

Comment développer votre charisme ?

Introduction

Le charisme est-il un talent inné ou une qualité qui s'acquiert ? Selon Tony Alessandra, nous pouvons tous développer notre charisme, car il est à notre portée.

En décomposant le charisme en ses éléments clés - l'art de parler, l'adaptation, l'écoute et le pouvoir de persuasion -, la méthode proposée ci-dessous illustre l'importance de maîtriser chacune de ces habiletés et nous apprend à les pratiquer et à les raffiner de manière à assurer notre succès. En nous enseignant l'art de mettre les gens à l'aise, de les inspirer et de soulever leur enthousiasme, cette méthode nous donne l'occasion de libérer le pouvoir charismatique qui sommeille en nous et qu'aucune école de gestion ou de personnalité ne saurait nous procurer.

Projetez votre meilleur message silencieux

" Les premières impressions sont des impressions durables. "

" La première impression est la seule impression qui compte et la seule qui est durable. "

" Vous n'avez qu'une chance de faire une bonne première impression. "

Je suis sûr que vous avez déjà entendu de telles remarques, probablement très tôt dans votre vie. En fait, j'irais plus loin et je dirais que vous projetez une image de vous-même avant même d'ouvrir la bouche.

C'est ce que j'appelle votre " message silencieux " et il inclut une foule de choses, de votre maintien à votre degré d'optimisme. Bref, c'est votre manière d'être sur les plans physique, émotif et intellectuel et ces signaux silencieux influencent profondément la première impression, ou l'image, que les autres ont de vous.

Bien entendu, il n'y a pas que l'image, mais celle-ci est importante. Comme vous le savez maintenant, le succès dans la vie ne repose pas uniquement sur le mérite et l'effort. L'image, plus particulièrement lorsqu'elle est étayée par une bonne performance, représente une force puissante. Une mauvaise première impression, produite par les mauvaises paroles, une tenue mal choisie ou une attitude transpirant l'indifférence ou l'incompétence, crée des obstacles qui peuvent ruiner des relations avant même qu'elles ne commencent à s'ébaucher.

En réalité, nous avons tous des opinions sur ce que nous aimons ou n'aimons pas chez les autres. Si vous entendez un étranger rire à gorge déployée à l'autre bout d'une pièce, vous porterez probablement un jugement hâtif sur cette personne et ce jugement sera positif ou négatif. Le fait est que vous jugez si le comportement de

cette personne s'accorde avec la situation même si vous ne la connaissez pas ou ne lui avez pas parlé et même si vous ne savez pas de quoi elle parle.

Nous nous laissons tous influencer par l'image des gens. Par exemple, des chercheurs au Texas ont demandé à un homme de 31 ans d'enfreindre la loi en traversant une rue au feu rouge. Lorsque cet homme portait un costume fraîchement pressé et une cravate, il y avait 3,5 fois plus de gens qui lui emboîtaient le pas que lorsqu'il ne portait qu'une chemise de travail et un pantalon ordinaire. Ainsi, un uniforme acceptable, dans ce cas une tenue d'affaires, produisait une première impression tellement positive qu'elle encourageait les gens à faire confiance à un étranger au point d'enfreindre la loi.

UNE PREMIÈRE ÉTAPE CRUCIALE

Si une personne correspond à ce que nous jugeons acceptable, elle a automatiquement une longueur d'avance quand il s'agit d'exercer sur nous une influence positive. Lorsque nous rencontrons des gens qui nous plaisent d'emblée, nous avons tendance, du moins au début, à interpréter tout ce qu'ils disent ou font de manière positive. Certains considèrent que cette première impression favorable est une question de présence, tandis que d'autres parlent d'énergie ou d'aura. (Ce dernier terme est trop semblable au mot halo pour que je puisse croire que j'ai une aura, mais il y a des gens qui préfèrent ce mot!)

Peu importe le terme que vous utilisiez, ce qu'il faut retenir ici est que les gens qui ont une présence et de l'énergie ou une aura sont capables de préserver la réaction enthousiaste qu'ils inspirent aux autres. Or, cette réaction enthousiaste découle d'une première impression favorable - et elle persiste généralement bien au-delà de celle-ci. C'est ainsi que nous nous mettons à admirer des gens avant même d'en savoir très long sur eux.

Comme ces personnes suscitent rapidement et sans effort l'admiration des autres, elles ont un énorme avantage au chapitre des relations humaines. Dites-vous que votre habileté à forger des liens et à établir de bonnes relations avec les autres est ce qui vous aidera à avoir plus de charisme.

L'ARC-EN-CIEL QUE VOUS DÉGAGEZ

Vous vous faciliterez peut-être les choses si vous considérez votre message silencieux comme ceci: imaginez que vous êtes entouré d'un arc-en-ciel. Les «couleurs» de cet arc-en-ciel d'énergie représentent les différents aspects de votre personnalité. Il y a cinq teintes dans cet arc-en-ciel particulier et certaines de ces teintes sont plus vives que d'autres.

Ces teintes correspondent à l'aspect émotif, l'aspect psychologique, l'aspect intellectuel, l'aspect spirituel et l'aspect physique de votre être. Ensemble, ces aspects composent le message silencieux que vous dégagez. Dans le présent chapitre, je traite d'abord de chacun de ces aspects, puis je vous suggère des façons de renforcer le message silencieux que vous projetez.

Dans la nature, les bandes de couleur des arcs-en-ciel n'ont pas toutes la même intensité. Il en va de même des arcs-en-ciel des gens. Ils émettent tous différentes sortes d'énergie à divers degrés et je crois que nous conviendrions tous que les plus beaux arcs-en-ciel, qu'ils soient réels ou imaginaires, sont ceux qui comportent le plus de couleurs et les couleurs les plus intenses.

L'aspect émotif

L'énergie émotionnelle est faite de nombreuses composantes, mais, aux fins du présent ouvrage, les plus importantes sont l'attitude positive, l'enthousiasme et la maîtrise de soi.

La puissance de l'attitude positive

Notre attitude mentale colore et façonne notre réalité. Colin Powell, fils d'immigrants jamaïcains, est parti des rues du Bronx pour devenir président de l'Instance collégiale des chefs d'état-major et l'un des hommes les plus respectés en Amérique. Dans son best-seller intitulé *An American Journey*, il décrit les treize « règles » qui orientent sa vie. Bon nombre de ces règles se fondent sur la valeur intrinsèque de l'optimisme, notamment:

Tout ne va pas aussi mal que vous le croyez. Les choses paraîtront moins pires demain matin.

C'est faisable!

Ne laissez pas des faits défavorables faire obstacle à une décision judicieuse!

Ne vous laissez pas conseiller par vos peurs ou des oiseaux de malheur.

L'optimisme perpétuel est un multiplicateur de puissance.

Les optimistes du genre de Powell croient généralement que le pouvoir ou le contrôle viennent de l'intérieur. Ils estiment qu'ils sont toujours responsables de leur succès. En outre, comme ils considèrent que la plupart des problèmes peuvent être solutionnés, ils sont généralement disposés à prendre des risques qui décourageraient des personnes plus craintives.

Question: Investiriez-vous votre argent dans un projet qui a 80 p. 100 de chances de réussir ou dans un projet qui a 20 p. 100 de chances d'échouer? On a posé cette même question aux différents sujets d'une étude. Ils ont tous choisi le premier énoncé, sans exception, même si les deux énoncés sous-entendent exactement le même degré de risques. Les personnes véritablement optimistes transforment la peur en un défi.

Avez-vous tendance à voir le petit nuage dans un ciel bleu ? Si c'est le cas, vous vous privez d'une foule de choses et le mieux que vous puissiez probablement espérer est de rester coincé dans votre présente situation.

En vérité, il y a un principe immuable de la vie qui fait que l'objet sur lequel nous nous concentrons se multiplie. Broyez du noir et vous ne verrez autour de vous que des choses apocalyptiques. Pensez de manière positive et vous ne verrez plus que les bonnes occasions à saisir.

Nous ne sommes pas esclaves des circonstances mais libres d'interpréter la vie comme bon nous semble. Par exemple, l'actrice Geena Davis, lauréate d'un Oscar, a quitté une petite ville rurale de la Nouvelle-Angleterre pour tenter une carrière au cinéma à New York. Comme elle n'arrivait pas à décrocher le moindre rôle, elle a essayé de trouver du travail comme mannequin. Comme elle ne décrochait pas d'emploi dans ce domaine là non plus, elle a travaillé comme serveuse, puis comme vendeuse dans un grand magasin. On ne cessait de lui dire qu'elle était trop vieille (à 23 ans) pour réussir comme mannequin.

