

Marc Boilard

SOYEZ

COMPRIS

SOYEZ

COMPRIS

SOYEZ

COMPRIS

SOYEZ
COMPRIS

Édition : François Couture
Révision : Jacqueline Leroux
Correction : Joëlle Bouchard et Ginette Choinière
Infographie : Andréa Joseph

Données de catalogage disponibles auprès de
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

DISTRIBUTEURS EXCLUSIFS :

Pour le Canada et les États-Unis :
MESSAGERIES ADP inc.*
Téléphone : 450-640-1237
Internet : www.messageries-adp.com
* filiale du Groupe Sogides inc.,
filiale de Québec Média inc.

Pour la France et les autres pays :
INTERFORUM editis
Téléphone : 33 (0) 1 49 59 11 56/91
Service commandes France Métropolitaine
Téléphone : 33 (0) 2 38 32 71 00
Internet : www.interforum.fr
Service commandes Export – DOM-TOM
Internet : www.interforum.fr
Courriel : cdes-export@interforum.fr

Pour la Suisse :
INTERFORUM editis SUISSE
Téléphone : 41 (0) 26 460 80 60
Internet : www.interforumsuisse.ch
Courriel : office@interforumsuisse.ch
Distributeur : OLF S.A.
Commandes :
Téléphone : 41 (0) 26 467 53 33
Internet : www.olf.ch
Courriel : information@olf.ch

Pour la Belgique et le Luxembourg :
INTERFORUM BENELUX S.A.
Téléphone : 32 (0) 10 42 03 20
Internet : www.interforum.be
Courriel : info@interforum.be

09-16

Imprimé au Canada

© 2005, Les Éditions de l'Homme,
division du Groupe Sogides inc.,
filiale de Québec Média inc.
(Montréal, Québec)

Tous droits réservés

Dépôt légal : 2016
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-7619-4729-9

Gouvernement du Québec – Programme de crédit
d'impôt pour l'édition de livres – Gestion SODEC –
www.sodec.gouv.qc.ca

L'Éditeur bénéficie du soutien de la Société de déve-
loppement des entreprises culturelles du Québec
pour son programme d'édition.



**Conseil des Arts
du Canada** **Canada Council
for the Arts**

Nous remercions le Conseil des Arts du Canada de
l'aide accordée à notre programme de publication.

Financé par le gouvernement du Canada
Funded by the Government of Canada

Canada

Nous remercions l'aide financière du gouverne-
ment du Canada par l'entremise du Fonds du livre du
Canada pour nos activités d'édition.

Marc Boilard

SOYEZ COMPRIS

Avant-propos

J'ai publié l'an dernier un livre sur les interférences entre une idée et sa concrétisation : *L'important, c'est ce que les autres pensent*. Je me suis demandé quelle pourrait en être la suite logique. C'est alors qu'une discussion avec une bonne amie m'est revenue à la mémoire.

Il y a plusieurs années, au détour d'une conversation, cette amie m'a lancé : « Au fond, Marc, ce que je cherche vraiment, c'est à être comprise. » J'ai été très surpris d'apprendre que cela représentait un défi pour cette femme particulièrement éloquente. Elle venait de m'enseigner un fait fondamental : l'un de nos besoins essentiels, comme humains, est d'être compris.

Depuis cette confidence, je n'ai cessé de m'intéresser à la communication, à la transmission des idées ; comme tout le monde, je croyais que, pour être bien compris, il suffisait de bien s'exprimer. Rien n'est plus faux.

Je commence donc à dévorer des livres sur ce sujet et je fais alors de fascinantes découvertes.

J'apprends notamment que les mécanismes qui entrent en jeu dans une communication sont en large partie inconscients et souvent inconnus de soi ; je me rends compte que, pour être compris, il faut d'abord comprendre l'autre. Nous sommes des avares qui calculent combien d'information ils ont besoin pour se faire une idée – et des avares paresseux, de surcroît, toujours en mode « effort minimum » !

