

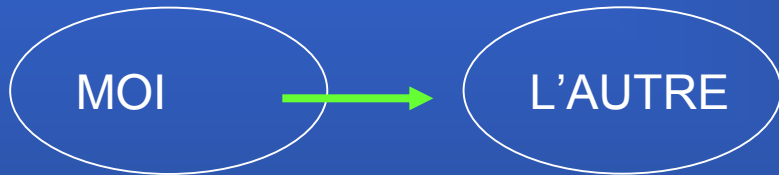
# Principes de Communication



# 4 types de communication

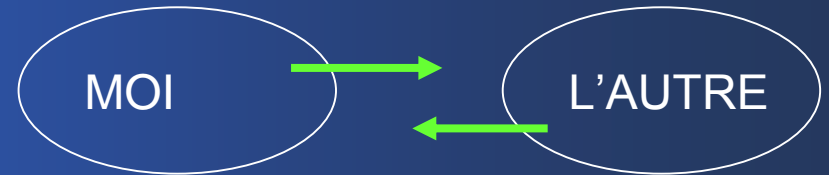
La plupart des relations entre individus se situent dans les phases 1 et 2, c'est-à-dire dans une qualité relationnelle relativement étroite ou superficielle. La vraie communication commence à partir de l'étape 3 supposant de manière mutuelle : empathie, intérêt et respect pour l'autre.

## 1) Expression



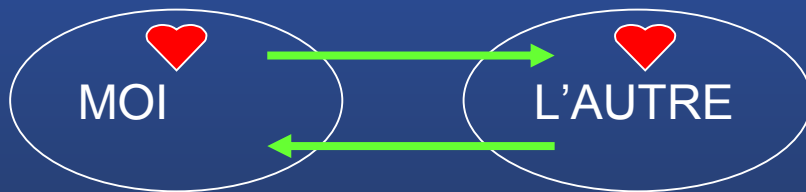
Directivité - Transfert d'infos

## 2) Echange



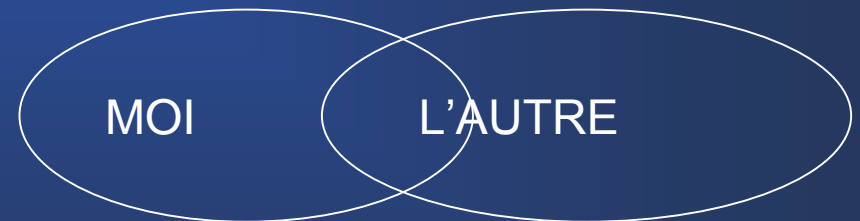
Ecoute par politesse et civilité mutuelle

## 3) Communication (stricto sensu)



Affect - Sentiment - Empathie  
vrai transfert d'information

## 4) Complicité



Top de la réussite relationnelle !

# Communication informelle

Il existe 2 grandes manières de communiquer : la communication formelle entre personnes disposant du même référentiel culturel (2 avocats, 2 informaticiens..) et la communication informelle qui représente de 80 à 100% des échanges courants entre personnes n'ayant pas la même culture, la même formation, la même expérience, le même ressenti...

## Compréhension du message

Mots : ...%

Intonation : ...%

Non verbal : ...%  
(gestes, postures, mimiques  
attributs divers)

---

100%

En général et sans motivation particulière, quel est le poids des mots, de l'intonation et du non verbal, dans la compréhension du message reçu ?

En communication informelle, sans usage ni code particulier, plus de 90% de la compréhension d'un échange, discours ou message, passe par le non verbal, la perception physique, l'interprétation intuitive, le symbolique, le ressenti, autant dire une portion congrue pour le message verbal !

# Communication informelle

Il existe 2 grandes manières de communiquer : la communication formelle entre personnes disposant du même référentiel culturel (2 avocats, 2 informaticiens..) et la communication informelle qui représente de 80 à 100% des échanges courants entre personnes n'ayant pas la même culture, la même formation, la même expérience, le même ressenti...

