

La Bibliothèque Du Résilient

COMMENT INFLUENCER SON PROCHAIN ?



SOMMAIRE

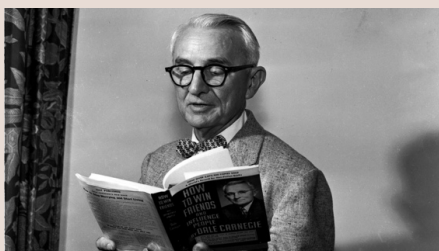
COMMENT SE FAIRE DES AMIS, DALE CARNEGIE.....	3
POUR COMMENCER: TROIS TECHNIQUES FONDAMENTALES POUR INFLUENCER LES AUTRES.....	4
1. La critique.....	4
2. Le désir.....	5
3. La motivation.....	7
GAGNER LA SYMPATHIE DES AUTRES.....	8
Montrer de l'intérêt.....	8
Encourager les autres à parler d'eux-mêmes.....	9
COMMENT CONVAINCRE.....	10
De l'importance de se contrôler.....	10
Le respect de l'autre.....	10
Se montrer aimable.....	11
Savoir garder le silence.....	12
Faire appel au spectaculaire.....	12
ÊTRE UN LEADER.....	13
Corriger les autres.....	13
Stimuler les hommes.....	13
QUELQUES DERNIERS CONSEILS.....	14
CONCLUSION.....	15

COMMENT SE FAIRE DES AMIS, DALE CARNEGIE



L'auteur

Dale Carnegie (1888-1955) est un écrivain et conférencier américain.



Au cours de sa carrière, il s'est intéressé aux modes de communication et a propo-

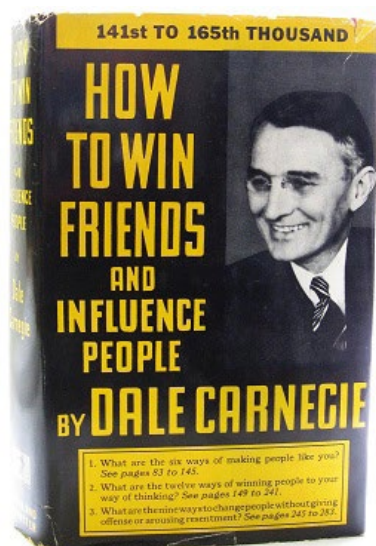
sé une méthode de développement personnel adaptée au monde de l'entreprise. Il a créé ce qu'on a appelé le « **paradoxe de Carnegie** », qui insiste sur la nécessité de la sincérité émotionnelle afin de gagner la sympathie des autres. Face à la crise de 1929 et à la Grande Dépression qui a durement touché les États-Unis, Carnegie fut un ardent défenseur et théoricien de la pensée positive (*positive thinking*), visant notamment à motiver les salariés.

Ses idées ont été exposées dans son livre *How to Win Friends and Influence People*, littéralement « Comment se faire des amis et influencer les gens », mais aujourd'hui traduit simplement en français par « Comment se faire des amis ». Dès sa première parution en 1936, le livre connaît un immense succès. Pendant des années, il est sur la liste des best-sellers du New-York Times et **il a aujourd'hui été vendu à plus de 40 millions d'exemplaires.**

Également auteur d'une biographie d'Abraham Lincoln, il est intéressant, pour comprendre la psychologie de cet auteur, de savoir que son nom de naissance est Carnegey, mais qu'il l'a changé pour Carnegie après avoir donné une série de conférences au Carnegie Hall de New York. Établissant ainsi une filiation (inventée) entre lui et le célèbre Andrew Carnegie, un grand industriel du XIX^e siècle, multimillionnaire et philanthrope.

RÉSUMÉ DU LIVRE

Il est nécessaire, et c'est pourquoi cela a été mentionné dans la présentation de l'auteur, de revenir sur le titre original du livre: *How to Win Friends and Influence People*.



Couverture de la 1^{ère} édition de *How to Win Friends and Influence People*, 1937

Il y a dans ce titre le mot « Influence » qui a disparu dans la traduction française. Ainsi, à première vue, il serait normal pour le lecteur de penser qu'on va lui expliquer comment attirer à soi la sympathie, mais le livre est plus complexe que cela.

