommy et Stan, et la petite dernière s'appelle Thérèse. »

- QUESTION 1
- Les mots et phrases exacts
- Résumé succinct de ce qui a été dit

Cette pratique de répéter l'essence de ce qui a été dit rassure la personne que vous avez entendu les mots exacts qu'elle a dit. Si vous vous êtes trompé, la personne va probablement vous aider à bien comprendre la chose, parce que la précision est essentielle pour comprendre.

La deuxième question que vous devez vous poser est : « Que puis-je apprendre de la manière dont les mots ont été prononcés ? » Parfois, la

- QUESTION 2

façon dont les mots ont été dits est à l'opposé des mots prononcés.

Quelqu'un peut dire : « Je suis content aujourd'hui » d'une manière si triste et si mélancolique que vous en concluez qu'il veut dire exactement le contraire.

En général, les paroles et la façon dont elles sont dites s'accordent assez bien,

mais quand il semble y avoir une contradiction entre ce qui a été dit et la manière dont elle a été dite, vous avez besoin de clarifier ce que la personne voulait dire.

Il y a aussi des moments où les gens utilisent un langage indirect pour communiquer ce qu'ils veulent dire. Par exemple, une personne mourante peut dire « le moment venu » au lieu de dire « quand je serai mort » parce qu'il semble plus facile de le dire et de l'entendre de cette manière. Tout en étant sensible et plein de tact, il est important de comprendre clairement ce que la personne veut dire, alors résumez ce que vous avez compris par des mots clairs et sans équivoque.

La troisième question que vous devez vous poser, c'est : « Qu'est ce que la personne ressent ? » Parfois, il n'y a aucun doute sur les émotions de la personne parce qu'elle utilise des mots exprimant les sentiments pour décrire ce qu'elle éprouve. Elle peut dire : « Je suis vraiment en colère parce que... » ou « Je me sens si triste quand... »

Pour bien comprendre l'expérience décrite, il est utile de se laisser aller jusqu'à ressentir certaines émotions ressenties par la personne. Paul nous encourage dans ce sens : « Réjouissez-vous avec ceux qui se réjouissent ; pleurez avec ceux qui pleurent. » (Romains 12:15). Il nous exhorte aussi

➤ Comment les mots ont-ils été dits ?

➤ Clarifiez la communication indirecte

➤ Sensibilité

➤ QUESTION 3

➤ Faites preuve d'empathie

à consoler ceux qui en ont besoin : « Par la consolation dont nous sommes l'objet de la part de Dieu, [que] nous puissions consoler ceux qui se trouvent dans quelque affliction ! » (2 Corinthiens 1:4)

Quand vous dites: « Mon cœur se serre quand j'entends parler de votre grand perte », la personne ressent davantage de compréhension que si vous dites : « Vous avez eu une grande perte. »

Le but est de transmettre fidèlement à la personne votre compréhension des sentiments qui ont été exprimés. Encore une fois, si vous tapez à côté, vous pouvez vous attendre à ce que la personne vous aide à mieux comprendre ce qu'elle éprouve. Avec la pratique vous deviendrez vraiment habile à témoigner de l'empathie.

Il y a deux extrêmes à éviter. Le premier est d'être tellement pris par les émotions et l'expérience de l'autre que vous perdez le contrôle de vos propres sentiments. Vous êtes si bouleversé, si en colère et si triste que vous ne pouvez plus réfléchir clairement, et vous êtes en danger de dire ou de faire des choses qui ne sont pas du tout utiles.

➤ Évitez de vous laisser trop impliqué dans ses sentiments

La deuxième erreur est d'être si distant émotionnellement, si détaché et insensible que l'autre se demande si vous pourriez jamais commencer à comprendre ce qui se passe dans sa vie.

➤ Permettez à votre cœur de ressentir sa douleur

Certaines personnes ont du mal à exprimer leurs sentiments. Peut-être qu'elles n'ont pas les mots pour décrire ce qu'elles ressentent, ou qu'elles ont grandi dans une famille où on n'exprime jamais ses émotions. Mais même si elles ne décrivent pas par des mots leurs sentiments quand elles parlent, il est possible de deviner ce qu'elles ressentent en écoutant

attentivement ce qu'elles disent. Et si vous êtes capable de mettre en mots ce qu'elles ressentent sans pouvoir l'exprimer, elles vous seront reconnaissantes pour votre compréhension intuitive.

- Faites une déduction logique

Pour vous mettre en accord avec leurs sentiments cachés, demandez-vous : « Si je vivais ce que cette personne décrit, qu'est-ce que je ressentirai ? » Ensuite, lancez-vous et utilisez quelques mots exprimant les sentiments pour refléter ce qui a été dit, et voyez ce qui se passe.

- Qu'est-ce que je ressentirai ?

Vous pouvez enrichir votre collection de mots décrivant les sentiments en puisant dans le tableau qui suit :

MOTS EXPRIMANT DES SENTIMENTS POSITIFS

<u>HEUREUX</u>	<u>EXCITÉ</u>	<u>SATISFAIT</u>	<u>GRATEFUL</u>	<u>DECHARGE</u>	<u>DECHARGE</u>	<u>CALME</u>
Enchanté/enthousiasmé Transporté de joie Ravi Très content Exulter Fantastiques Exubérant Euphorique Joyeux Le cœur léger Joyeux Jovial Fervent Joyeux Bienheureux	Électrifié Délirant Sauvage Exalté Gonflés à bloc Haletant Animé Animée Énergiques Vigoureuse Dynamique Passionné Tingly Ravis Haute entrain Enthousiaste Agitée	Satisfait Plaisir Gratifiés Livré Pampered Confortable Triomphant	Reconnaissant Reconnaissant Béni Favorisées Advantaged Heureux Ravis Émerveillé Stupéfait Accablé À surmonter Enchanté	Confortés Libéré Encouragé Apaisée Rassuré Encouragés Consolé Pris en charge Déchargé Sentez-vous mieux Respirez mieux Détendue	Confortés Libéré Encouragé Apaisée Rassuré Encouragés Consolé Pris en charge Déchargé Sentez-vous mieux Respirez mieux Détendue	Composé Pacifiques Sereine Imperturbable Paisible Tranquille Moelleux Reposant Calme Estimé Apprécié Respecté Admirée Approuvé Cherished Adoré Honorables Dignes Évaluées

MOTS EXPRIMANT DES SENTIMENTS NEGATIFS

<u>HEUREUX</u>	<u>EXCITÉ</u>	<u>SATISFAIT</u>	<u>GRATEFUL</u>	<u>DECHARGE</u>	<u>DECHARGE</u>	<u>CALME</u>
Enchanté/enthousiasmé Transporté de joie Ravi Très content Exulter Fantastiques Exubérant Euphorique Joyeux Le cœur léger Joyeux Jovial Fervent Joyeux Bienheureux	Électrifié Délirant Sauvage Exalté Gonflés à bloc Haletant Animé Animée Énergiques Vigoureuse Dynamique Passionné Tingly Ravis Haute entrain Enthousiaste Agitée	Satisfait Plaisir Gratifiés Livré Pampered Confortable Triomphant	Reconnaissant Reconnaissant Bénié Favorisées Advantaged Heureux Ravis Émerveillé Stupéfait Accablé À surmonter Enchanté	Confortés Libéré Encouragé Apaisée Rassuré Encouragés Consolé Pris en charge Déchargé Sentez-vous mieux Respirez mieux Détendue	Confortés Libéré Encouragé Apaisée Rassuré Encouragés Consolé Pris en charge Déchargé Sentez-vous mieux Respirez mieux Détendue	Composé Pacifiques Sereine Imperturbable Paisible Tranquille Moelleux Reposant Calme Estimé Apprécié Respecté Admirée Approuvé Cherished Adoré Honorables Dignes Évaluées

La quatrième question qui peut vous aider à comprendre, c'est : « Qu'est-ce que cette personne veut dire ? »

➤ QUESTION 4

Cela touche au cœur du problème. Vous ne pouvez tout simplement pas comprendre l'autre si vous ne savez pas ce qu'il veut dire.

➤ Comprendre le sens

Par conséquent, combinez « Qu'est-ce qui a été dit ? » avec « Comment cela a-t-il été dit ? » et « Quels sont les sentiments exprimés ? » et vous approcherez probablement de ce que la personne voulait dire.

Certaines personnes commencent avec une idée très claire de ce qu'elles veulent transmettre. Si elles sont bonnes en linguistique, elles vont soigneusement choisir les mots qui pourront le mieux expliciter ce qu'elles veulent dire. Si elles sont capables de parler clairement et qu'il n'y a pas de bruits distrayants, il est probable que leur auditeur entendra ce qu'elles ont dit. Si celui-ci est alerte et attentif et s'il comprend le sens des mots, s'il est en synchronie avec les sentiments du locuteur, et si l'auditeur s'y retrouve, alors il est probable que ce que le locuteur avait l'intention de communiquer sera tout à fait saisi et compris.

➤ Sens clair

➤ Sélection de mots

➤ Parler distinctement

➤ Pas de distractions

➤ Ecoute active ;

➤ Compréhensible ;

➤ Sentiments entendus ;

➤ Sens partagé

Remarquez que chaque maillon de la chaîne de communication doit être présent. Si un maillon est manquant, le sens peut être déformé ou perdu dans la transmission.

➤ Je sais que tu comprends ce que je veux dire

Le cercle de la communication n'est complet que si l'auditeur répète le sens et le locuteur confirme que le « sens envoyé = sens reçu. »

Il y a souvent malentendus lorsque les gens commencent à parler sans comprendre clairement ce qu'ils veulent dire. Ils commencent tout

➤ Réfléchissez avant de parler

simplement à parler alors qu'ils n'ont aucune idée de où ils veulent en venir, et en chemin, ils peuvent ou non déterminer ce qu'ils veulent dire.

Même un interlocuteur hautement qualifié aurait du mal à essayer de démêler cet enchevêtrement de mots !

Une autre situation difficile, c'est quand les gens sont si remplis d'émotions qu'ils sont incapables de parler de façon cohérente, leurs paroles enflamment les sentiments de ceux qui l'entourent et les choses dégènèrent.

Néanmoins, même dans de telles situations difficiles, vous serez en mesure de donner un sens à ce qui se passe si vous prenez votre temps, et patiemment, attentivement, aidez les personnes concernées à essayer de comprendre ce qu'elles veulent dire.

Enfin, il est important de vous poser la question : « Est-ce que ce qui a été dit est vrai ? » Certaines personnes tordent et déforment délibérément la vérité, d'autres le font involontairement. Le menteur mal habile est assez facile à reconnaître, mais celui qui gagne sa vie par la fraude et la ruse est capable de tromper intentionnellement et si habilement que son interlocuteur ne sait même pas qu'il a été dupe. Même parmi les chrétiens, il y en a qui vivent une double vie. Ils sont des modèles de droiture quand ils vont à l'église, mais leur vie de tous les jours est entachée de duplicité. Ce qu'ils disent ne correspond pas à ce qu'ils font.

Or, il faut reconnaître que la méfiance est toxique aux relations. Vous

➤ Contrôlez vos émotions

➤ Utilisez vos compétences

➤ QUESTION 5

➤ Tromper délibérément

➤ Incohérence

➤ La méfiance blesse les relations

vous rendriez la vie vraiment misérable si vous remettez en question tout ce que tout le monde dit. Et si vous cultivez un esprit de scepticisme cynique, les gens vont se sentir mal à l'aise en votre présence et vont vous éviter. D'autre part, si vous êtes si confiant en tout le monde que vous croyez tout ce qu'ils disent, vous vous ferez une réputation de crédule et naïf. Les gens vont profiter de vous et trouveront du plaisir à s'amuser à vos frais.

- Faire confiance trop facilement

Tout en évitant ces deux extrêmes, il est essentiel de savoir à quel point on peut donner foi à ce qui est dit. Il est possible que l'on soit mal informé ou qu'on se trompe soi-même. Les gens peuvent, en toute innocence, dire quelque chose qui soit tout à fait faux. Quoi qu'il en soit, nous devons être conscients que ce qui est dit n'est pas toujours « toute la vérité et rien que la vérité » et tenir compte des inexactitudes que la personne puisse dire. La façon dont nous réagissons quand quelque chose ne sonne pas tout à fait vrai est cruciale.

- menteur involontaire
- Réagissez à bon escient
- Réagissez avec respect

Cela ne sert pas à grand-chose d'être offensé ou d'accuser la personne de mentir. Il est plus préférable de réagir d'une manière qui montre que, même si vous ne croyez pas ou n'acceptez pas tout ce qui a été dit, vous respectez quand même la perspective de la personne.

- Réagissez avec perspicacité

Une personne peut sincèrement croire en quelque chose, même lorsque les faits amènent à une conclusion différente. Par exemple, vous pourriez dire à une femme qui est contrariée par ce qui est arrivé à son enfant à l'école : « Il vous semble assez clair que Jimmy a pris le livre de maths de votre fille, même s'il le nie. » ou « Vous vous sentez vraiment en colère quand vous pensez que Jimmy aurait pu prendre le livre de votre

filles et mentir à ce sujet. »

Remarquez qu'en formulant votre réponse de cette manière, vous n'approuvez ni ne désapprouvez ce qu'elle a dit, mais vous montrez que vous comprenez sa frustration due à la situation comme elle le voit.

