

# Authentis-Cameroun plaide pour une meilleure efficacité de la communication

Par Vanessa Akamesse

A la suite de l'ouverture de la filiale camerounaise du Cabinet Belge Authentis, Bernard Guévorts consultant spécialisé dans le développement personnel, la formation et le coaching a bien voulu équiper des managers camerounais d'outils leur permettant de s'approprier les clés d'une communication réussie, Convaincre et faire passer ses messages avec efficacité.



**S**i communiquer est un besoin réellement important pour tout le monde, il est un fait : savoir communiquer est la qualité qui différencie les personnes qui connaissent de beaux succès relationnels, des autres. De nombreuses spécialistes s'accordent à affirmer qu'un nombre trop important de conflits dans le monde, d'échecs dans les projets, de contre performances des équipes ou des collaborateurs, de crises dans les couples et en famille est en partie lié ou amplifié par des problèmes de communication. Une communication efficace est une communication qui s'appuie de façon simplifiée sur la prise en compte des intérêts et des attitudes du récepteur, la qualité de la relation établie et la clarté du message, liée à la maî-

trise des règles de l'expression.

## Un atelier pour expliquer son savoir

La communication ne peut être efficace que si elle est reçue et comprise par le destinataire. Pour chaque personne, certaines formes de communication sont plus efficaces que d'autres. Les difficultés de communication sont liées aux différences de personnalité et aux préférences psychologiques développées par chacun au cours de son existence. Il semble évident intellectuellement que nous sommes tous différents mais en pratique nous pensons et nous agissons comme si tout le monde avait le même fonctionnement que nous-mêmes. D'après Bernard Guévorts, consultant et formateur belge pour le cabinet Authentis l'efficacité de la communication réside dans le

fait de savoir exprimer clairement ses idées et opinions. S'identifier et se reconnaître dans l'action de l'autre. Éprouver le souci de dépasser les connaissances, préjugés et convictions personnelles, pour atteindre la perception de l'autre. Il faut pour ce faire s'arrimer aux jugements contraires, tantôt dévalorisants tantôt appréciateurs, apprendre à maîtriser les ardeurs qui conditionnent nos apports en Entreprise. Il s'agit là d'attitudes très peu révisées qui peuvent être sources de nombreux malentendus et d'échecs socioprofessionnels. C'est en pleine conscience de l'importance du sujet que le Cabinet Authentis dont le siège se trouve à Bruxelles en Belgique a choisi de l'inscrire comme thème de l'atelier organisé le 7 Février 2012 à Douala visant à marquer le lancement des activités de sa filiale au Cameroun. « Trouver des clés pour

comprendre et harmoniser les relations avec nos semblables » était l'objectif de cet atelier qui visait en outre à présenter aux participants l'originalité de la démarche pédagogique de ce cabinet.

Parmi les nombreux participants qui ont répondu présents à cette rencontre l'on enregistré plusieurs secteurs d'activités représentés par des entreprises au rang desquelles on comptait Chanas Assurances, Perenco, Camrail, Feicom, Sanofi, Cabinet Okalla Ahanda, Tradex, Hydrac, Yoomee, etc. Les managers et les cadres de ces entreprises ont su apprécier l'approche participative développée pour animer cet atelier laquelle a permis une haute qualité d'échanges de vue. Elle a permis de confronter les différentes acceptions produites par les participants afin de mieux intégrer les opinions de chacun. Car en tant que vendeur, manager, parent ou tout simplement en tant qu'être humain, nous avons tous des personnes avec lesquelles nous aimons discuter, travailler, collaborer. Par contre, il existe dans nos relations des personnes que nous trouvons antipathiques et avec lesquelles nous nous sentons assez mal à l'aise, n'aimons pas travailler ni communiquer.

Or l'étude des personnalités nous montre que ce qui est très bien pour les uns est tout à fait détestable pour les autres et vice-versa. Certaines personnes nous paraissent froides ou au contraire exubérantes, d'autres semblent inhumaines, sans cœur ou au contraire d'un sentimentalisme excessif. Dans le domaine de la communication interpersonnelle, ce ne sont pas seulement les mots qui ont leur importance. Mais aussi la façon dont ils sont dits et l'attitude qui accompagne l'action. C'est la raison pour laquelle la compréhension des divers types de personnalités est essentielle si nous voulons être efficaces dans notre communication professionnelle.