En effet, le but de cet ouvrage n'est pas de vous aider à briller lors d'une soirée où vous ne connaissez personne. **Il s'agit de vous apprendre à communiquer et bien vous comporter pour arriver à vos fins, notamment en sachant persuader les autres.**

Tout au long de trente chapitres, qui sont autant de conseils, répartis en quatre grandes parties, l'auteur guide son lecteur afin que celui-ci acquière les clés pour influencer son entourage.

POUR COMMENCER: TROIS TECHNIQUES FONDAMENTALES POUR INFLUENCER LES AUTRES

1. LA CRITIQUE

Tout au long de son livre, Dale Carnegie cite de nombreux exemples de personnalités célèbres et se réfère au passé pour appuyer son propos. Dans ce premier chapitre, il s'intéresse à la critique, à laquelle l'homme s'adonne si facilement.

Citant des criminels – « Two-Gun » Crowley, Al Capone, Dutch Schultz... – il explique que **ces hommes ont tous été jugés, alors que de leur point de vue, leurs actes étaient justifiés.** Crowley, qui a tué un policier, pensait se défendre, Al Capone se voyait comme un bienfaiteur incompris... On sait que le jugement va de pair avec la critique, mais si les pires des criminels se considéraient comme des innocents malgré les méfaits commis,

qu'en est-il dans la société et la vie de tous les jours ?

Dans la plupart des cas, **99 fois sur 100, l'être humain se juge innocent.**

La critique est donc vaine et improductive, puisqu'elle met l'individu sur la défensive et blesse l'amour-propre d'une personne qui, dans la majorité des cas, estime qu'elle n'a rien fait de mal. La critique amène à la rancune et au découragement. Il a été prouvé scientifiquement que l'individu réagit mieux à la stimulation et à l'encouragement qu'à la brimade. **Afin d'accroître son influence et d'obtenir des résultats, il vaut donc mieux encourager que brimer.** D'où le titre de ce premier chapitre :

« Si vous voulez récolter du miel, ne bousculez pas la ruche. »

Ce principe fonctionne aussi avec l'éducation des enfants.



Carnegie explique comment le président Lincoln, dans sa jeunesse, raillait les autres et les humiliait, notamment dans les journaux. Un jour, il a été provoqué dans un duel à mort par un homme qu'il avait offensé. Le duel put être évité, mais à partir de ce jour, Lincoln adopta une attitude différente : il changea de point de vue et se mit à la place des autres. Il arrêta la

critique, comprenant que reproches et accusations demeurent presque toujours vains.

Chacun a sans doute en tête une personne qu'elle aimerait corriger. C'est humain. Mais pourquoi ne pas plutôt commencer par soi-même ? Adresser des critiques est facile et fait naître la rancœur. **Encourager, comprendre, est sans doute une attitude plus complexe à adopter, mais plus enrichissante et... moins dangereuse.** Un homme n'est pas un être rationnel, il est un être d'émotions, fait d'orgueil et d'amour-propre. En avoir conscience est essentiel afin de vous adapter, de ne pas hérissier, de vous montrer tolérant et de pardonner.

« Au lieu de condamner les gens, essayons de les comprendre. Essayons de découvrir le mobile de leurs actions. Voilà qui est beaucoup plus profitable et plus agréable que de critiquer, voilà qui rend tolérants, compréhensifs et bons. »

*« Le premier imbécile venu est capable de critiquer, de condamner et de se plaindre. Mais **il faut de la noblesse et de la maîtrise de soi pour comprendre et pardonner.** »*

2. LE DÉSIR

Si vous voulez amener une personne à accomplir une action précise, il n'y a qu'un moyen : susciter le désir. L'auteur se pose la

question: que veut l'homme? Quels sont ces besoins? En voici les principaux:

1. La **santé**;
2. La **nourriture**;
3. Le sommeil;
4. L'**argent**;
5. La survivance future;
6. La satisfaction sexuelle;
7. Le bonheur de nos enfants;
8. Le **sentiment de notre importance**.

Dans la plupart des cas, les sept premiers besoins sont satisfaits, mais **le dernier est bien plus complexe, car rarement contenté. Or, il est aussi essentiel que la faim.** Freud ne parle-t-il pas du « désir d'être reconnu », John Dewey du « **désir d'être important** » et William James de la « **soif d'être apprécié** »?

