

COMMUNIQUER EFFICACEMENT GRÂCE À LA PNL

INTRODUCTION

Introduction de la formation

Bonjour et bienvenue dans cette formation pour communiquer plus efficacement grâce à la PNL.

Dans cette formation, je partage avec vous tout ce que vous devez savoir pour découvrir votre style de communication afin de vous adapter aux personnes et mieux faire passer votre message, influencer et convaincre.

Mon objectif à travers cette formation est de vous aider à maîtriser les bases de la communication selon la PNL. Les techniques que je partage avec vous sont celles qui donnent le plus de résultats.

Dans cette formation, on se concentre plus particulièrement sur les techniques pour communiquer plus efficacement. Je vous ai promis une formation pratique c'est pour cette raison que je vais garder cette introduction à la PNL la plus courte possible. Cela dit, certains termes doivent être définis.

Alors la PNL, trois lettres qui signifient :

Programmation.

Neuro

Linguistique

3 lettres qui définissent un ensemble de techniques développées dans les années 70 par Richard Bandler et John Grinder. Ils ont réussi à modéliser les stratégies de réussite de personnes qui ont excellé dans leurs domaines afin de les transférer à d'autres personnes.

L'idée derrière ce travail est simple « Lorsque qu'une personne a réussi à faire quelque chose : si on étudie la personne, si on découvre les stratégies, les croyances et les habitudes de cette personne, on peut les répliquer afin d'avoir des résultats similaires ».

Ils ont par exemple étudié et modélisé le travail de Milton Erickson, un hypnothérapeute exceptionnel. Il était également psychologue et psychiatre. Ils ont étudié ce qu'il faisait durant les séances d'hypnose avec ses clients et ont développé un système pour former des dizaines de milliers, voire des centaines de milliers d'hypnothérapeutes qui exercent encore aujourd'hui.

Ils ont étudié le travail de Virginia Satir qui était psychothérapeute et s'intéressait plus particulièrement à la thérapie de couple.

Ils ont étudié le travail de Fritz Perls qui est le fondateur de la Gestalt Therapy.

Ces personnes étaient considérées comme des magiciens pour leurs talents de communication exceptionnels. Les deux fondateurs de la PNL les ont étudiées et ont réussi à modéliser ce qu'elles faisaient.

Pour résumer et aussi pour simplifier, la PNL sert à modéliser des phénomènes qui peuvent être complexes avec des stratégies que chacun peut mettre en application dans son quotidien afin d'obtenir des résultats.

C'était une petite introduction à la PNL.

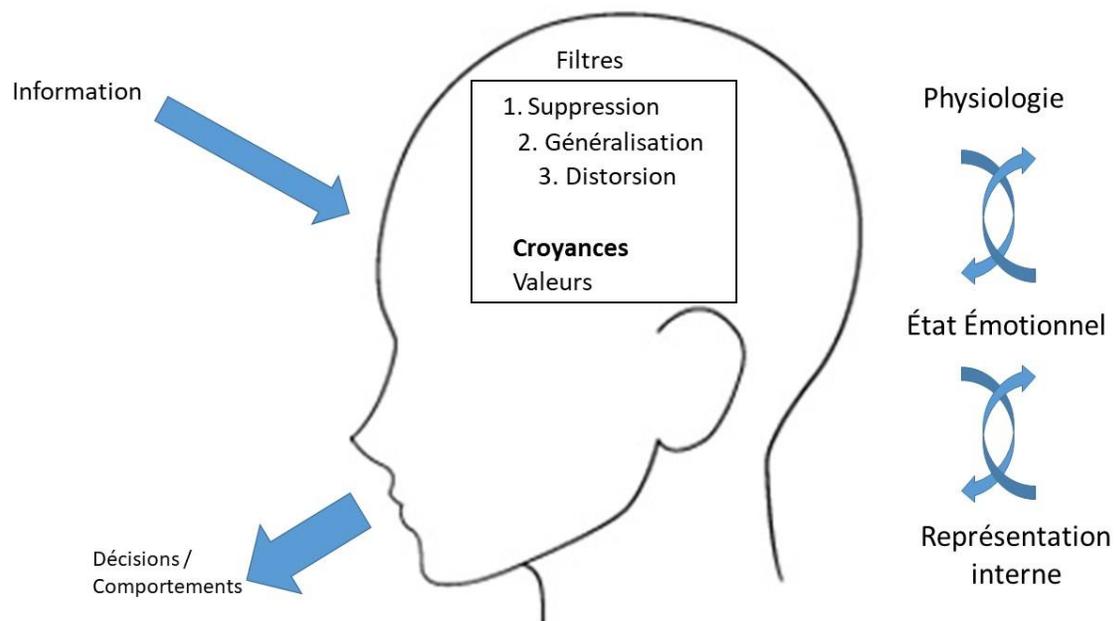
Je vous rappelle que si vous voulez bénéficier un maximum des informations de cette formation, je vous recommande vivement de faire les différents exercices. En effet, vous pouvez connaître toutes les techniques, mais si vous ne les mettez pas en application, vous ne pouvez pas avoir les résultats que vous voulez.

Je suis là pour vous aider et répondre à vos questions si besoin.

Le modèle de communication de la PNL – Les Croyances

La toute première chose que j'aimerais partager avec vous c'est le modèle de communication selon la PNL.

C'est ce schème là qu'on va détailler dans cette vidéo.



▲ COMMUNIQUER EFFICACEMENT GRÂCE À LA PNL | JAMALLAZAAR.FR

La première chose que j'aimerais partager avec vous c'est ce qui se passe quand une information arrive dans notre champ de perception. Disons que vous entendez le mot « réussite ». Vous n'allez pas interpréter ce mot comme l'un de vos collègues.

Certains associent le mot réussite à l'argent, d'autres à une grande maison et une voiture de luxe...D'autres pensent à être heureux lorsqu'ils entendent le mot réussite, ou encore à fonder une famille... Et pour d'autres la réussite est synonyme d'être libre de faire ce qu'on veut de son temps.

Mais qui a raison dans l'histoire ? Personne !

Nous n'interprétons pas tous les informations de la même façon car il y a des différents mécanismes qui entrent en jeux. Parmi eux, on trouve les croyances par rapport au monde qui nous entoure. Par exemple, une personne peut entendre le mot « argent » et dire « c'est la source de tous les malheurs » et une autre peut dire « c'est une source de liberté ».

Il y a aussi les croyances par rapport à nous-même. Quelqu'un peut entendre le mot « champion du monde » et dire « waouh ça doit être super de vivre ça, mais moi je ne pourrais pas » mais un autre va penser « ça sera moi dans 2 ans ».

Donc, ces différentes croyances impliquent différentes réactions ou comportements par rapport à ce que nous voyons ou entendons.

Pour une même information on peut avoir deux décisions ou comportements différents en fonction de nos croyances.

Je vous parle de tout ça pour introduire un concept important : chacun de nous a une vision différente du monde qui l'entoure. Si on avait tous la même vision du monde, tout irait bien. On ne rencontrerait jamais de problème de communication.

Mais la réalité est toute autre. Chacun de nous a sa vision du monde. Donc pour éviter les incompréhensions, il faut arriver à se mettre à la place de l'autre pour comprendre son point de vue et sa vision du monde. C'est probablement la chose la plus dure en communication.

En vous mettant à la place de l'autre et en essayant de voir son point de vue, vous mettez toutes les chances de votre côté pour avoir des relations harmonieuses, trouver des solutions et faire passer votre message. Si la personne en face de vous voit que vous essayez de la comprendre, elle sera plus ouverte et plus enclin à accepter votre façon de voir les choses aussi.

Votre canal sensoriel préféré

On change de registre pour parler d'un autre type de filtre qui peut largement influencer notre communication mais aussi la compréhension des autres en face de nous.

Voici une technique qui vous permettra de découvrir votre canal sensoriel préféré, celui de vos interlocuteurs et donc d'adapter votre vocabulaire pour parler leur langage en quelque sorte. Le choix de vos mots sera beaucoup plus précis et vous ferez passer votre message plus facilement.

Richard Bandler et John Grinder, les deux fondateurs de la PNL, nous expliquent que les mots et expressions que nous utilisons donnent une indication sur le canal sensoriel dominant chez nous.

Une personne aura tendance à s'exprimer avec un ensemble de termes liés à la vue, l'audition ou le ressenti.

Je vous explique tout ça avec des exemples, je pense que ça sera plus simple. Il y a 4 catégories de personnes.

- Visuel : ce sont des personnes qui s'expriment avec des mots et des phrases liés à la vision. Comme « je vois ce que vous voulez dire », « Il est clair que... », « je vais voir ce que je peux faire », « à première vue... », « en regardant de plus près... », etc. Vous voyez que ces phrases contiennent des mots ou des verbes qui font référence à la vision. En lisant la phrase précédente, vous avez remarqué que je suis quelqu'un de visuel, je dis souvent « vous voyez... ».
- Auditif : il y a aussi les personnes auditives, c'est-à-dire qui utilisent des mots comme « j'entends bien ce que vous dites... » ou « vos propos me parlent... ».

Ces personnes utilisent souvent des verbes comme : parler, répéter, résonner, entendre...

- Kinesthésique : ce sont des personnes qui font parler leur ressenti et leurs émotions. Elles utilisent des phrases comme « ça me touche beaucoup ce que vous dites... » ou « je suis super excité à l'idée de travailler avec vous ».

Voici d'autres exemples : sentir, garder le contact, éprouver, ressentir.

Ce sont des personnes qui donnent de l'importance au touché, aux émotions, aux contacts, etc.

- Digital: ce sont les personnes qui aiment bien réfléchir. Elles utilisent des mots comme : ça a du sens ou c'est logique. Ces personnes utilisent souvent des verbes comme : penser, réfléchir, analyser, etc. Les ingénieurs ont souvent une préférence pour ce canal sensoriel.

Vous devez être à l'écoute de votre interlocuteur et grâce à ces différents prédicats, il vous est alors possible d'adapter votre communication pour rentrer dans le monde de votre interlocuteur en quelque sorte. Vous établirez une connexion beaucoup plus forte que si vous utilisiez des prédicats différents de ceux de la personne.

Par exemple, si vous êtes un manager et que l'un de vos employés est visuel mais que vous préférez des prédicats auditifs. Adaptez-vous en utilisant par exemple des phrases comme « je vois ce que vous voulez dire » au lieu de dire « j'entends bien ce que vous dites ». Dites plutôt « cette solution me paraît être la meilleure » ou encore « voyons ensemble comment on peut faire pour résoudre ce problème ».

J'avais un manager kinesthésique. Il disait tout le temps « j'ai besoin de sentir l'avancée du projet ». C'était en anglais. Donc, au début je lui parlais comme je parlais à tout le monde, c'est-à-dire en disant « on va faire une réunion pour voir l'avancement du projet ». Mais lui ne voulait pas « voir » l'avancement du projet, il voulait le « sentir ». Donc, j'ai adapté mon langage en lui disant « on va faire une réunion afin que tu puisses sentir où est ce qu'on en est avec le projet ». Vous voyez, ces simples changements peuvent faire la différence.

Avec ces techniques en place, le choix de vos mots ne sera plus le fruit du hasard mais le résultat d'une réflexion qui vous permettra d'avoir de meilleurs résultats. Vous serez surpris par la différence que ces petits changements peuvent faire dans votre vie. Les autres vous écouteront plus parce que vous parlerez leur langage en quelque sorte. Ils vous apprécieront mieux et donc seront plus facilement influencés par vos idées.

[Exercice] Découvrez votre canal sensoriel préféré

Parmi les phrases suivantes, placez des numéros allant de 1 à 4 en fonction de la manière dont la phrase vous décrit.

4 = ça me décrit le plus

3 = ça me décrit bien

2 = ça me décrit moins

1 = ça ne me décrit pas du tout

1. Je prends mes décisions importantes en me basant sur :

- _____ mon instinct
- _____ la proposition qui raisonne bien chez moi
- _____ la proposition qui m'a l'air bien
- _____ des données analytiques détaillés

2. Durant un conflit, je peux être influencé par :

- _____ la voix de l'autre personne
- _____ ma capacité à voir le point de vue de l'autre personne
- _____ la logique dans les arguments de l'autre personne
- _____ si j'arrive à ressentir ce que l'autre personne ressent vraiment

3. Je communique facilement ce que je vis par :

- _____ la façon dont je m'habille
- _____ les émotions que je partage
- _____ le choix des mots que j'utilise
- _____ le ton de ma voix

4. Il est plus facile pour moi de :

- _____ trouver le volume idéal en écoutant de la musique
- _____ sélectionner le meilleur point de vue dans une discussion intellectuelle
- _____ choisir les meubles les plus confortables
- _____ choisir des couleurs riches et attrayantes

5.

- _____ Je suis très réceptif aux bruits de mon entourage
- _____ J'arrive facilement à interpréter des données complexes
- _____ Je suis très sensible à la sensation de mes vêtements sur ma peau
- _____ Je suis très attiré par les couleurs et l'apparence des objets

Découvrez votre canal sensoriel préféré

Première étape : copiez vos réponses de la page précédente ci-dessous :

- | | | | | | |
|----|---|----|---|----|---|
| 1. | <input type="text"/> K
<input type="text"/> A
<input type="text"/> V
<input type="text"/> Ad | 2. | <input type="text"/> A
<input type="text"/> V
<input type="text"/> Ad
<input type="text"/> K | 3. | <input type="text"/> V
<input type="text"/> K
<input type="text"/> Ad
<input type="text"/> A |
| 4. | <input type="text"/> A
<input type="text"/> Ad
<input type="text"/> K
<input type="text"/> V | 5. | <input type="text"/> A
<input type="text"/> Ad
<input type="text"/> K
<input type="text"/> V | | |

Deuxième étape : recopiez vos résultats dans le tableau ci-dessous et additionnez vos résultats afin d'avoir le total dans chaque catégorie.