➤ Compréhension exacte

Dans la plupart des cas, il n'est pas utile de corriger ceux que vous pensez avoir tort. Lorsque vous signalez une erreur, les gens ont tendance à être sur la défensive en général ou bien ils insistent qu'ils ont raison et que vous avez tort. Donc il est préférable de simplement refléter ce que vous leur avez entendu dire au lieu de prendre une position sur la véracité de l'affirmation. Un esprit chicanier et belliqueux attise des sentiments impurs et change rarement la pensée de l'interlocuteur.

➤ Défendre ses propres croyances erronées les renforce

Toutes les fois que nous emploierons l'intelligence, l'autorité et la force, sans faire intervenir l'amour d'une manière manifeste, les sentiments et la volonté de ceux que nous cherchons à convaincre seront sur la défensive et s'uniront pour nous résister.

(TE1 236)

C'est l'œuvre du Saint-Esprit d'amener les gens à comprendre la vérité (Jean 16:13), et quand il agit sur nous, nous pouvons dire des paroles de vérité de façon claire et convaincante, et pouvons laisser les résultats entre ses mains. Nous pouvons compter sur lui pour nous aider à savoir quand parler en faveur de Jésus et comment trouver les meilleurs mots à utiliser. (Matthieu 10:19, 20)

➤ Bien écouter avant de parler

Il [Jésus] ne disait jamais la vérité cruellement, mais manifestait toujours une profonde tendresse pour l'humanité. Chaque âme était précieuse à ses yeux. (ME 111)

Au chapitre 1, nous avons appris qu'une attitude prompte à juger les autres était étrangère au Christ. Même s'il savait que les personnes auxquelles il était confronté avaient une mode de pensée erronée et des idées tordues, il les acceptait telles qu'elles sont. Donc, l'accent ne devrait pas être mis sur l'exactitude de ce que la personne dit, mais sur notre capacité à comprendre ce qu'elle dit, ce qu'elle veut dire et surtout le sens de ce qu'elle dit.

Père miséricordieux, donne-moi des oreilles qui entendent vraiment ce qu'on me dit .

Aide-moi à être attentif aux contradictions entre ce que la personne dit et la manière dont elle le dit. Donne-moi un cœur apte à ressentir ce que les autres ressentent, et la sensibilité à prononcer des paroles qui puissent transmettre une empathie authentique de ma part. Accorde-moi la perspicacité nécessaire pour discerner le sens caché derrière les mots et la capacité à saisir la signification de ce que la personne veut dire.

Donne-moi une intuition sanctifiée pour discerner si ce qui est dit est faux ou une distorsion de la vérité, ainsi que la sagesse pour savoir comment réagir de manière engageante. Au nom de Jésus-Christ notre Seigneur, amen.

➤ La Source de tout discernement véritable

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS AVEZ APPRIS ?

1. Expliquez pourquoi la technique qui consiste à répéter le contenu de ce qui a été dit est importante. (p. 13)

2. Quelles sont les deux erreurs à éviter quand on fait preuve d'empathie envers les sentiments de l'autre ? (p. 15)

3. Quelles sont les deux situations dans lesquelles on peut utiliser les mots des pages 16 et 17 pour améliorer la communication ?

4. Selon l'explication donnée à la page 18, il y a communication correcte lorsque :

5. Pour savoir si ce qui est dit est vrai ou non, quelles sont les deux extrêmes à éviter ? (p. 19)

6. Pourquoi est-il déconseillé de corriger une personne quand on pense qu'elle ne dit pas la vérité ?

(P. 21)

7. Question de réflexion: Quels changements devez-vous faire pour améliorer la qualité de vos capacités d'écoute?



Réponses aux questions à la page 23

1. La technique qui consiste à répéter l'essence de ce qui a été dit rassure la personne qu'on a entendu les mots exacts prononcés.
2. Éviter de s'impliquer trop en avant dans ses sentiments et éviter de se fermer à ce qu'il ressent .
3. Utiliser les mots pour comprendre et exprimer ses propres sentiments, et utiliser les mots pour refléter les sentiments de son interlocuteur.
4. Sens envoyé = sens reçu.
5. Être trop soupçonneux et être trop confiant.
6. Les gens sont sur la défensive et deviennent argumentateurs quand on leur dit qu'ils ne disent pas la vérité.
7. Indiquez votre niveau actuel pour chacune des compétences suivantes :

Répéter avec précision ce qui a été dit	Faible 1 2 3 4 5 Elevé
Refléter fidèlement les sentiments de la personne	Faible 1 2 3 4 5 Elevé
Comprendre le véritable sens	Faible 1 2 3 4 5 Elevé
Discerner si ce qui est dit est exact	Faible 1 2 3 4 5 Elevé
Réagir avec sagesse et respect devant l'erreur	Faible 1 2 3 4 5 Elevé

COMPETENCES EN MATIERE DE CONVERSATION

POINTS CLES

Parler et entendre sont des éléments essentiels de la communication, mais il en faut davantage pour bien communiquer. En fait, un sourire, un froncement de sourcils, un sourcil levé, un hochement de tête ou un clin d'œil peuvent transmettre plus de sens que les mots prononcés. On peut aussi lire sur les lèvres de la personne qui parle, même quand les mots sont à peine audibles, et les gestes et autres mouvements de la main auxquels les gens ont souvent recours contribuent beaucoup à donner un sens à ce qui est décrit.

➤ Ecoutez avec vos yeux

Quand quelqu'un s'assoit en croisant les bras et les jambes, on dit qu'il présente une posture fermée ou défensive. Il peut se sentir menacé ou peut ne pas avoir envie de parler. Quand quelqu'un tape la table du poing ou tape des pieds, il est évident qu'il est en colère. Quand les larmes perlent aux yeux d'une personne, on sait qu'elle est triste même si elle ne dit rien. Le sens des messages transmis par les expressions faciales, les mouvements du corps et la posture peuvent varier légèrement d'une culture à l'autre, mais il importe de reconnaître et comprendre ces indices qui révèlent ce qui se passe dans la tête et dans le cœur de l'interlocuteur.

➤ Observez le langage corporel

➤ Les actions parlent plus haut que les mots

➤ Variations dues à la culture

Certaines personnes sont si expressives dans la manière de présenter les choses qu'il y a peu de doute quant à ce qu'elles

ressentent. D'autres cachent délibérément leurs émotions derrière un masque impénétrable de sorte qu'il est presque impossible de savoir ce qu'elles ressentent. Elles peuvent agir de manière à confondre et à tromper de la même manière que d'autres utilisent les mots pour induire en erreur. Par conséquent, nous devons faire attention à la manière d'interpréter ce que nous voyons et vérifier l'exactitude de nos conclusions. Il nous est tellement naturel et normal d'utiliser le langage corporel pour communiquer que la plupart du temps, nous ne nous rendons même pas compte que nous y avons recours. Toutefois, certaines personnes n'ont jamais appris les façons communément acceptées de communiquer par l'action.

➤ Les acteurs sont très habiles à cela

➤ Les apparences sont parfois trompeuses

Que vous soyez debout ou assis, penchez-vous légèrement en avant lorsque que vous écoutez quelqu'un. Cela indique que vous êtes attentif et désireux de comprendre ce qui est dit. Se pencher en arrière implique une baisse ou un manque d'intérêt.

➤ Se pencher en avant

Regardez droit dans les yeux de votre interlocuteur quand il parle et vous le comprendrez mieux, et il saura que vous êtes très intéressé par ce qu'il dit. Dans certains contextes, regarder quelqu'un droit dans les yeux peut provoquer une réaction de colère ou peut être un signe d'irrespect. Néanmoins, dans de nombreuses sociétés occidentales, si vous n'établissez pas un contact visuel, les gens vont supposer que vous n'êtes pas digne de confiance ou que vous avez quelque chose à cacher.

➤ Contact visuel

Il y a une différence entre regarder quelqu'un dans les yeux avec une expression agréable sur le visage et le regarder fixement dans les yeux.

➤ Ne regardez pas fixement

Un regard fixe va probablement le mettre mal à l'aise ou lui faire sentir qu'il est menacé ; montrez plutôt un visage gai et regardez ailleurs de temps à autre pour éviter de gêner la personne. Hochez la tête au moment opportun tout au long de la conversation. Cela ne signifie pas pour autant que vous êtes d'accord avec ce que la personne dit, mais plutôt que vous suivez attentivement la conversation. Il est agaçant de voir quelqu'un acquiescer trop vite, trop souvent ou quand il est plus approprié de faire non de la tête. Hochez donc la tête avec modération, et si besoin est, demandez à quelqu'un de vous observer pour vous donner un feedback sur cette technique. Dans certaines cultures, hocher la tête signifie « non » et secouer la tête d'un côté et de l'autre signifie « oui », alors assurez-vous que vous êtes en phase avec les coutumes de votre interlocuteur, et agissez en conséquence.

➤ Souriez avec les yeux

➤ Hochez la tête

Tourner le dos à quelqu'un peut être interprété comme une insolence ou un manque d'intérêt. Cela peut même être considéré comme une insulte. En revanche, faire face à une personne pendant la conversation signifie en général que vous vous intéressez à ce qui est dit. Il est judicieux d'orienter son corps légèrement à droite ou à gauche tout en gardant le contact visuel, parce que faire face à quelqu'un directement peut être considéré

➤ Face à face

comme une attitude agressive.

Tout comme votre posture penchée en avant montre de l'intérêt, la posture de la personne à qui vous parlez est également significative. Si elle se détourne de vous et ne garde pas le contact visuel, vous pouvez en conclure que soit elle n'est pas vraiment engagée dans la conversation, soit elle ne sait pas ce que vous savez au sujet de la posture en matière d'implication conversationnelle.

- Observez le niveau d'implication

Passons maintenant aux mots et phrases qui sont bien perçus dans les interactions interpersonnelles. Lorsque vous rencontrez quelqu'un, il est d'usage de dire : « Bonjour », « Salut », « Bon après-midi » ou « Bonne journée ». Les termes moins formels sont : « Salut », « Coucou », « Yo », « Kikou », « Comment vas-tu ? » « Ça va ? » « Quoi de neuf ? », etc. Utilisées comme salutation, ces courtes questions ne demandent pas vraiment des informations, et si elles obtiennent une réponse, c'est généralement quelque chose de très bref, comme : « Bien », « Ça va », « J'ai bien », « Très bien, et toi ? » etc. La personne à qui vous vous adressez ainsi que l'occasion devraient vous guider dans le choix d'une formule de salutation plus formelle ou plus décontractée.

- Formules de salutation

- Approprié au contexte

Ensuite vient un commentaire à propos de quelque chose d'intérêt général tel que le temps qu'il fait, une information dans les

journaux ou quelque chose qui s'est passé dans la communauté locale. « Il fait plutôt mauvais temps, hein ? » « Quelle magnifique journée ! » « Que dis-tu de la hausse des prix ? » « Es-tu au courant de ce qui est arrivé à Zoé ? », etc. En général, la réponse se résume en quelques mots parce que ces questions ne sont qu'une façon polie d'échanger des plaisanteries, et ne s'enquière pas sérieusement de ce que l'autre pense vraiment.

➤ Parler de tout et de rien

Quelques questions et réponses superficielles peuvent être échangées pendant un moment, mais pour la plupart ces conversations informelles ne durent pas longtemps et restent superficielles.

➤ Faire la causette

La conversation sérieuse ne commence que lorsque vous ou l'autre personne dites quelque chose qui attire une réponse réfléchie ou une expression de sentiments. C'est alors que la discussion devient plus approfondie. Remarquez les transitions dans la conversation ci-après :

➤ Conversation sérieuse

Conversation typique

PRELIMINAIRES	DISCUSSION PRINCIPALE	CONCLUSION
<p>Bonjour Marie ! Salut Suzanne, comment ça va ? Bien, et toi ? Plutôt bien, je crois. Comment vont les enfants ? Ils vont bien, mais c'est sûr qu'ils me font tout le temps courir ! Dis, tu sembles un peu déprimée aujourd'hui, est-ce qu'il y a quelque chose qui ne va pas ?</p>	<p><i>Eh bien, pour tout de dire, je suis un peu inquiète au sujet de mon mari. Il a entendu dire au bureau que l'entreprise va peut-être licencier quelques employées, et parce qu'il est le dernier venu, il pense qu'il peut perdre son emploi.</i> C'est plutôt alarmant tout ça ! [Susan répond au <u>sentiment</u> de préoccupation de Marie] <i>Le pire c'est que mon fils va commencer l'université dans quelques semaines et ça va beaucoup grever notre budget.</i> D'une part, tu dois être fière que Roger ait été admis à l'Université adventiste, mais de l'autre tu t'inquiètes de la manière dont tu vas payer les factures, surtout si Dan perd son emploi. [Susan reflète le <u>contenu</u> de ce qui a été dit et <u>ajoute</u> quelques détails à la conversation en se basant sur ce qu'elle sait de la famille.] <i>Tu as raison. On est tous très contents qu'il ait si bien réussi au lycée. C'est un garçon brillant et il travaille dur pour obtenir de bonnes notes. L'université lui a même accordé une petite bourse en reconnaissance de ses résultats scolaires.</i> Mais c'est une excellente nouvelle ça! Je suis tellement contente pour vous. [Susan reconnaît un <u>changement</u> dans les sentiments de Marie, de l'inquiétude à la reconnaissance, et <u>ses propres sentiments changent</u> pour être en synchrone avec ceux de son amie.] <i>Oui, le Seigneur a été vraiment bon envers nous de tant de manières! Nous sommes en bonne santé et nous avons mis de l'argent de côté dans un compte épargne pour l'université depuis le jour où Roger est né, alors je pense que ça fera l'affaire pendant un moment. Mais je n'arrive tout simplement pas à arrêter de m'inquiéter à l'idée que Dan puisse perdre son emploi.</i> Donc le problème n'est pas tellement les frais scolaires de Roger, mais plutôt ce qui va se passer si Dan est licencié ? [Suzanne remarque que le souci de Marie à propos des frais scolaires s'est atténué mais celui sur la perte éventuelle d'emploi pour Dan lui est toujours pénible. Bien que cela reflète surtout le <u>contenu</u>, il fait aussi référence aux <u>sentiments</u> de Marie.] <i>Exact.</i> Tu m'as souvent dit de ne pas m'inquiéter Marie, et ça a été un bon conseil ! Si Dan perd son travail, je suis sûre que le Seigneur va l'aider à trouver autre chose. <i>Je sais que t'as raison. J'ai juste besoin de lui faire davantage confiance et laisser le lendemain entre ses mains. En tout cas, merci pour ton soutien et ton réconfort, Suzanne !</i></p>	<p>Mais les amis sont là pour ça, non !? <i>Bon, je dois y aller. Je dois faire quelques achats pour le dîner.</i> Je suis bien contente d'être tombée sur toi aujourd'hui. Moi aussi. Dis bonjour à la famille. D'acc ! Rappelle-toi que je prie pour toi. Merci beaucoup! À plus tard. Bye.</p>

Dans cette conversation, les échanges banals occupent la conversation jusqu'à ce que Suzanne détecte quelque chose dans la voix de Marie ou dans son expression faciale qui soulève une question dans sa tête. C'est quand elle pose la question à ce sujet que la conversation sérieuse commence.