Le besoin d'importance d'un homme traduit qui il est et détermine sa personnalité. Chacun veut être important, que ce soit en construisant des hôpitaux, en étant l'ennemi numéro un, en acquérant des titres de noblesse ou en écrivant un grand roman. Certaines personnes deviennent même folles pour vivre dans un monde imaginaire où elles peuvent être importantes.

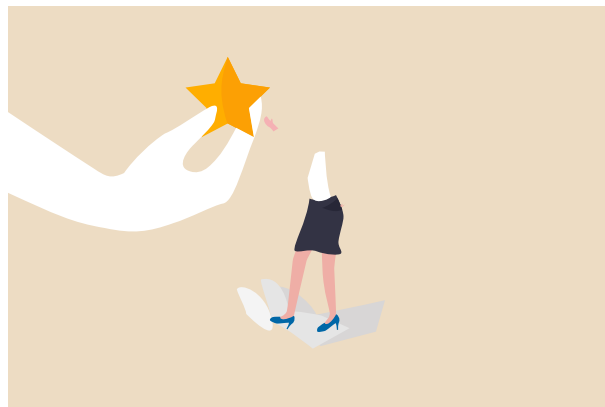
Il est donc essentiel de savoir complimenter honnêtement. Attention, il ne s'agit pas de faire de viles flatteries, mais bien d'**adresser de sincères compliments.** En adoptant cette attitude, vous motiverez votre interlocuteur,

vous lui donnerez cette sensation d'importance et de reconnaissance.

Charles Schwab travaillait pour Andrew Carnegie et fut le premier à avoir un salaire de 1 million de dollars par an. Pourquoi? Car il savait influencer les autres. Carnegie cite Schwab, qui explique:

« Je considère mon pouvoir d'éveiller l'enthousiasme chez les hommes comme mon capital le plus précieux. **C'est en encourageant l'individu qu'on révèle et qu'on développe ses meilleurs dons. Rien ne tue davantage l'ambition d'une personne que les critiques de ses supérieurs.** Je ne réprimande jamais personne. Je crois qu'il vaut mieux stimuler, donner aux êtres un idéal à atteindre. C'est pourquoi je suis toujours prêt à louer et je déteste gronder. Si je trouve une chose bien faite, j'approuve sincèrement et je prodigue des compliments. »

Une attitude dont il faut s'inspirer. En général, nous nous arrêtons sur les défauts et passons sur les qualités. Au contraire, il faut les célébrer, les stimuler et s'intéresser à son interlocuteur pour faire naître en lui le désir de donner plus.



Ce principe s'applique aussi bien à l'entreprise qu'au foyer familial. Carnegie prend l'exemple des femmes et hommes qui désertent leur foyer: d'après une étude de l'époque, **une des premières motivations de ces femmes à quitter leur foyer serait l'« indifférence » de leur mari, le manque de reconnaissance.** Une courte fable illustre bien cette idée:

« Après un long jour de labeur, une fermière posa devant les hommes de la ferme, en guise de souper, un gros tas de foin. Et, comme ces derniers lui demandaient avec indignation si elle était devenue folle, elle leur répondit: "Comment j'pourrais-t-y savoir que vous verriez la différence? Voilà vingt ans que j'fais vot' cuisine. Et, dans tout ce temps-là, vous m'avez jamais dit une seule fois que c'était point du foin que vous mangiez!" »

Retenez-le, **l'éloge est un puissant moteur.**

3. LA MOTIVATION

Carnegie raconte qu'il raffole de fraises à la crème. Chaque année, dit-il, il va pêcher dans le Maine et, quand il choisit ses hameçons, il opte pour des asticots, et non pour des fraises. Que veut-il dire par là? Tout simplement qu'il s'adapte au poisson.

Pourquoi ne pas faire pareil avec les hommes?

En effet, pourquoi parler tout le temps de ce que nous désirons. **Afin d'influencer un homme, il faut s'intéresser à lui, le faire parler de lui pour comprendre ce qu'il veut.** Andrew Carnegie n'avait fréquenté l'école que quatre ans, ça ne l'a pas empêché de construire une fortune considérable car il s'intéressait à ce que l'autre désirait.