	V	A	K	Ad
1				
2				
3				
4				
5				
Total				

Troisième étape : comparez les résultats dans chaque colonne. La catégorie qui a le score le plus élevé désigne votre canal sensoriel préféré.

Les prédicats

<u>Visuel</u>	<u>Auditif</u>	<u>Kinesthésique</u>	<u>Indéterminé</u>
Ils mémorisent en regardant des images et ne sont pas distraits par le bruit. Ils sont rapidement ennuyés par les longues instructions orales car ils ont besoin de voir. Ils veulent plutôt voir ce que vous avez à proposer.	Ils sont facilement distraits par le bruit. Ils apprennent facilement en écoutant et vous répètent ce que vous venez de dire comme s'ils voulaient l'entendre une 2 nd e fois. Le ton de la voix et les mots utilisés sont très importants.	Ils parlent doucement et lentement. Ils aiment bien le contact physique. Ils apprennent en faisant des exercices et en pratiquant. Ils aiment toucher et/ou expérimenter vos produits ou service. Ils font confiance à leur instinct et écoutent leurs émotions.	Ils passent beaucoup de temps dans leur tête. Ils se parlent beaucoup intérieurement. Ils aiment bien les procédures. Ils analysent beaucoup et ont besoin d'arguments logiques pour être convaincus. Ces personnes montrent souvent des traits des autres catégories (V, A et K).
Voir	Écoute	Sentir	Réfléchir
Visualiser	Résonner	Toucher	Penser
Imaginer	Entendre	Expérimenter	Analyser
Visionner	Écho	Sentiment	Étudier
Constater	Ouïr	Émotion	Décider
Revoir	Son	Dur	Processus
Viser	Musique	Contact	Élaborer
Contempler	Harmoniser	Pression	Planifier
Apercevoir	Accorder	Chaud	Comprendre
Montrer	Mentionner	Froid	Avoir du sens
Éclaircir	Être tout ouïe	Ferme	Concevoir
Image	Sourd	Tourner autour	Calculer
Dessin	Vocal	Émouvant	Anticiper
Apparence	Bruyant	Froid dans le dos	Conception
Reflet	Dire	Chair de poule	Examiner
Schéma	S'entendre	Engourdi	Calculer
Aspect	S'entretenir	S'agripper	Approfondir
Révéler	Débattre	Stupéfait	Cogiter
Visibilité	Déphasé	Rude	
Point de vue	S'accorder	Alerte	
Perspective	Articuler	Encaisser	
Flou			
Clair			

Exemples :

Visuel : « vos propos sont très clairs » ou « je vois ce que vous voulez dire ».

Auditif : « j'entends bien ce que vous me dites » ou « oui, ça me parle »

Kinesthésique : « vos propos me touchent » ou « ça donne froid dans le dos »

Indéterminé : « Je vous comprends » ou « oui, ça a du sens »

[Exercice] Traduisez ces prédicats

Traduisez les phrases suivantes dans les autres systèmes de représentation.

Exemple : Tout fini par s'arranger.

Visuel : je vois que tout le monde est clair sur la solution.

Auditif : je me dis que nous sommes sur la même longueur d'ondes.

Kinesthésique : je sens que ce projet fera la fierté de tout le monde.

Phrase #1 : je pense que votre proposition a du sens

Visuel :

Auditif :

Kinesthésique :

Phrase #2 : il est dur à convaincre

Visuel :

Auditif :

Kinesthésique :

Phrase #3 : il est vraiment difficile à suivre.

Visuel :

Auditif :

Kinesthésique :

Correction :

Phrase #1 : je pense que votre proposition a du sens

Visuel : je vois que votre proposition est très clair.

Auditif : votre proposition résonne bien chez moi.

Kinesthésique : je sens le potentiel de votre proposition

Phrase #2 : il est dur à convaincre

Visuel : c'est difficile de lui faire voir un autre point de vue

Auditif : j'ai du mal à lui faire entendre un autre son de cloche

Kinesthésique : il est très dur à cuire

Phrase #3 : il est vraiment difficile à suivre.

Visuel : je ne vois pas très bien où est-ce qu'il veut en venir.

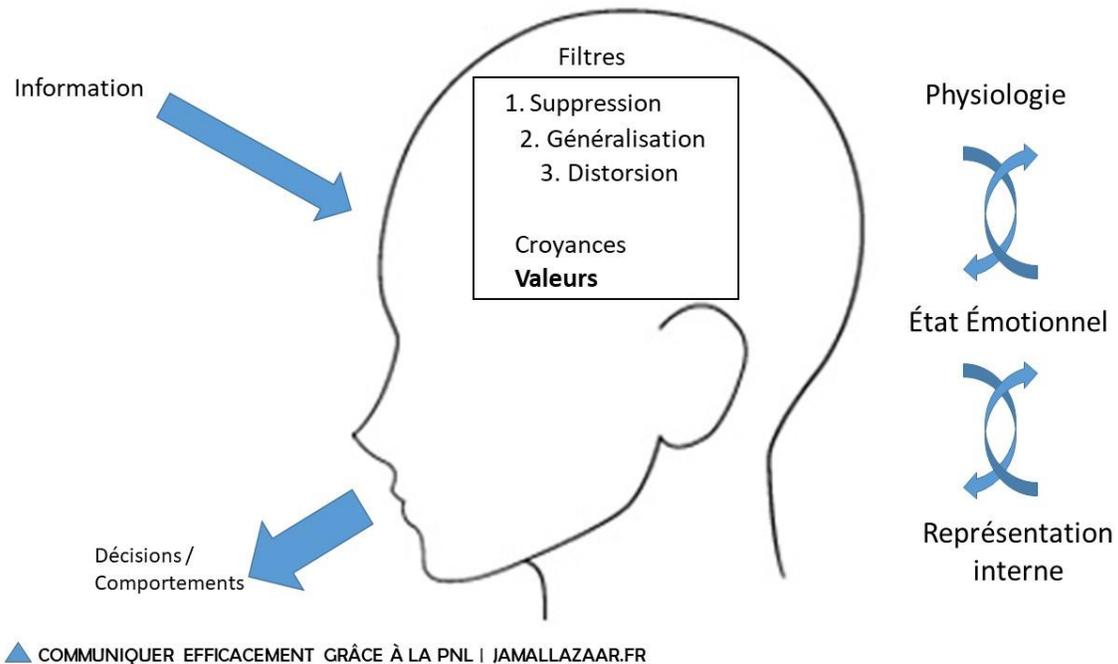
Auditif : ces arguments forment une grande cacophonie.

Kinesthésique : je me sens perdu avec toutes ses explications.

Le modèle de communication de la PNL -Les Valeurs

Nous venons de parler d'une différence fondamentale dans la communication entre les individus. Vous avez découvert aussi votre canal sensoriel préféré. Vous savez maintenant que vous devez être à l'écoute des autres personnes afin de repérer leur canal sensoriel préféré et ainsi adapter votre communication et votre vocabulaire.

Maintenant, j'aimerais qu'on regarde un autre filtre qui peut aussi faire la différence dans votre communication. Ce sont nos valeurs.



Nos valeurs sont ces choses selon lesquelles on juge ce qui est important pour nous dans la vie. Ce sont les choses qu'on juge de façon subjective, comme importantes dans notre vie. Une valeur peut être la santé, la famille, l'argent, la liberté, la flexibilité, la tranquillité d'esprit, etc.

Il est très important d'en être conscient car les valeurs déterminent en grande partie ce qui est important pour nous dans la vie. Elles nous aident aussi à prendre nos décisions.

On peut avoir plusieurs valeurs importantes dans notre vie qu'on peut classer en ordre de priorité ou d'importance.

Dans votre vie, vous prendrez des décisions complètement différentes si la sécurité est une de vos valeurs les plus hautes ou si c'est la liberté.

Quelqu'un pour qui la sécurité est une des valeurs les plus hautes privilégiera un emploi stable, en CDI, et fera en sorte d'avoir des plans en place pour atténuer tous les risques qui peuvent se produire dans sa vie. Il ne prendra pas beaucoup de risques de façon générale.

Quelqu'un pour qui la liberté est une des valeurs les plus hautes n'acceptera pas un poste où il doit être présent à des heures fixes et où on lui dit exactement ce qu'il doit faire ou penser.

Je vous parle de tout ça pour attirer votre attention sur vos propres valeurs mais aussi pour que vous puissiez découvrir les valeurs des personnes en face de vous afin d'adapter votre communication.

Si vous aimez la sécurité, vous devez vous adapter si vous voyez que la personne en face de vous aime le risque. Par exemple, si vous offrez des services d'investissement, présentez des produits qui collent aux valeurs de la personne en face de vous.

Encore une fois, on a tous une vision différente des choses. On vit dans le même monde, mais on le voit tous d'une façon différente, comme si on avait tous des lentilles ou des lunettes qui déforment la réalité. Ce que nous voyons n'est pas la réalité mais notre version de la réalité. C'est un des principes de la PNL.

Comment pouvez-vous découvrir ce qui est important pour votre interlocuteur ? Le plus simple est de lui poser la question : qu'est-ce qui est important pour vous dans ... ?

Par exemple, si vous êtes un recruteur et vous cherchez quelqu'un pour un poste à responsabilité. Vous voulez quelqu'un d'autonome, qui peut prendre des décisions et qui se débrouille tout seul. Vous pouvez poser la question suivante à vos candidats : qu'est-ce qui est important pour vous dans un travail ?

Si la personne vous répond : « J'aime bien les procédures. J'aime bien recevoir des instructions claires et je me sens le mieux quand je suis accompagné de près. » Vous voyez que ce candidat n'est pas idéal pour ce poste.

Si un autre candidat vous dit « j'aime bien travailler en toute autonomie, j'aime bien les postes à responsabilité où tout est à faire car j'aime chercher et mettre en place des solutions. Je me sens le mieux quand je travaille en toute liberté. » C'est un profil qui correspondra plus au poste.

Dans votre vie privée, c'est pareil. Vous voulez connaître les valeurs les plus hautes de votre partenaire afin d'ajuster votre communication. Si vous présentez des arguments en ligne avec les valeurs de la personne en face de vous, vous augmentez significativement les chances de la convaincre. Des questions simples comme « qu'est-ce qui est important pour toi dans les voyages ? » ou « qu'est-ce qui est important pour toi dans notre vie de couple ? » peuvent vous donner une mine d'or d'informations. Ces questions vous aident à mieux connaître votre partenaire mais aussi à adapter votre communication.

Vous pouvez présenter un même projet ou une même idée à quelqu'un mais de façons très différentes. Je sais que l'une des valeurs hautes de ma femme est la famille. Donc maintenant (ça n'a pas toujours été le cas) quand je lui présente une idée d'investissements par exemple, je lui explique comment ça va impacter positivement notre vie de couple et celle de nos enfants. Je sais que je vais avoir beaucoup plus de chance de la convaincre que si je lui disais simplement « regarde cet investissement va nous rapporter tant et ça va nous permettre de faire plein de voyages. » Elle aime bien voyager mais la famille a une importance plus grande pour elle.

Donc, en connaissant les valeurs les plus hautes de vos interlocuteurs, vous augmentez significativement l'impact de votre communication et de votre influence.

[Exercice] Découvrez vos valeurs

Un des exercices les plus importants dans le développement personnel, que ce soit pour la confiance en soi, la motivation ou pour améliorer notre communication est d'être clair sur nos valeurs.

En effet, nos valeurs déterminent ce qui est important pour nous, elles influencent nos décisions et nos actions.

En fonction de vos valeurs, vous décidez si vos actions sont bonnes ou pas. Ce sont des généralisations qui décrivent ce qui est important pour vous. C'est aussi en fonction de vos valeurs que vous prenez vos décisions. Elles sont donc importantes pour votre confiance et aussi votre réussite.

Et vous pouvez avoir différentes valeurs dans différents domaines de votre vie. C'est pour cette raison que je vous encourage à faire l'exercice suivant.

Pour découvrir quelles sont vos valeurs, vous pouvez vous poser la question suivante « qu'est-ce qui est important pour moi dans... ».

Exemple : qu'est-ce qui est important pour moi dans ma carrière professionnelle ?

- Flexibilité
- Créativité
- Argent
- Coopération
- Honnêteté
- Intégrité
- Authenticité
-

Les valeurs prennent souvent la forme de généralisation. Continuez à vous poser cette question jusqu'à avoir une liste exhaustive de toutes vos valeurs.

Je vous encourage à faire cet exercice dans les domaines suivants :

1. Carrière professionnelle
2. Santé
3. Spiritualité
4. Relation

Quand vous vous posez la question « qu'est-ce qui est important pour moi dans ma carrière professionnelle ? », les premières valeurs vont venir à vous assez facilement, continuez à vous poser la question « quoi d'autre ? » jusqu'à obtenir une liste exhaustive.

