

Can't have confidence and power in dealing with people I'm

by Les giblin · Language: FR

Summary by booksummaryai.com —

<https://booksummaryai.com/country/fr/can-t-have-confidence-and-power-in-dealing-with-peoplei-m-resume>

Summary

En 60 secondes

Les Giblin soutient que chacun de vos interlocuteurs est secrètement obsédé par une seule chose : se sentir important. Critiques, disputes et ordres échouent tous parce qu'ils blessent cette fierté. Le remède tient en quelques règles simples : apprécier sincèrement, écouter attentivement, employer les noms, reconnaître ses propres erreurs et laisser les autres sauver la face. Maîtrisez-les, et les gens feront presque tout pour vous, de l'achat de votre matériel au ménage impeccable de la maison.

Pourquoi le lire

Ce livre condense un siècle de sagesse en matière de relations humaines en règles utilisables dès demain matin. Il importe parce que presque tous les conflits — au travail, à la maison, en ligne — naissent d'une fierté blessée, non de la logique. Lisez-le si vous dirigez quelqu'un, vendez quoi que ce soit, vous disputez en famille, ou voulez simplement que les inconnus vous apprécient vite. Il mérite d'être relu : chaque règle est courte, mais les vivre demande de la pratique.

Les idées clés

Même un tueur se croit un saint

Giblin rapporte l'histoire de « Two Gun » Crowley, un criminel notoire capturé après une fusillade avec la police à New York. Lors de son arrestation, une lettre tachée de sang trouvée sur lui disait : « À qui de droit : sous ma veste se cache un cœur las, mais un cœur bon — un cœur qui ne voudrait faire de mal à personne. » Crowley accusait tout le monde sauf lui-même. Al Capone, le gangster le plus célèbre d'Amérique, a déclaré : « J'ai passé les meilleures années de ma vie à offrir aux gens des plaisirs légers, à les aider à passer un bon moment, et tout ce que je reçois en échange, ce sont des insultes, la vie d'un homme traqué. » Il se considérait comme un bienfaiteur public qu'on n'avait jamais su apprécier.

La critique met les gens sur la défensive et blesse leur précieux orgueil. Essayez plutôt de comprendre pourquoi les gens font ce qu'ils font.

À essayer: La prochaine fois que quelqu'un fait une erreur, demandez-vous « pourquoi » avant de dire quoi que ce soit — puis passez complètement l'accusation.

Le secret du chien : faire sentir aux autres leur importance

Le chien est le seul animal qui n'a pas besoin de travailler pour vivre. Une poule pond des œufs, une vache donne du lait, un canari chante. Mais le chien, lui, gagne sa vie en ne donnant rien d'autre que de l'amour. Il prospère parce qu'il ne donne que de l'amour et fait sentir à son maître qu'il est important. William James a donné un nom à ce mécanisme : « Le principe le plus profond de la nature humaine est le désir d'être apprécié. » John Dewey a appelé cette même faim « le désir d'être important ».

L'appréciation sincère nourrit cette faim ; la flatterie ne le peut pas, car la flatterie est égoïste et insincère, tandis que la véritable appréciation naît de façon désintéressée, du fond du cœur.

À essayer: Aujourd'hui, dites à une personne quelque chose de précis que vous appréciez sincèrement chez elle — sans arrière-pensée.

Le sourire à un million de dollars de Charles Schwab

Andrew Carnegie versait à Charles Schwab un salaire d'un million de dollars par an, non pas parce que Schwab en savait plus sur la fabrication de l'acier, mais en raison de son talent pour traiter avec les gens. Interrogé sur son secret, Schwab répondit : « Je considère ma capacité à susciter l'enthousiasme parmi mes hommes comme mon plus grand atout, et la façon de faire ressortir le meilleur d'une personne, c'est l'appréciation et l'encouragement. » Giblin rapporte aussi que Schwab a dit : « Je n'ai pas encore trouvé l'homme, si élevé que soit son rang, qui n'ait fait un meilleur travail et déployé plus d'efforts sous l'esprit d'approbation que sous l'esprit de critique. »

La seule façon d'influencer quelqu'un est de parler de ce qu'il veut et de lui montrer comment l'obtenir. Henry Ford est cité : « S'il existe un secret du succès, il réside dans la capacité de saisir le point de vue de l'autre et de voir les choses de son angle aussi bien que du vôtre. »

À essayer: Avant votre prochaine demande à qui que ce soit, notez ce qu'elle y gagne — puis commencez par là.