Dans une discussion importante, il faut toujours penser: **Comment puis-je amener mon interlocuteur à vouloir faire ce que je lui demande?** Il est essentiel de savoir changer son angle de réflexion. L'auteur cite Henry Ford qui en une phrase a expliqué clairement de quoi il s'agit:

« Le secret du succès, s'il existe, c'est la faculté de se mettre à la place de l'autre et de considérer les choses de son point de vue autant que du nôtre. »

Dans un monde rempli d'égoïstes et d'envieux, il faut adopter une autre attitude. En servant l'autre, en s'intéressant à l'autre, vous aurez un avantage énorme. **Vous mettre à la place de l'autre vous permettra de le comprendre et de le guider ensuite vers ce que vous désirez.**

GAGNER LA SYMPATHIE DES AUTRES

MONTRER DE L'INTÉRÊT

Le point central de cette partie est très simple et pourtant il est peu appliqué. Afin de séduire, de gagner la sympathie, de se faire des amis, **il est primordial de s'intéresser aux autres**. Dans un monde fait d'égoïsme, celui qui sait s'intéresser à autrui a toutes les chances d'aller loin.

Le philosophe Alfred Adler a déclaré :

« **L'individu qui ne s'intéresse pas à ses semblables est celui qui rencontre le plus de difficultés dans l'existence et nuit le plus aux autres.** »

Montrer de l'intérêt aux autres, pour ce qu'ils racontent, est le moyen le plus efficace pour gagner leur confiance et se faire apprécier. Carnegie insiste bien sur la notion de sincérité. Son ouvrage n'a pas pour objectif de manipuler les gens ou de les abuser, mais bien de les séduire, de fonder des relations profondes basées sur la curiosité et la sincérité. Ainsi, s'intéresser aux autres ne peut pas être une façade ou un jeu, mais bien une démarche sincère.

Et le premier moyen pour y arriver est de sourire.

Bien souvent, les gens sont renfrognés sur eux-mêmes, enfermés dans leurs problèmes. Négliger ce que peut apporter un sourire, c'est passer à côté d'un grand pouvoir. Les actes en disent souvent plus que les paroles et sourire met dans un certain état d'esprit. Action et

pensée se produisent simultanément, ainsi si un homme ne ressent pas de joie, agir comme si c'était le cas lui permettra de retrouver sa joie.

Le sourire est le premier moyen de communication. Alors, **il faut s'en servir, même se forcer**. Carnegie explique bien que si vous stimulez ce sourire, le monde qui vous entoure change. Il y a un double effet, **d'abord, vous êtes plus heureux, mais aussi votre entourage vous voit différemment.**



L'auteur explique qu'il a **conseillé à plusieurs participants de ses conférences de sourire durant une semaine**. Quoi qu'il arrive, souriez. Eh bien, la vie de ces hommes a changé, à la fois dans leur vie privée mais aussi professionnelle. La manière dont on se présente au monde est essentielle, autant le faire avec le sourire.

Toujours dans l'idée de s'intéresser aux autres, **voici un autre élément pour gagner la sympathie des gens : il faut les appeler par leur prénom**. Cela peut paraître anodin, ça ne l'est pas. Carnegie cite des grands hommes, de Lincoln à Napoléon Bonaparte, ou encore Andrew Carnegie, Roosevelt ou Jim Farley...

tous avaient la capacité de retenir le prénom ou le nom des gens qu'ils rencontraient.

Travailler cette mémoire est essentielle car elle permet de créer un lien. En souriant et en appelant une personne par son nom, vous lui dites: je m'intéresse à toi.

ENCOURAGER LES AUTRES À PARLER D'EUX-MÊMES

Après avoir su se présenter à l'autre, **il est important de l'écouter parler.** En effet, **vous obtiendrez de biens meilleurs résultats** en l'écoutant et en le faisant parler de lui, plutôt qu'en monopolisant la parole.