Il est très important que vous soyez clair sur vos valeurs. Elles jouent le rôle de boussole interne et vous permet de mieux vous connaître. Elles vous permettront de connaître pourquoi vous faites certains choix, pourquoi vous êtes plus attiré par certaines activités, par certaines personnes, etc.

Votre mission est de trouver les 10 valeurs les plus importantes pour vous et dans tous les domaines de votre vie.

Exemple personnel

1. Carrière professionnelle

<p>Qu'est-ce qui est vraiment important pour vous ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Liberté- Fierté- Créativité- Flexibilité- Autonomie- Partage- Coopération- Authenticité- Sincérité- Fun- Ordre- Organisation- Vision- Direction- Complémentarité- Engagement- Education- Ambition	<p>Transférez les valeurs et ordonnez-les par ordre de priorité, des plus importantes au moins importantes</p> <ol style="list-style-type: none">1. Créativité2. Liberté3. Flexibilité4. Ambition5. Education6. Authenticité7. Partage8. Coopération9. Vision10. Autonomie
--	---

2. Relation

<p>Qu'est-ce qui est vraiment important pour vous ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Amour- Partage- Empathie- Sincérité- Authenticité- Engagement- Fidélité- Affection- Écoute- Bonheur- Joie- Humour- Liberté- Confiance- Intimité- Solidarité- Service- Disponibilité	<p>Transférez les valeurs et ordonnez-les par ordre de priorité, des plus importantes au moins importantes</p> <ol style="list-style-type: none">1. Amour2. Fidélité3. Authenticité4. Humour5. Disponibilité6. Écoute7. Bonheur8. Confiance9. Intimité10. Disponibilité
--	--

3. Santé

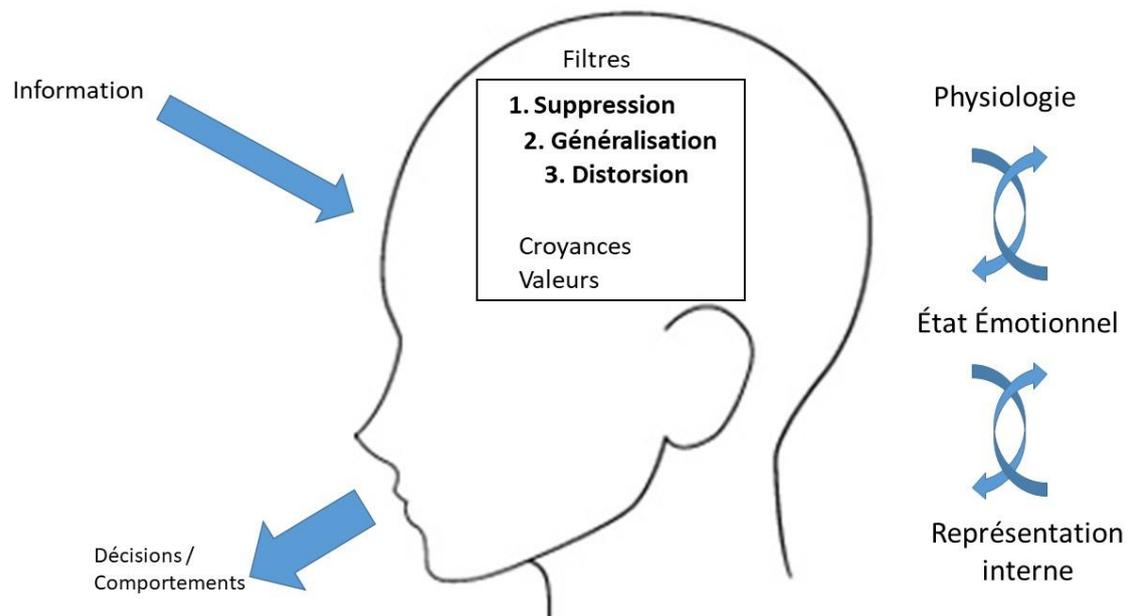
<p>Qu'est-ce qui est vraiment important pour vous ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Energie- Sport- Tranquillité- Calme- Relaxation- Dextérité- Flexibilité- Confort- Propreté- Vivacité- Force- Vitalité- Endurance- Lucidité- Sérénité---	<p>Transférez les valeurs et ordonnez-les par ordre de priorité, des plus importantes au moins importantes</p> <ol style="list-style-type: none">1. Energie2. Sport3. Calme4. Relaxation5. Vitalité6. Endurance7. Vivacité8. Flexibilité9. Force10. Lucidité
--	---

4. Spiritualité

<p>Qu'est-ce qui est vraiment important pour vous ?</p> <ul style="list-style-type: none">- Croissance- Acceptation- Sérénité- Compassion- Conscience- Présence- Partage- Discipline- Cohérence- Intégrité- Faire de mon mieux- Curiosité- Harmonie-----	<p>Transférez les valeurs et ordonnez-les par ordre de priorité, des plus importantes au moins importantes</p> <ol style="list-style-type: none">1. Croissance2. Conscience3. Présence4. Discipline5. Faire de mon mieux6. Intégrité7. Curiosité8. Cohérence9. Sérénité10. Harmonie
---	--

Les 3 processus universels

On continue avec ce schéma et j'aimerais qu'on le complète avec 3 programmes mentaux que nous avons tous.



▲ COMMUNIQUER EFFICACEMENT GRÂCE À LA PNL | JAMALLAZAAR.FR

Ils sont très importants à connaître car ils peuvent faire une grande différence dans votre vie en général mais aussi dans votre communication.

Quand on reçoit une information, notre cerveau peut en faire 3 choses :

1. Suppression

Le tout premier filtre est la suppression. Nous recevons trop d'informations et cela de façon continue. Imaginez toutes les informations envoyées de façon continue à votre cerveau par votre peau, vos yeux, vos oreilles, etc.

Je vous donne un exemple : quelle est la sensation de votre chaussure sur votre pied droit ?

Avant de vous poser la question, je parie que cette information était complètement en dehors de votre conscience. Votre cerveau l'a filtrée car il a jugé qu'elle n'était pas importante. Ce filtre nous permet de faire des économies d'énergie en filtrant toutes les informations qu'on ne juge pas importantes comme par exemple la couleur de la voiture qui était garée à côté de la votre ce matin sur le parking.

2. Généralisation

Le deuxième filtre que j'aimerais partager avec vous est la généralisation. Quand vous faites face à une situation, votre cerveau va immédiatement chercher toutes les situations similaires à celle-ci. Pourquoi ? parce qu'il est plus facile de prendre une décision en vous basant sur quelque chose qu'on connaît, quelque chose de familier. Toujours dans un souci d'économie d'énergie.

C'est ce principe qui nous permet de reconnaître un chien, même si on n'a jamais vu cette race avant, car il ressemble à d'autres chiens qu'on a vu dans le passé.

Considérons un autre exemple : imaginez quelqu'un qui a connu plusieurs échecs en investissant dans l'immobilier, il va se dire en voyant une nouvelle opportunité, « ça ne sert à rien d'investir, je sais que je vais perdre de l'argent ». Cette personne a donc généralisé certaines expériences.

3. Distorsion

Le dernier filtre que j'aimerais partager avec vous est la distorsion. On supprime, on généralise et on déforme les informations que nous recevons. Par exemple, soit on voit les opportunités qu'on rencontre comme pires que ce qu'elles sont, soit on les voit comme meilleures.

Les humains ont cette capacité à déformer la réalité, en tout cas dans leur esprit.

Si vous visitez une maison par exemple qui nécessite des travaux, vous pouvez imaginer cette même maison avec les travaux finis. C'est le côté positif de ce filtre. Par contre, on peut aussi voir une opportunité et ne pas la saisir car on imagine le pire scénario qui peut arriver.

Vous devez vous demander « mais comment connaître tout ça va m'aider dans ma communication ? ». C'est une très bonne question.

Le but ici c'est de repérer quand votre interlocuteur utilise l'un des 3 filtres et savoir y répondre.

La suppression

Pour repérer la suppression, il faut faire attention à des phrases comme : « mon mari est un échec ».

Ici la personne supprime des informations pour choisir un aspect sur lequel elle se concentre.

Par exemple, on peut poser la question « Il a échoué dans quoi exactement ? ». On transforme le mot « échec » en verbe « échouer ». Ou on peut demander « Il a échoué dans *tout* ce qu'il a fait dans le passé ?! », on utilise ici l'étonnement.

Un autre exemple « C'est frustrant ! ». Vous pouvez demander « Qu'est-ce qui est frustrant spécifiquement ? ».

Vous posez des questions d'exploration afin de découvrir l'information supprimée par votre interlocuteur.

Un autre exemple « Mon fils n'est pas doué ». Vous pouvez dire « En comparaison avec qui ? » ou « Il n'est pas doué dans quel domaine exactement ? ».

Je vous mettrai plus d'exemple dans l'article suivant pour que vous puissiez les regarder à tête reposée. Ici, je vous explique juste le principe.

La généralisation

Dans la généralisation on se base sur une ou plusieurs expériences qu'on généralise à d'autres situations. Voici quelques exemples :

« Personne ne m'aime ! » est un grand classique ou « personne ne me respecte » faites attention aux mots « personne », « toujours », « jamais » comme « je n'ai jamais de chance ». Posez des questions avec étonnement, par exemple « jamais ? », « pas une seule fois ? ».

Faites aussi attention à des généralisations comme « les ouvriers, les jeunes, les étrangers, etc ». « Les jeunes manquent de discipline ». Vous pouvez demander « Tous les jeunes ? Qu'est-ce qui vous fait dire ça ? Il n'y pas un seul jeune discipliné dans votre entourage ? Ils manquent de discipline dans quel domaine exactement ? ».

Un autre exemple : « On ne peut pas s'occuper de sa famille et réussir dans les affaires ! ». Vous pouvez demander « Qui ne peut pas le faire ? Connaissez-vous quelqu'un qui l'a déjà fait ? Qu'est-ce qui vous empêche de le faire ? ».

La distorsion

« Il ne me regarde jamais quand il me parle, donc il ne m'aime pas ». Ce sont les conclusions qui viennent après le « donc » et qui se basent sur l'action du début de la phrase. Il ne me regarde pas donc il ne m'aime pas.

On peut demander : comment savez-vous qu'il ne vous aime pas ? Est-ce que vous êtes sûr qu'il ne vous aime pas ?

Quelqu'un qui dit « il me stresse ». Vous pouvez demander « Qu'est-ce qu'il fait exactement ? » et vous posez une question juste après « Comment faites-vous pour vous rendre stressé avec ça ? » ici on remet la personne au centre de l'action, elle est maître de ses émotions et de ses réactions. Ou « Qu'est-ce qu'il fait quand vous choisissez d'être stressé ? ».

« Je sais que vous ne voulez pas accepter ma proposition ». Cette phrase suggère un mind-reading où on essaye de lire dans les pensées de l'autre personne. On peut demander « Qu'est-ce qui vous fait dire ça ? » ou « Vous arrivez à lire dans mes pensées ? ».

Je vous résume tout ça avec plus d'exemples dans le prochain article pour vous familiariser avec ces phrases et les questions à poser pour découvrir les informations qui ont été supprimées, généralisées ou déformées.

Ainsi, vos questions deviendront beaucoup plus précises. En connaissant exactement la source d'un problème, il devient beaucoup plus facile pour vous de le résoudre.

[Exercice] Les 3 processus universels

Nous venons de voir les 3 filtres mentaux qui sont :

- La suppression
- La généralisation
- La distorsion

Le but est de poser des questions afin de découvrir les informations qui ont été supprimées, généralisées ou déformées.

Réduire la généralisation

La généralisation se produit lorsque votre interlocuteur généralise une ou plusieurs expériences, comme :

- Personne ne me respecte !
- Les jeunes n'écoutent jamais quand on leur parle !
- Il est impossible de réussir quand on est jeune.
- Investir dans l'immobilier ne marche jamais.
- Je ne peux pas parler devant un public.

Soyez attentif aux mots ou expressions comme : jamais, personne, je ne peux pas, il est impossible, etc.

Voici quelques questions à poser :

- Personne ?!
- Vous ne connaissez pas un seul jeune qui vous a déjà écouté ?
- Qu'est-ce qui vous empêche de réussir ? Comment le fait d'être jeune peut être un avantage ?
- Pour qui l'investissement immobilier ne marche pas ? Qu'est-ce qui empêche ces personnes de réussir dans leurs investissements ? Qui a dit que les investissements dans l'immobilier ne marchent pas ?
- Comment savez-vous que vous ne pouvez pas parler en public ? Et si vous le pouviez ? Qui a dit que vous ne pouvez pas parler en public ?

Réduire la suppression

La suppression se produit lorsque l'interlocuteur choisit de se concentrer sur certains détails et en néglige d'autres.

Par exemple :

- Mon mari est un échec
- C'est frustrant !
- Ils ne m'écoutent pas
- Je ne suis pas à l'aise

Voici quelques questions à poser :

- Il a échoué dans quoi exactement ? Il a échoué dans tout ce qu'il a fait dans le passé ?
- Qu'est-ce qui est frustrant spécifiquement ?
- Qui ne vous écoute pas exactement ?
- Qu'est-ce qui vous rend mal à l'aise ? Vous n'êtes pas à l'aise par rapport à quoi exactement ?

Réduire la distorsion

La distorsion se produit lorsque l'interlocuteur tire des conclusions qui ne collent pas à la réalité.