Comme il arrive souvent lorsqu'on parle de choses personnelles, deux ou trois problèmes qui sont liés d'une façon ou d'une autre émergent. Une bonne conversation mène à une meilleure compréhension de chaque problème et à une décision sur ce qu'il faut faire.

- Les problèmes tendent à se regrouper

Remarquez le rôle primordial que jouent les sentiments et comment ils ont évolué à mesure que d'autres parties de la discussion étaient abordées. A la fin, Marie s'est sentie un peu soulagée de l'anxiété qu'elle a ressentie et ses craintes avaient fait place à un sentiment croissant de confiance en Dieu.

- L'accent est mis sur les sentiments

Remarquez aussi que les échanges pendant les Préliminaires sont assez superficiels, ce qui a été dit au cours de la Discussion Principale est beaucoup plus profond et plus important, il y a une transition naturelle vers les sujets superficiels à la Conclusion.

- Une phase mène à une autre

La conversation qui suit est différente parce que les émotions ne constituent pas l'élément central de la discussion. Les conversations sont profondes quand les sentiments jouent un rôle non négligeable dans les enjeux ou quand les questions

intellectuelles occupent le devant de la scène et que les émotions sont accessoires. Dans le cas présenté ci-après, une application très pratique émerge de la discussion sur un problème théologique et philosophique de Sharon.

- L'accent est mis sur les idées

Conversation typique

PRÉLIMINAIRES	DISCUSSION PRINCIPALE	CONCLUSION
<p>Bonjour Jean ! Bonjour Sharon ! Quel plaisir de te voir ! Plaisir partagé en cette belle matinée ! Après toutes ces pluies et le temps morose ces derniers jours, ça remonte le moral de revoir le soleil de nouveau. Oui, je vois ! Je sais ce que tu veux dire ! Au fait, je voulais te dire que j'ai beaucoup apprécié ta leçon de l'Ecole du sabbat la semaine dernière. Je suis content que ça t'ait plu. En quoi t'a-t-il intéressé ?</p>	<p>Tu sais, tu avais parlé du pardon et tu as dit quelque chose comme « pardonner ne veut pas dire annuler la dette qu'on nous doit ». Ça a fait tilt dans ma tête. Oui, j'ai trouvé cette idée dans le livre «Les paraboles de Jésus» au chapitre sur le pardon. Il dit que si quelqu'un nous doit de l'argent et qu'il ne le paie pas, on doit lui pardonner de ne pas rembourser mais il est toujours obligé de rembourser le prêt. Je comprends tout à fait maintenant. La Bible dit que nous devons prêter aux gens quand ils demandent de l'aide, mais s'ils ne remboursent jamais ce qu'ils ont emprunté, c'est du vol, n'est-ce pas ? Oui, tu as raison ! En fait, si quelqu'un promet de te rembourser ce qu'il t'a emprunté et ne le fait même pas, il transgresse deux commandements : « Tu ne voleras pas » et « Tu ne porteras pas de faux témoignage ». Ne pas honorer une promesse et voler sont des péchés graves, et nous ne devons pas tout simplement « pardonner et oublier » pour paraître « gentil ». Je me rappelle avoir lu quelque part dans le Nouveau Testament que nous devrions reprendre les gens quand ils font quelque chose de mal, et ne pas rembourser un prêt est quelque chose de très mal pour moi. C'est Paul qui a dit : «Dis ces choses, exhorte et reprends », et l'Ancien Testament nous enseigne de « ne pas souffrir le péché d'un frère », donc nous avons la responsabilité de mettre les gens en garde avec amour contre la folie de faire ce qui est mal. Eh bien, il y a une femme qui me doit de l'argent et elle n'arrête pas de dire une excuse après l'autre pour ne pas me rembourser, et je pensais laisser tomber, annuler la dette et lui pardonner. Mais je vois maintenant que si je fais ça, il lui sera plus facile de continuer à pécher, et ça n'a pas de sens. Offrir un cadeau est une chose, faire un prêt en est une autre. Si tu décides de convertir le prêt en cadeau, c'est gentil et généreux de ta part, mais une générosité mal placée peut faire plus de mal au lieu d'aider parfois. Je vais demander à Dieu de me donner la bonne attitude et les mots justes, mais je suis déterminée à lui dire gentiment et fermement de me rembourser l'argent qu'elle me doit. Je trouve que c'est une bonne décision !</p>	<p>Merci beaucoup de m'avoir aidée à faire la part des choses. C'est toujours un plaisir de te parler Sharon. Tu veux si sincèrement rechercher la volonté de Dieu dans ta vie, et c'est une source d'inspiration pour moi. J'aime aussi discuter avec toi parce que t'es un gars si sage ! Allez, je te taquine ! Allez, on se voit Sabbat prochain ! Oui, j'ai hâte d'être à Sabbat. Que Dieu te bénisse Au revoir.</p>

Qu'une discussion soit essentiellement de nature intellectuelle ou se focalise surtout sur les émotions et les expériences, il n'est pas poli de « prêcher un sermon », « faire la leçon » ou décrire longuement quelque chose d'intérêt personnel. L'erreur d'être trop centré sur soi-même pourrait être évitée si les interlocuteurs parlaient chacun à leur tour, et s'ils cherchaient intentionnellement à examiner le sujet à partir de différentes perspectives.

➤ Ne prêchez pas, ne faites pas la leçon

➤ Riche échange d'idées

Pour répondre à une question sur votre santé, parlez brièvement de ce qui vous est arrivé au cours de votre récente maladie, mais évitez de donner des détails complets au sujet de votre séjour à l'hôpital et des procédures médicales parce que cela dépasse largement les attentes de l'interlocuteur. Bien sûr, si la personne s'intéresse véritablement à vous et demande spécifiquement de plus amples détails, vous pouvez parler plus librement de ce qui s'est passé. Néanmoins, quand quelqu'un pose des questions sur votre santé, il fait preuve d'intérêt personnel à votre égard mais ne s'attend pas à un long monologue sur votre bien-être physique. Alors, donnez une brève réponse à votre interlocuteur, mais redirigez rapidement la conversation vers lui ou vers un autre sujet.

➤ Trop d'informations

➤ Intérêt poli

Dans la même optique, il faut savoir jusqu'à quel point on peut partager des informations lors d'une conversation en groupe, que ce soit un petit groupe ou un large groupe.

➤ Où est la limite ?

Dans un large groupe, parlez en termes généraux et divulguez peu de détails personnels. Dans un petit groupe d'amis de confiance, vous pouvez être un peu plus ouvert. Si vous avez besoin d'aide sur un

➤ Large groupe, peu de détails

problème personnel, vous pouvez partager davantage d'informations à un pasteur ou un conseiller digne de confiance. Toutefois, il y a certaines choses que vous ne devriez jamais dire à personne.

A moins que le Saint Esprit vous conduise à confesser à un être humain vos péchés privés, ne les confiez à personne.
(EMS2 808).

Certaines personnes ne comprenant pas ce principe peuvent commencer à vous raconter des choses très personnelles. Vous pouvez les aider à être plus discret en disant : « Je n'ai vraiment pas besoin d'entendre tous les détails » ou « Je comprends où tu veux en venir, mais je préfère ne pas trop en savoir là-dessus. »

➤ Gérez le flux d'informations

Par ailleurs, la Bible nous dit :

Confessez donc vos péchés les uns aux autres, et priez les uns pour les autres, afin que vous soyez guéris. La prière fervente du juste a une grande efficacité. (Jacques 5:16).

Dans son commentaire sur ce verset, Ellen White explique :

Confessez vos fautes à Dieu qui seul peut les pardonner, et confessez-vous mutuellement vos torts. Si vous avez offensé votre ami ou votre prochain, votre devoir est de le reconnaître et le leur est de vous pardonner (LMC 35).

N'essayez pas de cacher quelque chose à Dieu; ne négligez pas de confesser vos fautes à vos frères [s'ils en sont concernés]¹. (MC1 384)

➤ Confessez vos péchés, mais pas tous

Il est clair que, même si nous devons mutuellement nous confesser nos fautes en tant que frères et sœurs en Christ, nous ne devons pas nous charger les uns les autres avec les erreurs ou manquements qui n'ont rien à voir avec nos interlocuteurs. Dans des occasions très rares, les pasteurs, moniteurs ou responsables d'église peuvent être appelés à aider les gens qui sont si désespérés par leurs soucis qu'ils se sentent obligés d'en parler. Quoique déplaisant ou contrariant cela puisse être, nous sommes encouragés dans ces cas extrêmes, et en tant que fidèles assistants de Christ le Grand berger, à

écouter d'une oreille attentive et avec sympathie les récits lamentables du péché, de la dégradation, du désespoir et de la misère. (ME 178)

➤ Responsabilité déplaisante

Si jamais vous êtes appelés à faire l'œuvre de Dieu de cette manière, vous devez vous rappeler trois choses. N'enquêtez ni ne posez jamais de question à la personne pour avoir plus de détails dans le but de satisfaire une curiosité malsaine. Ne partagez jamais à qui que ce soit ce qui a été révélé. Et demandez à Dieu avec ferveur de neutraliser l'effet corrosif que peut avoir cette révélation sur votre cœur et votre esprit.

¹ N.d.T. : Bien que présente dans la version originale en anglais, la partie mise entre crochet est omise dans la version française du livre Messages Choisis, vol.1.

La deuxième directive qui va vous aider à réguler l'étendue des révélations qui vous sont faites, c'est de vous rappeler que les commères et les critiqueurs peuvent entendre ce que vous dites.

- Évitez de compromettre votre réputation

Vous avez beau être gentil, il y aura toujours des gens qui ne vous aiment pas. Ce fut vrai pour Jésus, et ses disciples aussi doivent s'attendre à avoir des détracteurs et des ennemis. Souvent, nous ne saurons pas qui dans le groupe va utiliser ce que nous disons pour nous blesser, c'est pourquoi nous devons être prudents sur ce que nous disons sur notre vie.

La troisième directive qui nous permet de nous dévoiler avec sagesse et perspicacité, c'est de reconnaître qu'il peut y avoir des personnes très sensibles et vulnérables qui nous écoutent et qui pourront essayer de graves répercussions négatives à cause de ce que nous disons.

- Évitez de porter atteinte aux personnes sensibles

J'ai vu que de très nombreuses confessions ne devraient jamais être faites aux oreilles des mortels, car les conséquences ne sauraient en être mesurées par des êtres limités. Des semences nuisibles sont disséminées dans les esprits et dans les cœurs de ceux qui entendent, et quand ceux-ci sont soumis à la tentation, ces semences lèvent et portent du fruit, et les mêmes expériences regrettables se répéteront. En effet, ceux qui sont tentés se disent: de tels péchés ne doivent pas être graves puisqu'ils sont commis par des chrétiens de longue date qui les ont avoués. La confession publique de ces péchés secrets dans l'église sera non une odeur de vie, mais une odeur de mort (EMS2 809).

- Considérez l'impact de ce que vous dites

Vous avez sûrement déjà entendu des personnes bien intentionnées raconter des histoires dramatiques sur toutes les choses terribles qu'elles avaient faites avant de rencontrer Jésus. Elles parlent d'abus de drogue, de promiscuité sexuelle, de vol et de jurons, de guerre entre gangs et peut-être même de meurtre. Et elles finissent par dire combien elles sont heureuses que Dieu les ait sauvées de l'abîme du passé. Bien sûr, nous sommes tous contents que Dieu les ait sauvées, mais il semble parfois que Satan tire plus de gloire dans le récit de ces histoires que Dieu. L'effet de ce genre de témoignage sur certains jeunes est encore plus troublant, parce qu'ils s'imaginent qu'ils feraient mieux de quitter l'église et pécher, afin d'avoir eux aussi des témoignages dramatiques à raconter. Ce genre d'erreur grave peut être évité si tout un chacun comprenait et appliquait les principes d'une révélation de soi appropriée.

