

Apprendre le français, un enjeu social - Interactions et conduites relationnelles

Antoinette Vonlanthen©

L'art du dialogue et du contact. Les francophones aiment l'émotion

Qui ne connaît pas la séparation, malsaine à mon avis, entre comportement « professionnel » ou « privé » ? Aujourd'hui, cette distinction est devenue obsolète et n'entre plus dans la logique d'une carrière réussie. L'intégrité d'une personnalité se reflète dans une conduite irréprochable, un fil rouge, qu'elle soit professionnelle ou privée.

Trop souvent, l'amabilité est confondue avec la familiarité, une forme de relation intime à la bonne franquette mais peu professionnelle et inefficace. La générosité, la faculté d'empathie, d'écoute et de compréhension sont confondues avec de la faiblesse. L'art d'être bon, au contraire, tout en restant à sa place, est le résultat d'un long processus de développement personnel, la maîtrise d'une bonne estime de soi, d'intellect mêlé à l'expérience.

Le côté vivant de la langue française, fondé sur l'empathie et l'authenticité, réserve un charme auquel personne ne reste indifférent. S'exprimer verbalement de manière précise et aimable, avec une intention sincère, détend une situation, débloque une interaction verbale. Un sourire, accompagné d'un regard bienveillant crée une proximité avec la personne en face de soi et facilite la bonne humeur.

La fausse gentillesse se reconnaît à travers une voix trop haute, roucouillante ou cassante, reflet d'une dissonance émotionnelle basée sur une structure de conditionnement éducatif figé, laissant peu de place à la spontanéité. Une gentillesse masquée peut provenir de souffrances mal vécues et de conflits non résolus.

Exprimer des mots gentils et pratiquer des gestes aimables renforcent le système immunitaire et favorisent largement l'apprentissage d'une seconde langue ou une d'une langue étrangère. Dans ce cas, l'interaction relationnelle prend le pas sur le vocabulaire, une énergie contagieuse facilitant la mémorisation. Soyez concis, courtois et pertinents, vous apprendrez rapidement le français et rencontrerez des personnalités intéressantes !

Le secteur hospitalier est directement touché par la performance de l'amabilité, enjeu essentiel pour son avenir

S'inspirer du français pour développer de nouvelles compétences linguistiques et sociales dans un milieu germanophone, une nouvelle stratégie pour les organisations apprenantes: la satisfaction du patient est le résultat d'une performance globale et multidimensionnelle. La qualité de l'amabilité se mesure dans la disponibilité du personnel à faire face à des situations complexes, dans l'utilisation optimale des ressources, la qualité de services appropriés : une communication maîtrisée à tous les échelons de la hiérarchie et non seulement à travers un contrôle de la qualité et de la sécurité, ainsi que la réduction des coûts. La gentillesse est liée à la connaissance et au savoir-faire et au savoir être.



Quelques réflexions pour faciliter le passage de langue allemande à la langue française : développez une vision sur la manière dont vous aimeriez que les autres communiquent avec vous et expérimentez dans la pratique. Attirez l'attention sur vous en faisant de même envers autrui. Aimeriez-vous être invité par une organisation ? Proposez vous-même de lui rendre visite ou invitez la personne responsable pour un dîner d'affaires.