#### **La démarche Insight Discovery comme outil de prédilection**

L'approche pédagogique développée par le Cabinet Authentis au cours de cet atelier repose sur le modèle Insights Discovery du psychiatre autrichien Carl Gustav Jung, qui place l'efficacité relationnelle au cœur de son système. Cette formation permet à chaque participant de découvrir et de mieux comprendre sa propre personnalité, d'identifier avec précision les comportements d'autrui, et d'adapter son style de communication aux besoins de chacun.

La première étape consiste à prendre conscience des différences et mieux percevoir comment nous fonctionnons nous-mêmes, comment les autres nous perçoivent et comment nous voyons les autres. Ensuite la démarche est de comprendre comment cela fonctionne. Comment les types de personnalités prennent leur décision, comment

ils perçoivent le monde extérieur, quels sont leurs besoins spécifiques. Enfin nous nous adaptons aux autres en tenant compte de ce qu'ils aiment en matière de communication et de comportement. Nous pouvons aussi mieux communiquer vers les autres nos propres besoins et ainsi leur permettre de s'y adapter également.

L'approche méthodologique de la formation, grâce à des mises en situation et des échanges verbaux, a permis aux participants de découvrir leurs préférences psychologiques et de se situer dans un des quatre quadrants de base symbolisés chacun par une couleur.

**L'Introversion et l'Extraversion** sont des attitudes qui vont conditionner notre relation au monde et avec les autres, ainsi que la manière dont nous exprimons (et rechargeons) notre énergie. Les participants se sont rendu compte par les exercices, de l'existence de préjugés qui existent vis-à-vis du groupe opposé dans lequel ils se trouvent. Pour les extravertis, les introvertis sont des personnages passifs, extrêmement sérieux et froids. Pour les introvertis, les extravertis sont plutôt fatigués, envahissants et superficiels.

**La Pensée et le Sentiment** sont les fonctions rationnelles auxquelles on se réfère pour prendre nos décisions et juger notre environnement. Une information aussitôt reconnue dans la pratique par les participants, quand il a fallu se regrouper par personnalité commune et expliquer aux autres équipes les motivations qui guident les choix de comportements. Ces derniers ont pu mettre en évidence les lacunes qui meublent leurs échanges. Des incompréhensions qui parfois, sont à l'origine de la contre-productivité, le repli sur soi, la démotivation.

**La Sensation et l'Intuition** sont une autre paire de préférence qui définit la façon dont nous percevons le monde extérieur. D'une manière très réaliste, terre à terre, ici et maintenant. Ou au contraire avec une orientation tournée vers le sens global, le futur et la créativité.

La symbolique des couleurs est un important référentiel du modèle Insight discovery. A travers des comportements décrits par les quatre couleurs « Insights », le Bleu Frais, le Vert Calme, le Jaune Brillant et le Rouge Ardent dont la mémorisation est simple et durable les participants acquièrent un langage commun et une méthode leur permettant d'améliorer ensuite leurs relations avec autrui. Ses quatre colorations correspondent à quatre types de base, à partir de l'équilibre entre l'Introversion, l'Extraversion, la Pensée et le Sentiment. Il s'agit du bleu, vert, rouge et jaune. Nous sommes tous composés d'un mélange de ces 4 couleurs.

Certaines vont être dominantes et des attitudes spécifiques vont apparaître. Ainsi la personnalité à dominante bleue est perfec-

#### **L'avis des participants**

« C'est une formation intéressante qui me permet d'apprécier le travail que j'ai déjà commencé à faire sur moi-même. Maintenant, je sais quels sont les autres points à améliorer pour parvenir à mes aspirations personnelles et professionnelles. »

**Fatou Hassana,**  
Directrice des Ressources Humaines FEICOM.

#### **L'avis des participants**

« Je dirais que le formateur a une excellente méthodologie et que la formation est très dynamique et somme toute assez ludique, d'où l'ambiance est assez détendue et les objectifs principaux sont atteints. »

**Suzy Ngangué,**  
Responsable des Ressources Humaines  
Chanas Assurances

#### **L'avis des participants**

« Intéressant, indispensable, car une clé supplémentaire pour la communication professionnelle, et partant de là, pour atteindre des objectifs fixes. »

**Désirée Tolen,**  
Chef Service des Ressources Humaines Tradex

#### **L'avis des participants**

« Je recommanderais cette formation avec beaucoup d'insistance et d'argumentation à l'endroit de la hiérarchie (top management), cette fois sur au moins 2 jours. »

**Maleguel Henok Conrad,** Superviseur Stages & Séminaires, DRH Camrail

#### **L'avis des participants**

Cette formation permet à différents tempéraments de vivre ensemble, de se comprendre parce qu'on apprend à mieux connaître l'autre pour s'adapter à lui pour l'objectif commun.