Cela ne l'a pas empêchée de persister jusqu'à ce que le producteur Sidney Pollack finisse par remarquer sa photo dans un catalogue et lui propose un petit rôle. « Lorsque je repense à tout cela maintenant, dit-elle, il me semble que cette inébranlable conviction que la chance me sourirait un jour était pure naïveté, mais je n'ai jamais envisagé de tout laisser tomber pour retourner dans ma petite ville. Je me disais toujours que j'allais bientôt avoir ma chance. »

L'élixir de l'enthousiasme

Votre attitude positive est généralement en vous. Cependant, votre enthousiasme reflète la façon dont vous projetez cette attitude positive, qui devient alors apparente sur votre visage, dans votre voix et dans vos gestes. Il arrive que nous nous sentions enthousiasmés par nos idées, mais nous avons peur de le montrer. Pourtant, ne croyez-vous pas, comme moi, que les gens qui nous influencent le plus sont ceux qui sont capables d'exprimer ouvertement ce qu'ils ressentent en leur for intérieur.

Un de mes amis se souvient d'avoir fait le tour du bureau d'un client et d'avoir remarqué sur les murs des petites pancartes n'affichant que des messages sottement négatifs, par exemple: « Il est difficile de prendre son envol comme un aigle lorsqu'on est un dindon », « Même une journée de vacance gâchée vaut mieux qu'une bonne journée au travail » et ainsi de suite. Tous les messages que les employés voyaient chaque jour étaient négatifs. Peu étonnant, s'est dit mon ami plus tard, que le moral des troupes dans cette entreprise n'ait pas été très bon.

La plupart des gens aiment s'entourer de gens qui respirent le bonheur et qui s'intéressent à tout, que ce soit au travail ou dans leur vie de tous les jours. Il faut dire que l'enthousiasme est très communicatif. Il se répand. Mais il en va de même du manque d'enthousiasme. Il n'en tient donc qu'à vous.

Nous avons probablement tous travaillé avec des gens qui se montraient négatifs à l'égard de leur travail, de l'entreprise qui les embauchait, de leurs collègues, de leur environnement et du monde entier et qui se sentaient encore plus mécontents quand - oh surprise! - ils n'obtenaient pas la promotion espérée. Ces personnes choisissent de causer des problèmes plutôt que d'en résoudre et c'est pourquoi il n'est pas étonnant que rien de bon ne leur arrive jamais.

La façon dont le monde vous accueille est dans une large mesure le reflet de votre propre attitude. Du début à la fin de toute réunion avec une autre personne, vous êtes sur scène vous êtes évalué par cette personne, que celle-ci le fasse consciemment ou inconsciemment. Je ne vous suggère pas de vous composer un masque qui vous donne l'air faussement heureux. Au contraire, je vous rappelle simplement que vous devez prendre conscience que les autres relèvent chacune de vos paroles, chacun de vos gestes et chacune de vos expressions ou de vos impressions - plus particulièrement lorsqu'ils vous rencontrent les premières fois - et qu'ils vous aideront ou vous nuiront lorsque vous essaieriez d'établir des communications honnêtes, sincères et empreintes de confiance.

Si toute votre attitude est joviale, prometteuse et qu'elle transpire votre tolérance des différences, vous dégagez un message positif. D'autre part, si vous vous montrez critique, pessimiste et peu réceptif à tout ce qui ne vous est pas familier, vous transmettez un message négatif. Devinez maintenant quelle attitude vous permettra d'obtenir les meilleurs résultats lorsque vous chercherez à influencer des gens ?

Un lien presque envoûtant

Personne n'a jamais exploité le principe de l'attitude positive plus efficacement que Franklin D. Roosevelt. Victime de polio à l'âge adulte, Roosevelt n'acceptait ni que les gens le prennent en pitié ni qu'ils se sentent malheureux pour lui. Au lieu de cela, raconte l'historien Garry Wills, le président souriait et plaisantait, faisant semblant de s'amuser, même lorsqu'il « marchait » difficilement en déplaçant son poids d'une jambe à l'autre en s'aidant avec des prothèses. C'était pour lui un martyr qu'il transformait en agréable promenade. Et même lorsqu'il tombait, il devenait encore plus exubérant, même s'il lui fallait l'aide de plusieurs hommes forts pour se remettre sur ses pieds.

Ses plaisanteries et son incessant flot de paroles déguisaient sa propre souffrance qui, selon certains, créait en lui un lien d'empathie avec les Américains éprouvés par la Crise et las de la guerre. Avant que sa maladie débilite ne le frappe à l'âge de 39 ans, Roosevelt avait été un privilégié de la vie et on l'avait parfois considéré comme un poids léger en politique. Lorsque la polio a eu raison d'une de ses jambes, il a décidé de ne pas laisser ce handicap le détruire - et c'est ainsi qu'il a développé un lien presque envoûtant avec de vastes segments de la population américaine.

Privilégier une attitude positive « posée »

Pour préserver votre image, vous devez aussi apprendre à vous maîtriser émotionnellement. Selon un vieux dicton, « ceux qui se commandent eux-mêmes commandent les autres ». Cela est vrai, mais il faut pour cela avoir la discipline personnelle voulue pour maîtriser ses sentiments personnels lorsqu'on se sent sur le point d'exploser.

Si vous faites une excellente première impression, mais que vous laissez par la suite les autres vous mettre hors de vous au point de dire et de faire des choses que vous regrettez plus tard, c'est cette facette de votre personnalité dont on se souviendra. Sachez que l'image que l'on cultive pour projeter une attitude positive et de

l'enthousiasme peut être détruite en un instant et qu'il faut alors faire d'énormes efforts pour réparer les dommages et en neutraliser les effets négatifs.

Un cadre supérieur, que j'appellerai Harry, cherche généralement à projeter l'image d'une personne juste, sensible, compétente, soucieuse des autres et, surtout, sereine dans les moments difficiles. Malheureusement, son tempérament explosif est pour lui une menace continue. Lorsqu'il explose et laisse sortir son venin, plus personne ne se sent en sécurité. Et une fois sa crise passée, personne n'ose plus le regarder droit dans les yeux tant qu'il n'a pas retrouvé son rôle du bon vieux Harry, leader sage et imperturbable.

Harry a besoin de ce que j'appelle une attitude positive « posée », c'est-à-dire du pouvoir de se calmer et de s'empêcher de dire des choses qu'il regrettera par la suite. Une personne peut éviter bon nombre de disputes si elle décide de ne pas se mettre sur la défensive. En effet, la rétroaction, qui n'est généralement pas mauvaise en soi, peut être comme de l'huile sur le feu lorsqu'on interprète mal l'intention du message reçu.

Voici un exemple. Je me trouvais un jour chez un couple d'amis. Je discutais tranquillement avec madame X lorsque son mari, qui était un peu en retard, est rentré l'air piqué. Montrant le col de sa chemise, il a crié rudement: « Où as-tu fait nettoyer cette chemise ? » Craignant les reproches, bon nombre de femmes auraient contre-attaqué. D'une voix calme et sans modifier le langage de son corps, cette femme lui a simplement donné le nom du nettoyeur à sec, ajoutant d'une voix égale: « Pourquoi me le demandes-tu ? » Son mari lui a alors répondu que c'était la première fois qu'un nettoyeur à sec faisait du bon travail et qu'il voulait que ce soit lui dorénavant qui s'occupe de nettoyer toutes ses chemises.

Comme cet exemple l'illustre bien, il y a des moments où il vaut mieux réagir à une menace ou à une critique en faisant une pause, en se mordant la langue et en maîtrisant son langage corporel et ses gestes tant que la tempête n'est pas passée. Comme cela arrive parfois, on s'aperçoit alors qu'il n'y a pas vraiment de crise ou que l'on a supposé erronément que l'autre personne nous critiquait. Quelle que soit la situation, le simple fait de ne pas perdre son calme peut désamorcer la crise ou, dans le pire des cas, ne pas aggraver la situation.

N'oubliez pas ceci: les gens croiront toujours que ce que vous dites dans vos pires moments se rapproche davantage de ce que vous êtes vraiment que ce que vous leur servez avec grand soin lorsque vous êtes de meilleure humeur.

L'aspect psychologique

L'arc-en-ciel de votre image comprend aussi l'aspect psychologique de votre personnalité. L'émotif et le psychologique se recoupent dans une large mesure. Pour les besoins du présent ouvrage, disons que le côté émotif de votre personnalité représente ce que vous ressentez par rapport à vous-même et à vos buts, tandis que l'aspect psychologique de votre personnalité traduit ce que vous pensez de vous-

même et de vos buts. Pensez-vous que vos buts sont réalisables ? Pensez-vous être une personne qui peut agir ?