Par exemple :

- Il ne me regarde jamais quand il me parle, donc il ne m'aime pas ».
- Je sais que vous ne voulez pas accepter ma proposition
- Je sais qu'il ne m'aime pas
- Il me rabaisse

Voici quelques questions à poser :

- Comment savez-vous qu'il ne vous aime pas ? Est-ce que vous êtes sûr qu'il ne vous aime pas ?
- Qu'est-ce qui vous fait dire ça ? Vous arrivez à lire dans mes pensées ?
- Comment savez-vous qu'il ne vous aime pas ? En quoi le fait qu'il ne vous appelle pas régulièrement signifie qu'il ne vous aime pas ?
- Qui vous rabaisse spécifiquement ? Qu'est-ce que vous voulez dire par rabaisser ? Qu'est-ce qu'il fait exactement quand vous choisissez de vous sentir abaissé ?

L'importance de votre état

Votre état est très important pour booster votre communication. Mais avant de vous parler de l'état, j'aimerais vous parler d'un concept super important. L'un des meilleurs concepts que j'ai appris en PNL est l'influence de notre physiologie sur notre état émotionnel.

Votre physiologie a un impact direct sur votre état émotionnel. Je vous donne un exemple : imaginez quelqu'un de déprimé ou qui manque de confiance en lui.

Si je vous demande de décrire sa posture, que diriez-vous ?

Comment cette personne se tient-elle ? Probablement un peu courbé.

Et la tête ? La tête souvent penchée vers le bas.

Et la respiration ? Une respiration plutôt lente.

Et la vitesse à laquelle cette personne se déplace ? Elle se déplace lentement.

Et les épaules ? Les épaules penchent en avant.

Ce qui est intéressant, c'est que si vous adoptez la même posture, vous allez vous sentir déprimé (même si vous n'avez aucune raison de vous sentir déprimé) parce qu'il y a un lien direct entre votre physiologie et votre état émotionnel.

La bonne nouvelle c'est que l'opposé est vrai aussi !

Si vous vous forcez à adopter la physiologie de quelqu'un de confiant ou quelqu'un de super motivé, vous allez hacker votre état, vous allez vous sentir naturellement motivé.

Si un jour, vous sortez du lit et vous ne vous sentez pas en forme, hackez votre système en vous mettant volontairement dans la physiologie de quelqu'un qui est super motivé.

Mettez un grand sourire sur votre visage. Tenez-vous droit. Gardez la tête haute. Tirez les épaules légèrement en arrière. Respirez calmement et profondément. Ça marche comme par magie.

Mais on ne s'arrête pas là.

On vient de parler de votre physiologie. Et il y a un autre aspect que vous pouvez utiliser. C'est votre dialogue interne. Vous savez cette petite voix qu'on a dans la tête.

J'aimerais vous demander, comment elle est cette voix ?

Est-ce que vous avez une voix interne sympa ? Gentille ? Une voix qui vous supporte ? Ou une voix qui vous insulte ? Qui vous crie dessus en permanence ?

Ça m'a fait un choc la première fois où j'ai pris conscience de ma voix intérieure. Je me suis rendu compte que je me criais tout le temps dessus. Je m'insultais souvent. Je me disais que j'étais nul, que je n'allais pas y arriver. Et malheureusement je ne suis pas le seul à avoir vécu avec une voix pareille.

J'ai une bonne nouvelle pour vous. Cette voix, vous pouvez la changer. Vous pouvez la modifier.

Imaginez un instant qu'on vous annonce que vous allez être enfermé avec quelqu'un dans une cellule pour le reste de votre vie. Imaginez qu'à partir d'aujourd'hui, vous allez être enfermé avec quelqu'un 24h/24 et 7j/7. Comment allez-vous vous comporter avec cette personne ? N'allez-vous pas essayer d'avoir un bon rapport avec cette personne ?

C'est exactement la même chose avec la voix que vous avez dans la tête.

Vous ne croyez pas qu'il y aura une différence dans votre vie si vous avez une voix plus positive, une voix plus encourageante, une voix plus enthousiaste ? Bien sûr.

Et il y a des techniques pour faire ça. Je partagerai avec vous comment vous pouvez faire ça. On va jouer un peu à l'ingénieur son. Il y a plusieurs modalités que vous pouvez changer mais avant, j'aimerais qu'on analyse cette voix. Donc ce que je vous propose, c'est de vous assoir confortablement. On va prendre quelques minutes pour analyser cette voix.

Repensez à une situation particulière du passé où vous avez eu affaire à cette voix. Et faisons une analyse ensemble si vous le voulez bien.

Quel est le volume de cette voix ? Est-ce qu'elle crie ?

Quel type de vocabulaire utilise-t-elle ? Elle utilise des gros mots, des insultes ?

À quelle vitesse s'exprime-t-elle ?

Est-ce que c'est une voix aiguë ou grave ?

Où est-ce qu'elle est ? Elle est à l'intérieur, à l'extérieur, elle vient d'en haut, d'en bas ?

Maintenant qu'on est clair sur les caractéristiques de cette voix, on peut commencer le travail de modification pour rendre cette voix plus agréable ?

Si c'est une voix qui parle fort, pourquoi ne pas baisser un peu le volume de cette voix.

Si c'est une voix qui parle vite, pourquoi ne pas ralentir cette voix.

Si c'est une voix qui utilise un vocabulaire négatif ou des gros mots, pourquoi ne pas modifier ce vocabulaire. Au lieu de dire « Je suis nul ». Vous pouvez dire « De jour en jour, je m'améliore de plus en plus ».

Si vous ressentez du stress, vous pouvez utiliser une voix calme et douce et qui dit « Je suis détendu et serein » ou encore « J'ai totalement confiance en moi et mes capacités ».

Et il n'y a pas de limites. Vous pouvez jouer avec cette voix comme vous le voulez.

Si par exemple, vous voulez vous motiver. Vous pouvez utiliser une voix un peu plus rapide mais qui reste agréable. Avec un volume plus élevé.

Si vous voulez vous détendre, vous pouvez utiliser une voix plus douce et plus calme.

Maintenant à vous de jouer. À partir d'aujourd'hui, prenez la décision de faire attention à cette voix intérieure. La communication avec les autres est importante mais celle qu'on a avec soi l'est encore plus.

[\[Ressource\] : comment gérer votre dialogue interne](#)

Avez-vous une voix interne positive, gentille et supportrice ?

Ou au contraire, une voix négative, qui hurle et qui vous insulte ?

Ça m'a fait un choc la première fois où j'ai pris conscience de ma voix intérieure. Je me suis rendu compte que je me criais tout le temps dessus. Je m'insultais souvent. Je me disais que j'étais nul, que je n'allais pas y arriver. Et malheureusement je ne suis pas le seul à avoir vécu avec une voix similaire.

J'ai une bonne nouvelle pour vous. Vous pouvez changer cette voix. Vous pouvez la modifier.

Imaginez un instant si on vous annonce que vous allez être enfermé avec quelqu'un dans une cellule et pour le reste de votre vie 24h/24 et 7j/7.

Comment allez-vous vous comporter avec cette personne ? N'essayeriez-vous pas d'avoir un bon rapport avec cette personne ?

C'est exactement la même chose avec la voix que vous avez dans la tête. Cette voix peut être votre meilleure amie ou votre pire ennemie.

Aujourd'hui, vous pouvez choisir d'avoir une voix plus positive, plus encourageante et plus enthousiaste.

Pour modifier cette voix, nous allons prendre le rôle d'un ingénieur son.

La voix a plusieurs modalités que nous pouvons changer :

- Le volume (haut/bas)
- La tonalité (aiguë/grave)
- La vitesse (rapide/lente)
- La localisation (haut/bas, extérieur/intérieur, droite/gauche)
- Le vocabulaire

Mais avant de changer la voix, nous allons tout d'abord l'analyser.

Donc ce que je vous propose, c'est de vous asseoir confortablement. On va prendre quelques minutes pour analyser cette voix. Repensez à une situation particulière du passé où vous avez eu affaire à cette voix. Vous l'avez ? Bien !

Maintenant, nous allons analyser cette voix :

- Est-ce que le volume de cette voix est trop fort ? Est-ce qu'elle crie ?
- Quel type de vocabulaire cette voix utilise-t-elle ? Est-ce qu'elle utilise des gros mots, des insultes ?
- A quelle vitesse s'exprime-t-elle ? rapide ou lente ?
- Le ton de la voix, est-ce que c'est une voix aiguë ou une voix grave ?
- Où est-ce qu'elle se situe ? Est-ce qu'elle est à l'intérieur ou à l'extérieur de vous ? Est-ce qu'elle vient d'en haut ou d'en bas ? De la droite ou de la gauche ?

Maintenant que nous sommes clairs sur les caractéristiques de cette voix. Nous pouvons commencer le travail de modification pour la rendre plus agréable.

Si la voix actuelle parle fort, pourquoi ne pas baisser un peu son volume ?

Si la voix actuelle parle vite, pourquoi ne pas la ralentir ?

Si cette voix utilise un vocabulaire négatif ou des gros mots, pourquoi ne pas modifier ce vocabulaire pour le rendre plus positif ?

Par exemple, au lieu de dire « Je suis nul ». Vous pouvez dire « De jour en jour, je m'améliore de plus en plus ».

Si vous ressentez du stress, vous pouvez utiliser une voix calme et douce et qui dit « Je suis détendu et serein » ou encore « J'ai totalement confiance en moi et en mes capacités ».

Et il n'y a pas de limites. Vous pouvez jouer avec cette voix comme vous le souhaitez.

Si vous voulez vous motiver par exemple. Vous pouvez utiliser une voix un peu plus rapide mais qui reste agréable avec un volume plus élevé.

Si vous voulez vous détendre, vous pouvez utiliser une voix plus douce et plus calme.

Maintenant à vous de jouer. À partir d'aujourd'hui, prenez la décision de faire attention à cette voix intérieure. Vous êtes en parfait contrôle de la situation.

LES BASES D'UNE COMMUNICATION EFFICACE

Le secret pour établir le rapport

Établir le rapport avec quelqu'un est super important car cela vous aide à mieux faire passer votre message, établir une relation de confiance mutuelle et d'entente.

Si vous faites du networking ou si vous discutez avec un collègue, un investisseur, un futur client, vous voulez passer à un niveau plus profond de communication que le niveau conscient que la plupart des gens utilisent. Il y a des techniques qui existent et qui vous permettent assez rapidement d'établir une connexion avec la personne en face de vous et d'établir le rapport.

En fait le rapport c'est cette profonde sensation de connexion avec quelqu'un ou avec plusieurs personnes. Ce processus est souvent inconscient. Si vous avez rencontré quelqu'un et vous avez immédiatement senti une connexion avec cette personne, vous étiez en rapport mais vous n'en étiez pas conscient.

Mon but à travers cette vidéo est de vous expliquer comment vous pouvez établir le rapport avec quelqu'un sur mesure.

Ça vous est déjà arrivé de voir deux personnes discuter dans un café et les deux personnes se tiennent de la même façon. Par exemple, les jambes croisées et la main sur la joue. Quand une personne lève son verre, l'autre personne fait de même juste après. Si vous tendez un peu l'oreille, vous verrez que ces deux personnes parlent sur le même rythme, avec le même volume, etc. Ce comportement est complètement inconscient et échappe à notre perception consciente des choses qui se passent autour de nous.

Je vous explique ici comment rendre ce processus conscient afin de vous en servir. Parce que si vous arrivez à développer un bon rapport avec quelqu'un, vous allez communiquer à la fois au conscient et aussi au subconscient. Les mots que vous dites sont importants mais ils ne suffisent pas pour influencer les autres personnes. Il y a d'autres choses à prendre en compte : comment vous les prononcer, la vitesse, le volume, etc. Il y a aussi votre physiologie, votre respiration, vos gestes, etc. Et on va décortiquer tout ça ensemble.

Le premier point et il est vraiment très important, c'est qu'il faut être à 100% présent avec votre interlocuteur. Si vous discutez avec quelqu'un mais que vous pensez à vos factures de gaz en même temps, il sera très difficile d'établir cette connexion qui vous permettra de communiquer avec lui et de l'influencer de la façon la plus optimale possible.

Donc donnez toute votre attention à votre interlocuteur. L'esprit conscient ne peut pas gérer plusieurs tâches en même temps. Donc si vous avez un message à faire passer, une demande à formuler, un service à demander, soyez 100% présent le temps de votre interaction avec votre interlocuteur ou le groupe de personnes avec qui vous échangez.

Il y a plusieurs choses que vous pouvez faire pour établir rapidement le rapport avec quelqu'un.

- Votre physiologie
 - o Posture : la première chose c'est votre posture. Votre langage corporel est super important quand vous communiquez avec quelqu'un. La plupart des gens se demandent quoi dire, mais votre physiologie dit beaucoup plus de choses sur vous que les mots que vous employez.

Vous pouvez adopter la même posture que votre interlocuteur. Par exemple, si la personne croise les bras, croisez les bras aussi. Il faut être subtil en le faisant. Ne le faites pas en même temps que l'autre personne. Si la personne vient de croiser les bras, attendez quelques secondes par exemple, reprenez la parole et croisez les bras à ce moment-là, cela semblera plus naturel.