- Ayez toujours un journal, une revue, un livre en français près de vous pour y lire quelques lignes.
- Créez des contacts avec des francophones et offrez de vraies valeurs humaines en invitant une ou des personnes.
- Refusez les comportements douteux, la communication nébuleuse, exigez la clarté et ayez le courage de formuler clairement.
- Ne mettez pas en pratique d'anciennes constructions de mots apprises par cœur si le contexte est inapproprié. Elles ne servent strictement à rien.
- Si vous êtes hostile à l'égard de quelqu'un, l'animosité et l'antipathie, la violence et l'agressivité ne sont pas un terrain fertile pour créer de bons arguments, des objectifs, des concepts.
- Construisez vos arguments sur la base de faits réels et intégrez-y l'innovation ainsi qu'une stratégie transparente.
- Lors d'un entretien, lors de la lecture d'une lettre, d'un manuscrit, si vous n'êtes pas sûr de bien avoir compris, posez des questions, par écrit, par téléphone, par e-mail. Reformulez, confirmez, demandez-une confirmation. Ne pas interpréter soi-même un état nébuleux.
- Écoutez, cherchez à comprendre, analysez, agissez.
- Faites preuve de bienveillance : soyez généreux, offrez des «mots», un comportement constructif, mais également des cadeaux non-verbaux (certaines personnes n'ont encore jamais offert des fleurs à une personne!). Offrez et recevez sans arrière-pensée.

Dites naturellement:

- Je vous remercie.
- Je suis très reconnaissant, merci.
- Merci de votre soutien.
 - ... de votre patience.
 - ... pour vos bons arguments.
 - ... pour votre disponibilité.
 - ... de (pour) votre amabilité.
 - ... de votre engagement.
 - ... de vos bonnes paroles.
 - ... de votre gentillesse.
 - ... pour votre excellente idée.
 - ... de votre confiance.

→ N'attendez pas de l'autre qu'il vous donne ce dont vous êtes vous-même incapable d'offrir.

Les compétences communicatives, un facteur (inter) culturel et psychologique déterminant pour notre santé

Faire des compliments c'est aussi, bien sûr, s'intéresser à la personne, à l'objet, à l'appartement, au bureau, à la profession, ou à un autre thème. Pourquoi un psychologue ou un médecin ne devrait-il pas remercier la clientèle de la confiance qu'il lui témoigne?

Le monde professionnel serait-il en train de devenir uniquement un champ de relations narcissiques ?

Encore de nos jours, le statut universitaire définit avant tout l'intelligence rationnelle. Les personnes appartenant à une catégorie intellectuelle ou à une hiérarchie supérieure sont considérées comme peu efficaces si elles se définissent à travers la gentillesse. Autrefois, la courtoisie était attendue des employés envers leurs supérieurs, tel un ordre infantilissant. En politique, la dureté et la froideur font plutôt bon ménage. Cette époque est révolue. La superficialité des nouvelles technologies exigent de nouveaux comportements dirigés vers plus d'humanité et de chaleur. Le mot "empathie" a remplacé la gentillesse, la bonté est devenue "professionnelle". Même si le vocabulaire entre adultes est controversé, le sentiment pour lequel nous nous investissons est le même: une forme d'amour et de chaleur partagée dans la communication verbale.

Dites à une personne comme c'est agréable de travailler avec elle, comme elle vous rend la vie agréable (en donnant des arguments clairs).

Prenez l'habitude de formuler des compliments sincères :

- J'ai apprécié votre manière de négocier (d'établir cette liste, etc.)
- J'apprécie votre manière insouciant de communiquer, etc.
- Vous êtes une personne bien agréable.
- Je suis content de discuter de cela (de ça) avec vous.
- Vous avez fait du beau travail.
- Vous avez fait du bon travail.

Comment répondre à quelqu'un qui vous a dit ou écrit quelque chose de très agréable

- Les aimables paroles que vous venez de m'adresser, Monsieur Martin, m'ont beaucoup touché et je vous en remercie vivement (par écrit).
- Les aimables paroles que vous venez d'exprimer, Madame Martin, me touchent beaucoup et je vous en remercie sincèrement (oral, interaction directe).
- Les gentilles paroles que vous exprimez, Monsieur Martin, me touchent beaucoup (oral, interaction directe).
- Je vous remercie **de** vos aimables paroles (« pour » est également correct mais un peu plus familier).