Comme vous le savez, ce que vous pensez de vous-même peut directement influencer votre charisme. Récemment, Jack Canfield, grand motivateur et expert en estime de soi, a publié en collaboration avec Mark Victor Hansen un ouvrage intitulé Bouillon de poulet pour l'âme, qui se voulait une source d'inspiration pour les gens. Trente maisons d'édition avaient refusé son manuscrit, après quoi son agent avait abandonné toute autre tentative de le faire publier.

En dépit de cela, Canfield a persévéré, passant de kiosque en kiosque à la foire de l'American Booksellers Association pour ne récolter qu'une autre série de refus. « Le secret de la persévérance consiste à renforcer son estime de soi afin d'être capable de ne pas se laisser démolir par les rejets et de saisir la prochaine occasion qui se présente, explique-t-il. L'estime de soi est cruciale. Je suis d'ailleurs la preuve vivante de la validité de ce point de vue. »

Il en est en effet la preuve vivante, car il a fini par se trouver un éditeur. Il avait raison depuis le début - il s'agissait d'un livre que l'Amérique attendait. En dix-huit mois, 1,5 million d'exemplaires se sont vendus aux États-Unis. Presque du jour au lendemain, Canfield, qui devait 50 000 \$ sur sa carte de crédit, a réalisé un bénéfice net de 1 million de dollars sur un ouvrage qui, selon ce qu'on lui avait dit, ne se vendrait pas.

Accentuer le positif

On estime que chaque personne a plus de 50 000 pensées par jour. Combien de vos pensées sont négatives ? Nous devons parfois faire un grand nettoyage du printemps pour nous débarrasser des idées négatives qui se sont incrustées dans notre esprit. Nous débarrasser de nos idées destructrices est comme se débarrasser de toute autre mauvaise attitude - il faut y mettre du temps et des efforts.

Les méthodes les plus efficaces pour se débarrasser de telles idées sont les techniques de visualisation et les affirmations. Les affirmations sont des énoncés positifs sur soi-même que l'on se répète sans cesse en esprit jusqu'à ce qu'elles soient programmées dans notre subconscient. La visualisation, ou l'« imaginé », comme disait Walt Disney, consiste à se représenter soi-même en esprit tel que l'on voudrait être.

Vous avez entendu le vieux dicton: « Je le croirai quand je le verrai », n'est-ce pas ? Eh bien, le contraire est aussi vrai. « Je le verrai quand je le croirai ! » Les affirmations et les visualisations peuvent ne pas nous sembler vraies au début. Il se peut même qu'elles ne soient pas vraies. Cependant, elles peuvent le devenir.

Par exemple, savez-vous ce qui se passera si vous n'arrêtez pas de vous répéter que vous êtes nul pour vous rappeler du nom des gens ? Eh bien, vous ne vous améliorerez jamais dans ce domaine. Par conséquent, si vous vous surprenez à vous dire: « Je ne suis pas doué pour me souvenir du nom des gens », arrêtez tout de suite et dites-vous: « Je n'ai aucune difficulté à me souvenir du nom des gens. »

Pensez maintenant à l'effet que produiraient sur vous des pensées comme « Je me sens vraiment très bien aujourd'hui » ou « Je peux perdre cinq kilos » ou encore « Je suis très fort lorsqu'il s'agit d'amener les gens à adopter mon point de vue ». Tout ce que vous vous dites à répétition finit par influencer ce que vous vivez en réalité.

Notez vos affirmations et affichez-les dans un endroit stratégique, au-dessus de votre bureau, sur le miroir de la salle de bain ou sur le tableau de bord de votre voiture. Ainsi, non seulement les verrez-vous souvent, mais elles auront de meilleures chances de vous rester dans la tête. Utilisez des affirmations et des visualisations pour vous représenter le succès lui-même et l'effet qu'il produira sur vous. Imaginez dans les moindres détails comment vous vous sentirez lorsque votre patron vous félicitera de votre bon travail, lorsque votre auditoire au grand complet sera suspendu à vos lèvres ou lorsque vous verrez toutes les têtes se tourner d'admiration sur votre passage.

Vous avez tout à gagner

Vous avez tout à gagner à vous parler positivement. Par exemple, pendant tout le temps qu'il a passé à rédiger son livre, Canfield ne cessait de dire aux gens: « Nous sommes en train d'écrire un bestseller. » Cette phrase était pour lui une affirmation.

Mais il est aussi allé beaucoup plus loin. Un jour, il a pris la liste des best-sellers dans le New York Times et il y a ajouté le nom de son ouvrage dans le même caractère. Il a ensuite encadré cette liste et l'a accrochée au mur. Il s'imaginait aussi en train d'être interviewé sur son livre à la télévision.

Ce sont là des visualisations. Canfield a continué à affirmer et à visualiser son succès jusqu'à ce qu'il l'obtienne. Nombreux sont les gens qui connaissent les affirmations et qui croient même qu'elles peuvent être efficaces. Cependant, peu font l'effort d'utiliser cette méthode, même s'il existe d'excellents ouvrages et programmes audio sur la façon de développer une attitude psychologique plus positive. Sachez que ces outils existent si jamais vous en avez besoin.

L'aspect intellectuel

Le troisième aspect de votre image personnelle a trait à la façon dont vous avez développé ce que vous avez entre les deux oreilles. Il s'agit de votre côté intellectuel. Je ne parle pas ici de votre quotient intellectuel ou des connaissances qui vous permettent de gagner lorsque vous jouez à Quelques arpents de pièges. Je parle plutôt de la profondeur et de l'étendue de vos connaissances, c'est-à-dire de votre condition mentale. La plupart d'entre nous avons une bonne mesure d'intelligence. Cependant, nous sommes seuls à décider si nous allons profiter de notre intelligence au maximum ou si nous la laisserons moisir ou s'ankyloser faute d'utilisation.

Votre esprit peut-il saisir les concepts abstraits que vous lisez dans le Wall Street Journal ou dans une revue spécialisée dans votre domaine ? Pouvez-vous saisir les complexités d'un problème que vous explique une personne dans un domaine complètement étranger au vôtre ?

Pouvez-vous examiner une question d'un point de vue diamétralement opposé au vôtre ? Pouvez-vous comprendre des idées qui viennent d'une culture différente de la vôtre ou de personnes que vous n'aimez pas ? Êtes-vous capable de persévérer lorsque vous savez qu'il vous faudra beaucoup de temps pour convaincre les gens de voir les choses de votre point de vue ou lorsque l'enjeu final risque d'être très élevé ?

Développer votre esprit pour pouvoir accomplir des tâches plus exigeantes et à plus long terme vous donnera l'endurance dont vous aurez besoin lorsque viendra le moment de courir un marathon mental. Voici d'autres façons de renforcer votre esprit :

- Prenez des cours dans un domaine qui vous a toujours intéressé mais que vous n'avez jamais exploré, par exemple des cours d'histoire de l'art, d'art dramatique ou de géologie.
- Apprenez à jouer d'un instrument de musique. Si vous préférez, vous pouvez aussi apprendre à faire de la plongée sousmarine.
- Engagez-vous à vous enseigner vous-même une nouvelle et difficile habileté: la navigation par les astres, la cuisine gastronomique, l'origami ou la fabrication du vin.
- Joignez-vous à un groupe s'intéressant aux affaires extérieures, à un club d'investissement ou à un cercle de lecture. Cela vous permettra de discuter de questions intéressantes et de rencontrer des conférenciers.
- Prenez un abonnement à une série coûteuse de livres ou de concerts. En dépensant une somme élevée, vous vous sentirez obligé d'en avoir pour votre argent.
- Enfin, voici un test sur votre discipline mentale: écoutez une émission-débat de jour à la télévision sans faire de remarques sur l'intelligence des participants!

Un autre bon exercice pour stimuler votre intellect consiste à prendre l'habitude de ne pas mettre d'étiquettes sur les gens. Lorsque vous assistez à une soirée et qu'on vous présente un autre invité comme étant un «agent d'assurance-vie », ne reculez pas de deux pas, même mentalement. Ne reculez pas non plus s'il s'agit d'un «vérificateur du Bureau du revenu», d'une «débutante», d'un «agent de liberté conditionnelle» ou d'un « plaisancier ».

Sachez que les suppositions que vous faites peuvent finir par contrôler votre comportement et vous nuire. Par exemple, vos idées préconçues sur les comptables, que vous jugez d'emblée fades et ennuyeux, ou sur les professeurs, que vous trouvez prétentieux et réservés, ne rendent probablement service ni à ces personnes ni à vous-même et elles risquent de tuer dans l'oeuf ce qui aurait pu devenir des relations précieuses.