Comment convaincre et séduire son interlocuteur? Comment mener à bien un entretien? sont autant de questions légitimes. Pour y répondre, une seule attitude:

« pour conquérir la sympathie d'une personne, pour la mettre en humeur favorable et finalement la rallier à votre cause, **il faut avant tout lui accorder votre attention exclusive lorsqu'elle s'exprime.** »

Il faut montrer de l'intérêt à ce qu'a à dire la personne face à vous, s'intéresser à ses préoccupations. Les gens sont sensibles à leurs problèmes en général, alors il faut apprendre à les écouter. En étant une oreille attentive,

vous trouverez grâce à leurs yeux et cela sera bénéfique pour vous. Pour être intéressant, soyez intéressé! Tout cela, évidemment, en restant sincère, mais **il est primordial de se souvenir à chaque début de conversation que les gens sont centrés sur eux-mêmes.** Offrez-leur une attention particulière et ils vous estimeront.

Tout le monde a besoin d'un auditeur. Lincoln, avant de passer une loi sur la libération des esclaves, a demandé à un de ses amis de venir le voir pour l'entretenir de certains problèmes. Durant des heures, Lincoln fut le seul à parler, il avait besoin de peser le pour et le contre de sa loi, et avait besoin d'être écouté. Soyez celui qui accorde une attention sincère aux autres, qui les encourage à se livrer.

Pour mettre toutes les chances de votre côté, **renseignez-vous aussi sur ce qui intéresse votre interlocuteur.** Entretenir quelqu'un de ce qu'il aime le plus vous offre un sérieux avantage, cela crée un lien particulier et alimente la conversation. **Mettre une personne dans de bonnes dispositions, dans une zone de confort, est le meilleur moyen de créer un lien fort** et, ensuite, de parvenir à vos buts.

En agissant ainsi, vous donnerez aussi de l'importance à l'autre, et comme l'auteur l'a déjà rappelé, être important est ce que recherche tout homme.

COMMENT CONVAINCRE

DE L'IMPORTANCE DE SE CONTRÔLER

Devoir convaincre son interlocuteur, un auditoire, est une situation dans laquelle chacun se trouve à longueur de journée. Afin de bien mener un entretien, il est sage de suivre quelques règles, comme le rappelle l'auteur. La première, et qui est sans doute une des plus importantes, est **d'éviter les querelles. Une discussion est un échange, pas un combat.**

Plus jeune, Dale Carnegie aimait tant les controverses qu'il se pencha sur la question, se passionna pour l'argumentation, l'art du débat, la logique, l'échange d'idées... et fort de ces expériences, il est arrivé à la conclusion que **le meilleur moyen de l'emporter dans une controverse, c'est de l'éviter.**

Voilà qui est sage.

Si vous êtes un jour dans une situation délicate, pensez à ces précieux conseils :

- **Ne cédez pas à votre première impulsion ;**
- Maîtrisez votre colère ;
- **Commencez par écouter ;**
- Cherchez des terrains d'entente ;
- Soyez honnête ;
- Promettez de réfléchir aux idées de vos antagonistes, de les étudier avec soin ;

- **Remerciez sincèrement vos adversaires** pour leur intérêt ;
- **Ajoutez votre action** pour laisser aux deux parties en présence le temps d'examiner en détail le problème.

Ces conseils sont infaillibles et disent toutes la même chose : **contrôlez-vous**. Ce n'est qu'ainsi qu'une discussion pourra être menée à terme et intelligemment et que vous proposerez sortiront vainqueurs.

LE RESPECT DE L'AUTRE

C'est une règle qui, trop souvent, est oubliée. C'était vrai à l'époque de l'auteur et ça l'est plus encore actuellement. **Pour mettre son interlocuteur dans de bonnes conditions, il ne faut jamais commencer par lui dire qu'il a tort.** Très souvent, des personnes essaient d'imposer leurs idées, pensent tout connaître mieux que tout le monde. Ce modèle est à fuir. En disant « Je vais vous prouver ceci » vous dites à l'autre « Je suis plus malin que vous. Je vais vous faire changer d'avis. » Il est à parier que quand quelqu'un adopte cette attitude, vous le remarquez, alors ne soyez pas pareils.