S'intéresser vaut mieux que chercher à intéresser, à chaque fois

L'auteur était invité à un dîner où il rencontra un botaniste. Il l'écouta pendant des heures avec un intérêt sincère tandis que le botaniste parlait de plantes exotiques et de jardins d'intérieur. L'auteur n'avait presque rien dit ; il avait simplement écouté avec intérêt. À la fin de la soirée, le botaniste déclara à l'hôte que l'auteur était un « causeur des plus intéressants ». L'auteur raconte l'histoire d'une femme qui hérita d'une grosse somme d'argent et voulut faire sensation dans le monde. Elle dépensa une fortune en zibelines, diamants et perles, mais elle oublia de s'occuper de son visage. Il était aigri et égocentré. Elle ne se rendait pas compte que l'expression du visage d'une femme est bien plus importante que les vêtements qu'elle porte.

On peut se faire plus d'amis en deux mois en s'intéressant aux autres qu'en deux ans à vouloir les intéresser à soi. Un sourire dit : « Je t'aime bien. Tu me rends heureux. Je suis content de te

voir. » Il doit s'agir d'un vrai sourire, qui réchauffe le cœur et qui vient du dedans.

À essayer: À votre prochaine soirée, posez trois questions pour chaque phrase que vous prononcez.

Jim Farley se souvenait de 50 000 prénoms

Jim Farley, qui dirigea les campagnes de Franklin D. Roosevelt, pouvait se rappeler 50 000 personnes rien qu'à leurs prénoms. Sa technique consistait à obtenir le nom, les détails sur la famille, le métier et les opinions politiques de chaque personne qu'il rencontrait. Il rangeait ces informations dans sa mémoire, et la fois suivante où il croisait cette personne, même un an plus tard, il pouvait lui serrer la main, demander de ses nouvelles familiales et s'enquérir des roses trémières de son jardin.

Le nom d'une personne est le son le plus doux qu'elle connaisse ; l'homme moyen tient plus à son propre nom qu'à tous les autres noms de la terre réunis.

À essayer: Quand vous rencontrez quelqu'un aujourd'hui, répétez son prénom trois fois dans la conversation pour qu'il reste gravé.

Roosevelt vous étudiait avant même votre arrivée

Theodore Roosevelt, chaque fois qu'il attendait un visiteur, veillait tard la veille au soir à se documenter sur le sujet qui, il le savait, passionnait particulièrement son hôte. Il savait que la voie royale vers le cœur d'une personne consiste à parler des choses qu'elle chérit le plus. Un commis d'une papeterie fut sollicité par un client qui voulait du papier. Le commis ne se contenta pas de montrer du doigt ; il courut le chercher en s'excusant : « Je suis désolé de vous faire attendre. » Le client, se sentant important, finit par acheter bien plus que du papier.

Faites aux autres ce que vous voudriez que les autres vous fassent.

À essayer: Avant de rencontrer quelqu'un demain, prenez dix minutes pour apprendre une chose qui lui tient à cœur et commencez la conversation par là.

Ne dites jamais « Vous avez tort »

L'auteur assistait à un banquet où un homme assis à côté de lui raconta une histoire citant la Bible. L'auteur savait que la citation était erronée. Il corrigea l'homme, et une dispute s'ensuivit. Un vieil ami, spécialiste de la Bible, fut prié de trancher. Le savant donna un coup de pied à l'auteur sous la table et déclara : « Vous avez tort. » Sur le chemin du retour, l'auteur lui demanda pourquoi. Le savant répondit : « Pourquoi prouver à un homme qu'il a tort ? Est-ce que cela le rendra plus amical à votre égard ? Il ne vous a pas demandé votre opinion. Il n'en voulait pas. Pourquoi discuter avec lui ? Évitez toujours l'angle aigu. »