Pour maximiser votre charisme, essayez de voir au-delà des étiquettes. Par exemple, évitez de négliger les opinions d'un simple « commis » et d'accorder une trop grande valeur à celles d'un « consultant ». Il faut avoir une grande force

intellectuelle pour ne pas tomber dans le piège qui consiste à confondre le spécifique et le général. Si vous pouvez prendre l'habitude d'apprécier le côté humain des gens et de ne pas les juger uniquement d'après ce qu'ils sont, vous mériterez leur respect - et vous apprendrez peut-être quelque chose.

Avez-vous des connaissances approfondies?

Contrairement au vieux dicton, ce que vous ne savez pas peut vous nuire. J'entends par connaissances approfondies la mesure dans laquelle vous connaissez votre domaine de compétence. Plus vous en savez sur votre domaine, plus vous aurez de l'influence.

Supposons que vous soyez un vendeur et que les premières phrases que vous prononcez montrent que vous avez très mal saisi la situation de votre client. Au lieu de penser que vous êtes une personne très compétente qui peut l'aider et qu'il devrait vous écouter, ce client se demandera sans doute si vous n'avez pas fait quelque cours minable par correspondance ou comment il se débarrassera de vous pour faire affaire avec un autre représentant. Bref, dans un tel cas, l'étendue de vos connaissances ne vous aura pas donné beaucoup de crédibilité.

Les gens charismatiques font souvent une bonne première impression non pas parce qu'ils sont plus fins que les autres, mais parce qu'ils savent mieux se préparer. Au bout du compte, a dit un sage, on en dit toujours plus que l'on en fait! Qu'à cela ne tienne! En élargissant vos connaissances, vous pourrez faire exception à cette règle cynique et, dans certains cas, vous pourrez même neutraliser une première impression initialement défavorable.

Par exemple, un journaliste du nom de Dave cherchait un emploi dans un pays étranger où il venait de s'installer. Il avait fait une mauvaise première impression à un employeur potentiel lorsque celui-ci lui avait posé une question facile sur l'histoire politique de son pays d'adoption et qu'il n'avait pas su y répondre. L'employeur ne guettait qu'une telle gaffe pour l'éconduire.

Dave avait passé toute la journée suivante dans une bibliothèque à faire un cours accéléré d'histoire. Il était ensuite retourné chez l'employeur potentiel, un éditeur, et avant que celui-ci ne puisse se débarrasser de lui, il s'était mis à parler en détail de la politique passée et présente du pays. Il avait nommé tous les politiciens des cinquante dernières années, en mentionnant leur parti, leurs triomphes, leurs défaites et même des anecdotes sur leur vie personnelle!

D'abord ennuyé de revoir Dave, l'éditeur avait vu son irritation se transformer en admiration lorsqu'il s'était rendu compte à quel point Dave était bien renseigné. Impressionné, il avait tout de suite indiqué à Dave une personne qui pourrait l'embaucher. Toujours à l'étranger, Dave connaît aujourd'hui une carrière de journaliste couronnée de succès. Des connaissances étendues, bien qu'apprises sur le tard, ont sauvé Dave et changé sa vie.

Avez-vous des connaissances variées ?

Si une personne n'avait besoin que de connaissances étendues dans un domaine précis pour faire une bonne première impression, tous les chimistes s'entendraient d'emblée les uns avec les autres, tout comme les policiers avec d'autres policiers ou les taxidermistes avec d'autres taxidermistes. Mais quel genre de relations ces personnes auraient-elles avec le reste du monde?

La diversité de vos connaissances est ce qui vous permet de vous engager dans des conversations intéressantes. Comme l'a dit un jour l'écrivain O. Henry, les conversations banales sont comme des raisins dans le pain sans goût de l'existence. Mais les conversations banales n'ont rien de banal; elles agissent comme lubrifiant dans tous les échanges entre les gens.

Par conséquent, pour établir des relations, il est généralement très utile d'être renseigné sur une grande variété de sujets en dehors de son domaine de compétence. En fait, les recherches ont montré que plus les gens ont l'impression d'avoir des choses en commun, plus ils s'entendent bien. Ainsi, en accroissant vos connaissances dans une variété de domaines, vous pourrez plus facilement trouver des sujets pour faire bonne impression et vous ferez plus facilement bonne impression sur un plus grand nombre de personnes.

Un jeune officier de la marine qui venait de se fiancer devait rencontrer des parents de sa future femme. C'était la première fois qu'elle lui présentait des membres de son imposante famille et il était plutôt nerveux. Imaginez sa surprise lorsque le patriarche du clan est venu le saluer et s'est mis à lui poser toutes sortes de questions intelligentes sur les armes navales. Ses sentiments d'isolement et d'appréhension envolés comme par miracle, le jeune homme s'est laissé gagner par l'enthousiasme, heureux d'avoir une conversation aussi intéressante avec un civil très calé en artillerie navale.

Le jeune officier n'a jamais oublié combien le vieil homme l'avait mis à l'aise. Et il n'a jamais découvert comment un civil avait pu en apprendre aussi long sur la vitesse initiale et les coups à la minute des canons de trois pouces et des canons de cinq pouces. Peut-être le patriarche était-il très bien renseigné, mais peut-être aussi cherchait-il à mettre le jeune homme à l'aise. Peu importe le cas, il avait réussi à établir instantanément avec lui des rapports durables.

Comment pouvez-vous acquérir des connaissances sur toutes sortes de sujets ? Vous en avez constamment l'occasion. S'il y a une chose qui ne manque pas dans notre culture, c'est bien l'accès à l'information. Vous pouvez lire des livres et des magazines, vous promener dans internet, prendre des cours, aller au théâtre et au cinéma et suivre des ateliers. Les possibilités ne manquent pas. Toutes ces activités vous aideront à développer votre habileté à tisser des liens avec les autres et, par conséquent, à rehausser votre charisme.

L'aspect spirituel

La quatrième composante de l'arc-en-ciel de votre charisme est le côté spirituel de votre personnalité, et il n'est nullement question ici de vos sentiments religieux. Selon ma définition, votre côté « spirituel » est en quelque sorte la dynamique entre vous et les personnes sur lesquelles vous cherchez à exercer une influence positive; c'est le

lien de confiance que vous réussissez à créer en vous montrant soucieux des autres, plein de générosité et animé du sens d'un but supérieur ou d'une conscience du Bien. C'est ni plus ni moins le contraire de l'égoïsme.

Récemment, j'ai été frappé par les hommages que j'ai entendus à la suite du décès de l'industriel David Packard. Bien entendu, on a louangé son génie créateur, soulignant qu'il n'avait que 538 \$ en poche et un vieux garage abandonné comme atelier lorsqu'il a commencé à bâtir Hewlett-Packard, une entreprise de 31 milliards de dollars et le plus grand fabricant d'ordinateurs en Amérique après IBM. On le citait sans cesse comme « l'une des figures les plus influentes dans l'histoire des affaires aux États-Unis ».

Outre les éloges sur sa gestion avisée et ses idées progressistes, on relatait de nombreuses anecdotes sur David Packard, l'homme. Il n'aimait ni l'ostentation ni la vanité et on se souvenait de lui pour sa générosité, sa chaleur, son souci des autres et la confiance qu'il témoignait à ses employés (qui l'appelaient Dave). Nombreux étaient ceux qui disaient de lui qu'il était aussi dévoué aux gens qu'à la technologie et à de bonnes pratiques commerciales.

Un de ses amis se souvenait d'une anecdote qui datait de l'époque, vingt ans plus tôt, où il n'était encore qu'un cadre intermédiaire. Il se préparait à faire un important exposé et, par chance, il avait rencontré Packard dans le parking. Ce dernier lui avait demandé s'il était prêt. Il lui avait répondu par l'affirmative, mais avait ajouté qu'il se sentait très nerveux. Packard, un homme parmi les plus riches et les plus puissants en Amérique, lui avait passé un bras autour des épaules en lui disant que cela était bien naturel.

Il lui avait ensuite suggéré qu'il pourrait peut-être se faciliter la tâche en imaginant pendant son exposé qu'il parlait à un grand ami. « J'avais devant moi une personne vraiment humaine, pleine d'empathie, qui savait comprendre mes inquiétudes », se rappelle cet homme qui est maintenant à la tête d'une autre firme d'électronique.