Si un jour quelqu'un affirme une vérité que vous savez fautive, au lieu de le mettre frontalement face à ce problème, optez plutôt pour une forme de diplomatie. Dites : « *Écoutez, je n'étais pas du tout de cet avis, mais je peux me tromper. Cela m'arrive souvent. Si je me trompe, je veux bien rectifier mon opinion. Examinons la chose ensemble, voulez-vous ?* »

Ces simples mots « Je peux me tromper » ont un pouvoir très puissant. Ils montrent votre modestie, votre ouverture d'esprit, et personne ne peut rien objecter à cela. En disant cela, vous placerez votre interlocuteur dans de meilleures dispositions et l'amèneront progressivement à revoir son point de vue.

Dans la même logique, si vous vous trompez réellement, ce que nous faisons tous, admettez-le. Il n'y a rien de pire qu'une personne qui s'accroche à une fausse vérité. Prendre les devants et faire son *mea culpa*, voilà qui vous honorera. N'importe qui peut essayer de justifier ses erreurs et y dévouer une énergie folle, **celui qui reconnaît avec sincérité ses fautes est un être plus rare et celui-ci s'élève au-dessus de la foule.**



Il faut être juste avec soi-même et mesuré. Respecter l'autre signifie imposer en douceur ce que l'on sait être véridique et juste, et admettre ses erreurs.

SE MONTRER AIMABLE

Externaliser sa colère peut être bénéfique, mais pas dans une discussion. Souvent, une personne a tendance à laisser sortir ce qui la contrarie, mais son interlocuteur n'y est pour rien et, se sentant agressé, il va se mettre sur la défensive. La manière dont on se présente

au monde est essentielle. Woodrow Wilson disait :

« Si vous venez à moi les poings fermés, je puis vous assurer que mes poings à moi se fermeront aussi vite. »

Et c'est une attitude tout à fait normale.

L'homme reproduit ce qu'il voit. Donc, présentez-vous toujours à l'autre de la meilleure des manières, soyez amical afin de gagner son oreille attentive et sa sympathie.

Dans un même ordre d'idée, **si vous voulez convaincre, faites que votre auditeur vous dise oui.** Cela paraît simple, mais poser une première question qui amène à une réponse négative oriente la conversation d'une mauvaise manière. Ne commencez pas par aborder les sujets de discorde, au contraire, **parlez de ce qui vous réunit, de ce que vous partagez.**

Laissons la place au professeur Overstreet, que l'auteur cite :

*« Une réponse négative est un obstacle difficile à surmonter. **Quand une personne a dit non, tout son orgueil exige qu'elle garde une attitude constance, qu'elle continue à dire non.** Comprend-elle plus tard que ce non était injustifié ? Tant pis ! Elle ne peut se rétracter : elle doit ménager avant tout son précieux amour-propre. »*

À l'opposé, un simple oui met dans de bonnes dispositions. Efforcez-vous, par des questions anodines si besoin, d'avoir un oui dès le début de la conversation. Vous doutez que cela marche? Cette méthode est pourtant celle de Socrate, qui a influencé toute la philosophie après lui. **Jamais Socrate ne disait aux autres qu'ils avaient tort, sa technique consistait à poser des questions auxquelles l'autre ne pouvait répondre que par l'affirmative.** Il entraînait alors son interlocuteur dans un cheminement intellectuel jusqu'à une conclusion qui quelques instants auparavant aurait été rejetée.

SAVOIR GARDER LE SILENCE

En termes de psychologie, la plupart des gens ont besoin de « vider leur sac », de dire tout ce qui les préoccupe avant d'être réceptif. C'est une réalité. Ainsi, mieux vaut parfois se taire jusqu'à ce que l'autre soit dans de bonnes dispositions. Même si vous avez beaucoup à dire, **n'interrompez pas votre interlocuteur**, laissez-le s'exprimer, encouragez-le à aller au fond de son argumentaire. Après, vous pourrez argumenter. Et cela est valable aussi bien dans le cercle intime que professionnel.

Carnegie va plus loin. Il reprend cette idée de se sentir important. **En laissant l'autre parler, puis en l'aiguillonnant, ce dernier va penser que l'idée vient de lui et va se sentir valorisé.** Il vous aura alors en estime et aura un regain de motivation. Personne n'aime se voir imposer une tâche à accomplir, une idée à accepter... mais si cette personne pense que ça vient d'elle, alors ce sera bien plus simple. Et pour que cela soit encore plus appuyé, **efforcez-vous toujours de vous mettre à la place de l'autre, pour comprendre ses**

doutes, ses envies, vous ne saurez que mieux les rassurer et les combler.