Vous pouvez identifier la posture des différentes parties du corps de la personne en face de vous et les adopter aussi. Par exemple, les jambes croisées, la main sur la joue, les poings fermés.

Si la personne change de posture, attendez quelques secondes et faites la même chose.

Il y a un point important à souligner ici, c'est qu'il y a deux façons de le faire.

- Matching : c'est-à-dire que vous faites exactement la même chose. Si par exemple la personne tient un stylo avec la main gauche, vous tenez votre stylo avec la main gauche. Si la personne met sa main droite dans la poche, vous mettez aussi votre main droite dans la poche. Donc vous faites la même chose.
 - Mirroring ou l'effet miroir, c'est-à-dire que vous allez imiter la posture de la personne en face de vous comme dans un miroir. Si la personne tient un stylo dans la main gauche, tenez votre stylo dans la main droite. Si la personne met sa main droite dans la poche, mettez votre main gauche dans la poche comme par effet de miroir.
- Les gestes : en fonction de votre tempérament, vous avez l'habitude ou non d'utiliser des gestes pour vous exprimer, que ce soit vos mains, votre tête, etc. Ici, on cherche à identifier les gestes de votre interlocuteur. Est-ce qu'il bouge les mains d'une certaine façon ? Est-ce qu'il bouge la tête d'une certaine façon ? Quand vous parlez est-ce qu'il a tendance à pencher la tête d'un côté ? Repérez ces gestes discrètement pour ensuite les reproduire. Si la personne penche légèrement la tête pour vous écouter, faites de même quand vous l'écoutez. Il y a un mot super important à retenir ici c'est **subtil**. Vous devez le faire discrètement et avec élégance.
 - L'expression du visage : les êtres humains ont 53 muscles différents au niveau du visage ce qui nous donne la possibilité de faire beaucoup de combinaisons pour exprimer différentes émotions et communiquer des idées sans avoir à parler. Est-ce que la personne fronce souvent les sourcils ? Est-ce que la personne cligne souvent des yeux ? En moyenne, les humains clignent 15 fois des yeux par minute. Les personnes un peu tendues ou stressées ont tendance à cligner plus rapidement. Si vous arrivez à cligner à la même vitesse que votre interlocuteur, vous serez en synchronisation avec lui en termes d'émotions.

- Votre voix

- Ton : est-ce que la personne a une voix grave ou plutôt aiguë. Encore une fois, vous devez être subtil. Si vous êtes un homme avec une voix plutôt grave et que vous discutez avec une femme avec une voix aiguë, vous ne devez changer que légèrement votre voix pour vous adapter. Votre voix ne doit pas être radicalement différente de celle que vous avez d'habitude. Les changements doivent être subtils.
- Volume : ensuite c'est le volume de la voix. Est-ce que la personne parle fort ou au contraire a tendance à parler à la limite du chuchotement. Vous devez faire preuve

de flexibilité pour vous synchroniser avec le volume de la personne en face de vous ou au téléphone.

- Vitesse : est-ce que cette personne parle vite ou au contraire parle lentement ?

Si vous voulez faire passer votre message, si vous voulez être entendu, si vous voulez convaincre, vous devez vous synchroniser avec votre interlocuteur.

- Vos mots : et le dernier point que j'aimerais partager avec vous ce sont les mots que vous utilisez.

Nous avons tous une certaine préférence pour les mots que nous utilisons comme on a pu le voir en étudiant les canaux sensoriels. Parfois, ce sont des tics de langage ou des expressions qui reviennent souvent. À vous de repérer ces expressions, ces mots, ces phrases pour les utiliser à votre tour.

Quand je partageais ces conseils dans des formations, j'avais souvent la remarque suivante qui revenait : « Mais si je change ma façon de parler, je ne serai pas authentique, ça ne sera pas moi ». Ici, l'idée n'est pas de transformer votre voix et de parler dans des termes qui ne vous correspondent pas. Ici l'idée est de vous adapter légèrement afin de vous synchroniser avec votre interlocuteur. Vous ne changez pas de personnalité, vous adaptez légèrement votre façon de parler, votre posture et vos gestes à ceux de la personne en face afin de créer une connexion plus forte.

Avec cette technique, votre interlocuteur aura l'impression que vous le comprenez, et que vous comprenez aussi ce qui est important pour lui.

Cette technique peut vraiment faire la différence dans votre communication. Essayez-la et vous serez surpris par les résultats.

Et ce qui est intéressant, c'est qu'avec la pratique, vous allez faire ce processus naturellement. Avec l'expérience, vous allez le faire automatiquement sans même vous en rendre compte. Et c'est là où la magie commence à opérer.

L'art de se connecter avec les autres

Est-ce que ça vous est déjà arrivé de rencontrer quelqu'un pour la première fois et qu'au bout de quelques secondes, vous sentiez un certain lien se tisser entre vous ? Vous avez l'impression d'être connecté à cette personne ? Ou encore, vous avez l'impression de connaître cette personne depuis un bout de temps.

Ou parfois c'est complètement l'opposé. Vous rencontrez quelqu'un et sans aucune raison apparente, le feeling ne passe pas entre vous.

Les raisons qui expliquent cette différence sont assez complexes. Mais ce qu'on sait, ce qui a été étudié et démontré scientifiquement, c'est que nous avons tendance à apprécier les personnes qui nous ressemblent.

Plusieurs études scientifiques montrent que nous sommes plus facilement persuadés par quelqu'un qui nous ressemble et donc qu'on apprécie.

Nous sommes plus facilement persuadés par quelqu'un qui partage les mêmes idées que nous, les mêmes opinions politiques, les mêmes valeurs, etc.

On peut aussi prendre des raccourcis en nous basant sur l'apparence physique, les habits, le type de travail, mais on aura l'occasion de revenir sur ce point plus dans les détails plus tard dans la formation.

Donc une des façons pour devenir plus influent et persuasif, c'est de montrer que vous êtes similaire à l'autre personne.

En effet, si la personne trouve que vous êtes similaire, elle aura plus tendance à vous apprécier. Et si elle vous apprécie, elle aura plus tendance à voir les choses de votre point de vue.

Une étude a été menée par des chercheurs sur des étudiants en MBA. Un groupe d'étudiant a été séparé en deux. Le but des deux petits groupes était de mener une négociation.

Au premier groupe, on leur a expliqué que le temps c'est de l'argent et qu'il fallait se concentrer sur le business, on est là pour parler affaire et finir la négociation le plus rapidement possible.

Les chercheurs ont donné des consignes différentes au deuxième groupe, on leur a dit qu'il fallait d'abord échanger des informations pour trouver des similitudes avec l'autre personne et qu'à partir de ce moment-là, la négociation pouvait commencer.

Les résultats parlent d'eux-mêmes :

- Dans le 1^{er} groupe, seulement 55% ont réussi à trouver un accord
- Dans le 2^{ème} groupe, 90% ont trouvé un accord.

Donc il est très important de trouver des similitudes avec la personne que vous avez en face de vous. Des choses que vous deux aimez faire comme gérer des projets, gérer des équipes, organiser des activités de team building si c'est dans le contexte du travail. Ça peut être aussi des choses à l'extérieur du travail comme le foot, la musique, le cinéma. Si vous avez des enfants ou non. Si vous aimez l'escalade. Si vous êtes amateur de musique classique. Si vous avez des objectifs communs, si vous rêvez de lancer votre site d'e-commerce. Si vous voulez vous lancer dans l'entrepreneuriat. Si vous aimez les chiens, les chats, etc.

Comment vous pouvez faire cela ? En posant des questions et en étant sincèrement intéressé par l'autre personne.

Je vous donne un exemple de ma vie personnel. L'un de mes mentors m'a conseillé d'étudier la PNL pour m'aider dans mes activités de coaching. Donc j'ai fait mes recherches, j'ai rempli plusieurs formulaires en ligne pour recevoir des informations des différents organismes à Sydney qui enseignent la PNL. J'ai reçu plusieurs appels des commerciaux qui m'ont décrit leur service. Ils avaient tous le même programme, les prix étaient équivalents, la durée des cours était presque la même.

Mais une commerciale a réussi à me convaincre plus que les autres. Elle m'a posé 2-3 questions sur ce que je faisais, sur mon parcours et ce que je comptais faire. Avec ces simples questions, elle a su deviner certains de mes centres d'intérêt ou les personnes que j'appréciais. Elle m'a expliqué qu'elle aussi avait une expérience dans une grande entreprise. Elle m'a parlé rapidement de son parcours. Elle m'a expliqué aussi pourquoi elle a voulu changer de métier. Et elle m'a dit qu'elle aimait bien le travail de Tony Robbins et elle m'a expliqué qu'elle connaissait personnellement le formateur. J'ai plus tard que le formateur était une référence dans le domaine de la PNL. Sur le coup, je n'ai pas bien compris pourquoi j'avais plus apprécié cette personne que les autres. Tout ce qu'elle a fait pour me convaincre c'est me poser quelques questions, deviner certains de mes centres d'intérêt et me

les citer dans la discussion. J'ai eu l'impression qu'elle me connaissait et qu'elle comprenait ce que je voulais, donc je lui ai fait confiance. D'ailleurs je suis bien content d'avoir suivi mon intuition.

Cette personne a de l'expérience et elle a su deviner certains de mes centres d'intérêt. Je trouve que la façon la plus simple pour en savoir plus sur la personne en face est de poser des questions et de s'intéresser sincèrement à la personne.

Donc prenez le temps de discuter avec l'autre personne. Demandez-lui comment elle va. Demandez-lui comment elle a passé son weekend. Si vous êtes sur le point de négocier avec quelqu'un ou si vous voulez faire une demande, commencez par ça pour établir une connexion plus forte avec la personne avant d'entamer la négociation. Votre communication sera plus efficace.

[Exercice] L'art de se connecter avec les autres

Nous venons de voir ensemble à quel point il est important de montrer à votre interlocuteur que vous êtes comme lui/elle.

Car nous avons tendance à apprécier les personnes qui nous ressemblent.

Nous sommes aussi plus facilement persuadés par quelqu'un qui nous ressemble et que l'on apprécie, quelqu'un qui partage les mêmes idées, opinions politiques, valeurs, objectifs, etc.

Exercice :

Lorsque vous rencontrez quelqu'un la prochaine fois, que ce soit à la machine à café, dans l'ascenseur ou même à l'arrêt de bus. Entamez la conversation avec cette personne et posez-lui des questions pour en savoir plus sur lui/elle ?

Intéressez-vous sincèrement à la personne afin de trouver des points de similitudes, des choses que vous deux avez en commun.

L'idéal est de poser des questions ouvertes, comme :

- Comment ça se passe actuellement ?
- Vous avez fait quoi ce weekend ?
- Qu'est-ce que vous lisez en ce moment ?
- Avez-vous vu un bon film ces derniers temps que vous pouvez me recommander ?

Si vous avez plus de temps pendant votre discussion, posez des questions comme :

- Qui vous a influencé étant plus jeune ?
- Quel est le meilleur conseil que vous avez reçu ?
- Que feriez-vous si vous aviez un million d'euro ? Cette question est particulièrement intéressante parce qu'elle vous donne une indication sur les valeurs de la personne. Nous avons tendances à dépenser notre argent dans les choses qui sont importantes pour nous.

Ces questions peuvent aussi servir pour briser la glace dans le milieu professionnel.

Une fois que vous avez identifié les similitudes. Montrez à la personne de façon naturelle durant votre conversation que vous avez des points communs.

Faites cet exercice pendant 7 jours d'affilés afin que ça devienne automatique pour vous de poser des questions et de vous intéresser naturellement aux autres personnes si vous le ne faites pas déjà.

En plus de booster votre influence, les personnes avec qui vous discutez seront plus ouvertes à vos suggestions et à vos demandes.

LE POUVOIR DES QUESTIONS

Les questions pour diriger notre attention

Je trouve que les formations de communication mettent beaucoup le focus sur la communication avec les autres personnes mais oublient de parler de la communication avec soi. On a vu au début de la formation l'importance de faire attention à la voix qu'on a dans la tête pour s'assurer que c'est une voix qui nous délivre un message de soutien et de motivation et non un message de découragement ou d'insultes.

Il y a un autre outil très important qui peut vraiment faire la différence dans votre vie et aussi dans vos résultats, ce sont les questions que l'on se pose.

Les questions que l'on se pose sont des outils extraordinaires qui permettent de diriger nos pensées. Malheureusement la plupart des gens les utilisent de façon négative.

Voici ce que font la plupart des gens, ils se demandent constamment « Pourquoi je n'y arrive pas ? » « Pourquoi je n'ai pas confiance en moi ? » « Pourquoi je ne suis pas heureux dans la vie ? ». Le cerveau, tout comme la nature, a horreur du vide. Si vous lui posez une question, il vous trouvera une réponse.

Donc, si vous lui demandez « Pourquoi je n'ai pas confiance en moi ? » votre cerveau ne va pas juger cette question, il va se mettre au travail pour trouver toutes les raisons pour lesquelles vous n'avez pas confiance. Croyez-moi que ces réponses ne vont pas vous avancer pour autant.

Les questions sont super puissantes comme outil pour notre programmation mentale. Elles servent à diriger notre attention.

Je crois qu'il y a deux façons de voir chaque situation. Soit on se concentre sur les opportunités, soit on se concentre sur les choses négatives. Comment on fait ça ? Au travers des questions que l'on se pose.