Diriger par l'exemple

Un autre cadre se souvient d'avoir fait une présentation à laquelle assistait Packard et quelques dignitaires. Après leur avoir dit au revoir, Packard était revenu pour aider à ranger les chaises pliantes. « Il en prenait trois dans chaque main et il descendait au sous-sol pour les ranger, a raconté ce cadre. C'est alors que je me suis dit que j'avais devant moi un homme qui dirigeait par l'exemple. »

Bref, Packard n'a jamais oublié que la politesse et la délicatesse ne se démodent jamais. Son côté humain ajoutait à son charisme déjà très considérable. En dernière analyse, on peut même dire que c'est pour son charisme, de même que pour sa philanthropie, qu'on se souviendra de lui. Il se souciait des autres et c'est là l'essence de la dimension spirituelle qui influence les gens.

Par conséquent, pour rehausser votre charisme par votre message silencieux, vous devez être sensible aux émotions des autres. Vous devez donc avoir de bonnes antennes, car votre sensibilité est un net atout pour votre charisme: votre message fera savoir aux autres que vous êtes une personne correcte et bien élevée.

L'aspect physique

J'ai gardé cette dernière composante de l'arc-en-ciel de votre personnalité pour la fin car je ne voulais pas que vous pensiez que tout ce qu'il vous faut pour réussir est l'allure d'un beau parleur. C'est un peu comme si on disait que le candidat ayant le curriculum vitæ le plus attrayant, préparé professionnellement sur du papier de qualité, devrait toujours obtenir le poste à combler. De toute évidence, c'est la personne derrière le curriculum vitæ, c'est-à-dire son expérience, ses réalisations et son intégrité, qui devrait avoir le plus d'importance.

Mais posez-vous maintenant la question suivante: Que pensera-t-on d'un curriculum vitæ tout froissé ou taché de graisse, truffé de fautes d'orthographe et de grammaire et structuré de manière tout à fait confuse et illogique? Peu importe l'éducation huppée ou la carrière brillante d'un candidat, celui-ci n'aura probablement aucune chance s'il n'arrive pas à produire un curriculum vitæ qui est au moins conforme aux normes minimales d'acceptabilité.

Dites-vous qu'il en va de même de l'image physique. Peu de gens se laisseront duper longtemps par une personne qui n'a rien d'autre que de beaux vêtements, une tenue soignée, un sourire agréable, une poignée de main ferme, de vagues connaissances et un semblant d'enthousiasme et de sincérité. Mais il faut avoir toutes ces choses pour pouvoir bien faire valoir nos autres qualités et vertus.

Les premières impressions physiques

« L'habit ne fait pas le moine, mais il communique un message au sujet de la personne qui le porte », écrit Frank Pacetta, grand maître de la motivation, dans son ouvrage intitulé *Don't Fire Them, Fire Them Up*. « Le message peut être juste ou absolument trompeur, mais il n'en est pas moins un message. Nous ne sommes pas sophistiqués ou civilisés au point de ne pas remarquer la poignée de main molle, le regard fuyant ou les chaussures mal cirées. »

Comme je l'ai expliqué plus tôt, nous avons tous une foule d'opinions sur ce que nous aimons et attendons - tout comme sur ce que nous n'aimons pas ou n'attendons pas. Par exemple, si votre apparence ne s'accorde pas avec l'opinion que votre interlocuteur se fait d'une apparence acceptable, vos échanges seront minés dès le départ car cette personne sera distraite par tout ce qui la dérange chez vous, que ce soit votre coiffure négligée ou votre palette de couleurs mal assorties.

Un acheteur m'a raconté qu'il avait été sollicité un jour par un vendeur qui, au premier coup d'oeil, lui avait semblé impeccable: des cheveux bien coiffés, un costume bien coupé, des chaussures de qualité, une mallette en cuir, un stylo cher, enfin tout ce qu'il faut. Puis le vendeur s'était assis et avait croisé les jambes, révélant des chaussettes blanches.

Il m'a dit qu'il avait été tellement étonné par cette incongruité qu'il avait complètement perdu le fil de la conversation. Vous devinez que le vendeur n'a pas conclu de vente. Je ne sais pas si ce vendeur souffrait d'une maladie de peau qui l'obligeait à porter des chaussettes blanches ou si c'était simplement de l'ignorance de sa part,

mais cette faute de goût avait détruit la première impression qu'il avait faite sur l'acheteur. Et il n'a jamais eu la chance de faire une deuxième bonne impression.

Des changements faciles

Heureusement, l'image visuelle est l'une des choses les plus faciles à changer. J'en ai une expérience de première main. Lorsque j'ai commencé ma carrière de conférencier, je portais des costumes très conservateurs qui me donnaient l'air d'un banquier. Puis j'ai reçu de précieux conseils de Bill Gove, le premier président de la National Speakers Association et une légende dans le domaine. Il m'a dit: « Tony, tu essaies de projeter une image qui ne correspond pas à ce que tu es. Tu essaies de parler comme quelqu'un que tu n'es pas et de te donner un genre qui ne te ressemble pas. Tu essaies de projeter une image trop astiquée et trop conservatrice. Penses-y, tu es un Italien de New York. Tu auras beaucoup plus de succès si tu trouves le style qui te convient. »

J'ai commencé à modifier mon style trop guindé et j'ai même commencé à parsemer mes discours de petites plaisanteries bien new-yorkaises. Lorsque je me suis senti plus sûr de moi, j'ai commencé à porter des costumes italiens à double boutonnage qui me donnaient l'impression d'être davantage moi-même. Je me sentais plus à l'aise. Maintenant, j'ai l'impression que mes vêtements reflètent mieux la personne que je suis vraiment. Je dois ajouter que les gens ont réagi très positivement à ces changements.

Quelle est l'image qui vous convient ?

C'est bien beau les conseils que les gens peuvent vous donner sur votre tenue vestimentaire, mais il est surtout important que vous réfléchissiez à l'image que vous voulez projeter. Cette image s'accorde-t-elle avec la culture de votre organisation ou de votre entreprise ? Une grande société qui avait traversé une difficile période de rationalisation avait décidé de faire du vendredi la « journée du décontracté ». On encourageait les employés à créer une atmosphère détendue en s'habillant de manière plus « relax ».

Le premier vendredi, un directeur que tout le monde trouvait crispé et compulsif s'était présenté au travail dans un ensemble flambant neuf de style « western » : des blue jeans soigneusement pressés, une ceinture à grosse boucle en argent, une chemise bien empesée, un petit mouchoir noué autour du cou et des bottes très soigneusement cirées qui n'avaient jamais vu la moindre éraflure, sans parler d'un cheval. Il semblait sortir tout droit d'un rôle de figuration dans quelque comédie musicale du Far West! Sa tenue « relax » ne faisait rien pour arranger son image de directeur autoritaire et déconnecté qui n'aurait jamais pu apprendre à se détendre même s'il avait pris des cours.

Ce que je veux dire ici est que l'apparence compte et que pour être crédible, il faut avoir l'air de ce qu'on est. Il n'existe pas de règles bien définies sur ce qu'il faut porter, mais il y a certaines lignes directrices que vous pouvez suivre. Voici la question clé que vous devez vous poser: « Mes vêtements s'accordent-ils avec l'impression que je veux faire sur les gens ? »

Comme l'a écrit l'auteur Marcia Grad : « Notre apparence est l'annonce que nous faisons au monde. » On dit que le président John R Kennedy a passé quinze minutes à se coiffer les cheveux avant de descendre de l'avion Air Force One pour être accueilli par une foule à Berlin. « Ce n'est pas Jack Kennedy, mais les États-Unis qui descendront de cet avion », a-t-il expliqué. Il en est de même pour nous tous - les gens ne voient pas seulement nous, mais aussi ce que nous choisissons de dire de nous-mêmes.

Ayez l'air sain

je ne crois pas avoir besoin de vous convaincre que vous ferez meilleure impression sur les gens si vous êtes en bonne forme physique. Nous sommes tous attirés par les gens qui ont l'air sains. N'est-ce pas l'un des plaisirs de regarder les jeux olympiques ?

Il existe d'innombrables ouvrages et des dizaines d'experts qui peuvent vous mettre sur la bonne voie. Vous constaterez à moyen ou à long terme, c'est-à-dire une fois que votre corps se sera habitué à l'exercice, que non seulement vous aurez meilleure mine, mais que vous vous sentirez aussi mieux dans votre peau. Votre estime de vous-même s'améliorera probablement et vous vous sentirez sans doute plus sûr de vous-même.

Bref, vous serez plein de vie. Les gens remarqueront la différence car votre énergie renouvelée et votre aura auront un effet positif sur vous-même et sur tout votre entourage.

Commencez tout de suite à mieux vous alimenter

Nous savons tous que nous sommes ce que nous mangeons. Il existe toutes sortes d'ouvrages et de cours sur l'alimentation qui peuvent vous en apprendre beaucoup plus que ce que je vous dirai ici. Mais j'ai quand même un excellent conseil à vous donner: connaissez-vous vous-même.