➤ Témoignages peu judicieux

➤ Conséquences non voulues

Certains secrets utilisés par les bons conversationnalistes peuvent vous aider à être efficace dans votre façon de communiquer. Rappelez-vous le nom des gens et utilisez-les de temps à autre au cours de la conversation. Cela amène les gens à se sentir importants à vos yeux, et ils sentent que vous vous intéressez suffisamment à eux pour faire l'effort de vous rappeler qui ils sont.

➤ Rappelez-vous le nom des gens

Découvrez de quoi vos interlocuteurs aiment à parler et informez-vous de ce qui est important à leurs yeux. Il est beaucoup plus facile de parler de ce qu'on sait plutôt que de ce qu'on ne sait pas. Donc, si vous voulez qu'ils soient à l'aise quand ils sont avec vous, parlez des choses qui leur

➤ Etudiez leurs centres d'intérêt

sont familières.

Posez des questions réfléchies. Normalement, une question fermée n'obtient que quelques mots comme réponse et ne mène pas à une discussion étendue.

➤ Questions réfléchies

Donc les questions comme : « Quelle heure est-il ? » ou « Est-ce que tu as déjà mangé ? » ou « Est-ce que tu aimes le tennis ? » ne vont généralement pas déclencher une conversation animée. D'autre part, les questions ouvertes comme celles-ci vont probablement susciter des réponses fascinantes : « Quels endroits avez-vous visité pendant les vacances? » « Quelles sont les performances de ton sportif favori cette saison ? » « Quels espoirs et quels rêves nourrissez-vous pour vos enfants ? » « Qu'est-ce que vous aimez le plus chez vos amis? » « Que pensez-vous de... » « Que ressentez-vous à propos de... » « Voulez-vous partager votre opinion sur...? »

Évitez d'interrompre, de contredire, de critiquer, de flatter et de vous vanter.

➤ Freins à la conversation

Nous prenons parfois des mauvaises habitudes sans même nous en rendre compte et ces erreurs sociales peuvent nous coûter cher. Le sarcasme, la contradiction, les mauvaises blagues aux dépens des autres, prendre la parole alors que quelqu'un d'autre parle encore, faire une pression psychologique pour manipuler les gens... de telles tactiques devraient être évitées.

L'affirmation est très différente de la flatterie. C'est de la sincérité si bénéfique à la conversation. Voici quelques phrases qui montrent que vous tenez l'autre en haute estime de manière à ce qu'il se sente apprécié.

➤ Dynamiseurs de conversation

«Ce que j'aime à propos de votre idée, c'est ... » « J'apprécie vraiment la façon dont vous... » «J'ai beaucoup appris de la façon dont vous avez géré cette situation. » « Cette illustration que vous avez donnée a beaucoup aidé. » « J'ai remarqué la courtoisie avec laquelle vous avez traité... » « Il est clair que vous avez mûrement réfléchi à votre présentation. » « Ce qui m'a touché, c'est votre volonté à partager de vous-même. » « La mise en page et l'attrait de vos documents m'ont beaucoup impressionnés. » « Le message de votre chanson m'a touché profondément. »

Les conversations forment une partie essentielle de l'étoffe de notre vie. Si nous tissons de fils lumineux lors de nos discussions, nos auditeurs et nous en seront bénis.

Dieu de grâce, aide-moi à me rappeler les choses simples comme me pencher vers mon interlocuteur, maintenir le contact visuel et sourire. Que je puisse apprendre et me rappeler les formules de salutation et les phrases qui favorisent les conversations significatives.

Apprends-moi à soupeser mes mots avant de parler, et accorde-moi du discernement et de la discrétion quand je me dévoile aux autres. Donne-moi un esprit compréhensif et un cœur compatissant pour écouter les blessures et les chagrins de ceux qui en ont besoin, et que je puisse trouver les mots qui seront un baume qui va les aider guérir. Fais-moi connaître les moyens par lesquels je pourrais améliorer mes interactions avec les autres, pour la gloire de ton nom, amen.

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS AVEZ APPRIS?

1. Quelle est la différence entre une conversation informelle et une conversations sérieuse ? (p. 28)

2. Quelles sont les trois directives qui aident à savoir jusqu'où on peut se dévoiler aux autres ? (p. 32, 34, 35)

3. Quelles sont les cinq directives qui peuvent aider à améliorer la qualité des conversations?

4. Question de réflexion : Quels changements devez-vous faire pour améliorer la qualité de vos compétences en matière de conversation ?

Réponses aux questions du test à la page 38

1. Questions et réponses superficielles dans une conversation informelle ; réponses réfléchies et expression des sentiments dans une conversation sérieuse.
2. La taille du groupe ; les détracteurs ou les ennemis peuvent abuser de ce qu'on dit ; et éviter de faire du mal aux personnes sensibles.
3. Se rappeler les noms des gens, étudier leurs centres d'intérêt, poser des questions réfléchies, éviter les freins à la conversation et utiliser des dynamiseurs de conversation.
4. Indiquez votre niveau actuel pour chacune des compétences suivantes:
 - Comprendre le langage corporel
 - Faire face à l'interlocuteur et se pencher vers lui
 - Maintenir un contact visuel approprié
 - Se dévoiler
 - Gérer les échanges de la conversation

APPELS TELEPHONIQUES, LETTRES ET COURRIELS

Quelques-unes des compétences en matière de conversation décrites dans le chapitre précédent

sont aussi valables pour les conversations téléphoniques, les lettres et les courriels². Par exemple, il est toujours important d'accorder une attention particulière au contenu et aux sentiments exprimés par l'autre personne dans les deux cas, mais il est impossible d'établir un contact visuel et d'observer le langage corporel quand l'autre ne se trouve pas au même endroit, sauf via liaison vidéo. Or, sans ces indices visuels essentiels, tant le locuteur que l'auditeur doivent fournir beaucoup plus d'efforts pour éviter les malentendus.

Quand vous parlez au téléphone, n'oubliez pas de parler à haute voix et de prononcer les mots clairement pour que la personne au bout du fil n'ait aucune difficulté à comprendre ce que vous dites. Puisque le bruit de fond peut interférer avec la transmission, utilisez

un téléphone qui se trouve dans un endroit tranquille autant que possible.

Que vous utilisiez un téléphone classique ou un téléphone portable, n'oubliez pas

que votre conversation peut être entendue de ceux qui se trouvent autour de vous et de ceux utilisent des moyens légaux et illégaux pour mettre votre téléphone sous écoute. Alors gérez à bon escient les discussions d'ordre privé ou confidentiel au téléphone. Soyez prévenant envers ceux

POINTS CLÉS

➤ Faites plus d'efforts

➤ Questions de confidentialité

² N.d.T : Communément appelés « emails »

qui se trouvent autour de vous quand vous utilisez un téléphone mobile. La plupart des gens trouvent qu'il est irritant de devoir écouter la conversation de quelqu'un d'autre au téléphone cellulaire, tout particulièrement dans les endroits confinés comme la voiture ou le restaurant où ils ne peuvent pas se déplacer facilement. Alors, quand vous passez ou recevez un appel sur un téléphone portable, faites-le de manière à gêner le moins possible les autres.

- Soyez courtois et prévenant

Il est particulièrement choquant pour votre interlocuteur que vous interrompiez une conversation pour recevoir un appel entrant. Votre action implique que la personne qui vous parle est moins importante que l'appel téléphonique. Si l'appel est vraiment urgent, la personne qui vous appelle va sûrement continuer à vous appeler jusqu'à ce que vous répondiez. Terminez gentiment votre conversation avant de vous occuper de l'appel téléphonique.

- Soyez poli

Bien sûr, la personne qui vous téléphone est aussi importante. La courtoisie élémentaire veut que vous rappeliez aussitôt que possible, surtout si un message a été enregistré sur votre répondeur. Ce ne sont pas tous les appels qui sont les bienvenus, et vous pouvez choisir de ne pas répondre si le moment est mal choisi ou si le service d'identification de l'appelant affiche qu'un commercial veut vous parler. Même s'il s'agit d'un appel importun, vous pouvez demander poliment à la personne de retirer votre nom de sa liste d'appel ou lui demander poliment d'arrêter de vous déranger.

- Soyez bienveillant

La société téléphonique à laquelle vous souscrivez peut vous aider à empêcher les appels injurieux ou les farces vers votre numéro.

Avant de faire un appel, pensez à l'autre personne. Demandez-vous si c'est un moment raisonnable pour appeler, si, éventuellement, la personne mange, dort ou ne souhaiterait pas être interrompue ? Réfléchissez à ce que vous allez dire pour ne pas prendre son temps plus qu'il n'en faut. Et quand vous passez l'appel, soyez poli : saluez la personne et demandez : « Est-ce que c'est un moment opportun pour parler? »

➤ Soyez prévenant

En règle générale, les appels téléphoniques se divisent en deux catégories. Les appels à caractère sérieux, qui sont généralement courts et qui vont droit au but. Ils se rapportent surtout aux échanges d'informations nécessaires, aux requêtes et aux fixations de rendez-vous. Souvent, les deux personnes commencent par donner leurs noms, après quoi l'appelant indique le but de l'appel.

➤ Appels officiels

Bonjour, George Smith à l'appareil. *Bonjour, c'est Suzanne*

Jones. Je vous appelle

au nom de la commission de nomination pour demander si vous

seriez disposé à servir en tant que diacre cette année. Eh bien,

c'est gentil à vous de demander. Je pense que ce sera une bonne

chose, mais j'aimerais prier à ce sujet avec ma femme avant de

prendre une décision. Je suis contente que vous soyez disposé à y

réfléchir. Est-ce que ça vous conviendrait que je rappelle jeudi

soir pour savoir ce que vous avez décidé? Bien sûr, en général je

suis déjà à la maison à cette heure-là. Merci beaucoup. *Je vous en prie.* Au revoir et à jeudi donc. *Au revoir.*

Le deuxième type regroupe les appels sociaux durant lesquels les gens bavardent au sujet de tout ce qui les intéresse. Ces appels ont souvent la même forme que la conversation de la page 29, avec les Préliminaires, la Discussion principale et la Conclusion. La discussion peut couvrir de nombreux domaines et porter sur divers sujets ou approfondir un ou deux problèmes.

➤ Appels sociaux

L'appel téléphonique est un merveilleux moyen de rester en contact avec amis et famille et de se tenir au courant de ce qui se passe dans la vie des gens. Il y a beaucoup de personnes seules qui aimeraient recevoir un appel de votre part, et c'est un moyen pratique et efficace pour leur « rendre visite » et prendre soin de leurs besoins sociaux.

N'oubliez pas qu'il faut payer pour faire un appel téléphonique et que plus on parle, plus la facture s'allonge. Alors, après un laps de temps raisonnable, dites quelque chose comme : « Ça a été si bien de te parler à nouveau. » ou « Je dois y aller, merci d'avoir appelé. » Saluez et raccrochez. Enfin, éteignez votre téléphone à l'église et dans d'autres réunions, et n'oubliez pas qu'il est dangereux de parler au téléphone au volant !

➤ Soyez respectueux

➤ Soyez prévenant

En tant que dirigeant d'église, vous pourriez être appelé à écrire des lettres au sujet des affaires de l'église, ou bien un membre de la congrégation peut vous demander d'écrire une lettre en son nom. Une fois de plus, les lettres peuvent être classées comme officielles ou

sociales, et il y a des règles et des normes et qui guident dans le choix des mots et dans le style d'écriture appropriés aux différentes occasions.

Pour les lettres officielles, il est nécessaire de suivre un format standard parce que les gens sont habitués à trouver les divers éléments de la lettre dans des emplacements prévisibles sur la page.

➤ **Forme correcte**

Les courriers professionnels ne devraient pas dépasser une page et de préférence une demi-page ou moins. Cela signifie que les phrases doivent être courtes et clairement formulées, et que les descriptions fleuries et les élaborations inutiles doivent être éliminées. Si l'idée peut être exprimée en quelques mots brefs, utilisez-les. Les gens très occupés veulent aller droit au but. Facilitez-leur la tâche.

➤ **Clair et concis**

Faites en sorte que vos phrases soient grammaticalement correctes. Vérifiez que tous les mots sont orthographiés correctement et que la saisie ou l'impression est claire et bien droite sur la page.

➤ **Une bonne grammaire**

Prenez bonne note de l'emplacement de tous les éléments du courrier professionnel³ ci-après :

³ N.d.T. : Le type de lettre présenté est le courrier professionnel anglo-saxon.

Église adventiste du septième jour Accueillante
777 Sunny Street
Harmony Hollow, MI 49104

25 juillet 2005

Mme Susan Shingleton
Directeur des ventes
Spécialistes des toitures Apex
567 Commercial Drive
Harmony Hollow, MI 49104

Chère Madame Shingleton:

Objet: Devis pour une réparation de toiture

Le Conseil de l'église m'a autorisé à obtenir auprès de vous des devis pour réparer les dégâts causés par la tempête à la toiture de notre église située à l'adresse mentionnée plus haut.