Imaginez une personne qui se lance dans la création d'une entreprise et qui doit déposer le bilan au bout de quelques mois seulement... Vous ne pensez pas que cette personne aura deux avenir complètement différents en fonction des questions qu'elle se posera à ce moment-là.

D'un côté : « Pourquoi je suis aussi nul ? », « Pourquoi je n'y arrive jamais ? ».

Et de l'autre côté « Qu'est-ce que je peux apprendre de cette expérience ? », « Qu'est-ce que je peux améliorer la prochaine fois ? » ou « Comment je peux rebondir rapidement après cet échec ? ».

Vous voyez, en fonction des questions que l'on se pose, notre attention et notre énergie ne seront pas dirigées dans la même direction. Dans un cas, on se concentre sur les choses négatives, dans l'autre on se concentre sur les solutions pour aller de l'avant.

Je crois profondément que nous sommes tous capables de choses extraordinaires si on arrive à diriger notre focus et notre énergie dans la direction de nos objectifs et des choses qu'on aimerait réaliser dans la vie.

Les 6 types de questions

On vient de parler des questions que l'on se pose à soi, maintenant j'aimerais qu'on regarde les 6 types de questions qu'on peut poser aux autres afin d'avoir les informations qu'on veut. Chaque catégorie de questions a une utilisation bien spécifique. Le but est de vous donner un maximum d'outils pour augmenter votre flexibilité et élargir le répertoire d'outils que vous pouvez utiliser en fonction de votre situation et de vos besoins spécifiques.

1. La question fermée

Une question fermée est une question à laquelle on répond par une seule réponse simple et directe. Par exemple : Tu es arrivé à quelle heure ce matin ? Il n'y a pas d'argumentation possible, c'est l'heure à laquelle la personne est arrivée. Un autre exemple : tu as fini tes slides pour la présentation ?

Aux questions fermées, on ne peut répondre que : oui, non, peut-être, une date, un chiffre, une quantité, etc. Elle permet d'avoir une réponse précise et si vous voulez en savoir plus, il faut poser plus de questions.

Vous pouvez utiliser les questions fermées pour demander un détail précis qui vous manque pour bien comprendre la situation lorsque vous écoutez quelqu'un.

2. La question ouverte

Une question ouverte est une question à laquelle on ne répond pas juste par oui ou par non. C'est une question qui demande à notre interlocuteur de développer. Elle l'incite à s'exprimer librement.

Par exemple : Qu'est-ce que tu as essayé jusqu'à présent ? Qu'est-ce que tu penses de cette solution ? Ces questions sont très encouragées durant les sessions de coaching car elles permettent à la personne coachée de s'exprimer librement et de donner plus d'informations au coach.

Ceci dit, il ne faut pas hésiter à recadrer ou à repréciser la question si la personne a tendance à se disperser.

3. La question alternative

Les questions alternatives donnent un choix à l'interlocuteur parmi des options déjà choisies. Par exemple, on se revoit mardi matin ou après-midi ? les alternatives sont déjà dans la question. C'est soit le matin soit l'après-midi. Ces questions sont très bien pour orienter la discussion ou pour donner un choix illusoire à la personne en face de nous. Ces questions marchent très bien avec les enfants, par exemple : Tu veux ranger ta chambre avant manger ou après manger ?

Les commerciaux utilisent ce genre de questions aussi pour conclure une vente : vous payez par chèque ou par carte ?

Voyons ensemble 3 autres types de questions qui vous permettent d'approfondir ce que vient de dire la personne en face de vous.

4. La question miroir

Les questions miroirs servent à renvoyer, comme par effet de miroir, ce que l'interlocuteur vient de dire sous forme interrogative.

Par exemple : j'ai essayé plusieurs horaires, j'ai opté pour le matin, c'est plus pratique.

Plus pratique ?

Cela montre clairement que vous voulez en savoir davantage. On général on reprend les derniers mots utilisés par l'interlocuteur sous forme de question.

Je ne bois plus de café le matin et je me sens beaucoup mieux. Beaucoup mieux ?

5. La question relais

Les questions relais permettent d'obtenir plus d'informations sur ce qui vient d'être dit. Comme pour les questions miroirs, on se base sur ce qui vient d'être dit. Ces questions sont très utiles lorsque vous discutez avec quelqu'un qui n'est pas très bavard et qui ne donne pas beaucoup de détails par lui-même ou elle-même.

On a de la chance, la langue français est riche en mots relais. Vous pouvez par exemple utiliser : C'est-à-dire ? Quel type ? Par exemple ? Dans quel sens ?

A : J'aimerais bien changer de poste ?

B : Changer pour quel type de poste ?

A : Un poste plus orienté technique ?

B : C'est-à-dire ?

A : Un poste où je peux faire du code sans forcément faire face à des clients.

La question suggestive

Les questions suggestives sont des questions orientées, chargées et contiennent une partie de la solution que vous proposez. Elles servent souvent de tremplin vers une autre question.

Est-ce que tu as déjà pensé à changer de postes au sein de l'entreprise pour être plus en contact avec des clients ?

Est-ce que tu as déjà pensé à améliorer tes présentations en prenant un cours sur la communication non verbale ?

Vous voyez que la réponse à la question est en partie déjà dans la question. Les journalistes politiques adorent ce genre de questions. Cela dit, faites attention avec ce genre de questions car elles risquent de fermer la discussion.

LA MAGIE DES MOTS

Le recadrage de contexte et de contenu

On vient de voir que les questions sont super importantes pour diriger notre attention mais aussi dans notre communication avec les autres. Dans cette vidéo, j'aimerais qu'on regarde de plus près un outil très important de la PNL qui est le recadrage.

Le recadrage vous permet de changer la perception de la personne en face de vous sur une situation ou un sujet, ce qui peut vous aider pour la convaincre ou l'influencer.

Et il y a deux types de recadrage. Le recadrage du contexte et le recadrage du contenu.

On commence tout d'abord par le recadrage du contexte. L'idée ici est de donner une autre signification à un événement ou à une phrase en changeant le contexte.

Dans ce recadrage, le contenu reste le même mais on change le contexte. On cherche un autre contexte dans lequel le comportement ou la phrase serait appropriée ou inappropriée.

Si c'est abstrait, je vous donne un exemple pour expliquer ce concept. John Grinder donne souvent l'exemple de ce père qui se plaignait de sa fille trop têtue. Un recadrage possible serait de signaler au père des situations dans lesquelles sa fille pourrait se retrouver où le fait d'être têtue peut lui servir car c'est une qualité. Par exemple, insister pour trouver un travail, pour étudier à l'école, pour décrocher un diplôme, etc.

Le but vous l'avez compris est de trouver un contexte dans lequel ce comportement est approprié pour changer notre façon de le voir. Comme au cinéma, on change de cadre pour donner une autre signification à une même scène.

L'autre type de recadrage est le recadrage de contenu.

Ici, on cherche à donner une autre signification à une même situation.

Par exemple « Mon mari m'appelle tout le temps, il est fatigant ». Votre mari vous appelle souvent car il vous aime. C'est un signe d'amour.

Ici, on se demande : Qu'est-ce que cette situation veut dire d'autre ?

Par exemple, prenons le cas d'un employé qui se plaint de ne pas avoir été choisi pour un projet. Le manager peut lui dire qu'il n'a pas été choisi, car c'est un projet pour quelqu'un qui a peu d'expérience. Il préfère lui donner un projet avec plus de responsabilités. C'est la même situation mais il y a deux significations différentes.

[Exercice] Le recadrage de sens et de contexte

Il peut vous arriver parfois en discutant avec quelqu'un d'entendre des généralisations, déformations ou simplement de la résistance à vos propos. Le but de cet exercice est d'utiliser la technique de recadrage afin de surmonter ces résistances.

Exemple : la vie est une longue période de souffrance.

Recadrage : la vie est remplie de challenges ce qui la rend intéressante.

Reformulez les phrases suivantes de façon plus positive :

1. Lorsque j'échoue dans un projet, je perds confiance en moi.
2. Je n'arrive pas à vous faire confiance.
3. L'argent n'achète pas le bonheur.
4. Les gens sincères n'ont aucune chance de réussir.
5. Je suis trop lent pour prendre mes décisions.

Suggestions de solutions :

1. Chacune de ces expériences vous apprend quelque chose sur vous-même ou vos échecs font partie intégrante de votre réussite.
2. Vous ne me faites pas confiance car je n'ai pas encore prouvé ma bonne foi.
3. L'argent achète des expériences.
4. Les gens sincères sont en paix avec eux-mêmes, n'est-ce pas la plus grande des réussites ?
5. Vous ne foncez pas sur la première opportunité et prenez le temps de peser le pour et contre. La patience est une qualité qui se fait rare, vous savez ?!

La reformulation

La reformulation consiste à reprendre des éléments de ce que vient de dire votre interlocuteur que ce soient :

- Des phrases
- Des mots
- Ou des idées

... et de les reformuler ou les résumer. La reformulation permet plusieurs choses :

- Elle montre à votre interlocuteur que vous l'avez bien écouté et que vous avez compris son message
- Elle vous permet de vérifier que vous avez bien compris
- Elle donne aussi l'opportunité de recadrer le débat et de relancer la discussion sur de nouvelles bases

Donc, quand vous reformulez, vous répétez les propos de votre interlocuteur avec vos propres mots. Vous dites de manière plus concise ce que vous avez retenu de la personne en face de vous.

Voici ce qui peut arriver parfois et que je trouve très intéressant. Parfois, le fait de reformuler les propos de la personne en face de vous avec vos propres mots, lui permet de voir la situation sous un autre angle et avoir un déclic qui lui permet soit de penser à de nouvelles façons de résoudre un problème, prendre du recul par rapport à la situation et mieux comprendre ce qu'il traverse.

En coaching, c'est une technique que j'utilisais régulièrement. Je reformulais ce que mes clients disaient pour m'assurer que j'avais bien compris leur challenge. En même temps, cela leur permettait de prendre du recul par rapport à leur situation.

La reformulation sert énormément dans la gestion des conflits. Les deux partis en conflits ont souvent des arguments biaisés et chargés en émotions contre la personne opposée. Le fait de reformuler, permet

de trouver un terrain d'entente et montre aussi les besoins insatisfaits chez chaque personne. Cela permet aussi d'expliquer et reformuler le point de vue de chaque parti dans le conflit avec des mots neutres sans émotions ni agressivité.

Par exemple si la personne dit « il m'agresse tout le temps en réunion, il fait exprès de me rabaisser devant les autres ».

Vous pouvez reformuler en disant « Si je comprends bien, vous vous sentez agressé et rabaissé durant les réunions ». Vous voyez, ici vous remettez la personne qui exprime les émotions au centre de l'action et vous enlevez l'autre personne. En effet, chacun est responsable de ses propres émotions et libre ou non de se sentir rabaissé ou agressé. C'est juste un exemple pour vous montrer le pouvoir de la reformulation.

Pratiquez la reformulation, elle peut faire la différence dans votre écoute et votre communication.

Faites la différence entre besoin et demande

Si vous êtes un manager, un parent ou un entrepreneur, un concept très important que vous devez comprendre c'est la différence entre un besoin et une demande.

Je vous donne un exemple, vous gérez une équipe et l'un de vos collaborateurs vient vous voir et vous dit qu'il aimerait changer de projet. Ça tombe bien, vous avez un nouveau projet qui vient d'arriver sur votre bureau, vous lui dites, ok je te mets sur ce nouveau projet.

En faisant cela, vous avez répondu à la demande mais vous n'avez aucune idée du besoin.

Quelques semaines plus tard, ce collaborateur vous annonce qu'il change d'équipe et qu'il ne travaillera bientôt plus sous votre responsabilité.

Si on reprend le même scénario, ce collaborateur vient vous voir et vous dit qu'il aimerait changer de projet. Au lieu de répondre à cette demande, vous lui demandez les raisons pour lesquelles il veut changer, vous creusez plus, vous cherchez ce qui se cache derrière cette demande. Et là, il vous apprend qu'il n'a pas une bonne relation avec un autre collègue, que celui-ci se moque de lui régulièrement et qu'il le rabaisse devant les autres. Il voulait donc changer de projet pour ne plus travailler avec ce collègue ! Dans le premier scénario, vous n'aviez pas identifié /pris en compte ce besoin et aviez attribué le nouveau projet en gardant le même binôme ensemble... pensant que c'était une bonne idée.