Nous ne réagissons pas tous aux aliments de la même façon. Par conséquent, commencez par surveiller vos réactions. Par exemple, de nombreuses personnes se sentent très énervées après avoir mangé du chocolat. Dans mon cas, c'est le contraire: le chocolat me rend léthargique.

De même, certains de mes collègues s'abstiennent toujours de manger un gros repas avant de faire une importante conférence, car ils craignent que cela ne leur enlève de leur vivacité. Pour ma part, je mange toujours un repas complet ou je fais une séance d'exercices rigoureux et, dans un cas comme dans l'autre, je me sens en pleine forme. Si je m'affamais ou si je restais là à ne rien faire pendant des heures avant ma conférence,) e suis certain que je n'obtiendrais pas d'aussi bons résultats.

Bref, découvrez ce qui vous convient le mieux. Songez même à noter ce que vous mangez et la façon dont vous vous sentez après. Faites des expériences en mangeant différents aliments à différents moments. N'oubliez pas qu'une énergie débordante rehausse toujours le charisme.

Autres signes physiques

Outre vos vêtements et votre condition physique, il y a d'autres aspects de votre apparence qui contribuent à la première impression, bonne ou mauvaise, que vous produisez. Votre poignée de main, comme dit Pacetta, doit être énergique et ferme. Prenez soin cependant de ne pas exagérer!

Il y a aussi un élément plus subtil: le contact visuel. Réfléchissez un moment à la puissante force que représente le contact des yeux dans notre culture. Nous attirons l'attention d'un chauffeur de taxi ou d'un maître d'hôtel en « attirant leur regard sur nous ». Nous flirtons du regard, mais lorsque nous évitons le contact des yeux, nous signalons aux autres que nous ne nous intéressons pas à leurs propos ou même que nous ne croyons pas ce qu'ils disent.

Par conséquent, le contact des yeux est un élément important pour créer un lien avec quelqu'un. Si vous êtes timide ou si vous avez l'habitude de communiquer davantage avec les sons et le toucher, vous oubliez peut-être de regarder les gens droit dans les yeux. Dites-vous que le contact visuel est vital - non pas seulement lorsque vous saluez votre interlocuteur, mais pendant toute la conversation.

Votre posture est aussi très importante. Les personnes influentes ont l'air sûres d'elles-mêmes et enthousiastes parce qu'elles se tiennent « fièrement, mais sans ostentation », comme l'écrit Grad. Cela signifie se tenir la tête haute et les épaules en arrière, sans crispier les muscles. Si vous avez passé des années à vous tenir le dos rond ou à mettre tout votre poids sur une jambe, vous aurez besoin d'un peu de pratique pour prendre l'habitude de vous tenir droit, mais le jeu en vaut la chandelle. Non seulement ferez-vous meilleure impression, mais vous vous sentirez aussi beaucoup mieux.

La plus courte distance entre deux personnes

Le dernier élément qui entre en jeu lorsque vous voulez faire une bonne première impression est votre sourire. Comme le contact visuel, le sourire est une petite chose qui produit beaucoup d'effet. Dans notre culture, nous nous attendons généralement à ce que les gens sourient lorsque nous les rencontrons.

Le pianiste et comédien Victor Borge a pour sa part décrit le sourire comme étant « la plus courte distance entre deux personnes ». Un sourire chaleureux est ce qu'il y a de mieux pour se présenter à quelqu'un car cela prépare magnifiquement le terrain pour la discussion qui suivra.

Bon nombre de personnes croient qu'elles sourient lorsqu'elles desserrent un peu les lèvres. Regardez-vous dans le miroir et souriez. Rapprochez-vous du miroir et examinez votre sourire. Souriez-vous vraiment ou faites-vous une sorte de grimace ? Votre sourire a-t-il l'air sincère ou forcé ? C'est là le meilleur test pour évaluer votre sourire !

Si vous ne faites que bouger les lèvres, vous ne souriez pas vraiment. Regardez les vedettes, les politiciens et les présentateurs à la télé. Leur sourire n'est peut-être pas toujours sincère, mais ces personnes savent certainement faire un beau sourire.

TRUCS UTILES POUR VOUS METTRE SUR LA VOIE D'UNE MEILLEURE IMAGE

Voici quelques trucs utiles qui vous aideront à projeter une image positive

1. Une image gagnante commence par une bonne image de soi. Comme l'a écrit Robert L. Shook dans son ouvrage intitulé *Winning Images*, une bonne image de soi ne suit pas le succès, elle le précède. Une personne qui a une piètre image d'elle-même peut duper certaines personnes dans certains cas, mais elle ne pourra jamais réussir à moins de venir à bout de son problème d'image.

Dans son best-seller intitulé *The Revolution Within*, la féministe Gloria Steinem écrit qu'elle a eu un choc lorsqu'elle s'est vue à la télévision pour la première fois. Ce qu'elle a vu était une jolie blonde mince et de taille moyenne, qui parlait d'une voix assurée, mais plutôt ennuyeuse et monotone. Cependant, ce qu'elle ressentait en son for intérieur lorsqu'elle faisait des entrevues s'apparentait davantage à l'image d'une ronde brunette de Tolède, trop grande et au visage trop rond, qui parlait d'une voix qui menaçait sans cesse de se briser sous le coup de quelque émotion inacceptable.

Bon nombre de gens ont une image d'eux-mêmes qui ne correspond pas à la réalité. Vous pouvez avoir une image négative de vous-même, comme Steinem, que vous communiquez subtilement à toutes les personnes que vous rencontrez. Si vous avez l'impression d'être une personne trop grande, obèse ou peu attirante, vous manquerez d'assurance et les autres s'en apercevront.

Il se peut aussi que vous ayez une image trop positive de vous-même. Peut-être croyez-vous que vous avez fière allure, alors qu'en réalité vous êtes mal habillé, avec dix kilos en trop et une coiffure qui aurait grandement besoin d'être rafraîchie.

Quel que soit le cas, vous devez vous analyser, et peut-être demander à vos proches de vous analyser car, comme j'ai cherché à le démontrer tout au long du présent chapitre, votre image est importante et vous pouvez faire quelque chose pour l'améliorer! Pour découvrir comment les autres vous voient, faites-vous prendre en photo ou sur un vidéo lorsque vous avez l'impression d'être à votre avantage. Demandez qu'on prenne des gros plans et examinez-les soigneusement. Que voyez-vous que vous aimez ou n'aimez pas ?

Demandez ensuite à vos meilleurs amis de vous donner leur opinion non seulement sur votre apparence, mais aussi sur votre maintien, votre façon de parler et ce que votre voiture, votre maison, votre valise ou vos autres biens matériels révèlent de vous-même. Promettez-leur de ne pas en prendre ombrage et ne vous fâchez pas si ce qu'ils disent ne vous fait guère plaisir! Demandez-leur ensuite de vous dire ce qu'ils pensent de vos compétences et de votre degré d'enthousiasme, de sincérité et d'intégrité.

2. Choisissez bien votre garde-robe. Très souvent, nous accumulons nos vêtements au hasard, avec un article en solde ici, un achat impulsif là, quelque cadeau de Noël - sans nous soucier beaucoup de leur effet sur notre image et sans nous demander s'ils vont bien ensemble. En fait, vous avez probablement vu des gens étendre leur garde-robe pour ensuite tout gâcher en portant toujours la même

chemise et la même cravate à rayures ou en mettant trop de bijoux clinquants qui s'entrechoquent bruyamment dès qu'ils bougent. Ainsi, vous pouvez améliorer votre garde-robe, mais si vous ne savez pas bien choisir et agencer vos vêtements, vous continuerez à projeter une piètre image. Prenez toujours soin de bien harmoniser les couleurs et les motifs et de choisir des accessoires assortis, c'est-à-dire qui ne jurent pas avec l'ensemble.

En général, nous avons tous une ou deux toilettes dans lesquelles nous nous sentons particulièrement à notre avantage. Cependant, nous avons tendance à les garder pour des occasions spéciales. Si c'est votre cas, essayez d'avoir trois, quatre ou même cinq toilettes de ce genre, ce qui vous permettra de faire particulièrement bonne impression tous les jours.

Si vous ne savez pas exactement ce qui vous va le mieux, consultez une amie ou un collègue qui vous semble avoir du goût, ou même une conseillère vestimentaire. Ces personnes choisiront souvent des choses qui vous iraient bien, mais que vous ne songeriez jamais à essayer.