Nous sollicitons deux devis : l'un pour la réparation de la section endommagée seulement, et l'autre pour la réparation de la section endommagée plus le remplacement de tous les bardeaux de l'ensemble du toit.

La couleur des bardeaux de remplacement devrait correspondre à celle des bardeaux qui se trouvent actuellement sur le toit, et ceux-ci devraient avoir une garantie de 15 à 20 ans.

Veuillez inclure une déclaration d'intention décrivant la manière dont vous prévoyez compléter le travail aussi vite que possible et avec le moins de perturbations possibles aux programmes de l'église.

Cordialement,

Thomas Tally

Comptable de l'église

tt/js

P.J : Photo des dégâts

- En-tête
- Deux lignes blanches
- Date
- Deux lignes blanches
- Adresse du destinataire incluant son nom et son titre
- Une ligne blanche
- Salutation
- Une ligne blanche
- Objet de la lettre
- Une ligne blanche
- Simple interligne pour le corps de la lettre
- Une ligne blanche entre les paragraphes
- Trois lignes blanches pour la signature
- Nom de l'expéditeur
- Titre de l'expéditeur
- Une ligne blanche
- Informations supplémentaires

Le nombre de lignes blanches entre l'en-tête et la date peut varier de une à cinq lignes suivant la longueur de la lettre. Si le corps de la lettre est très court, il peut y avoir jusqu'à dix lignes blanches entre la date et l'adresse du destinataire. Dans cette disposition à un alignement largement utilisée, les premières lignes des paragraphes ne sont pas en retrait. La ligne d'identification indique qui a préparé la lettre. Dans cet exemple, Thomas Tally a composé de la lettre comme l'indique ses initiales « tt », mais elle a été tapée par une autre personne dont les initiales sont « js » indiquées après la barre oblique. Si Thomas avait préparé et tapé la lettre, l'identification serait composée de ses initiales seulement, en l'occurrence « tt », sans barre oblique ni point.

Si des copies de la lettre ont été envoyées à d'autres personnes, cela doit figurer sur la dernière ligne de la lettre, sans point après les noms. cc: Cheryl Smiley, Larry Lovejoy

Bien que les lettres officielles constituent une part importante de la communication professionnelle et personnelle, le courrier électronique ou courriel est devenu le moyen d'envoyer des milliards de messages chaque jour. Il est si populaire en raison de la vitesse et de la facilité avec laquelle les gens peuvent échanger des idées, et parce qu'il est si facile d'assurer le suivi des mémos et lettres envoyés par voie électronique. Des fichiers contenant des images, des photos, des enregistrements sonores et des vidéos peuvent également être envoyés en

➤ Le corps de la lettre est aligné à gauche sur la page

➤ Courtoisie professionnelle

➤ Possibilités étonnantes

pièces jointes aux courriels. Toutefois, en règle générale les très gros fichiers devraient être subdivisés pour faciliter la transmission.

Le format d'un e-mémo officiel est indiqué ci-après :

MEMO

A : Membres du conseil de l'église

De : Pasteur Paul

Date : 25 juillet 2005

Objet : Réunion d'urgence

Veillez vous réunir après le service de prière du Mercredi soir dans la salle de réunion pour discuter des devis de réparation de la toiture.

La météo prévoit des intempéries sévères le week-end prochain. Nous devons choisir un entrepreneur pour préparer le toit aussitôt que possible.

Remarquez qu'il n'y a ni salutations ni civilités dans un mémo.

Les phrases courtes et un nombre de mots limité autant que possible sont ce qu'il y a de plus approprié pour les courriels. Fixez la longueur d'une ligne à une soixantaine de caractères, et limitez le nombre de lignes à ce qui peut être vu sur l'écran, sans avoir à le faire défiler vers le bas. Plus c'est court, mieux c'est parce que les gens sont peu enclins à lire les longs messages.

Vérifiez l'orthographe et la grammaire. Evitez d'écrire votre lettre tout en majuscules ou tout en minuscules. Les jolis petits « *smileys* » et autres émoticônes sont acceptables dans des courriels décontractés entre amis, mais ne devraient en aucun cas être utilisés dans les communications officielles.

Faites très attention lorsque vous écrivez une lettre importante, et ne pressez pas sur le bouton « Envoyer » avant d'avoir tout revérifié.

➤ Cette section peut être en simple interligne

➤ Clair et spécifique

➤ Plus c'est court, mieux c'est

➤ Vérifiez à deux fois

La plupart des règles qui s'appliquent aux mémos s'appliquent aussi aux lettres officielles envoyées par voie électronique. Toutefois, la lettre commence par une salutation, *Cher monsieur Jean*, et se termine par *Cordialement*, suivi de votre nom. En dessous de votre nom, vous pouvez inclure le type d'informations qu'on trouve généralement sur une carte de visite bien structurée. Mémorisez ces informations dans un fichier de signature pour les réutiliser dans d'autres lettres.

Lorsque vous répondez à un courriel, efforcez-vous de comprendre ce que l'expéditeur a à l'esprit avant de composer votre réponse. Si vous répondez à une question qu'il n'a pas posée au lieu de répondre à celle qu'il a réellement posée, vous aurez perdu votre temps et celui de l'autre personne.

➤ Comprenez la question

Une réponse hâtive envoyée lorsque vous êtes contrarié va vraisemblablement causer de la peine à autrui et va nuire à votre réputation.

Avant de cliquer sur « Envoyer », faites une pause, relisez votre message et reconsidérez si vous voulez vraiment envoyer la réponse que vous avez rédigée.

Et vérifiez toujours à deux reprises que vous ne cliquez pas sur « Répondre à tous » quand vous voulez envoyer votre réponse à l'expéditeur seul.

Rappelez-vous qu'une fois le courriel envoyé, d'autres personnes peuvent avoir accès et lire ce que vous avez écrit au destinataire, alors soyez

prudent et ne divulguez pas des informations sensibles et privées qui pourraient être employées abusivement par des personnes malhonnêtes.

➤ Protégez votre vie privée

Père miséricordieux, je te remercie pour toutes les merveilleuses inventions qui rendent la communication plus facile et plus commode avec des personnes dispersées à travers le monde. Donne-moi le désir de parler au téléphone avec un sourire dans la voix et la volonté d'écouter avec un cœur qui puisse comprendre le sens de mots prononcés. Dans les lettres que j'écris et dans les courriels que j'envoie, que je sois exigeant sur la manière dont j'écris et attentif à ce que j'écris. Que je puisse suivre l'exemple du Charpentier de Nazareth qui n'était satisfait de son travail que lorsqu'il l'avait très bien fait. Au nom de Jésus, amen.

➤ Gratitude pour les bonnes choses

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS AVEZ APPRIS ?

1. Décrivez cinq directives de courtoisie au téléphone. (p. 40-43)

2. Décrivez trois directives qui s'appliquent à la rédaction de lettres officielles. (p. 43)

3. Décrivez trois directives qui s'appliquent à la rédaction de courrier électronique officiel. (p. 46)

4. Question de réflexion: Quels changements devez-vous faire pour améliorer vos compétences en matière d'appel téléphonique ainsi que de rédaction de lettre et de courrier électronique ?

Réponses aux questions du test à la page 48

1. Faire des appels là où les autres ne seront pas obligés d'écouter la conversation téléphonique.

Ne pas interrompre une conversation avec quelqu'un pour prendre un appel entrant.

Lorsque quelqu'un laisse un message qui demande à le rappeler, le faire rapidement.

Passer l'appel à des moments qui sont susceptibles d'être convenables pour le destinataire.

Eteindre le téléphone portable dans des réunions publiques.

2. Respecter la forme correcte. Rédiger de manière claire et concise. Utiliser les règles de grammaire et d'orthographe.

3. Etre très clair et précis. Plus c'est court, mieux c'est. Vérifier à deux fois avant d'envoyer.

4. Indiquez votre niveau actuel pour chacune des compétences suivantes :

Passer et répondre à un appel téléphonique

Rédiger et écrire une lettre officielle

Préparer un courriel officiel

Suivre les directives de courtoisie

Capacité à bien gérer ses émotions

PRESENTATIONS PUBLIQUES ET PERSUASION

Vous connaissez peut-être des personnes qui parlent beaucoup sans rien dire d'important.

Elles ne manquent pas de mots, mais elles n'ont rien de significatif à dire.

Ceux qui viennent à des réunions publiques ont le droit de s'attendre à entendre quelque chose qui en vaille la peine. Après tout, qui veut perdre son temps à écouter des discours ennuyeux ? Pour cette raison, les présentations publiques efficaces sont assez profondes pour stimuler l'intérêt, sans être si profondes que plus personne ne comprend ce qui est discuté.

Une autre raison pour laquelle certains discours sont ennuyeux, c'est parce qu'ils sont présentés de manière terne et ennuyeuse. Le contenu peut être intéressant, mais l'orateur manque de compétence et de charisme pour captiver l'auditoire. En fait, un conférencier doué peut prendre un texte sans intérêt et ennuyeux et le présenter si bien que les gens sont conquis par sa performance inoubliable.

Les meilleurs discours, conférences ou sermons ont lieu quand un auditoire attentif écoute un sujet intéressant présenté par un communicateur talentueux.

Il y a des limites à ce que nous pouvons faire pour préparer l'audience à

POINTS CLÉS

➤ Pas trop superficiel

➤ Pas trop profond

➤ Excellent texte, excellente présentation

être réceptive, mais nous pouvons faire en sorte que le message que nous présentons soit intéressant et présenté de manière attrayante.

Tout commence avec la préparation. Et le point de départ est à genoux. Priez Dieu de guider votre esprit pour découvrir ce qu'il veut que vous dites, et priez pour qu'il prépare votre cœur afin que vous soyez un porte-parole sincère et crédible.

➤ La meilleure préparation

Après avoir choisi le sujet, il faut décider de l'objectif de votre présentation. Quel genre de réponse voulez-vous obtenir de votre auditoire ? L'objectif d'un comédien c'est de faire rire. L'objectif d'un discours à caractère commercial c'est de faire des ventes. L'objectif d'un sermon sur la conversion c'est d'inspirer les gens à prendre une décision pour le Christ.

➤ Présentation axée sur un objectif

L'objectif et le public doivent correspondre. Chercher à informer les jeunes femmes sur la maternité alors que le public est composé essentiellement d'hommes ne rime à rien.

➤ Faites correspondre l'objectif avec l'auditoire

Il est donc important de savoir à quel genre de personnes aurez-vous affaire et quels sont leurs intérêts. Cette information va vous guider dans le choix de ce que vous allez dire et dans la manière de le dire.

Une fois que vous avez décidé ce que vous voulez accomplir avec votre présentation, vous pouvez commencer à coucher vos idées sur papier. Il est préférable de faire ce genre de remue-méninges avant de rechercher ce

➤ A vous, authentiquement

que d'autres personnes ont écrit sur le sujet, parce que vous voulez que votre présentation reflète ce que vous croyez personnellement.

Certaines personnes trouvent utile de coucher chaque idée sur une carte ou un morceau de papier séparé pour que ce soit plus facile de déplacer les pièces sur une table comme pour jouer à un puzzle. S'il y a des «pièces manquantes», ce processus vous aide à savoir quoi chercher dans vos lectures ou dans les littératures sur le sujet.

➤ Organisez vos idées

Il y a des livres et des magazines qui couvrent tous les sujets imaginables et Internet facilite davantage la recherche d'informations. Soyez prudent avant d'admettre comme vérité ce qui apparaît sur les imprimés ou sur Internet. Et veillez à faire la part des faits et des opinions à mesure que vous lisez. Ensuite, commencez à écrire votre première ébauche de la présentation. Beaucoup de gens sont coincés dans leurs rédactions parce qu'ils veulent rédiger quelque chose de parfait dès le départ. Il est beaucoup plus facile de finir un brouillon que de passer tout son temps sur une seule phrase bien tournée ! Alors, finissez d'abord le brouillon, puis réécrivez et finissez la version finale qui va servir de base à votre discours.

➤ Utilisez des sources crédibles

➤ Finissez d'abord, affinez plus tard

Commencez avec une déclaration claire et puissante du point principal que vous voulez développer.

➤ Captez l'attention

Les premières impressions sont cruciales, alors ne tâtonnez pas avec des remarques non pertinentes lorsque vous commencez. Captez l'attention de votre auditoire avec une phrase

qui soulève des questions dans leur esprit ou qui remet en question leurs hypothèses habituelles.

Chaque jour, toutes les secondes, deux personnes meurent et quatre bébés naissent. Or, notre évangélisation n'est même pas près de suivre le rythme de la croissance démographique aujourd'hui. Alors, comment arriverions-nous à parler de Jésus et de son retour à tous les habitants de la terre ?

Il y a un moyen, un moyen très surprenant qui permet d'y arriver.

Après l'introduction, présentez les preuves et arguments pour appuyer votre position.

En premier lieu, nous devons continuer à faire ce que nous savons être efficace.

Nous savons que le travail missionnaire médical ouvre des portes fermées à toute autre forme d'évangélisation. Nous savons que l'ADRA apporte des changements radicaux dans la vie de multitude de gens désespérés. Nous savons que l'AWR (Radio mondiale adventiste) touche des millions d'esprits et de cœurs qui n'ont pas d'autres moyens de connaître le salut.