**Annick Akobeepse Akomian,** Cabinet Okalla Ahanda

**D'après Bernard Guévorts, consultant et formateur belge pour le cabinet Authentis l'efficacité de la communication réside dans le fait de savoir exprimer clairement ses idées et opinions. S'identifier et se reconnaître dans l'action de l'autre.**

tionniste et plus pragmatique. La dominante verte est de nature calme et sensible. La rouge est l'archétype du leader exigeant aux actions factuelles. La dominante jaune quant à elle est une personnalité expressive et sensible aux critiques positives. La reconnaissance des typologies de base se fait à partir de divers indices : langage non verbal, la façon de parler, les mots utilisés, l'organisation de l'espace, la vision du monde, les besoins, les peurs,... Il faut donc être observateur et à l'écoute de son interlocuteur. Le profil « Insights Discovery » reconnaît que chaque personne est un être unique avec un style, des besoins et des attentes qui lui sont propres. Le profil reconnaît que chaque personne est unique; il reconnaît et valorise les différences au sein d'une équipe, entre hommes et femmes ainsi qu'entre organisations. Chaque profil comporte un module de base qui couvre les points suivants : points forts et faiblesses potentielles, valeur pour l'équipe, style de communication, points ignorés possibles, type opposé et suggestions pour progresser. Les informations fournies par le module de base peuvent être complétées par les modules complémentaires, ce qui éclaire sur les comportements de chacun dans son environnement professionnel. Ces modules complémentaires sont idéals pour encourager et soutenir un processus de développement individuel.

## La tribune des sages

Par Carlos Yimeli

Si vous ne courez pas après ce que vous voulez, vous ne l'aurez jamais. Si vous ne demandez pas, la réponse sera toujours non. Si vous ne faites pas un pas en avant, vous restez toujours au même endroit

**Nora Roberts**

L'homme supérieur ne demande rien qu'à lui-même; l'homme vulgaire et sans mérite demande tout aux autres

**Confucius**

Le bon bois ne pousse pas dans la facilité. Plus le vent souffle fort, plus l'arbre est robuste

**Willard Marriot**

Dans vingt ans vous serez plus déçus par les choses que vous n'avez pas faites que par celles que vous avez faites. Alors sortez des sentiers battus. Mettez les voiles. Explorez. Rêvez. Découvrez.

**Mark Twain**

J'ai peur de beaucoup de choses. D'un chien qui est énervé, par exemple. Et sur un court de tennis, je parais peut-être calme, mais je tremble de tout mon être. Il n'y a aucun joueur dans le monde qui n'est pas nerveux avant un match. Surtout lors des matchs importants. Mais il faut faire avec.

**Rafael Nadal**

Un homme même seul au départ, s'il donne chaque jour son coup de pioche dans la même direction, sans se laisser distraire ou détourner, si chaque jour il poursuit son effort, chaque jour, sans en manquer un seul, les yeux fixés sur une unique étoile, s'il donne chaque jour son coup de pioche, même si le terrain est de roc ou d'argile, il finit toujours par ouvrir un chemin...

**Raoul Follereau**

L'homme raisonnable s'adapte au monde; l'homme déraisonnable s'obstine à essayer d'adapter le monde à lui-même. Tout progrès dépend donc de l'homme déraisonnable.

**George Bernard Shaw**

La différence entre une personne dotée d'une volonté forte et une personne faible de ce côté là, c'est que le fort s'accroche tandis que le faible lâche prise. L'échec est une chose. C'est l'abandon qui n'est pas acceptable.

**Neil Strauss**

Je gagne de l'argent en faisant ce que j'aime le plus : jouer au football. Ce qui fait que je sois à un si haut niveau, c'est le travail quotidien et l'envie de faire toujours mieux.

**Samuel Eto'o Fils**

La seule différence entre le génie et l'homme ordinaire est que le génie ne sait pas qu'il est ordinaire, alors que l'homme ordinaire pense qu'il n'est pas génial

**John Green**

Ce qu'il y a devant nous, ce qu'il y a derrière nous, n'est rien comparé à ce qu'il y a en nous.

**Ralph Waldo Emerson**

Le choix : c'est toujours l'étape suivante

**Napoleon Hill**