Si une conseillère vestimentaire vous apparaît comme un luxe coûteux, dites-vous que ses conseils sont gratuits si vous achetez vos vêtements dans le magasin où elle travaille, et certaines conseillères vestimentaires se chargeront même de faire vos achats moyennant un taux horaire raisonnable, ce qui peut vous faire gagner beaucoup de temps. En plus, comme vous pourrez compter sur des vêtements bien coupés qui vous iront bien, vous en aurez probablement plus pour votre argent.

3. Pour un effet maximum, refaites-vous un brin de toilette. Avant de se rendre à une réunion en fin d'après-midi ou en début de soirée, les hommes devraient songer à utiliser un rasoir portatif et une petite trousse de toilette pour faire disparaître les traces de leur fatigue de la journée. De même, les femmes devraient elles aussi avoir avec elle une trousse de maquillage, une brosse à cheveux et même une paire de boucles d'oreille ou quelques autres accessoires pour se refaire une beauté et peut-être même un moral.

4. Évitez les habitudes et les manières irritants. Il est rare que les gens qui font bonne impression se couvrent la bouche ou le nez, se grattent la tête, mâchouillent un crayon, jouent avec un élastique ou découpent une serviette de table en miettes pendant qu'ils parlent. Marcia Grad dit que ces mauvaises habitudes sont des « voleuses de charisme » et elle inclut dans celles-ci

- Tirer sur ses vêtements
- Pianoter sur un bureau
- jouer avec un crayon ou un stylo
- Griffonner
- Faire tinter des clés ou de la monnaie
- Se ronger les ongles

- Se curer les dents

Non seulement ces manies rendent-elles vos paroles plus difficiles à comprendre, mais elles nuisent aussi énormément à votre image.

5. Choisissez des outils professionnels de la meilleure qualité. Ne lésinez pas sur les choses qui amélioreront votre image, comme vos cartes d'affaire, votre papier à lettres, vos stylos et votre mallette. Au bout du compte, du papier à lettres et des accessoires de qualité supérieure ne vous coûteront pas beaucoup plus cher, mais vous aurez l'air et vous vous sentirez plus professionnel.

6. Recherchez les gagnants et évitez les perdants. Les attitudes sont toujours contagieuses. Par conséquent, soignez votre bien-être émotif en choisissant des amis qui veulent sincèrement vous voir réussir et qui savent vous encourager. Posez-vous aussi des questions sur ce qui vous entoure: Comment avez-vous décoré votre maison ou votre appartement ? Et votre bureau ? Est-il moche ou invitant?

Lisez des ouvrages de motivation. Écoutez de la musique gaie. (Avez-vous déjà entendu des airs de banjo qui soient tristes ?) Allez voir des films drôles ou écoutez des émissions de variété qui vous font rire.

Réduisez consciemment vos expositions à des choses négatives, que ce soit les potins de vos collègues, la violence dans les médias ou vos propres idées noires.

7. Prenez l'habitude de traiter toute personne - du concierge jusqu' au sommet de la hiérarchie - comme s'il s'agissait de la personne la plus importante au monde. Cela signifie que vous remplacerez l'arrogance par l'empathie - ce qui n'est pas une tâche facile pour un grand nombre de gens. Cependant, il s'agit d'un véritable test de caractère et, de temps à autre, vous apprendrez une leçon importante d'une personne « peu importante ».

Dans son ouvrage intitulé *The Seven Habits of Highly Effective People*, Stephen Covey raconte une merveilleuse histoire au sujet d'un capitaine qui avait repéré une lumière traversant la brume et se dirigeant vers son navire de guerre. Le capitaine avait demandé qu'on envoie un signal lumineux: « Nous sommes sur une trajectoire de collision et nous vous avisons de changer votre trajectoire de 20 degrés. »

En réponse, il avait reçu le message suivant: « Il est souhaitable que vous changiez votre trajectoire de 20 degrés. »

Le capitaine avait alors répondu: « Je suis le capitaine. Vous feriez mieux de modifier votre trajectoire de 20 degrés. »

Cette fois-ci, le message de réponse disait: « Je suis un matelot de deuxième classe. Vous feriez mieux de modifier votre trajectoire de 20 degrés. »

Furieux, le capitaine avait renvoyé un dernier message: «Je suis un navire de guerre. Modifiez votre trajectoire de 20 degrés.»

Le matelot lui avait alors répondu: « Je suis un phare. » Le capitaine avait changé de trajectoire.

8. Faites des compliments sincères. Lorsque les gens font du bon travail, il arrive souvent qu'ils ne se le disent pas ou même qu'ils ne le croient pas vraiment. Par conséquent, ils apprécieront que vous leur disiez.

Même la personne la plus endurcie se soucie de ce que les autres pensent, peu importe ce qu'elle puisse en dire. « Je peux sentir les effets d'un bon mot pendant des mois », disait Mark Twain, l'un des écrivains les plus accomplis et les plus spirituels de son époque.

9. Ne vous contentez pas de le dire. Faites-le. Bien qu'ils soient importants, les mots ne valent pas grand-chose. Pour être crédible, vous devez soutenir vos propos par des actions. Soyez très conscient que c'est vous qui donnez le ton, tant en apparence qu'en réalité, plus particulièrement si vous occupez un poste de direction. Cultivez la philosophie du « faites ce que je fais » plutôt que celle du « faites ce que je dis ».

Vous pouvez démontrer votre sincérité en faisant tous les jours ce que vous prêchez. Par exemple, un gestionnaire demandait à ses subordonnés d'être des modèles de fermeté lorsqu'il s'agissait de refuser des cadeaux de clients qui pourraient s'attendre par la suite à un traitement de faveur. Réputé adorer les sucreries,

ce gestionnaire avait reçu en cadeau deux tartes au chocolat. On dit que, fidèle à ses principes, il avait eu une larme - et probablement un tiraillement dans l'estomac - lorsqu'il avait retourné les tartes avec un petit mot. Tout le monde dans le bureau avait surveillé ce qu'il allait faire - et il le savait. Il avait été fidèle à sa parole.

10. Faites de la forme physique un style de vie et non une corvée. Vous n'avez pas besoin d'être membre d'un luxueux club de conditionnement physique ou de faire de l'exercice sur un appareil stationnaire pour garder un corps qui transpire la vitalité. Oubliez spandex, chronomètres et chevillères et suivez simplement les conseils qui suivent:

- Prenez l'escalier au lieu de l'ascenseur, que ce soit pour monter ou pour descendre, au bureau ou chez vous.
- Prenez votre bicyclette pour vous rendre au magasin acheter le litre de lait écrémé dont vous avez besoin.
- Oubliez la voiturette et faites du golf un véritable exercice.
- Faites une promenade dans la nature au lieu de regarder un film sur la nature à la télévision.

- Invitez un ami que vous rencontrez souvent à prendre un peu d'air frais. Lorsque vous vous rencontrez pour discuter, convenez de le faire pendant une promenade et non devant une tasse de café ou une bière. Vous ne vous en porterez que mieux tous les deux.

Parlez avec autorité

A la Convention nationale démocrate de 1988, lorsque Bill Clinton, alors gouverneur de l'Arkansas, a dit dans son discours en faveur de Michael Dukakis: « Pour terminer... », un grondement s'est répandu dans toute la salle. Il allait enfin finir son discours !

Heureusement pour lui, son discours de 1992, au cours duquel il acceptait sa propre candidature, a reçu de bien meilleures notes. En fait, certains ont dit que c'était le meilleur discours de sa vie. Non seulement cela était-il important pour lancer sa première campagne présidentielle, mais ce discours a fait oublier à tout le monde combien il avait été mauvais quatre ans plus tôt.

Trois points importants se dégagent de cette histoire. Premièrement, on n'est jamais trop bon ou trop expérimenté pour ne pas tenir compte des principes fondamentaux de l'art de parler en public. Deuxièmement, il peut arriver qu'on fasse un mauvais discours, sans pour autant perdre son charisme, comme le montre le cas de Clinton. Et, troisièmement, le point le plus important: le pouvoir de communiquer efficacement avec des groupes de gens peut faire une différence critique dans une carrière.

En fait, une étude menée par AT&T et l'université Stanford a révélé que le meilleur indicateur du succès professionnel et de la mobilité ascendante d'une personne est sa maîtrise de l'art de parler en public. Malheureusement, divers sondages montrent que ce que les adultes craignent le plus (même plus que la mort), c'est de parler en public.

Voilà une réalité bien paradoxale: ce qui peut le mieux aider la carrière d'une personne est aussi ce qu'elle craint le plus! Dans le présent chapitre, J'essaierai de calmer votre peur de parler en public.