Nous n'osons pas retirer notre appui à ces derniers ainsi qu'à des dizaines d'autres puissants moyens d'évangélisation qui apportent la connaissance salvatrice de Jésus-Christ aux âmes

➤ Statistiques saisissantes
Identifiez-vous à l'auditoire
Suscitez la curiosité

➤ Reconnaissance des réussites

avidés dans les villes, les villages et les endroits les plus reculés de la terre.

Mais il faut faire bien plus !

Ce n'est pas un secret qu'à certains niveaux de l'organisation de l'église, les budgets ont été réduits et les programmes abandonnés parce qu'il y a de moins en moins d'argent pour financer nos efforts vitaux d'évangélisation.

➤ Reconnaissance des véritables défis

Cette crise alarmante exige les efforts des esprits les plus brillants pour identifier et traiter les véritables causes.

Elle exige que les responsables nommés pour être des intendants de l'argent de Dieu gèrent ses moyens intelligemment et loyalement.

Et elle exige que toute personne assise sur le banc de l'église reconnaisse que donner n'est pas une option. C'est un impératif divin que l'on méprise à ses risques et périls.

Il faut faire tout cela, certes ! Mais cela ne suffit pas !

En cette ère de l'information nous devons exploiter le génie créatif de nos jeunes leaders d'opinion pour produire des moyens

innovants et passionnants afin de s'associer avec les professionnels aux connaissances pointues en informatique.

En utilisant un dérivé de la méthodologie de Google, nous devons employer la puissance de millions d'ordinateurs pour présenter de manière habile, légale et non offensive l'essence de l'Évangile à ceux qui passent des heures tous les jours devant leur ordinateur.

Il faut faire tout cela ! Mais il ne faut pas trop en faire !

➤ Rebondissement inattendu

Oui, nous ne devons pas en faire trop. Nous devons « ne rien craindre, rester en place et regarder la délivrance que l'Éternel va nous accorder. » (Exode 14:13). « Ainsi vous parle l'Éternel: Ne craignez point et ne vous effrayez point devant cette multitude nombreuse, car ce ne sera pas vous qui combattrez, ce sera Dieu. » (2 Chroniques 20:15).

➤ Changement d'orientation

« En essayant d'enlever à Dieu le soin d'accomplir son œuvre pour en faire leur affaire personnelle, les humains rendent l'avancement de sa cause dix fois plus difficile qu'il n'est. (Ev. 567)

➤ Avertissement contre la folie humaine

«Je puis vous dire que le Seigneur agira, dans cette dernière phase de l'œuvre, d'une manière exceptionnelle et contraire à tout programme humain. » « Dieu utilisera des voies et des moyens dans lesquels on verra que c'est lui qui tient les rênes en main. »

➤ Le moyen surprenant de « finir le travail », c'est de laisser Dieu faire son propre travail !

(Ev. 114)

«Car le Seigneur exécutera pleinement et promptement sur la terre ce qu'il a résolu. » (Rom 9:28)

➤ Assurance donnée par la Bible

Après que tous les arguments aient été présentés dans la section principale de la présentation, la conclusion résume tout ce qui a été dit et appelle à l'action.

➤ Changement d'orientation

Toutes les secondes deux personnes meurent et quatre bébés naissent. Humainement parlant, il nous est absolument impossible de toucher chaque personne sur la planète terre avec le message de l'Évangile. Pourtant, nous savons que c'est exactement ce que nous devons faire.

➤ Réaffirmation de la déclaration

Nous n'osons pas arrêter de faire ce que nous savons être efficace. Nous devons surmonter les obstacles financiers pour avancer. Et nous devons essayer de nouvelles approches radicales pour évangéliser.

➤ Résumé des principaux arguments

Mais Dieu ne nous appelle pas à nous angoisser à mort ou à nous tuer au travail pour essayer de faire l'impossible.

➤ Rappel d'avertissement

Au lieu de cela, il nous appelle vous et moi à travailler avec

diligence dans le coin de la vigne où il sait que nous pouvons faire de notre mieux. Il promet de nous donner toute la force et la sagesse nécessaire pour bien faire le travail.

➤ Encouragement

Et Il nous assure que celui qui ne connaît pas l'échec prendra l'entière responsabilité de l'accomplissement de ses desseins.

➤ Rassurer

Si vous voulez le louer pour son amour indéfectible et sa miséricorde bienveillante envers vous, et si vous souhaitez renouveler votre consécration à le servir de tout votre cœur, de tout votre esprit et de toute votre âme, je vous invite à vous lever pendant que je prie.

➤ Appel à l'action

L'objectif de cette présentation était de stimuler les gens à renouveler leur consécration au service. Cet objectif aura été atteint si tout le monde s'était levé après l'appel et si dans leurs conversations ultérieures ils racontent qu'ils se sont vraiment engagés à faire l'œuvre que Dieu leur a enjoint de faire. Il a fallu de nombreuses heures de travail pour écrire cette méditation de six minutes ! Les phrases et les paragraphes étaient écrits et réécrits de nombreuses fois. Et il est tout à fait possible que d'autres changements doivent être apportés pendant la phase critique de préparation subséquente, appelée « répétition », parce que parfois des mots qui semblent être appropriés sur papier ne sonnent pas aussi bien une fois prononcés.

➤ Objectif mesurable

➤ Soyez réaliste sur le temps que cela prend

Rédiger est une chose. Réviser le discours en est une autre. Les acteurs

➤ La perfection vient avec la pratique

professionnels appellent cela « connaître son texte ». Dans les films et les mises en scène, les lignes doivent être mémorisées mot pour mot et les acteurs doivent dire les mots exactement comme ils sont écrits.

- Mémorisez chaque mot

Dans d'autres situations, les conférenciers apprennent le texte très soigneusement afin de pouvoir suivre sans faute la séquence des idées, mais ils utilisent les mots qui leur viennent à l'esprit à mesure qu'ils parlent. Cela confère une spontanéité et une énergie au discours, et intéresse davantage l'auditoire qu'une lecture ou une récitation mot pour mot du texte.

- Mémorisez parfaitement les idées
- Davantage de liberté d'expression

Voici quelques techniques à ne pas oublier quand vous pratiquez votre présentation.

Dites chaque mot suffisamment haut et assez distinctement pour qu'une personne légèrement sourde assise au fond de la salle soit capable de vous comprendre clairement. Pour y arriver, vous devez forcer un peu sur les consonnes ou ouvrir la bouche assez largement de manière à ce que le son sorte aisément. Parler entre les dents étouffe le son.

- Parlez distinctement

S'il y a un micro, résistez à la tentation d'y toucher pour l'ajuster. Tout réglage devrait avoir été fait à l'avance. Lorsque vous parlez, gardez le nez pointé vers le micro et maintenez une distance assez constante entre votre bouche et le microphone. Vous pouvez tourner la tête pour fixer votre attention sur les différentes personnes dans

- Expertise en microphone

l'auditoire, mais faites-le de manière à garder une ligne directe entre votre bouche et le microphone. Si c'est un microphone portatif, tenez-le sur le côté de votre bouche plutôt que directement en face. Cela permettra d'éviter la distorsion qui survient quand les consonnes comme « p » ou « t » provoquent un souffle d'air percutant le microphone. Pointez l'avant du microphone vers votre bouche et placez-le à une distance de sept à dix centimètres ; évitez les « bruits de manipulation » en évitant de déplacer ou de triturer le micro ou jouer avec son câble. Travaillez avec l'opérateur du son à l'avance pour que le réglage du système de sonorisation ne soit pas trop fort ou trop faible pour votre voix.

➤ Parlez droit vers le micro

➤ Éliminez les « plosives »

Quand que vous répétez votre discours, n'oubliez pas que l'idée c'est de transmettre le message clairement à votre auditoire. Si vous parlez trop vite, certains n'arriveront pas à suivre. Si vous parlez trop lentement, d'autres vont perdre leur concentration. Si vous parlez à une vitesse constante et continue, vous berçerez d'autres personnes. Donc, variez la vitesse pour vous mettre en phase avec ce que vous dites. Vous pouvez également dire certains mots plus fort que les autres pour insister et varier, mais évitez les changements extrêmes de volume. Changez le ton et l'inflexion de votre voix et n'oubliez pas de faire une pause brève de temps en temps pour que le message soit bien assimilé.

➤ Contrôlez votre vitesse d'élocution

➤ Variez le volume

➤ Pause dramatique

Il arrive parfois qu'on soit si absorbé à mémoriser ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire que le discours semble artificiel, comme si on

essayait de « jouer une scène. » Il vaut mieux parler avec le cœur de façon naturelle au lieu d'essayer de « paraître professionnel » ou d'imiter la manière de parler de quelqu'un d'autre.

Il est également essentiel, durant la répétition, de vous imaginer en train de bien faire votre présentation. Si vous troublez votre esprit avec la crainte d'échouer ou d'être rejeté, vous vous empêchez de bien faire. Mais si vous imaginez que votre présentation est bien présentée, votre esprit va se mettre au travail pour faire de cette image positive une réalité.

Quelques minutes avant le discours, allez aux toilettes pour vérifier votre apparence devant un miroir. Faites quelques respirations profondes pour calmer toute nervosité que vous pouvez ressentir, et concentrez votre esprit à atteindre votre objectif tout en priant que chaque personne présente soit touchée par le message.

Lorsque vous vous levez pour parler, faites une pause un moment et regardez l'auditoire. Établissez un contact visuel avec quelques personnes et commencez à leur parler avec confiance et enthousiasme. (Vous aurez mémorisé vos phrases d'ouverture, alors ne consultez pas vos notes tout juste avant de commencer). Souriez et faites des mouvements naturels avec vos mains à mesure que vous parlez, et développez l'énergie et l'intensité du message jusqu'à un paroxysme non forcé quand vous en venez à la conclusion.

➤ Préparation mentale

➤ Apparence professionnelle

➤ La prière est un impératif

➤ Connectez-vous avec votre auditoire

➤ Progression planifiée

Ces directives s'appliquent aussi bien à un discours d'affaires, qu'à un discours à l'occasion d'une rencontre sociale ou pour enseigner la leçon de l'Ecole du Sabbat. Vous pouvez ne pas être en mesure de passer des heures à préparer chaque présentation, mais avec le temps, vous apprendrez à mieux la préparer. Quoi qu'il en soit, vous constaterez que, en général, plus vous consacrez du temps et des efforts dans la rédaction et la répétition d'une présentation, plus elle obtiendra du succès.

➤ Une préparation sérieuse mène au succès

Vous aurez plus de chance d'atteindre le but que vous vous êtes fixé pour la présentation ou l'étude biblique si vous préparez le texte de manière à ce qu'il soit persuasif. Cela signifie tout simplement que les gens seront plus enclins à répondre favorablement à votre appel à l'action si vous le faites de la bonne manière.

➤ Présentation persuasive

Présentez plusieurs vérités avérées avant de présenter une nouvelle affirmation.

Cette séquence logique des idées prépare les esprits de l'auditoire à réagir positivement lorsque la nouvelle idée sera présentée.

➤ Séquence logique

Si Jésus fréquentait la synagogue chaque sabbat, et si Paul y allait tous les sabbats des années après la résurrection et l'ascension de Jésus, et s'il n'y a pas de déclaration claire dans la Bible que le dimanche ait remplacé le sabbat en tant que jour de culte, alors

nous aussi devons faire comme Jésus. Nous devons sanctifier le sabbat et adorer Dieu pendant ce jour saint.

Reconnaissez respectueusement les arguments adverses. Vous ne faites pas avancer votre cause si vous attaquez sans ménagement les positions de ceux qui ont un point de vue différent du votre. Vous marquerez certainement quelques points auprès de ceux qui aiment se battre, ceux qui sont combatifs et belliqueux, mais n'oubliez pas qu'ils sont inconstants et qu'ils sont capables de changer facilement de camp. Bon nombre de ceux qui avaient crié : « Hosanna ! » le dimanche avaient crié « Crucifie-le ! » le vendredi suivant.

➤ Respect pour les points de vue adverses

Il vaut mieux essayer de gagner le respect de vos adversaires par un comportement courtois et prévenant que par des paroles qui vont seulement éveiller leur hostilité et vous les mettre à dos.

Bien qu'il n'y ait aucune mention du mot « dimanche » dans le Nouveau Testament, le terme « Premier jour de la semaine » apparaît huit fois. Sur ces huit mentions, le verset dans Actes 20: 7 semble fournir la meilleure preuve que les chrétiens organisaient des services religieux le dimanche.

➤ Présentation directe des arguments contre

« Le premier jour de la semaine, nous étions réunis pour rompre le

pain. Paul, qui devait partir le lendemain, s'entretenait avec les disciples, et il prolongea son discours jusqu'à minuit. »

A ceux qui considèrent ce verset comme une preuve convaincante que les

chrétiens devraient déplacer le culte du samedi au dimanche, je pose respectueusement cette question : « Pensez-vous que ce verset soit un argument de taille en faveur de l'observation du dimanche contre l'exemple de Jésus qui observait invariablement le sabbat ? »

Si vous soutenez l'argument en faveur du sabbat, je vous conseille vivement de suivre votre conscience jusqu'au bout. Si vous ne soutenez pas cet argument, je vous encourage à avoir un esprit ouvert à la possibilité que l'évidence du changement du sabbat au dimanche manque de crédibilité.