J'apprends que nous comblons par nos propres préjugés le manque d'information à propos de notre interlocuteur.

Je prends conscience que nous érigeons involontairement des obstacles dans toutes nos communications, donc dans toutes nos relations.

J'apprends que nous analysons chaque nouvelle rencontre au travers d'un prisme ; que la confiance se gagne davantage avec de la chaleur et de l'empathie qu'avec de la compétence ; que le pouvoir est certes essentiel, mais pas du tout comme on le conçoit intuitivement ; et que nourrir l'égo de nos interlocuteurs est une des clés pour être compris.

En un mot : nous sommes à l'origine de nos problèmes de communication. En plus, nous croyons à tort que les solutions sont à l'extérieur de nous, qu'elles dépendent de facteurs sur lesquels nous n'avons pas de pouvoir.

Pour mieux communiquer, vous l'aurez deviné, il faut d'abord avoir une perception claire du fonctionnement de la communication. C'est justement là l'objectif de ce livre.

Celui-ci, j'en suis persuadé, améliorera la vie de tous ses lecteurs, de toutes ses lectrices. Car mieux communiquer rend le contact avec nos proches – et les gens en général – plus facile, plus vrai. Je suis sérieux : vous allez refermer ce livre et, inévitablement, votre vie deviendra plus simple. On vous aimera plus, on vous comprendra mieux.

Prêt ?

« La première prémisse pour améliorer
votre communication est de prendre
conscience de son importance. »

(BERMAN, P. 29)

J'ai cru longtemps qu'avoir une méthode permettait de tout résoudre ; que celui qui travaillait bien pouvait tout accomplir.

Ce n'est pas faux, mais c'est incomplet. En effet, comme nous vivons en société, cela complique quelque peu la donne. Quel que soit notre objectif – vendre un objet, recevoir l'aval d'une autorité, charmer autrui ou arriver à nos fins –, nous sommes toujours engagés dans une relation.

À partir du moment où il est clair que les relations interpersonnelles sont le ferment de notre existence, il apparaît à l'évidence que la communication entre les personnes devient un point névralgique, à tous niveaux. C'est un fait entendu qu'elle est à l'origine de la plupart des problèmes de couple ; elle est même l'élément déterminant de votre succès dans vos vies professionnelle et personnelle. Une mauvaise communication vous nuira en dépit de vos compétences

reconnues. En fait, vous ne serez jamais apprécié si vous n'arrivez pas à communiquer qui vous êtes.

Si, par exemple, vous êtes une personne fondamentalement aimable, à l'écoute des autres et généreuse, mais que votre mode de communication est maladroit, vous ne serez pas jugé à votre juste mesure. Ça, c'est la mauvaise nouvelle.

La bonne ? Il est facile de s'améliorer ! À partir du moment où l'on est sensibilisé aux rouages de la communication interpersonnelle, des changements peuvent survenir très rapidement.

Mais il faut d'abord accepter que la communication soit essentielle dans tous les domaines de la vie. Rien n'y échappe. Si vous résistez à cette idée, vous êtes condamné à retomber dans les mêmes ornières. Je ne dis pas qu'une communication améliorée règle tout type de problème ; mais soyez assuré que, si vous interagissez mieux sur les plans professionnel et personnel, tout vous sera plus facile. On vous comprendra mieux, on aimera être en votre présence, on vous écoutera.

« La deuxième prémisse pour améliorer
votre communication est de
comprendre que les solutions à
vos problèmes sont à l'intérieur
de vous et non à l'extérieur. »

(BERMAN, P. 29)

Nous avons tendance à penser que le fait d'être compris ou non dépend de l'attitude de ceux et celles qui nous entourent ; que notre seule capacité à bien nous exprimer en utilisant un langage correct et précis permet à notre interlocuteur de nous comprendre, bref, que les mots font tout le travail. Cela aide, bien sûr, mais c'est très insuffisant.