J'essaierai de le faire parce que la maîtrise de l'art de parler en public n'est pas seulement ce qui étaye le mieux le charisme, mais c'est aussi l'une des compétences les plus en demande dans le monde d'aujourd'hui. Les organisations ne sont-elles pas constamment à la recherche de personnes qui peuvent efficacement vendre des produits, soumettre des propositions, présenter des rapports et expliquer des idées. Et ce n'est pas une coïncidence si 50 % des clubs d'animateurs pour banquets et réceptions se forment au sein de grandes sociétés privées ou publiques.

De nos jours, les gens sont habitués aux animateurs professionnels à la télévision et ils tolèrent de moins en moins bien les communicateurs qui ne maîtrisent pas l'art de

parler en public. Ils ont mis la barre plus haute, ce qui signifie que vous devez avoir un niveau de compétence plus élevé pour faire passer votre message.

QU'EST-CE QUE L'ART DE PARLER EN PUBLIC ?

En fait, nous parlons presque toujours en public - ce n'est que la taille de l'auditoire qui change. (Au fait, l'auditoire peut souvent être surevalué. Winston Churchill, l'un des plus grands orateurs du xx^e siècle, disait ne pas être impressionné de voir 10 000 personnes se rassembler pour l'entendre parler. « Il y en aurait dix fois plus qui viendraient me voir me faire pendre! », disait-il avec esprit.).

Parler en public peut prendre diverses formes: on peut faire un discours devant un auditoire nombreux lors d'une tribune publique; on peut soumettre une proposition dans une salle de conférence où sont rassemblés les membres d'un conseil d'administration; ou on peut s'adresser à une autre personne de manière formelle, dans une situation de vente, par exemple. Si vous faites une présentation ennuyeuse ou dépourvue de professionnalisme, vous risquez de faibles applaudissements dans le meilleur des cas, mais vous pourriez aussi rater une vente ou même compromettre votre réputation.

Par exemple, le chemin menant à la Maison-Blanche est jonché de carcasses d'hommes capables des deux partis qui avaient une vision, de l'expérience et des compétences, mais qui n'ont absolument jamais appris à maîtriser l'art de parler en public. Vous devez donc prendre conscience qu'il est très important, voire même extrêmement important de savoir s'exprimer efficacement.

Les exposés sont autant d'occasions de se perfectionner, d'être reconnu et d'accroître son prestige. Les orateurs efficaces se font une réputation d'experts vers lesquels les gens se tournent pour des conseils. Par conséquent, si vous pouvez vous tenir fermement sur vos deux pieds et exprimer vos pensées clairement et logiquement, vous aurez déjà fait un grand pas pour avoir du charisme.

COMMENT DÉVELOPPER VOS HABILITÉS À PARLER EN PUBLIC ?

Nous avons tous assisté à des présentations ennuyeuses faites par des orateurs à peine qualifiés pour diriger « en silence » des groupes de prière! En général, nous écoutons ces gens pendant des heures sans pouvoir deviner où ils veulent en venir ou ils nous endorment carrément avec leur voix monotone ou leurs transparents impossibles à lire. Quel que soit le cas, le résultat est le même: nous perdons intérêt et nous nous sentons démotivés. (Feu Mgr Fulton J. Sheen, évêque et éducateur, a dit un jour à son auditoire: « Lorsque vous m'applaudissez au début de mon discours, c'est de la foi; lorsque vous le faites au milieu, c'est de l'espoir. Mais, mes chers amis, lorsque vous m'applaudissez à la fin, c'est de la charité! »).

Pour éviter de faire pitié, vous devez apprendre à maîtriser l'art de parler en public. Dans le présent chapitre, vous découvrirez des trucs simples pour surmonter le trac et vous préparer à faire un bon exposé. Vous y trouverez aussi des indicateurs utiles pour améliorer votre image vocale et apprendre à vous servir de six éléments clés -

c'est-à-dire vos yeux, votre visage, vos Mains, vos bras, vos Jambes et votre posture - qui donneront plus de force à vos communications verbales et vous permettront de projeter des attitudes et des émotions positives, comme une grande ouverture d'esprit, une grande disponibilité aux autres, un enthousiasme débordant et de la délicatesse d'esprit.

APPRENEZ À SURMONTER LE TRAC

Il arrive à presque tout orateur, acteur, musicien et artiste de scène d'avoir le trac, lequel se manifeste par des paumes moites, une voix hésitante et des genoux mous comme du coton. Très souvent, les gens qui ont le trac évitent les contacts visuels ou ils se mettent à marcher de long en large ou à se balancer sur leur chaise. Lorsqu'ils ouvrent la bouche, ils parlent parfois d'une voix monotone ou présentent un visage sans expression. Leur comportement est le signe qu'ils sont très mal à l'aise et qu'ils ont probablement ce qu'on appelle des papillons dans l'estomac.

Si le trac ne disparaît jamais complètement, les professionnels savent, comme l'a dit Art Linkletter, que l'on peut forcer les papillons à voler en formation. Bref, on peut apprendre à maîtriser le trac.

Premièrement, vous devez comprendre que le trac est une réaction très normale. Personne n'y est imperméable. La première fois que Démosthène, grand orateur de la Grèce antique, a parlé en public, il a tellement bégayé et il s'est exprimé de manière tellement maladroite que son auditoire l'a chassé par ses rires.

Démosthène s'est alors retiré chez lui où il a passé des semaines seul à perfectionner l'art de parler en public. Il a surmonté ses bégaiements en se mettant des cailloux dans la bouche et ses essoufflements en récitant de la poésie tout en grimant des collines. Et il a fini par avoir tous les auditoires d'Athènes suspendus à ses lèvres.

Cicéron, le brillant orateur romain, disait lui-même: «Je pâlis au début de chaque discours et tous mes membres et mon âme tremblent. » Le trac frappait même Churchill qui disait que l'angoisse qu'il ressentait avant de prendre la parole lui donnait l'impression d'avoir un gros bloc de glace au fond de l'estomac. En outre, l'actrice Katherine Hepburn est bien connue pour son trac extrême chaque fois qu'elle doit paraître en public. Si l'angoisse et le trac peuvent assaillir des communicateurs aussi célèbres et talentueux, tout le monde peut en être victime.

RECHERCHEZ L'ANGOISSE POSITIVE

Vous pouvez surmonter le trac si vous adoptez la bonne attitude. Si vous vous sentez bien dans votre peau et à l'aise devant votre auditoire et votre sujet - c'est-à-dire si vous êtes bien préparé et si vous faites de véritables efforts pour faire passer votre message - vous vous sentirez de taille à monter sur le podium. En effet, si vous avez la bonne attitude et que vous êtes bien préparé, vous pourrez transformer une peur paralysante en une angoisse positive qui vous permettra de conserver tous vos moyens.

Il arrive que le simple fait de reconnaître que nous nous sentons angoissés nous aide à atténuer notre angoisse. N'oubliez jamais que si vous parlez en public, c'est parce que vous êtes l'expert. Les personnes qui vous demandent de vous adresser à un public croient que vous avez quelque chose de valable à leur communiquer. En outre, les personnes dans votre auditoire croient que vous avez quelque chose à leur apprendre.

Par conséquent, votre première tâche consiste à découvrir ce que votre auditoire a besoin de savoir, puis à vous préparer à livrer votre message aussi clairement et avec autant de force que possible. Engagez-vous fermement et sincèrement à tout donner à votre auditoire et vous découvrirez que vous concentrer sur les gens et sur leurs besoins vous aidera à oublier votre propre gêne. Voici quelques petits trucs utiles qui vous aideront à surmonter le trac :

- Prenez soin de bien maîtriser votre sujet. Soyez un expert.
- Répétez votre exposé. Exercez-vous une fois, puis faites votre exposé devant une caméra vidéo, si cela est possible.
- Établissez des rapports avec les gens en les appelant par leur nom ou faites référence à des choses et des personnes que votre auditoire peut reconnaître. Si vous le pouvez, liez-vous d'amitié avec au moins une personne dans la salle avant de commencer à parler. En parlant, regardez des personnes précises dans l'auditoire.
- Essayez toujours de vérifier à l'avance où vous serez placé pour parler et où se trouve le matériel audiovisuel, s'il y a lieu.
- Assurez-vous que vous êtes habillé pour l'occasion. Il vaut toujours mieux être trop chic que trop décontracté.
- Utilisez votre propre style. N'essayez pas d'imiter quelqu'un d'autre.

Et voici une dernière ligne directrice qui est absolument indispensable : n'oubliez pas de respirer. Une bonne part des malaises physiques que cause le stress sont attribuables à un manque d'air. Au besoin, placez une petite affiche sous vos yeux pour vous rappeler de respirer.