On ne peut pas gagner une dispute. Si vous la perdez, vous la perdez ; si vous la gagnez, vous faites éprouver à votre interlocuteur un sentiment d'infériorité et de rancune, et vous perdez sa sympathie. Si vous dites à quelqu'un qu'il a tort, vous portez un coup direct à son intelligence, à

son jugement, à son orgueil et à son amour-propre. Cela le poussera à vouloir riposter, mais jamais à changer d'avis. La règle de Franklin était : « Je me suis fait une règle de m'abstenir de toute contradiction directe à l'égard des opinions d'autrui, et de toute affirmation positive de mes propres opinions. »

À essayer: Repérez-vous avant votre prochain « en fait, vous avez tort » — remplacez-le par une question.

Avouez vite, puis commencez en ami

L'auteur promenait son chien, un petit bouledogue de Boston nommé Rex, dans un parc sans laisse ni muselière. Un policier l'arrêta et le réprimanda. L'auteur reconnut immédiatement et avec insistance qu'il avait tort. Le policier, désarmé par cet aveu, le laissa partir avec un simple avertissement et alla jusqu'à défendre le chien, affirmant qu'il ne blesserait probablement pas un écureuil. L'auteur cite Abraham Lincoln : « Une goutte de miel attrape plus de mouches qu'un gallon de fiel. » Si vous voulez gagner un homme à votre cause, commencez par le convaincre que vous êtes son ami sincère.

Il y a une certaine satisfaction à avoir le courage d'avouer ses erreurs. Cela dissipe le sentiment de culpabilité et l'attitude défensive, et aide à résoudre le problème créé par l'erreur. C'est là une goutte de miel qui capte son cœur ; et, quoi qu'on en dise, c'est la grande voie royale vers sa raison.

À essayer: La prochaine fois que vous commettez une erreur, avouez-la avant que quiconque ne la soulève — entièrement, sans excuse.

Obtenez vite le « oui, oui »

Socrate posait des questions auxquelles son adversaire ne pouvait qu'acquiescer. Il continua de poser des questions jusqu'à ce que, enfin, presque sans s'en rendre compte, son adversaire se retrouve à embrasser une conclusion qu'il aurait niée avec véhémence quelques minutes plus tôt.

La « méthode socratique » repose sur l'obtention d'une réponse « oui, oui ». Posez des questions auxquelles on répondra par « oui ». Cela met en marche le processus psychologique dans la direction affirmative.

À essayer: Ouvrez votre prochaine proposition ou demande par deux questions auxquelles l'autre répondra facilement oui.

Laissez-les croire que c'est leur idée

L'auteur raconte l'histoire d'un homme qui voulait vendre un nouveau modèle d'équipement de bureau à une grande entreprise. Au lieu de présenter ses plans, il invita les dirigeants dans son bureau et leur demanda d'examiner une maquette et de faire leurs suggestions. Il les laissa redessiner le produit. Lorsque le dessin final fut exactement celui qu'il avait prévu à l'origine, il

les laissa croire que c'était leur idée. L'entreprise acheta l'équipement. John D. Rockefeller Jr. dut faire face à des mineurs en grève dans le Colorado qui détruisaient les biens de la compagnie. Au lieu de menaces, il prononça un discours où il dit : « J'ai été dans vos foyers, j'ai rencontré beaucoup de vos femmes et de vos enfants, nous ne nous réunissons pas ici comme des étrangers, mais comme des amis... discutons de nos intérêts communs. » La grève fut réglée sans un mot de rancune.

Les gens ont plus confiance dans les idées qu'ils découvrent eux-mêmes que dans celles qu'on leur sert sur un plateau d'argent. Plantez la graine et laissez-les la cultiver. Les trois quarts des personnes que vous rencontrez ont faim et soif de sympathie. Donnez-leur la vôtre, et elles vous aimeront. Une phrase magique pour arrêter une dispute est : « Je ne vous en veux pas le moins du monde de ressentir ce que vous ressentez. Si j'étais à votre place, j'éprouverais sans aucun doute exactement les mêmes sentiments. »

À essayer: La prochaine fois que vous aurez besoin d'adhésion, présentez une version approximative et demandez leur avis — puis adoptez-le.