Présentez des citations d'experts pour appuyer votre position. Cherchez une déclaration convaincante émise par une autorité reconnue et respectée même par ceux qui soutiennent des opinions opposées, et présentez-la pour rendre votre argument encore plus crédible.

➤ Avis des experts

Présentez les avantages à agir en faveur de votre position, mais ne vantez pas trop votre idée. Présentez également les conséquences qu'il y a à agir

➤ Présentez les avantages et les résultats défavorables

contrairement à votre position, sans toutefois exagérer l'appel négatif parce que les gens tendent à répondre négativement à la manipulation.

Parlez avec conviction. Si vous agissez comme si vous n'étiez pas sûr du sujet vous-même, vous n'inspirerez pas la confiance.

➤ Inspirez la confiance

Partagez votre propre témoignage et citez le témoignage des autres pour démontrer la validité de votre position.

➤ Utilisez des témoignages puissants

Faites appel à ce qu'il y a de meilleur chez les gens. Défendez de nobles causes et des idéaux admirables.

➤ Nobles causes

Un mot d'avertissement, cependant. Personne n'aime être manipulé.

➤ Ne manipulez jamais les gens

Et aucun Chrétien poussé par l'amour du Christ ne va chercher à manipuler autrui. Donc nous devrions utiliser nos connaissances sur les méthodes de persuasion seulement pour servir au mieux l'intérêt de ceux que nous rencontrons. Quoi qu'il en soit, la vérité est excessivement précieuse et mérite d'être présentée sous le meilleur jour possible !

Père Miséricordieux, je te demande de m'accorder la sagesse pour savoir comment préparer des présentations éloquentes et axées vers un objectif qui vont toucher les cœurs des auditeurs.

➤ La source de la créativité

J'ai besoin de ta grâce pour m'aider à développer les compétences qui me permettront de délivrer les messages de manière à capter l'attention et

l'intérêt de mon public. Accorde-moi la capacité d'employer des méthodes de persuasion pour révéler la vérité dans toute sa beauté, pour la gloire de ton nom. Je prie au nom de Jésus-Christ notre Seigneur, amen.

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS AVEZ APPRIS ?

1. Les meilleures présentations ont lieu lorsque: (p. 50)

2. Que devriez-vous faire pour vous assurer que ce que vous dites est bien adapté à l'auditoire ? (p. 51)

3. Comment pouvez-vous dire si votre présentation a été un succès ou non ? (p. 54)

4. Quand vous répétez et quand vous présentez la présentation, qu'est-ce que vous ne devriez pas oublier de faire ? (p. 55-57)

5. Les techniques de persuasion peuvent être utilisées : (p. 60)

6. Question de réflexion: Quels changements devez-vous faire pour améliorer la qualité de la préparation de vos présentations, et vos compétences de présentation ?

Réponses aux questions du test à la page 61

1. Un public attentif écoute un sujet intéressant présenté par un communicateur talentueux.
2. Faire correspondre l'objectif de la présentation avec les intérêts et les besoins de l'auditoire.
3. Fixer un objectif clair et raisonnable et voir si la réaction de l'auditoire correspond à l'objectif fixé.
4. Parler distinctement. Utiliser une bonne technique de manipulation du microphone. Varier le tempo et le volume. Varier l'inflexion et le ton de la voix. Faire une pause pour donner le temps au message d'être bien compris.
5. Utiliser la persuasion dans le meilleur intérêt de l'auditoire, sans jamais manipuler les gens à son propre avantage
6. Indiquez votre niveau actuel pour chacune des compétences suivantes:
Sélectionner le thème et choisir l'objectif
Rédiger et affiner la présentation
Utiliser une persuasion appropriée
Présenter le message
Mesurer si l'objectif est atteint

CONVERSATIONS DIFFICILES

POINTS CLÉS

Dans un monde imparfait, les conversations désagréables sont inévitables.

Il y a des moments où il est de votre devoir d'approcher une personne au sujet d'une situation difficile, et il y a des moments où les conversations gênantes vous tombent dessus que vous y soyez préparé ou non.

- Le conflit est inévitable

Les attitudes discutées au chapitre 1 et les compétences décrites au chapitre 2 sont plus que jamais nécessaires quand vous êtes impliqué dans une conversation difficile. Et si nous avons besoin de l'aide du ciel, c'est surtout lorsque nous sommes attaqués par des personnes en colère, amères, critiques et manipulatrices.

- Bonnes attitudes, compétences raffinées
- Tenace face à l'insulte et l'attaque

Jésus a souvent été agressé verbalement. La sérénité et le calme dont il a fait montre étaient garantis par sa relation avec son Père.

[L'âme qui aime Dieu] sera capable d'endurer l'épreuve du mépris, de la violence et de l'offense, car son Sauveur a souffert tout cela. ... Elle ne se décourage pas quand les difficultés l'assaillent, puisque le Christ n'a pas cédé au découragement. (PG 110).

Celui qui a Dieu pour son ami et aide peut se permettre de passer un long hiver de froid mépris, de violence et de persécution. Par la grâce que le Christ lui accorde, il peut préserver sa foi et sa

confiance en Dieu même dans les épreuves les plus dures. Le triomphe de la foi chrétienne, c'est de souffrir tout en restant fort, de se soumettre tout en conquérant. (LP 300 – traduction libre)

Par conséquent, la toute première étape est de nous mettre en relation avec Dieu chaque jour afin que les ressources du ciel nous soient disponibles quand nous en avons le plus besoin.

- Maintenir une relation quotidienne et solide

Le deuxième objectif est d'acquérir une conscience saine du côté unique de notre individualité. Nous sommes des fils et filles de Dieu, princes et princesses de la famille royale qui règne sur l'univers. Ce fait sublime ne peut être altéré par quelque violence que ce soit. Nous sommes la prunelle de l'œil de Dieu et il nous aime d'un amour éternel et indéfectible.

- Amour merveilleux

Rien ne peut nous arriver sans sa permission. Il prend soin de nous comme si nous étions le seul objet de sa sollicitude.

Il veut que nous évitions d'une part l'extrême d'être trop rempli de notre propre importance, trop sûr de nous-mêmes, trop confiant en nos propres capacités. D'autre part, Dieu ne veut pas que nous nous dévalorisions à nos propres yeux ou que nous donnions aux autres l'impression que nous nous sentons inférieurs. Il veut que nous ayons une conscience saine et équilibrée de ce que nous sommes, ainsi qu'une compréhension claire de ce que nous pouvons être et faire par sa grâce toute puissante.

- Sentiment de supériorité erroné
- Sentiment d'infériorité erroné

Lorsque nous abordons une situation interpersonnelle difficile avec ce fort sentiment de confiance en soi, nous sommes mieux en mesure de résister aux attaques acérées et aux critiques cuisantes.

- Conscience claire de notre valeur personnelle

La troisième étape consiste à prier pour la personne. Nous ne pouvons pas connaître l'histoire des blessures qui l'ont amené à être amère ni le poids des fardeaux qui pèsent sur son cœur. Cependant, nous pouvons demander à Dieu d'utiliser notre influence pour alléger la charge et encourager celui que Satan essaye de vaincre. Avec ce sentiment de bonne volonté à son égard dans notre esprit, et avec la volonté de favoriser ses intérêts dans nos cœurs, nous pouvons approcher le conflit avec un sentiment de paix tout en étant suffisamment préparé.

➤ Prions pour ceux qui nous veulent du mal

Décidez dans votre cœur d'atteindre les objectifs cruciaux suivants lors d'une conversation difficile :

1. Je ferai de mon mieux pour comprendre le point de vue de l'autre

➤ Bien comprendre

Pour y arriver, vous pourriez utiliser les mots et phrases comme ceux-ci :

«Pourriez-vous m'aider à mieux comprendre ce que vous dites là? »

« Laissez-moi vérifier si je vous ai bien compris. » (Reformulez ensuite ce qui a été dit.) Je pense que je n'ai pas encore bien compris ce que vous voulez dire, pourriez-vous le dire d'une autre manière ? » « Je veux être sûr(e) de bien comprendre votre point de vue, et je pense que vous voulez dire... »

Dans une situation idéale, les deux personnes sont toutes les deux engagées et bien décidées à se comprendre l'un l'autre, mais souvent ce

n'est pas le cas. Alors, ne vous attendez pas à ce que l'autre veuille essayer de vous comprendre. Il est cependant approprié de dire : « Puis-je vous demander d'essayer de voir cela de mon point de vue ? » ou « Pourriez-vous me dire ce que vous avez compris de ce que j'ai dit ? »

2. J'essayerai de faire en sorte que nous ayons tous les deux un temps

égal pour parler. Pour y arriver, vous pourriez demander à vous mettre d'accord à ce sujet au début de la conversation ; sinon, vous pouvez dire : « Vous avez parlé pendant un moment, pourriez-vous me laisser la parole à mon tour ? » ou « J'ai expliqué comment je vois la chose, mais j'aimerais connaître ton point de vue. » Il se peut que vous ayez besoin d'insister davantage, alors dites : « J'ai l'impression que vous ne me donnez pas l'occasion de parler. Ecoutez s'il vous plaît ce que j'ai à dire. » ou « J'ai l'impression que chaque fois que j'essaie de dire quelque chose, vous m'interrompez. Pourriez-vous me donner quelques minutes pour expliquer ma position ? » Si, au contraire, l'interlocuteur ne dit rien, vous pouvez dire : « J'ai l'impression qu'il est très important à vos yeux de me dire ce que vous en pensez, et pourtant vous n'avez pas dit grand-chose jusqu'ici. Est-ce que je peux faire quelque chose pour vous faciliter la tâche de me dire ce que vous pensez ? »

➤ Utilisez le temps équitablement

3. Je respecterai les sentiments de l'autre. Les gens se mettent souvent

en colère ou sont contrariés quand une différence d'opinion surgit. Et lorsque les sentiments sont agités, il y a peu de progrès vers la résolution du conflit.

➤ Respect et retenue

Faites en sorte de garder votre sang-froid et ne permettez pas à la situation ou aux sentiments de l'autre d'enflammer vos propres émotions.

Ensuite, reconnaissez respectueusement ce que l'autre personne ressent.

« Vous vous sentez frustré quand je suis en désaccord avec vous parce que vous croyez fermement que votre point de vue est le meilleur. »

« Vous êtes blessé parce que je n'appuie pas votre plan. » « Vous êtes frustré parce qu'il vous semble que j'essaie de profiter de votre situation. »

Si la personne utilise de la violence verbale contre vous, il est primordial

de vous protéger en disant : « S'il vous plaît, arrêtez de m'insulter. »

« Vos remarques sont déplacées. » « Vous n'avez pas le droit de me

manquer de respect de la sorte. » « Est-ce qu'on peut arrêter les attaques

personnelles pour discuter des problèmes en jeu ? » En vous défendant de

la sorte, vous signalez que vous ne permettrez pas à la personne de vous

intimider ou de vous rabaisser. Quand un soldat l'avait giflé, « Jésus lui

dit: Si j'ai mal parlé, fais voir ce que j'ai dit de mal; et si j'ai bien parlé,

pourquoi me frappes-tu ? » (Jean 18:23) Bien qu'il y ait des situations où

il vaut mieux « tendre l'autre joue », il n'y a aucun mérite à laisser les

autres vous « marcher sur les pieds » quand une réponse assurée et

appropriée est bénéfique pour les deux parties.

4. Je demanderai de faire une pause si la discussion s'enlise. Il est

nécessaire de stopper la conversation si les tensions émotionnelles sont

➤ Temps mort

trop élevées ou s'il n'y a aucun progrès. Il ne faut pas demander un « temps mort » dans le but de gagner un avantage stratégique sur la personne. Le but c'est de permettre aux deux individus de se calmer et réfléchir ce qui s'est passé, et d'envisager des moyens de résoudre le problème. Vous pourriez dire : « Je pense que j'ai besoin de faire une pause pour bien réfléchir à tout ça. » « On dirait qu'on ne fait pas beaucoup de progrès, alors revenons après une demi-heure pour réessayer. » « Nous avons besoin de nous arrêter et de nous calmer. Je serai de retour dans dix minutes. »

Parfois, la personne « s'en va brusquement », « claque la porte » et « rompt la communication » pendant un certain laps de temps dans le but de vous mettre la pression ou de vous contrôler. Réagir avec indignation ou adopter un air contrit, c'est entrer dans son jeu et dans sa manœuvre manipulatrice. Cela n'aide pas non plus d'implorer ou supplier la personne de revenir discuter. Faites-lui savoir tout simplement que quand elle est prête vous souhaitez poursuivre la conversation, et soyez gentil en attendant. Sa fierté peut l'empêcher de prendre l'initiative de revenir, alors après un délai raisonnable faites-lui savoir que vous voulez revenir à la discussion quand elle sera disposée à le faire.

Si les deux individus se sentent libres de demander un « temps mort » quand les choses n'avancent pas, cela diminue la pression de devoir « faire aller maintenant » et il y a plus de chances de faire un progrès vers une solution plus tard.