Contrairement à la croyance populaire – et, vous verrez comme notre méconnaissance de la mécanique des communications interpersonnelles est grande –, les solutions ne sont pas à l'extérieur de nous, mais en nous.

C'est notre attitude qui déclenche la mécanique de la bonne communication. Nous le verrons plus loin, et je le répéterai aussi souvent que possible, c'est notre capacité

d'écoute et une empathie sincère qui nous permettent à notre tour d'être écouté et, finalement, compris.

Je vous propose un test : la prochaine fois que vous ferez une nouvelle rencontre à l'occasion d'une soirée, d'un lancement ou de tout autre événement, limitez-vous à écouter. Il y a dans ce livre plusieurs trucs à appliquer pour améliorer l'écoute mais, dès maintenant, amusez-vous à voir l'étonnante appréciation des gens lorsque leur interlocuteur a plus tendance à écouter qu'à parler. Rares sont ceux et celles qui écoutent vraiment, avec sincérité. C'est une qualité incroyablement appréciée de tous, mais si rare. Et améliorer son écoute ne requiert aucune intervention extérieure. Vous n'avez besoin de rien d'autre si ce n'est que d'un peu de bonne volonté pour instantanément devenir une personne qui possède une énorme qualité pour son entourage : celle d'être une bonne oreille.

Écouter exige si peu. Je m'informe toujours du prénom des serveurs dans un restaurant ou des vendeurs dans un magasin. Qui n'aime pas se faire appeler par son prénom, par un inconnu de surcroît ? Le fait de s'enquérir du prénom est en soi une marque d'intérêt.

Bien écouter ne veut pas dire « ne pas s'exprimer », sinon à quoi bon ? Mais en veillant à bien écouter d'abord, vous mettez toutes les chances de votre côté pour que l'autre en fasse de même par la suite. Préférez-vous rendre service à celui qui vous sollicite poliment ou à celui qui a une attitude cavalière ? Nous sommes tous sensibles au savoir-vivre, à la gentillesse, et votre écoute sincère émet *de facto* ce signal auquel tout le monde répondra par de meilleures dispositions à votre égard. Vous gagnez à mettre les autres en valeur. Vous serez surpris à quel point.

« Presque toutes les communications sont des efforts pour pénétrer l'esprit d'un interlocuteur et changer ce qu'il faisait ou pensait juste avant. »

(GOULSTON, P. 7)

Un des sous-titres auxquels mon éditeur et moi-même avons pensé pour ce livre était: *100 pages pour mieux communiquer*. Nous l'avons abandonné, parce que, ce qui nous intéresse, en fait, ce n'est pas de mieux communiquer en soi, mais plutôt le bénéfice concret d'une meilleure communication ? Voilà ce que vous découvrirez au fil des pages.

Pensez-y: quand vous communiquez, c'est dans quel but ? La dernière fois que vous avez eu une conversation, quel en a été le sujet ? Quel était le but de l'échange pour vous et pour l'autre ? Presque assurément, vous avez dû vous « ajuster » à cette personne – et vice versa. La personne vous a fait part d'une nouvelle la concernant, elle vous a transmis une invitation ; vous avez échangé des renseignements ou des nouvelles. Dans tous les cas, vous avez modifié le *statu quo* entre vous.

L'écrasante majorité des communications nous permet d'obtenir ou de partager quelque chose, pour *modifier* notre interlocuteur.

Prendre conscience de ce fait n'est pas anodin. Avouer candidement que nos communications ne sont pas gratuites, puisqu'elles sont dictées par une motivation personnelle et que nous cherchons à soutirer un avantage, n'empêche pas de posséder une vraie écoute.