## Compréhension du message

Mots : 7%

Intonation : 38%

Non verbal : 55%  
(gestes, postures, mimiques  
attributs divers)

---

100%

En général et sans motivation particulière, quel est le poids des mots, de l'intonation et du non verbal, dans la compréhension du message reçu ?

En communication informelle, sans usage ni code particulier, plus de 90% de la compréhension d'un échange, discours ou message, passe par le non verbal, la perception physique, l'interprétation intuitive, le symbolique, le ressenti, autant dire une portion congrue pour le message verbal !

# Distinction entre Compréhension & Conscience

Pour la perception d'un message ou d'un phénomène lambda, 3 approches possibles :

## ■ Compréhension

Joue sur les ressorts de l'intelligence, de la raison, de la logique, des préjugés, de la perception immédiate, de la culture théorique acquise, de la mémoire, de l'imagination...

➡ Compréhension déformée, partielle, globale

## ■ Conscience

Joue sur les ressorts du vécu personnel atteint avec l'expérimentation physique, la mise en situation concrète, les retours sensoriels, affectifs, de ressentis...

➡ Conscience partielle, déformée, globale

## ■ Compréhension + Conscience

Situation idéale pour communiquer clairement et précisément. Cela suppose 2 ou x individus ayant le même niveau d'adéquation dans le vécu sensoriel et/ou dans le cadre d'un référentiel commun.

➡ Plus l'intelligence est élevée, plus la culture est grande et plus l'expérimentation est large, riche et diversifiée, plus l'individu atteint la conscience globale (discernement et vision globale) et inversement...

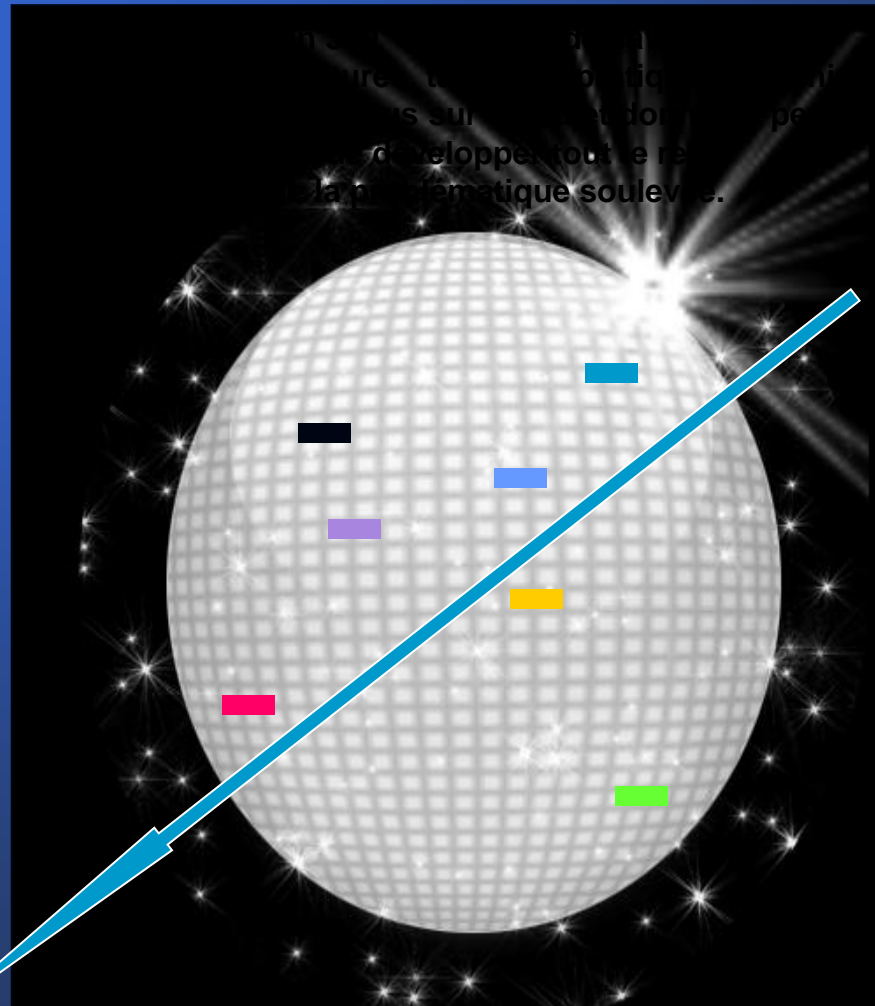
L'écart de conscience entre individus est un fossé difficilement franchissable même avec le renfort de l'intelligence ou alors, avec l'appui du sens de la psychologie et de la pédagogie !