Comment proposer, accepter ou refuser une invitation personnelle ou professionnelle

- Tu es libre ?
- Tu serais libre ?
- Vous êtes libre ?
- Vous seriez libres, disponibles ?
- Je peux vous inviter au restaurant ?
- Vous avez quelque chose de prévu ?
- Vous n'avez rien de prévu ?
- Vous avez quelque chose de prévu ce soir ? Vous avez quelque chose de prévu jeudi prochain ?
- Tu as quelque chose de prévu ?
- Ça te dirait de venir ?
- Ça vous dirait de venir chez moi (chez nous) ?
- Ça vous dirait de dîner à la maison ?



- J'aimerais vous inviter au restaurant, vous êtes libre ?
- J'aimerais vous inviter au restaurant, vous acceptez de venir ?

Accepter ou refuser

- Oui, volontiers ! Désolé(e), je suis pris(e).
- Oui, ça me ferait très plaisir. C'est dommage, je ne suis pas libre.
- Oui, je veux bien. J'aimerais bien, mais je ne peux pas !
- Oui, avec plaisir ! Ce serait bien.
- Oui, super ! Génial (fam.) Cette semaine, ça me paraît difficile.
- Samedi, ça devrait aller. Ça va être difficile. (Impossible !)

Comment annuler ou remettre une invitation

- Je vais être obligé(e) d'annuler notre rendez-vous, je suis désolé(e) !
- Je suis obligé(e) de repousser/reporter/remettre notre rendez-vous.
- Je suis désolé(e), j'ai un empêchement.
- Est-ce que nous pouvons remettre notre dîner à la semaine prochaine ?
- Malheureusement, je ne vais pouvoir venir, je suis vraiment désolé(e) !

Comment féliciter

- Félicitations !
- Toutes mes félicitations ! Toutes nos félicitations !
- Je te félicite ! Je vous félicite !
- Tu l'as bien mérité ! Vous l'avez bien mérité !
- Je suis fier (fière) de toi ! Je suis fier (fière) de vous !
- Nous sommes très contents pour toi / pour vous !
- Je suis vraiment heureux (se) pour toi / pour vous !
- On va arroser ça (fam.) On va fêter ça ! (fam.)

Comment répondre à quelqu'un qui vous a dit ou écrit quelque chose de désagréable

Positionnez-vous selon l'importance du contact : questionnez, montrez votre déception, ou ignorez et laissez tomber.

- Vos paroles sont injustifiées, pouvons-nous en discuter ? (écrit et oral)
- Le ton de votre critique nous a déplu (écrit et oral)
- Les propos que vous avez tenus au sujet de... sont inacceptables et je tiens à vous exprimer ma déception (par écrit).
- Les propos que vous tenez dans votre lettre du 31 mars sont désobligeants. Nous vous prions de clarifier vos propos (écrit).
- Votre manière de vous exprimer me déçoit (oral).
- Je refuse votre manière de vous exprimer, Madame Martin (oral, interaction directe).
- Vos mots, Monsieur Martin, me blessent. (oral, interaction directe)
- Je suis déçu(e) de vos paroles désagréables.
- Je me sens mal traité(e) par vos paroles.



Accéder à une meilleure connaissance de soi clarifie le style de communication et facilite l'acquisition d'une langue

La fidélité à soi-même, c'est ce refuge, cette liberté que je me donne et pour laquelle je m'engage afin de répondre à mon besoin de cohérence interne. Lorsque je m'engage vis-à-vis de l'autre, je ne peux pas savoir à l'avance comment elle va se développer, grandir ou végéter.

Nous savons que

- pour se «centrer», il est essentiel de rester fidèle à soi
- toute expression ne devient pas communication.
- toute relation ne se développe pas en attachement.
- tout échange ne se traduit pas par un engagement.

Clarifier nos images, élucider ses peurs, réapprendre à formuler, se positionner plus clairement dans la rencontre avec autrui, tout cet apprentissage est caractérisé par la volonté de ne plus se laisser définir par l'autre.