Je prends la peine d'en parler parce que, dans une ancienne vie, où je m'intéressais à ce que j'appelle la « zone rencontre » (le *dating*, en anglais), j'ai souvent croisé des personnes qui n'aimaient pas l'idée qu'on puisse apprendre comment rendre ses rencontres plus fructueuses. Elles prétendaient que le principe même de la séduction comportait un élément malhonnête, comme si séduire, c'était mentir. Je suis en profond désaccord. Trouvez-vous qu'il est malhonnête de bien s'habiller pour une entrevue professionnelle ? Si vous postulez un emploi d'avocat dans un cabinet renommé, porterez-vous un t-shirt ? Vous choisirez un complet et une chemise fraîchement repassée parce que vous savez que cette tenue augmente vos chances de décrocher l'emploi. Cela fait-il de vous une personne malhonnête ?

Pour que vous soyez compris, il faut que vous aidiez les autres à vous comprendre.

Les consignes de sécurité en avion vous recommandent de mettre le masque à oxygène sur vous en premier, puis aux enfants. Faute de vous être protégé en priorité, vos petits n'auront plus aucune ressource si vous perdez connaissance. Comprendre qu'une bonne communication vise d'abord un avantage personnel va dans le même sens : elle permettra après coup de porter soin et attention à vos interlocuteurs.

« La communication :
la cause de la solitude
et son remède. »

(BOLTON, P. 5)

Juin 2008, je me présente à une audition au théâtre *Les Blancs Manteaux* à Paris, dans l'espoir d'être choisi pour vivre mon plus grand rêve : être à l'affiche à Paris et y donner des spectacles à titre de *stand-up comic*.

À l'issue de ma prestation de cinquante minutes, des invités de la directrice artistique, Pascale Courtin, semblent enthousiastes et font une analyse toute simple du potentiel de mon spectacle, dont le thème central est l'univers des rencontres. Ils me disent en substance que mon spectacle traite du pire problème des Parisiens : la solitude.

Effectivement, en parvenant à démontrer une certaine aisance durant une première rencontre, une personne améliore remarquablement ses chances de sortir de la solitude – plus que si elle prenait des cours de piano, disons. Aussi simple et logique qu'elle puisse paraître, cette observation me fait réfléchir encore aujourd'hui.

PARLEZ MOINS + ÉCOUTEZ MIEUX = SOYEZ COMPRIS

Il existe un moyen simple d'améliorer substantiellement sa vie: en communiquant mieux!

Nous sommes en interaction constante avec d'autres humains; ainsi, apprendre à bien communiquer avec nos proches, nos collègues ou nos clients nous permet d'augmenter – avec peu d'efforts – notre qualité de vie et celle de notre entourage. Mais pour ce faire, il faut se rendre compte que les problèmes de communication, tout comme leurs solutions, se trouvent non pas à l'extérieur, mais *en chacun de nous*.

Après des années de lectures, de recherche et au fil d'expériences variées, l'auteur cerne avec clarté les rouages de la communication et présente des outils efficaces pour être *mieux compris*. Il nous explique, en termes très simples, des dizaines de concepts fondamentaux, éclairants et efficaces, qui facilitent toutes les relations interpersonnelles.

Ce livre est un incontournable pour quiconque désire mieux communiquer, améliorer ses relations, tout en étant authentique et ultimement... plus heureux!

Soyez compris dès maintenant et en bonus, devenez cette personne à qui tout le monde veut parler.



© Julia Marois

Natif de Québec, où il termine ses études en communication et en droit, **MARC BOILARD** a toujours eu le même dada: mettre les gens en relation en examinant comment ils agissent entre eux. D'abord agent d'artistes, il se fait connaître par la suite du grand public comme expert auto-proclamé en séduction. Il devient vite un touche-à-tout de la communication et des médias: télé, radio, Web, scène, publicité et maintenant conférences. Après deux ouvrages ayant pour thème les relations, il s'intéresse à la transmission des idées et publie en 2015 un essai aux Éditions de l'Homme, *L'important, c'est ce que les autres pensent*.