# Le défaut chronique de vision globale

Le niveau d'expertise est souvent inversement proportionnel à la vision globale, sachant que la réalité des phénomènes recouvre une  $\Sigma$  de :

- . Intelligences
- . Sensibilités
- . Compétences
- . Langues, Histoires
- . Cultures, Usages
- . Savoirs, Métiers
- . Expériences
- . Technicités

Dans nos sociétés modernes, le sens de l'analyse prime sur la capacité de synthèse en favorisant l'esprit «technicien». L'idéal est dans le mix des deux.



L'idéal humain est dans la transversabilité des acquis et des connaissances fondée sur :

- . Une large pratique
- . Un riche vécu
- . De l'information utile et complète
- . Du discernement (objectivité, tolérance)
- . Un retour à l'essentiel
- . Le respect de valeurs (loyauté, sincérité...)

....  
Tout modèle culturel ou sociétal qui ne favorise que le formatage «technicien» des esprits retire une grande consistance au jugement humain et donc handicape la vision globale

La vision globale est de loin le meilleur instrument cognitif pour créer des solutions, inventer, unifier, anticiper, face à la complexité croissante du monde moderne

# Communication informelle

Si comprendre c'est bien, mémoriser c'est mieux, surtout... chez l'interlocuteur qui reçoit le message.  
Plus le temps passe, plus il existe une détérioration mémorielle. Ce qui est sûr, c'est que pour augmenter l'impact mémoriel mieux vaut privilégier la présence physique (pour le commercial) que l'envoi d'un mail ou passer de simples coups de téléphone !