FAIRE APPEL AU SPECTACULAIRE

Il est parfois bon d'oser!

Pour convaincre, il faut du spectaculaire, frapper l'imagination, et ne pas se contenter d'affirmer une vérité. L'auteur fait référence au cinéma et à la télévision, alors en plein essor. C'est d'autant plus vrai aujourd'hui avec toute l'entreprise du divertissement. Pour frapper les esprits, il faut savoir se démarquer. Faites comme ce fabricant de mort-aux-rats, par exemple, qui avait « *distribué à ses revendeurs un matériel d'étalage qui comprenait deux rats vivants. Pendant la semaine où les rats furent exhibés, les ventes atteignirent cinq fois leur volume normal.* »

Ou pourquoi pas comme Mme Wolf, qui souhaitait s'entretenir avec son patron, qui ne lui répondait jamais. Elle a fini par lui écrire une carte comprenant une carte-réponse pré-remplie disant:

« *Mme Wolf, je pourrai vous recevoir le... à...*

Je vous accorderai... minutes de mon temps. »

Résultat: elle a marqué l'esprit de son patron, qui l'a reçue dix minutes dans l'après-midi. **Savoir se démarquer est essentiel, faites qu'on se souvienne de vous, suscitez la curiosité, ne soyez pas conformiste.** Et cela, toujours, en ayant des idées nobles en tête et le désir de vous surpasser.

ÊTRE UN LEADER

CORRIGER LES AUTRES

Être un leader, c'est savoir prendre des décisions, imposer son point de vue, une ligne de conduite, mais pour s'imposer comme un chef naturel, il faut respecter certaines attitudes. **L'homme a tendance à donner le meilleur de lui-même lorsqu'il se sent en confiance, qu'il est soutenu**, à l'inverse, quand il se trouve brimé, il a tendance à se renfermer. Savoir s'adresser aux autres de la bonne manière est donc utile et essentiel, surtout si vous voulez les corriger.

L'auteur raconte qu'un jour, le président des États-Unis Calvin Coolidge, pourtant un homme taiseux, a complimenté sa secrétaire sur sa tenue avant de lui demander de veiller à sa ponctuation. Lincoln a écrit une lettre au général Hooker qui n'essayait que des défaites en s'adressant ainsi :

« Je vous ai placé à la tête de l'armée du Potomac. Naturellement, je me suis appuyé, pour prendre cette décision, sur des raisons qui m'ont paru suffisantes. Toutefois, je dois vous informer que vous avez fait certaines choses dont je ne suis pas entièrement satisfait. »

Avant de critiquer ou de corriger, commencez par faire un éloge. C'est la meilleure manière de faire progresser l'autre.

Autre principe de Carnegie: **faites remarquer des erreurs ou des défauts de manière indirecte et parlez de vos propres erreurs.** Cela

instaurera un climat de confiance et permettra de modifier le comportement de l'autre.

STIMULER LES HOMMES

En tant que leader, il est essentiel de savoir remettre les autres dans le droit chemin, il est tout aussi essentiel de les motiver. Pour avoir les meilleures relations qui soient, il faut – et c'est un principe déjà abordé – savoir se mettre à la place de l'autre. Personne n'aime être critiqué de manière frontale ni recevoir des ordres, **soyez plus malin et imposez vos idées à travers des questions.**

Par exemple, au lieu d'imposer une surcharge de travail à ses employés, un directeur d'usine les a questionnés, leur a demandé ce qu'ils pensaient de cette nouvelle commande, combien de temps ça leur prendrait pour accomplir cette tâche... **résultat: les hommes étaient motivés et fiers d'être impliqués dans la vie de l'usine et les décisions.**



Votre interlocuteur est une personne avec des sentiments, respectez-les. Comme l'a dit Antoine de Saint-Exupéry :

« Je n'ai pas le droit de dire ou de faire quelque chose qui diminue un homme à ses propres yeux. **Ce qui compte, ce n'est pas ce que je pense de lui, mais ce que lui pense de lui-même.** Blesser un homme dans sa dignité est un crime. »