5. Je me focaliserai à identifier et à comprendre le problème.

➤ Orientation claire

C'est incroyable à quel point on finit souvent par se disputer pour savoir qui a raison et qui a tort, au lieu d'essayer de résoudre le problème. Une autre perte de temps, c'est quand on passe d'un sujet à l'autre sans se donner le temps d'en résoudre aucun. Parfois, on gaspille l'énergie à se rappeler la litanie des blessures et des offenses du passé, qu'on n'en a plus pour trouver une solution au problème d'aujourd'hui. On dérape aussi lorsqu'on se dispute à propos de ce que l'autre a dit au lieu d'essayer de comprendre ce qu'il a voulu dire. Voici quelques moyens d'éliminer les distractions pour se concentrer sur le problème. « Arrêtons de nous disputer pour savoir qui a raison et essayons de chercher une solution. » « Nous pouvons faire la liste de toutes ces choses sur lesquelles nous devons discuter et y revenir plus tard, mais là, maintenant, parlons juste de... » « Je sais que nous avons dit et fait des choses qui ont causé de la douleur et du chagrin dans le passé, et je suis vraiment désolé que ces choses soient arrivées, d'ailleurs je suis sûre que toi aussi tu l'es. Mais pour l'instant, est-ce qu'on peut se concentrer sur ce problème ? » « Je vois que mes paroles pouvaient être comprises d'une manière que je n'avais pas prévu, mais ce que je voulais dire, c'est... Est-ce qu'on peut en parler ? »

Si les deux personnes peuvent s'entendre sur une dizaine de mots qui décrivent le mieux

le problème, elles ne sont plus qu'à mi-chemin de la solution. Cela exige

évidemment beaucoup d'efforts, parce que les gens considèrent généralement un problème à partir de perspectives très différentes. Avec un peu de bonne volonté et de la détermination, la plupart des gens peuvent identifier le problème, même s'ils ne partagent pas le même avis sur les détails.

6. Je ferai de mon mieux pour trouver une solution satisfaisante.

➤ Solution satisfaisante

Chaque fois que les intérêts divergent, il est difficile de trouver des solutions qui soient acceptables de part et d'autre. Dans le scénario qui suit, le mari et la femme ne peuvent pas se mettre d'accord sur qui va utiliser leur unique voiture aujourd'hui.

Si le mari veut la voiture pour aller chez un ami toute la journée et que la femme veut aussi la voiture pour faire ses courses toute la journée, il n'y a que quatre solutions possibles à leurs préférences opposées. Il utilise la voiture toute la journée : il va être content et elle va être déçue. Elle utilise la voiture toute la journée : elle va être contente et il va être déçu. Ni lui ni elle n'aura la voiture, et ils vont tous les deux être déçus. Ils font un compromis et chacun aura la voiture une partie de la journée. Dans ce cas, tous les deux seront contents une moitié de la journée, et tous les deux seront déçus l'autre moitié de la journée.

Voici quelques manières de résoudre ce genre de situation. «J'ai eu la voiture la dernière fois, alors vas-y, utilise-la aujourd'hui. » « Si je peux

avoir la voiture cette fois-ci, tu l'auras la prochaine fois. » « Jouons à pile ou face pour savoir qui va avoir la voiture. » « Tu me donnes la voiture aujourd'hui et en échange, je te donnerai..., ou je ferai... pour toi... » « Vas-y, utilise la voiture, et au lieu d'être déçue, je trouverai autre chose à faire qui me rendra content(e). »

7. Quand je suis sûr(e) qu'une personne a tort, je lui parlerai en face avec amour Il est beaucoup plus facile de détourner les yeux quand quelqu'un a besoin d'être corrigé, au lieu d'assumer la tâche difficile de lui adresser un reproche ou une réprimande. Pourtant, en tant que dirigeants chrétiens, nous avons le devoir d'avertir les gens des dangers de se laisser égarer.

➤ Prévenance
compatissante

Jésus lui-même n'a jamais acquis la paix au prix d'un compromis. Bien que son cœur débordât d'amour pour toute la famille humaine, il n'eut pas de faiblesse pour leurs péchés, aimant trop les hommes pour garder le silence alors qu'il voyait courir à la ruine ces âmes rachetées au prix de son sang. (JC 347).

Parler seul, dans l'esprit du Christ, à celui qui est en faute, résoudra souvent la difficulté. Faites preuve de l'amour du Christ envers votre frère en cherchant à régler le différend entre vous et lui seul. Parlez calmement ensemble. Qu'aucune parole de colère ne s'échappe de vos lèvres. (LVH 98).

Il faut absolument faire un examen de conscience approfondi avant d'aborder un pécheur égaré.

Nous devons être absolument certains que nous n'agissons pas sous l'impulsion humaine et que nous n'accomplissons pas mécaniquement un devoir exigé par le règlement. Nous devons nous agenouiller devant Dieu et lui demander de sonder notre cœur et nous éprouver pour voir si nous avons une poutre dans l'œil avant d'essayer de retirer l'écharde dans l'œil de notre frère. Nous devons prier avec ferveur pour que le Saint-Esprit nous guide, et nous aide à reconnaître le moment idéal où la personne sera le plus réceptif à notre appel. Et nous devons lui demander de nous donner les mots justes et la bonne attitude afin ne pas offenser inutilement celui que nous essayons d'aider.

➤ Préparation sérieuse

Tendre Père céleste, accorde-moi la force de Jésus pour résister aux attaques et aux critiques qui menacent de me déstabiliser. Donne-moi la sagesse de Jésus pour savoir comment résoudre au mieux les difficultés qui surgissent dans mes relations interpersonnelles. Accorde-moi aussi le cœur compatissant de Jésus qui aime les autres au point de pouvoir leur faire part de mes préoccupations au sujet de leurs luttes et ennuis. Veuille Seigneur poursuivre ton œuvre en moi pour remodeler et affiner mon caractère afin que je puisse glorifier ton nom. Au nom de Jésus, amen.

➤ Ressources abondantes

VOUS RAPPELEZ-VOUS CE QUE VOUS APPRIS ?

1. Expliquez la préparation interne nécessaire avant de s'engager dans des conversations difficiles ?

(p. 63, 64)

2. Citez sept techniques à utiliser pour gérer efficacement les discussions difficiles.

(p. 66-69)

3. Réfléchissez à ce que vous pouvez faire d'autres pour aplanir les conversations difficiles.

Réponses aux questions du test à la page

1. Une relation quotidienne avec Dieu. Une idée précise de notre valeur. Une prière sincère pour la personne.
2. Je ferai de mon mieux pour comprendre le point de vue de l'autre.
J'essayerai de faire en sorte que nous ayons tous deux un temps égal pour parler.
Je respecterai les sentiments de l'autre.
Je demanderai une pause si la discussion s'enlise.
Je me concentrerai à identifier et comprendre le problème.
Je ferai de mon mieux pour trouver une solution satisfaisante.
J'aborderai avec amour la personne que je crois être dans l'erreur.
3. Utiliser quelques mots bien choisis pour exprimer mon point de vue, mes besoins et mes préférences.
Éviter d'utiliser des mots agressifs ou un langage qui éveille des sentiments forts.
Identifier et mettre en évidence les terrains d'entente.
Exprimer une appréciation véritable quand la personne dit ou fait quelque chose de bien.
Certaines personnes peuvent avoir besoin de « se défouler » avant de pouvoir discuter de manière constructive.
Ne pas considérer une attaque contre mes idées comme une attaque contre moi.
Parfois, la seule issue raisonnable est de « convenir de disconvenir ».

CONCLUSION

A mesure que vous avez étudié ce syllabus, vous avez probablement reconnu que certaines manières de vous exprimer ou d'agir devraient être modifiées. La plus petite amélioration dans vos manières de communiquer a plus de valeur que la meilleure intention jamais concrétisée. Alors persévérez dans vos efforts pour développer vos nouvelles habitudes.

L'un des meilleurs moyens de motivation pour persister dans votre programme d'amélioration de soi c'est d'obtenir un feedback régulier d'une personne dont vous respectez les opinions. Les idées qu'elle donne et le soutien qu'elle apporte renforcera votre détermination à aller de l'avant.

Il y a de nombreux livres et matériels de formation de qualité disponibles et qui peuvent renforcer votre compréhension de ce qu'est une bonne communication et vous pousser à travailler davantage sur vos compétences. Ceux-ci sont utiles, certes, mais n'oubliez pas de puiser à la source de toute sagesse et d'inspiration et Dieu va vous bénir abondamment en réponse à vos requêtes.

L'expression orale est un talent que nous devrions cultiver avec le plus grand soin. De tous les dons que nous avons reçus du ciel, aucun ne se révèle plus bénéfique. Par la parole, on convainc et on persuade, on prie et on proclame les louanges de Dieu; on fait part aux autres de l'amour du Rédempteur. Comme il est important de développer cette faculté en vue d'accomplir tout le bien possible !

Grâce à des efforts persévérants, chacun peut arriver à lire distinctement et à parler à haute et intelligible voix et d'une manière persuasive. En faisant ainsi, on augmentera considérablement son efficacité au service du Sauveur.

C'est pourquoi, veillons à **la** présenter de telle manière qu'elle soit comprise et fasse impression sur les cœurs. Parlons lentement, distinctement, avec solennité, tout en conservant la ferveur indispensable. (PJ 290, 291).

BIBLIOGRAPHIES

Bolton, Robert. *People Skills: How to Assert Yourself, Listen to Others, and Resolve Conflict. (Comment s'affirmer, écouter et résoudre les conflits)* New York: Simon & Schuster, 1979.

Carkhuff, Robert R. *The Art of Helping. (L'art d'aider)* Amherst, MA: Human Resource Development Press, 1983.

Chapman, Robert L. Ed. *Roget's International Thesaurus. (Thésaurus international de Roget)* New York: HarperCollins Publishers, 1992.

Donaldson, Les. *Conversational Magic. (La magie de la conversation)* West Nyack, NY: Parker Publishing Company, 1981.

Dunn, Susan. *Ten Sure-Fire Ways to 'Make' Conversation. (Dix manières infaillibles de "faire" la conversation)* <http://www.christianmommies.com/just-for-moms/ten-sure-fire-ways-to-make-conversation>

Gabor, Don. *How to Start a Conversation and Make Friends. (Comment démarrer une conversation et se faire des amis)* New York: Simon & Schuster, 1983.

La Sainte Bible. Version Louis Segond.

Krannich, Caryl R. *101 Secrets of Highly Effective Speakers. (Les 101 secrets des conférenciers très efficaces)* Manassas Park, VA: Impact Publications, 1998.

Miller, William R., & Jackson, Kathleen A. Practical Psychology for Pastors. (*Psychologie pratique pour les Pasteurs*) Engelwood Cliffs,

NJ: Prentice-Hall, 1995.

Mills, Harry. Artful Persuasion: How to Command Attention, Change Minds, and Influence People. (*Comment capter l'attention, changer les esprits et influencer les gens*) New York: American Management Association, 2000.

Seglin, Jeffrey L. & Edward Coleman. The AMA Handbook of Business Letters. (*Manuel AMA des courriers professionnels*) New York: American Management Association, 2002.

Sherwood, Kaitlin D. A Beginner's Guide to Effective Email. (*Guide du débutant pour un courriel efficace*) http://www.webfoot.com/advice_email.top.html

White, Ellen G. Counsels on Health. (*Conseils sur la nutrition et les aliments*) Mountain View, CA: Pacific Press Publishing Association, 1951.

_____. Christ's Object Lessons. (*Les paraboles de Jésus*) Washington, DC: Review and Herald Publishing Association, n.d.

_____. Colporteur Ministry. Mountain View, CA: Pacific Press Publishing Association, 1953.

_____. Desire of Ages. (*Jésus-Christ*) Mountain View, CA: Pacific Press Publishing Association, 1940.

_____. Evangelism. (*Evangéliser*) Washington, DC: Review and Herald Publishing Association, 1946.

_____. Fundamentals of Christian Education. (*Education*) Nashville: Southern Publishing Association,

1923.

_____. Gospel Workers. (*Le Ministère Evangélique*) Washington, DC: Review and Herald Publishing Association, 1920.

_____. Sketches From the Life of Paul. Washington, DC: Review and Herald Publishing Association, 1974.

_____. Mind, Character, and Personality. (*Pour un bon équilibre mental et spirituel*) Nashville: Southern Publishing Association, 1977.

_____. Selected Messages. (*Messages choisis*) Washington, DC: Review and Herald Publishing Association, 1958.

_____. Steps to Christ. (*Vers Jésus*) Mountain View, CA: Pacific Press Publishing Association n.d.

_____. Testimonies for the Church, (*Témoignages pour l'Eglise*) vol. 2 & 5. (Mountain View, CA: Pacific Press Publishing Association, 1943.

Worth, Richard. Webster's New World Business Writing Handbook. (*Nouveau manuel de rédaction du monde des affaires de Webster*) Indianapolis, IN: Wiley Publishing, 2002.

Write Better, Speak Better. (*Ecrivez mieux, parlez mieux*) Pleasantville, NY: Reader's Digest Association, 1972.

Nom du document : techniques de communication révisé_final.docx
Répertoire : C:\Users\Maison\Desktop
Modèle : C:\Users\Maison\AppData\Roaming\Microsoft\Templates\Normal.d
otm
Titre :
Sujet :
Auteur : Maison
Mots clés :
Commentaires :
Date de création : 23/01/2012 12:55:00
N° de révision : 68
Dernier enregistr. le : 26/01/2012 16:56:00
Dernier enregistrement par : Gwendolyne
Temps total d'édition : 980 Minutes
Dernière impression sur : 31/01/2012 15:35:00
Tel qu'à la dernière impression
Nombre de pages : 94
Nombre de mots : 19 663 (approx.)
Nombre de caractères : 108 149 (approx.)