## Mémorisation d'un message à 3 jours

**Auditif** : 10%

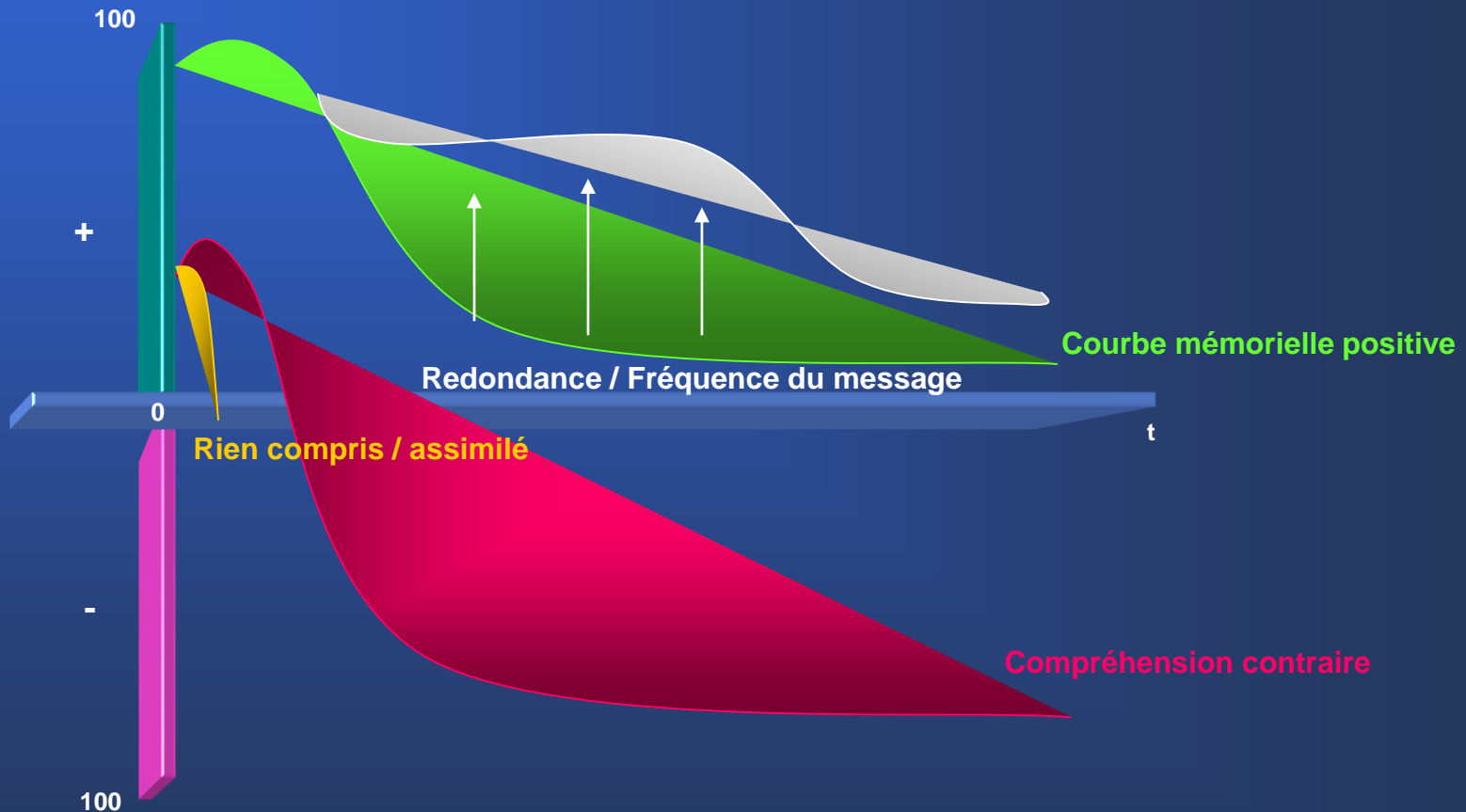
**Visuel** : 20%

**Audio-visuel** : 65%

Pour faire mémoriser un message il existe plusieurs techniques : redondance, fréquence, reformulation...

# Déperdition en communication

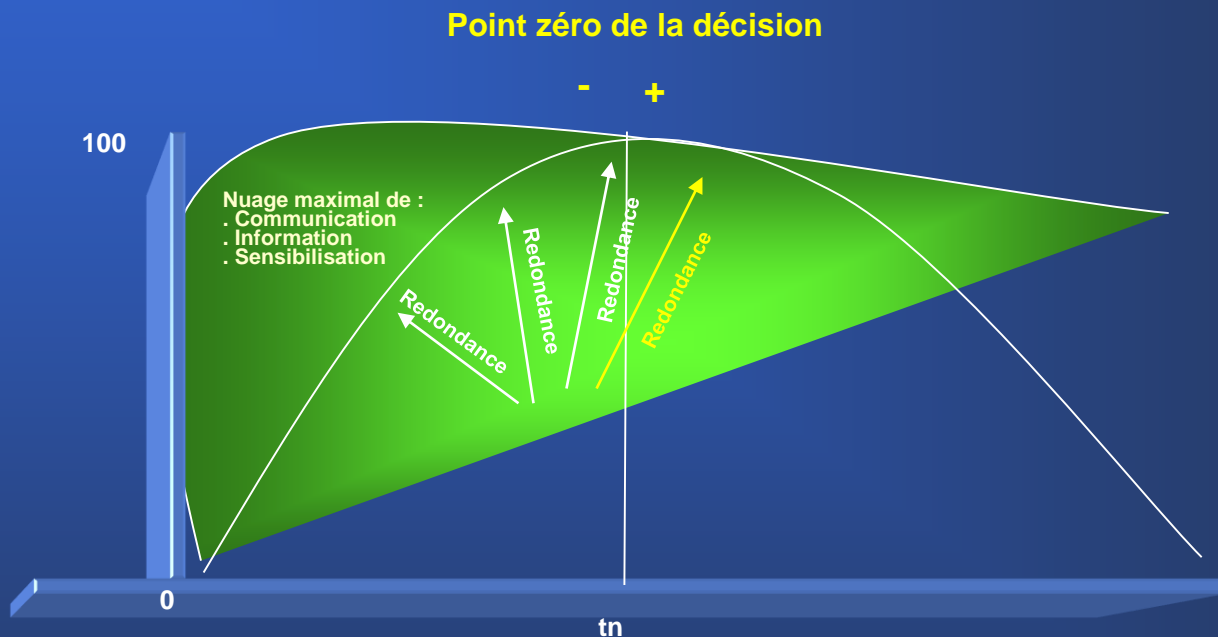
Toute communication perd naturellement de la «masse» mémorielle au fil du temps. Par exemple, si après un bon discours on ne retient définitivement que 15 à 20% de son contenu, c'est déjà super ! Le pire est de comprendre le contraire... Pour éviter cette érosion mémorielle, il est nécessaire de soutenir régulièrement le message initial par des étaiements : relance, redondance, reformulation, fréquence de parution...