Le chiffre à la craie qui a battu un quota

Charles Schwab avait un directeur d'usine dont les ouvriers n'atteignaient pas leur quota. Schwab demanda un morceau de craie et demanda au contremaître de l'équipe de jour combien de coups son équipe avait produits. Le contremaître répondit « six ». Schwab écrivit un grand « 6 » à la craie sur le sol et s'en alla. L'équipe de nuit arriva, vit le « 6 » et demanda ce qu'il signifiait. Apprenant que c'était la production de l'équipe de jour, elle écrivit un « 7 » le lendemain matin. L'équipe de jour, voyant le « 7 », se mit en compétition pour faire un « 10 ». L'usine produisit bientôt plus de travail que n'importe quelle autre usine du site.

La façon de faire faire les choses est de stimuler la compétition. Non pas dans un sens sordide d'appât du gain, mais dans le désir d'exceller. Le désir d'un sentiment d'importance. Une personne a généralement deux raisons de faire une chose : une qui sonne bien et une vraie. La personne pensera à la vraie raison. Vous n'avez pas besoin de la souligner. Mais nous sommes tous, idéalistes au fond de nous, à aimer penser à des motifs qui sonnent bien. Donc, pour changer les gens, faites appel aux motifs les plus nobles.

À essayer: Transformez cette semaine un objectif d'équipe ennuyeux en un tableau de score amical et visible.

Moussez avant de raser

Calvin Coolidge, en tant que président, était surnommé « Silent Cal ». Un jour, il dit à sa secrétaire, très jolie mais qui faisait des erreurs dans son travail : « C'est une très jolie robe que vous portez ce matin, et vous êtes une très charmante jeune femme. » Après les éloges, il ajouta : « Maintenant, voyons si nous ne pouvons pas mettre ces chiffres au point. Si vous êtes un peu plus attentive, vous rendrez votre travail aussi charmant que vous l'êtes. » Charles Schwab se promenait dans l'une de ses aciéries lorsqu'il vit des hommes fumer directement sous un

panneau « Interdiction de fumer ». Il ne pointa pas le panneau en demandant : « Ne savez-vous pas lire ? » Au lieu de cela, il s'approcha, offrit un cigare à chacun et dit : « J'apprécieraï, les gars, que vous alliez fumer ceux-ci dehors. » Les hommes savaient qu'ils avaient été pris en train d'enfreindre une règle, mais ils l'admiraient parce qu'il n'en dit rien et leur fit un petit cadeau, leur donnant un sentiment d'importance.

Il est toujours plus facile d'écouter des choses désagréables après avoir entendu quelques éloges sur nos qualités. Un barbier moussait un homme avant de le raser. Beaucoup de gens commencent leurs critiques par des éloges sincères suivis du mot « mais » et se terminent par une remarque critique. Remplacer le mot « mais » par « et » peut être bien plus efficace. Faire des suggestions au lieu de donner des ordres épargne l'orgueil d'une personne et lui donne un sentiment d'importance. Cela encourage la coopération au lieu de la rébellion.

À essayer: Avant votre prochain retour, nommez d'abord une force sincère — puis utilisez « et », pas « mais ».