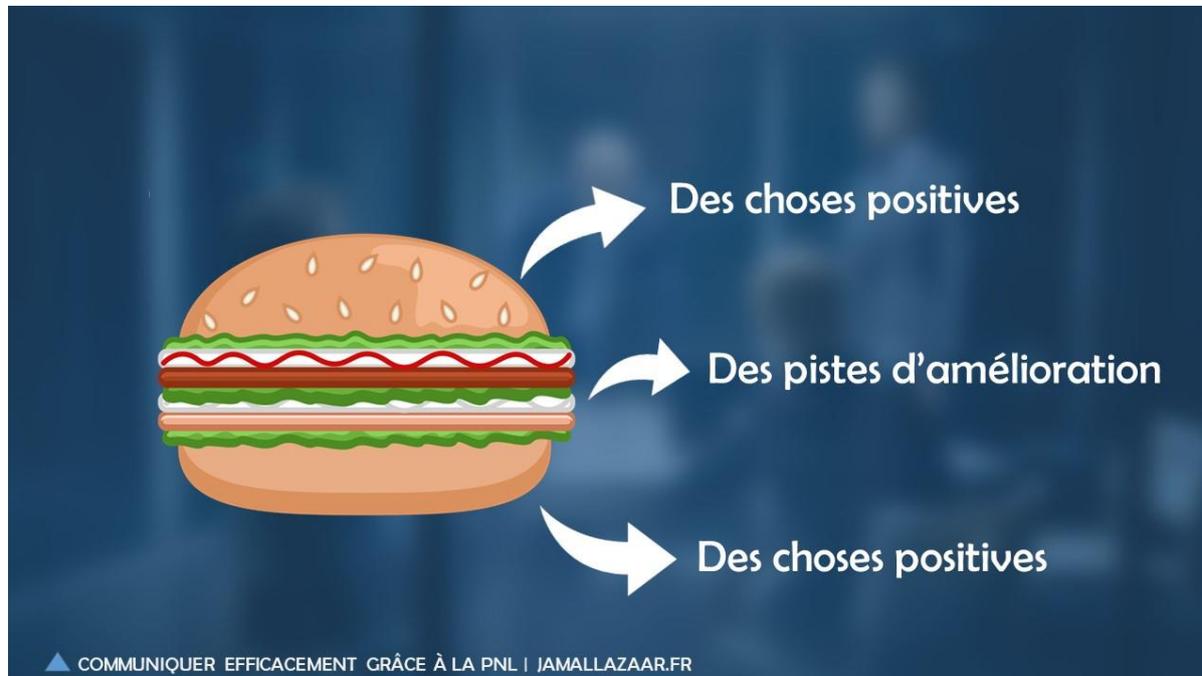
Donc, quand vous écoutez quelqu'un, utilisez les différentes stratégies qu'on a vues ensemble pour poser des questions et ne vous contentez pas de répondre à des demandes, assurez-vous d'avoir bien compris le besoin qui se cache derrière.

Donnez efficacement vos Feedbacks

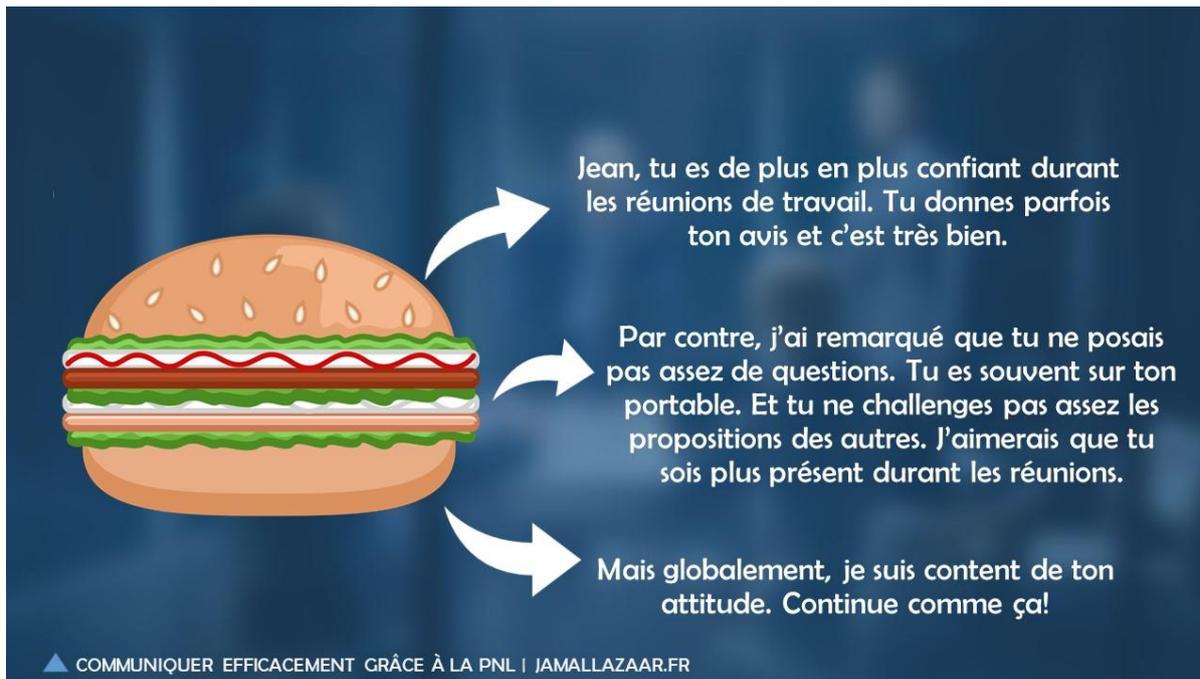
Quand on parle de communication, on doit parler d'une partie essentielle qui est le feedback. Le feedback est un anglicisme qui veut dire retour. Vous faites un retour sur le travail de quelqu'un par exemple.

Durant plusieurs formations que j'ai suivies dans le monde de l'entreprise et même durant ma formation de PNL, on nous a expliqué qu'une des meilleures façons pour donner un feedback est ce qu'on appelle le feedback sandwich. Mais dans la réalité, ce n'est pas totalement vrai.

En deux mots, un feedback sandwich consiste à commencer par parler des choses positives, ce que la personne a fait de bien, ensuite vous lui proposez des pistes d'amélioration, des critiques constructives et à la fin vous finissez sur une note positive.



Je vous donne un exemple, vous dites :



Il y a plusieurs raisons qui expliquent pourquoi le feedback sandwich doit être évité même s'il peut faciliter la vie de beaucoup de managers. Cette approche évite le conflit car vous commencez par quelque chose de positif et vous finissez sur une note positive.

1. La personne qui utilise ce feedback tourne autour du pot. Elle ne respecte pas le premier ingrédient qu'un feedback doit respecter qui est d'aller droit au but en étant précis et factuel.
2. La personne qui reçoit ce feedback oublie tout ce que vous avez dit de positif quand elle entend « par contre » ou « mais ». C'est comme si vous annuliez tout ce que vous avez dit auparavant.
3. La personne commence à se méfier quand elle entend des choses positives alors qu'elle sait que vous voulez lui parler de choses à améliorer.

Ceci dit, je trouve que tout n'est pas à jeter dans le feedback sandwich. Je trouve que le fait de finir votre réunion sur une note positive est plutôt motivant pour la personne en face de vous.

Si vous donnez un feedback en étant direct, précis, factuel, vous avez écouté ce que la personne avait à dire, vous avez trouvé des solutions à mettre en place et des indicateurs pour mesurer la progression, il est peut-être temps pour dire par exemple que vous croyez en la personne et que vous êtes sûr qu'elle sera à la hauteur. Bien sûr, dites des choses que vous pensez réellement.

Une chose à garder en tête... Par exemple si c'est un entretien annuel pour revoir les performances, commencez par les choses positives. Vous ne le faites pas pour préparer le terrain pour les choses plus négatives. Vous le faites parce que vous pensez vraiment que la personne a fait des choses biens durant l'année. Encore une fois, vous restez factuel et précis. Vous donnez des exemples. Vous pouvez même demander à la personne ce qu'elle pense de son travail et ce qu'elle a fait de bien. Ensuite, vous passez aux choses à améliorer. Donc vous n'utilisez pas la partie des feedbacks positifs comme une phase préliminaire. Ce sont des choses que vous vouliez réellement remonter à la personne.

[Exercice] Donnez efficacement vos feedbacks

Préparez votre prochain feedback en utilisant les 6 étapes que je vous liste ci-dessous.

Ces 6 étapes ne sont pas enseignées dans les formations classiques de la PNL mais je les trouve très efficaces.

1. Commencez votre conversation en annonçant clairement vos intentions.

En précisant clairement votre objectif et vos intentions, vous ne laissez aucune place à l'ambiguïté.

2. Décrivez la situation

Ici l'idée est de décrire la situation en énonçant des faits et en décrivant ce que vous avez observé.

3. Décrivez votre réaction

Expliquez comment vous vous êtes senti en vivant cette situation.

4. Offrez l'opportunité à la personne de répondre

Demandez à la personne ce qu'elle en pense et gardez le silence.

5. Suggérez des pistes d'amélioration

Demandez à la personne comment elle pense pouvoir résoudre le problème ou améliorer la situation.

Suggérez des solutions aussi pour compléter les propositions déjà suggérées par la personne en face de vous.

6. Définissez des indicateurs pour mesurer la progression

Même si votre feedback est positif, je pense qu'il y a toujours des pistes d'amélioration.

LE LANGAGE NON VERBAL

L'espace personnel

Avant de vous parler des éléments du langage non corporel. J'aimerais consacrer cette vidéo à l'espace personnel ou espace de communication. En d'autres termes, c'est la distance qui vous sépare de votre interlocuteur. C'est l'espace dans lequel vous vous sentez confortable. Si cet espace est envahi, vous ne vous sentez pas à l'aise. Et si la personne est trop loin de cet espace, vous ne vous sentez pas à l'aise non plus.

Je parie qu'il vous est déjà arrivé de discuter avec quelqu'un qui a un espace personnel plus réduit que le vôtre, il se rapproche de vous, vous vous sentez envahi, vous faites un petit pas en arrière et la personne s'avance de nouveau. C'est un exemple typique d'une discussion avec une personne qui a un espace personnel plus petit que le vôtre.

Bien sûr cet espace dépend de beaucoup de facteurs. Il dépend de la culture. Dans certains pays, surtout si vous discutez avec une femme, vous avez intérêt à garder une certaine distance. Cela dépend de l'endroit géographique, par exemple, les personnes qui habitent dans la campagne ont un espace personnel plus grand que ceux qui habitent en ville qui ont l'habitude d'être proches d'autres personnes comme dans les transports en commun.

Cela dépend aussi du contexte. Si vous êtes dans une soirée de networking où il y a beaucoup de monde, forcément, vous allez être plus proche de la personne en face de vous pour pouvoir l'entendre et communiquer avec elle.

Je vous parle de tout ça pour insister sur l'importance de la flexibilité. On a parlé de l'importance d'établir le rapport, de se synchroniser avec les gestes de la personne en face de nous, mais aussi d'adapter notre vocabulaire au canal sensoriel de notre interlocuteur.

Ici, on continue dans la même lancée. Votre capacité à vous adapter à la personne en face de vous la mettra plus à l'aise. Personnellement, je considère que mon espace personnel est légèrement plus grand que la moyenne. C'est-à-dire que j'ai besoin d'espace quand je discute avec quelqu'un. Il m'arrive souvent de discuter avec des personnes qui franchissent ce que je considère comme mon espace personnel. Maintenant, je suis très à l'aise avec ça. Je m'adapte. Cependant, j'ai vécu quelques rares fois, des situations où je rencontrais des personnes avec un espace personnel plus grand que le mien. C'est-à-dire, que je voyais la personne reculer alors que je m'avançais vers elle. Là encore une fois, je vois là où la personne s'est arrêté et donc je sais que je ne dois pas aller plus loin, je sais que je ne dois pas me rapprocher plus.

Il faut savoir qu'en PNL, on dit que c'est la personne qui a le plus de flexibilité qui obtient les meilleurs résultats.

Donc, faites de votre mieux pour vous adapter à la personne en face de vous pour établir le rapport, tout ça bien sûr dans la mesure du possible et de l'acceptable. Si quelqu'un vous parle à quelques centimètres de votre visage, ce n'est pas de la flexibilité dont vous avez besoin mais peut-être d'un recadrage en disant « Je me sentirais plus confortable, si on augmentait un peu la distance entre nous ». Cela peut vous faire sourire, mais ça m'est déjà arrivé. Je l'ai dit à la personne avec le sourire, je lui ai dit « Ce n'est pas contre toi, mais je serais plus à l'aise si on augmentait un peu la distance ». Et je lui fais signe de la distance que je considère comme acceptable.

Voilà, soyez flexible, vous aurez de meilleurs résultats.

Recherchez la congruence

Quand on parle de langage non verbal, on doit parler de congruence. C'est un concept simple à comprendre, pourtant beaucoup de personnes le négligent et n'y prêtent pas attention. En faisant bien attention, ce concept peut vraiment faire la différence dans votre communication.

Imaginez que vous arrivez au bureau le matin. Vous demandez à un collègue « ça va ? », il vous répond « ouai, ça va ». Vous voyez bien que les mots et la voix ne sont pas en ligne. Le ton de sa voix n'est pas congruent avec les mots exprimés.

Un autre exemple encore plus parlant. Vous demandez à quelqu'un. « ça te dirait de m'aider pour préparer cette présentation ». La personne vous répond « oui pourquoi pas », mais fais signe de non avec la tête. Encore une fois, les mots et le langage corporel ne sont pas en ligne, ne sont pas congruents.

Quand vous faites attention à ce genre de détails, vous pouvez repérer quand les mots ne collent pas avec le langage non verbal. Cela ne veut pas forcément dire que la personne essaye de vous manipuler ou de vous mentir. Dans la plupart des cas, ces gestes sont inconscients.

À vous de poser des questions pour découvrir ce qui ne va pas ou ce qui pose problème à cette personne.

Par exemple, imaginons que vous êtes un manager et vous proposez un nouveau projet à l'un de vos collaborateurs. Vous voyez qu'immédiatement après votre proposition, il recule sur sa chaise, croise les bras et vous dit « Oui, ça me dirait bien de travailler dessus ». Vous savez qu'il y a quelque chose qui ne colle pas. Vous devez donc poser des questions comme « Est-ce que tu as des questions par rapport à ce projet ? Est-ce qu'il y a des choses qui ne te conviennent pas ? Ou simplement qu'est-ce que tu en penses ?