# Information & Prise de décision

Il existe un cycle de décision dont l'occurrence est dite négative jusqu'à l'accord réel, tacite ou implicite à un moment  $tn$ . C'est durant la montée en puissance de l'intérêt et du désir (et de la potentialisation maximale) chez l'interlocuteur qu'il est nécessaire d'augmenter le volume d'informations utiles. Dans l'acte commercial, il est fortement recommandé de répéter plusieurs fois les arguments majeurs en les reformulant, à chaque fois, d'une manière différente.



**Souvent les commerciaux font le maximum au début et en cours d'entretien pour plaire et séduire et négligent leur interlocuteur dès lors que le bon de commande est signé. C'est une «faute» professionnelle car c'est justement là que celui-ci a le plus besoin d'être rassuré sur son bon choix !**

# Les bons réflexes en communication d'affaires

Il existe 5 techniques professionnelles permettant d'optimiser l'échange dans le cadre d'une communication informelle, dont le commercial doit user et abuser sans modération.

- Feedback
- Reformulation
- Redondance
- Ecoute active x 3
  - Cognitive
  - Affective
  - Physique
- Synchronisation/ Désynchronisation

# Feedback

- **Niveau 1 de la réception du message**  
(signifie ici «baliser l'information reçue» et non accord empathique)
- **Rétroaction en communication ou «action en retour»**
  - Récepteur devient à son tour émetteur
  - Confirmation de la bonne ou mauvaise réception du message
- **Action technique**
  - Retour brut de l'information reçue
  - 5 sur 5
  - Affirmatif / négatif militaire
  - Rond formé par le pouce et l'index

Exemple : Quel heure est-il SVP ? 12H30 : **Merci, il est 12H30 !**

# Reformulation du message d'autrui

- **Niveau 2 de la réception du message**  
(éviter le quiproquo, la mauvaise interprétation)
- **Prouver que l'on écoute activement et que l'on s'intéresse au message de l'émetteur**  
(Conseil : Prendre l'initiative de reformuler toutes les 5 minutes maximum)
- **Résumer en 2 ou 3 phrases l'essentiel du message**
  - Synthétiser le principal de l'échange entre 30 secondes et 2 minutes
  - Pas d'opinion personnelle
  - Introduction avec :
    - Si j'ai bien compris...
    - En résumant...
- **Autre méthode : reprendre uniquement la dernière phrase pour :**
  - Prouver que l'on a suivi jusqu'à la fin
  - Faire une transition heureuse avec sa propre intervention
  - Enchaîner sur une réponse ou une objection

L'autre forme de reformulation consiste à répéter ce qui a déjà été dit par soi-même (argument fort) en l'associant avec un exemple, une image, une métaphore, un chiffre, un %, un dessin...

# Redondance

Duplication volontariste d'arguments ou d'informations afin de créer un impact mémoriel fort chez l'interlocuteur.