Donnez-leur une réputation à la hauteur de laquelle vivre

Un cadre de General Electric devait retirer un subordonné de son poste de chef de département. L'homme était un génie de l'électricité mais un échec comme chef de département. Au lieu de l'humilier, l'entreprise lui a donné un nouveau titre : « Ingénieur conseil de la General Electric Company ». C'était le même travail qu'il faisait déjà. L'homme était heureux, et l'entreprise lui a permis de sauver la face. Une femme avait une nouvelle bonne. On a dit à la bonne de se présenter pour le travail, et la femme a reçu un appel de l'ancienne employeuse de la bonne lui disant qu'elle n'était pas bonne. Quand la bonne est arrivée, la femme a dit : « Nellie, j'ai parlé à votre ancienne employeuse. Elle a dit que vous étiez honnête et bonne cuisinière, mais elle a aussi dit que vous n'étiez pas très ordonnée et que vous ne teniez pas la maison propre. Je ne le crois pas. Vous êtes habillée avec soin. Je parie que vous tenez une maison tout aussi soignée. Nous allons bien nous entendre. » La bonne s'est montrée à la hauteur de cette réputation, coûtant à la femme un effort supplémentaire pour garder la maison impeccable plutôt que de voir sa nouvelle employeuse désillusionnée.

Même si nous avons raison et que l'autre personne a définitivement tort, nous ne faisons que détruire l'ego en faisant perdre la face à quelqu'un. Un vrai leader laissera toujours l'autre personne sauver la face. Si vous voulez améliorer une personne sur un point précis, agissez comme si ce trait particulier était déjà l'une de ses caractéristiques remarquables. Donnez-leur une réputation à la hauteur de laquelle vivre, et ils feront des efforts prodigieux plutôt que de vous voir désillusionné.

À essayer: Dites à quelqu'un aujourd'hui que vous avez remarqué à quel point il est fiable/gentil — puis regardez-le travailler pour le rester.

Louez chaque progrès, rendez les défauts faciles à corriger

Les aptitudes se fanent sous la critique ; elles s'épanouissent sous l'encouragement. Soyez « chaleureux dans votre approbation et prodigue dans vos éloges ». Louez la moindre amélioration et louez chaque amélioration. Dites à une personne que la chose que vous voulez qu'elle fasse est facile, qu'elle a la capacité de le faire mais que cela n'a simplement pas été développé, et elle s'exercera jusqu'à ce que l'aube entre par la fenêtre afin d'exceller.

Le leader efficace garde à l'esprit ce qui suit : Soyez sincère. Sachez exactement ce que vous voulez que l'autre personne fasse. Soyez empathique. Considérez les avantages que cette personne recevra. Faites correspondre ces avantages aux désirs de la personne. Quand vous faites votre demande, formulez-la de manière à faire comprendre que l'autre personne en tirera personnellement profit.

À essayer: Surprenez cette semaine quelqu'un en train de faire quelque chose un peu mieux et louez-le à voix haute, immédiatement.

Les meilleures citations

- "Le principe le plus profond de la nature humaine est le désir d'être apprécié." - William James
- "Si vous voulez gagner un homme à votre cause, convaincez-le d'abord que vous êtes son ami sincère." - Abraham Lincoln
- "Je considère ma capacité à susciter l'enthousiasme parmi mes hommes comme mon plus grand atout, et la façon de développer le meilleur qui est en une personne est l'appréciation et l'encouragement." - Charles Schwab
- "Pourquoi prouver à un homme qu'il a tort ? Est-ce que cela va le rendre sympathique à vos yeux ?" - L'ami bibliste

Limites

Les règles de Giblin peuvent glisser vers la flatterie si on les applique sans la sincérité qu'il exige, et certains lecteurs jugeront cette obsession constante de faire se sentir importants les autres manipulatrice plutôt que sincère. Le livre s'appuie sur des anecdotes d'hommes célèbres — industriels, présidents, gangsters — plutôt que sur des études ; prenez donc ces récits pour des illustrations, non des preuves. Il dit aussi peu des limites à poser : que faire quand quelqu'un exploite répétitivement votre bonne volonté. Enfin, son langage et ses exemples du milieu du siècle peuvent sembler datés, même quand la psychologie sous-jacente vieillit bien.

En une phrase

Faites sentir aux gens qu'ils sont importants — sincèrement — et ils vous soulèveront des montagnes.

Pour qui

Quiconque dirige des personnes, vend quoi que ce soit, ou se heurte sans cesse à des murs dans ses conversations — ce livre vous donne des gestes concrets, non une théorie vague. Idéal aussi si vous vous disputez souvent en famille ou avec des collègues et préférez gagner leur coopération plutôt que des rancunes.