Je vous recommande de poser des questions pour en savoir plus car il est très difficile parfois d'interpréter le langage corporel. Vous voulez éviter à tout prix de deviner ce que pense la personne en face de vous. Vous cherchez la congruence, si vous remarquez que les mots, la voix et les gestes ne sont pas alignés, dans ce cas, posez des questions pour en savoir plus.

Les catégories de Virginia Satir

Voici une technique qui peut faire la différence dans votre communication.

La plupart des gens font des gestes aléatoires avec leurs mains quand ils parlent. Ceci peut être perturbant pour la personne en face. Dans cette vidéo, j'aimerais partager avec vous une technique qui peut vous aider à aligner vos mots avec vos gestes.

C'est ce qui est appelé en anglais « Satir categories » et viennent donc de Virginia Satir dont je vous ai parlé au début de la formation. Virginia Satir a remarqué qu'il y avait 5 façons distinctes de communiquer certaines émotions ou états émotionnels. Ce qui est sûr, c'est qu'en adoptant ces postures, vous allez évoquer une réaction chez votre interlocuteur. La personne saura

immédiatement ce que vous êtes en train de communiquer. Inconsciemment, elle saura votre état émotionnel et cela rendra votre message encore plus fort.

Voici les 5 types de postures :

- Le suppliant (placater)
- Le blâmeur (blamer)
- Le niveleur (leveler)
- L'ordinateur (computer)
- Le distracteur (distracter)

Ce sont des gestes que nous faisons avec nos mains. Comme je vous ai dit juste avant, les mouvements de mains sont supers importants. Ils peuvent soit rajouter de la clarté à vos propos, soit distraire votre audience de votre message.

Je me rappelle j'avais un collègue, peu importe ce qu'il était en train de communiquer, il utilisait le même geste : on aurait dit qu'il essayait d'ouvrir un pot de confiture ! Je ne sais pas ce qu'il faisait, mais c'était perturbant.

Donc, pour revenir aux 5 postures. Je vais les démontrer pour que ce soit plus simple.

Le suppliant



Alors, tout d'abord le suppliant. C'est une position symétrique. Vous faites la même chose avec la partie droite et gauche de votre corps. Les paumes de mains vers le haut. C'est une position qui montre que vous êtes ouvert et vous n'avez rien à cacher. Si on exagère le mouvement du suppliant, ça peut donner ça « dis-moi stp, comment je peux faire pour t'aider, je n'aime pas te voir comme ça, dis-moi qu'est-ce que je peux faire ». Vous avez remarqué la voix est différente aussi. Ici la personne supplie « dis-moi ce que je peux faire pour t'aider ».

Voici une remarque pour vous mesdames. La plupart des femmes lorsqu'elles présentent ont tendance à utiliser cette posture naturellement. Je vous suggère de l'éviter car elle vous montre faible. Pour remédier à ça, je vous suggère de la remplacer par la posture suivante.

Le niveleur



Ici, la position des mains est l'opposée du suppliant. Les paumes de mains sont vers le bas. Vous avez dû remarquer la différence. La paume de main vers le bas envoie plus un signal d'autorité et de domination. Alors que la paume de main vers le haut envoie un signal de coopération, voire de soumission. Si vous êtes debout, vous devez avoir les pieds bien ancrés au sol, et les paumes de main qui pointent vers le bas. Pendant que vous écartez vos mains, vous baissez le volume et le ton de votre voix. C'est comme si on veut mettre à plat quelque chose, ou on veut mettre les autres d'accord avec nous en appuyant sur un point. Par exemple : « Finir le projet à l'heure est une nécessité et une obligation » ou « Le respect est la base d'une relation ». Ici, on met les choses à plat, on met des règles en place, avec la voix posée.

Le blâmeur



Alors, la prochaine catégorie est le blâmeur. Ici, on change de registre encore une fois. Cette physiologie n'est pas symétrique comme les deux précédentes. Vous placez une jambe devant l'autre, comme en position d'attaque. On met une main sur la hanche. On pointe avec l'index. Et on hausse le ton.

C'est pour dire par exemple « C'est ton problème, tu viens toujours en retard, tu ne me respectes jamais, c'est de ta faute tout ça ». Vous voyez, ici le blâmeur ne prend pas la responsabilité de la situation mais l'a rejette sur la personne ou sur les personnes en face. Ils utilisent souvent des généralisations comme on a vu précédemment. Cette posture peut initier des conflits surtout si l'index pointe directement vers l'autre personne.

Certains chefs d'entreprises l'utilisent pour faire assoir leur autorité. Certains présentateurs l'utilisent aussi pour énerger les membres de l'audience. Certains coachs sportifs l'utilisent aussi pour motiver leurs équipes. Il est important de ne pointer personne du doigt, mais levez l'index vers le ciel.

L'ordinateur



C'est la posture de la personne intellectuelle. Monsieur je sais tout sur tout. Je vous parle de quelque chose de profond, intellectuel, réfléchi.

Quand vous faites ça, les personnes devant vous vont aussi se mettre à réfléchir. Elles vont réfléchir à ce que vous venez de dire. Vous les incitez donc à la réflexion par ce simple geste.

Ou vous pouvez faire l'inverse, si quelqu'un vous présente son point de vue ou une idée, vous pouvez utiliser cette posture pour lui montrer que vous êtes en train d'y penser.

C'est la position préférée de certains hommes ou femmes politiques durant les débats télévisés, les profs à l'université, les intellectuels. Dans cette position on montre qu'on détient le savoir, je dirais même la vérité.

Le distracteur



Et enfin, le distracteur. Ici c'est encore une posture asymétrique. C'est le clown. Le but est de distraire, faire rire, détendre l'atmosphère. Parfois pour attirer l'attention ou se sortir d'une discussion difficile.

Durant votre conversation, ou durant votre présentation, ces postures donnent les meilleurs résultats quand elles sont combinées et appropriées au message que vous voulez faire passer.

Juste un petit détail avant de finir cette vidéo, ça ne veut pas dire qu'il y a que 5 postures que vous pouvez utiliser en communiquant. Mais vous allez réaliser que la plupart des postures sont un mélange de ces 5. Faites attention à ces postures, utilisez-les et vous serez surpris par les résultats.

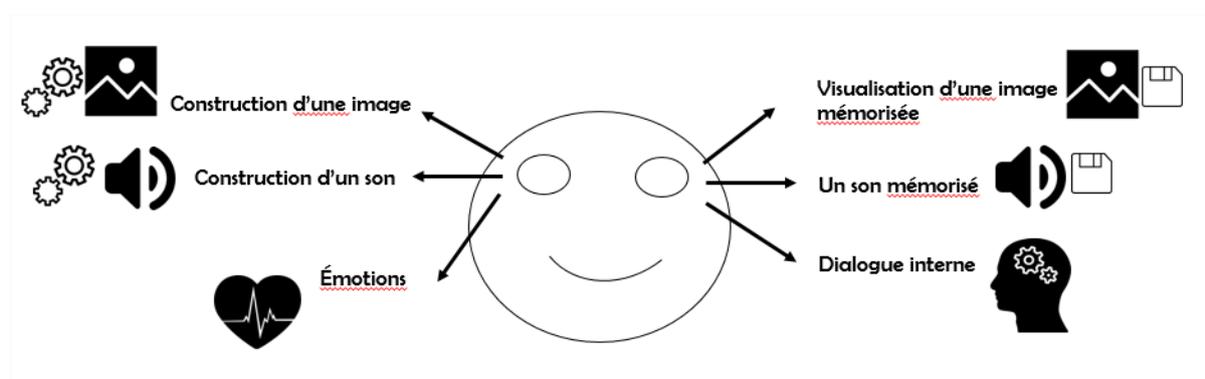
Les mouvements des yeux

Nous venons de voir que seulement 7% de notre communication passe par les mots que nous utilisons. Et vos interlocuteurs en disent beaucoup plus sur leur état d'esprit, leurs intentions ou leur état émotionnel par des signaux non-verbaux que par les mots qu'ils utilisent. C'est pour cette raison que votre capacité à déchiffrer ces subtilités peut faire la différence dans votre écoute mais aussi votre réponse à ce qui vient d'être dit.

Parfois les mots utilisés ne sont pas suffisants pour comprendre le message.

Les yeux en disent beaucoup aussi sur ce qui se passe dans la tête de la personne en face de vous.

Je vous donne un moyen pour vérifier assez facilement ce que la personne est en train de faire dans sa tête, ce qui vous permettra de mieux poser vos questions et d'établir une meilleure connexion avec la personne car vous allez parler son « langage » entre guillemets.



Imaginons que vous avez une personne en face de vous et que cette personne regarde vers le haut. Vous savez que cette personne est en train de visualiser une image. On peut distinguer le côté droit, donc si la personne regarde en haut à droite, vous pouvez deviner qu'elle visualise une image de sa mémoire. Par exemple, la personne visualise la première voiture qu'elle a achetée. Si elle regarde en haut à gauche c'est qu'elle est en train de construire une image. Par exemple si vous lui demandez de penser à un éléphant violet. Elle n'a pas probablement pas cette image dans sa mémoire et donc, elle va la construire, l'imaginer en quelque sorte.

Si la personne regarde vers la droite et la gauche, c'est qu'elle est en train de construire ou se rappeler un son, une chanson, une discussion avec quelqu'un. Un exemple d'un son mémorisé peut être une chanson connue comme l'hymne national. Un son construit peut être, de chanter l'hymne national avec la voix de Donald Duck.

Et enfin, en bas à droite c'est dialogue interne. Quand la personne regarde en bas à droite, c'est qu'elle est en train de se parler à elle-même dans sa tête. Et en bas à gauche, la personne est en train de ressentir une émotion.

Vous devez vous demander, mais c'est bien beau tout ça mais à quoi cela peut bien me servir ? C'est une très bonne question.

Imaginons que vous discutez avec quelqu'un, il s'arrête de parler pendant un instant, et il regarde en haut soit à droite soit à gauche, là vous lui demandez ? « Qu'est-ce que tu vois ? ». Il sera beaucoup plus facile pour lui de répondre à cette question que si vous lui demandez, « À quoi tu penses ? » Ou « Qu'est-ce que tu te dis ? ».

Si par exemple, la personne regarde en bas à droite, vous lui demandez : « A quoi tu penses ? » ou « Qu'est-ce que tu te dis ? ». Vos questions deviennent beaucoup plus précises car vous savez ce que la personne est en train de faire dans sa tête.

De la même manière, si vous êtes un manager et que vous faites une proposition à l'un de vos employés, et que la personne regarde en bas à gauche à la suite de votre proposition, vous lui demandez « Comment te sens-tu par rapport à cette proposition ? ».

Avec tout ça en place, vous allez booster votre écoute et vos questions seront plus pertinentes.

Beaucoup de personnes sont tellement concentrées sur ce qui est dit qu'elles passent à côté de ces mines d'informations.

[Exercice] Les mouvements des yeux

Nous venons de voir l'importance du langage corporel dans la communication. En effet, votre interlocuteur communique beaucoup plus de choses, au travers de sa voix et de son langage corporel, que par les mots qu'il utilise.

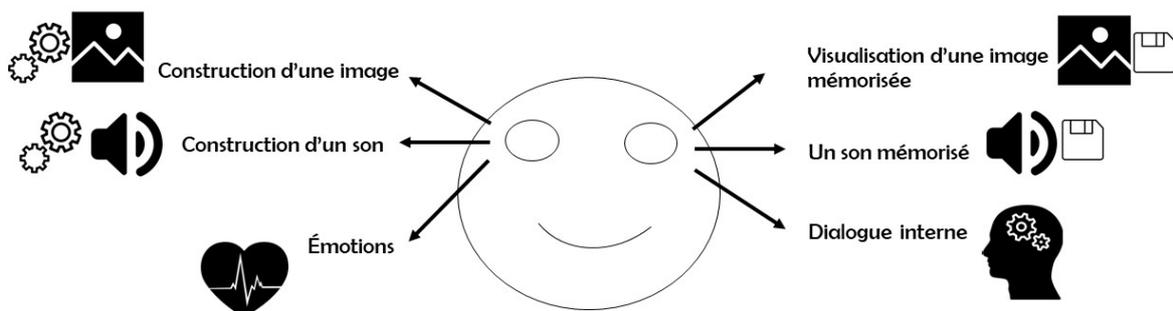
Voici votre exercice :

Lors d'une prochaine discussion avec un/une collègue...

- Prêtez particulièrement attention au ton de sa voix. Est-ce que vous relevez des contradictions entre les mots et le ton de sa voix ? Qu'est-ce que l'intonation de votre interlocuteur communique sur son état émotionnel ? De la joie, de la frustration, de la colère, de l'enthousiasme ?

- Les gestes : est-ce que vous relevez des contradictions entre les mots et les gestes ?

- Les yeux : je vous recommande d'imprimer le dessin du slide et de l'afficher dans votre bureau pour retenir les différents mouvements des yeux.



Votre challenge lors de votre prochaine conversation est de faire attention aux mouvements des yeux de la personne en face de vous et aussi d'adapter vos questions en conséquence pour en savoir plus sur ce qui se passe dans sa tête.