

LA PUISSANCE DU SILENCE

Qu'est-ce que vous êtes tenté de faire, lorsqu'en négociation, vous êtes surpris par une objection dure ?

Quand vous avez déjà argumenté sur un point et que l'objection revient ?

Face à un comportement inattendu de la part d'un collaborateur ?

Souvent, en coaching ou dans des formations à la négociation, beaucoup de manager et même des négociateurs expérimentés, découvrent, avec surprise, à quel point, il leur est difficile de garder le silence et à quel point, celui-ci, peut-être précieux.

Et pourtant que de proverbes en faveur du silence :

«La parole est d'argent, mais le silence est d'or»

Que de belles paroles pour parler du silence !

Oui je sais, vous allez me dire, mais en tant que manager, il faut bien s'exprimer !

C'est vrai !

C'est pourquoi, dans bien des cas, ce que vous direz sera mieux reçu, après un silence.

Et il y a des silences expressifs :

Par exemple :

Pour exprimer un désaccord, une interrogation, sans rien dire.

Pour capter l'attention de l'auditoire avant d'intervenir face à un groupe.

Quand vous animez une réunion, lorsque deux participants parlent entre eux : silence, c'est un moyen de les faire taire, sans les agresser.

Quand vous annoncez une décision, le silence pour conforter votre détermination, éviter de vous justifier et permettre à l'autre de réagir.

Il y a des silences qui encouragent l'autre à s'exprimer :

Quand vous avez posé une question et que la réponse vous paraît longue à venir, attendez. Souvent les informations importantes, les idées, les décisions, arrivent au bout du silence.

Il y a des cas où : **«Il vaut mieux tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler»**

Quand par exemple, en tant que manager nouvellement nommé dans une unité, un collaborateur, vous demande votre avis sur un sujet sensible.

Quand, à chaud, vous êtes confronté à un conflit entre deux collaborateurs.

Quand, dans une négociation, vous êtes confronté à une objection dure.

De même, lorsque vous recevez une critique.

Ou, plus encore lorsque vous êtes face à quelqu'un qui s'exprime avec colère, le silence, sans l'interrompre, l'aidera à se calmer et désamorcer la situation.

LA PUISSANCE DU SILENCE

Une autre citation : **«Le mot que tu retiens entre tes lèvres est ton esclave. Le mot que tu as dit est ton maître.»**

C'est à dire la promesse que vous avez faite sous la pression et qui ensuite, va vous peser indéfiniment.

Quand un collaborateur vous fait de la pression pour obtenir une décision.

La dernière concession arrachée dans une négociation difficile et qui s'avèrera impossible à tenir, ultérieurement.

Autre citation : **«Il vaut mieux perdre un bon mot qu'un ami.»**

Quelle tentation parfois de faire un joli jeu de mot, un trait d'esprit, aux dépens de quelqu'un, en tête à tête et, pire encore, en public, et de se faire, d'un seul coup, un ennemi juré.

Un jour dans une formation un manager réagit en disant : «Oui mais j'ai peur qu'en faisant un silence, comme ça, je me fasse passer pour un imbécile»

Et l'un de ses collègues de lui répondre, spontanément : «Il vaut mieux prendre ce risque, que de se mettre à parler et ne plus laisser aucun doute !». Je ne sais pas lequel des deux aurait eu intérêt à faire le silence.

Alors, qu'est-ce qui rend le silence, parfois, si difficile à tenir ?

C'est que nous nous sentons menacé par le silence, menacé de perdre le fil, de perdre la maîtrise de la discussion, nous pouvons croire que par notre silence, l'autre pourrait croire que ... croire toutes sortes de choses, à notre désavantage. Et vous voyez, que plus vous êtes dans cet état d'esprit, plus vous êtes tenté de vous engouffrer dans ce silence.

Alors, comment tenir le silence, en le faisant consciemment, à un certain moment, vous choisissez de faire le silence, parce que vous pensez, qu'à ce moment là, c'est la solution la plus appropriée et que vous n'avez rien à perdre et tout à gagner.

Et lorsque vous faites ce choix, là, vous savez pourquoi vous le faites, et vous vous donnez le moyen de le tenir. D'autant plus, que bien souvent, votre interlocuteur sera tenté de réagir face à un silence.

Quand l'essentiel a été dit, et que vous en rajoutez, quel est le risque ?

Est-ce que ça veut dire qu'il faut être muet ? Certainement pas !

C'est pourquoi, je terminerai par une dernière citation :

«Si la parole que tu vas dire n'est pas aussi belle que le silence, ne la dis pas»

LA PUISSANCE DU SILENCE

Voire aussi :

[Positiver face à une relation difficile](#)

[Refuser efficacement](#)