S'il ne faut pas les blesser, **il est en revanche conseillé de stimuler les hommes.** Et cela peut se faire par l'encouragement. C'est un

élément clé en termes de motivation. **Même s'ils sont légers, il ne faut pas hésiter à reconnaître les progrès, c'est ainsi que l'on peut en espérer plus.** Carnegie parle de Dickens et de H.G Wells, sans un encouragement à un moment précis, ces auteurs auraient renoncé à l'écriture, pour Dickens ça a été un mot d'un éditeur qui proposait de publier, gratuitement, son histoire, et pour Wells, cela a été une lettre de son maître d'école.

Souvent, on ne réalise pas le pouvoir du compliment et de l'encouragement. Ce sont eux qui permettent à l'homme de se dépasser.

QUELQUES DERNIERS CONSEILS

Le dernier principe de Carnegie est de **rendre les autres heureux de faire ce que vous leur suggérez.** C'est en quelque sorte le conseil ultime, qui reprend les autres. En adoptant cette attitude, des rapports sains pourront se construire entre vous et vos interlocuteurs, que ce soit dans le cadre privé ou professionnel.

Afin d'ajuster son comportement et de changer d'attitude, Dale Carnegie rappelle quelques conseils primordiaux qu'il est toujours bon, même s'ils ont été abordés, de relire afin qu'ils se gravent dans l'esprit :

- **Être sincère et ne pas faire de fausses promesses ;**
- Savoir ce que l'on attend de son interlocuteur ;
- **Se mettre à la place de son interlocuteur ;**

- Considérer les avantages que peut retirer de la discussion votre interlocuteur ;
- Faire que ces avantages soient en accord avec les désirs de votre interlocuteur ;
- Au moment de faire une proposition, la formuler de telle manière que **votre interlocuteur comprenne qu'il va en retirer un avantage.**

Voici les ultimes conseils de Dale Carnegie afin de savoir comment influencer les autres et devenir un bon dealer. Mais attention, comme l'auteur le rappelle, il ne s'agit pas de « trucs », mais bien de changer de vie, de changer de comportement, et de le faire de manière sincère.

CONCLUSION

L'ouvrage de Dale Carnegie est un classique. Paru en 1936, il continue d'être réédité, lu, partagé, étudié. Il y a une raison à cela: la clarté du propos. Loin des manuels tout faits, l'approche de l'auteur repose sur la sincérité et la réelle volonté de progresser mais aussi de faire progresser les autres.

C'est le point le plus important du livre, savoir que l'on s'adresse à des hommes et des femmes faits de sentiments, d'amour-propre... et non à des machines.

En adoptant le point de vue de son interlocuteur, en se mettant à sa place, le dialogue ne peut qu'être enrichi. Il y a de nombreux conseils très justes et qui devraient être sus du plus grand nombre. Avec ses nombreuses anecdotes, notamment sur Lincoln et Andrew Carnegie, **l'auteur a su rendre son livre vivant et dynamique**. Le lecteur a à la fois l'impression de plonger dans l'univers du développement personnel, mais aussi dans un livre d'histoire, ce qui fait toute la richesse de ces pages.

Arthur Monnier

Si le résumé vous a plu, je vous recommande fortement de lire l'ouvrage en entier, vous pouvez le commander dans votre librairie ou en ligne, via ces liens :

Le site de la librairie Payot (Suisse): <https://www.payot.ch/Detail/comment-se-faire-des-amis-dale-carnegie-9782253009108>

Le site de la Fnac: <https://livre.fnac.com/a130113/Dale-Carnegie-Comment-se-faire-des-amis>

Amazon: <https://media.apprendre-preparer-survivre.com/?id=6fY>

Directeur de publication : Antoine Ledu
Rédacteur en chef : Antoine Ledu
Editeur : APS Formations, c/o Drys Fiduciaire SA, Rue Mercerie 12, 1003 Lausanne
Dépôt légal : à parution
Abonnement : 19€ / mois (9,5€ / n°)
Contact : support@apprendre-preparer-survivre.com

Crédits photos: Arthur Balitskii – Jorm S – stockvit – Anikei – HQuality – Sittipong Phokawattana – pixinoo / Shutterstock.com