- Niveau 2 de l'émission d'un message  
(répéter l'argument)
- Reprendre de 2 à 7 fois l'argument pour :
  - Donner de l'importance à l'info
  - Enfoncer le clou, mémoriser
- 2 types de reprises :
  - A l'identique
  - Formulation autrement

# Ecoute active

C'est le b.a.-ba de l'écoute professionnelle appelé également empathie.

- **Objectif : Donner envie à l'autre de s'exprimer**  
**(Plus j'écoute avec intérêt plus je motive l'autre à parler)**
  - S'intéresser sincèrement à ce qui est dit
  - Donner de son temps, ne pas interrompre, être authentique

## Les 10 commandements de l'Ecoute

- **Associer simultanément 3 approches empathiques**
  - **1. Ecoute cognitive**
    - Concentration
    - Reformulation
    - Questionnement
  - **2. Ecoute affective**
    - Mimique faciale
    - Humeur identique, même sentiment
    - Tonalité de voix adaptée
  - **3. Ecoute physique**
    - Gestion de la distance
    - Posture synchronisée à 50%
    - Contact visuel, port de tête sur le côté

# Les 10 commandements de l'écoute

- 1. Chacun entend ce qu'il **VEUT** et ce qu'il **PEUT** compte tenu de sa propre histoire.
- 2. Il ne suffit pas d'écouter pour **ENTENDRE**.
- 3. Les **RÉSISTANCES** de celui qui écoute limitent la **LIBRE EXPRESSION** de celui qui s'exprime.
- 4. **L'HUMEUR** influe sur la capacité d'écoute.
- 5. On a tous des **POINTS AVEUGLES** dans notre écoute.
- 6. On écoute des «**PERSONNES**» avant d'écouter leurs discours.
- 7. Les **A PRIORI** et les représentations (croyances, valeurs...) filtrent notre écoute.
- 8. Chacun entend avec sa conscience **ÉVOCATIVE**.
- 9. L'Écoute active se fait entendre par des **QUESTIONS**, des **ENCOURAGEMENTS**, des **EFFORTS** destinés à faciliter l'expression de l'autre.
- 10. Manifester de l'empathie c'est **SE METTRE À LA PLACE**, en **PHASE** avec l'autre.

# Synchronisation & Désynchronisation

Cette technique relève de l'effet mimétique subconscient en utilisant uniquement le langage du corps (postures, gestes...). L'objectif consiste d'abord à se mettre au diapason des mêmes postures que l'interlocuteur afin de créer un « effet miroir » de même fréquence (synchronisation), puis de modifier ses propres postures (désynchronisation) afin que ce dernier les copie sans s'en rendre compte.

- **Créer les conditions actives de l'«Ecoule physique»**
  - Sourire, joie, tristesse, assis, debout, geste ouvert ou fermé...
- **Infra communication (message subconscient)**
  - Jouer sur le mimétisme, effet miroir du corps et des postures
  - Transformer la posture négative d'autrui en positif
  - Prendre l'ascendant sur l'autre en devenant le modèle à suivre
- **D'abord la synchronisation**
  - Posture à 50% de celle de l'autre
  - Durée 15 à 30 secondes
- **Ensuite la désynchronisation**
  - Prendre instinctivement et naturellement la posture «positive»
  - Durée 30 à 60 secondes
- **Répéter 2 à 4 fois le couple synchro/désynchro**
  - Afin d'amorcer progressivement le déclic chez l'autre
  - En prenant son temps, toujours de manière naturelle et non décelable
  - Ne pas sourire, ne pas insister au-delà de 4 fois



# **FAIRE D'ABORD L'AUTODIAGNOSTIC**

**Ne regardez pas les fiches suivantes.  
Commencez par faire le questionnaire de 60  
questions en suivant les instructions du  
fichier joint . Imprimez-le et utilisez un crayon  
noir. Il est conseillé de le refaire «à froid»  
quelques jours plus tard.**

# ASSERTIVITÉ

L'assertivité permet de qualifier et positiver son comportement évitant ainsi toutes les autres postures négatives et gestes parasites !

# L'assertivité c'est quoi ?

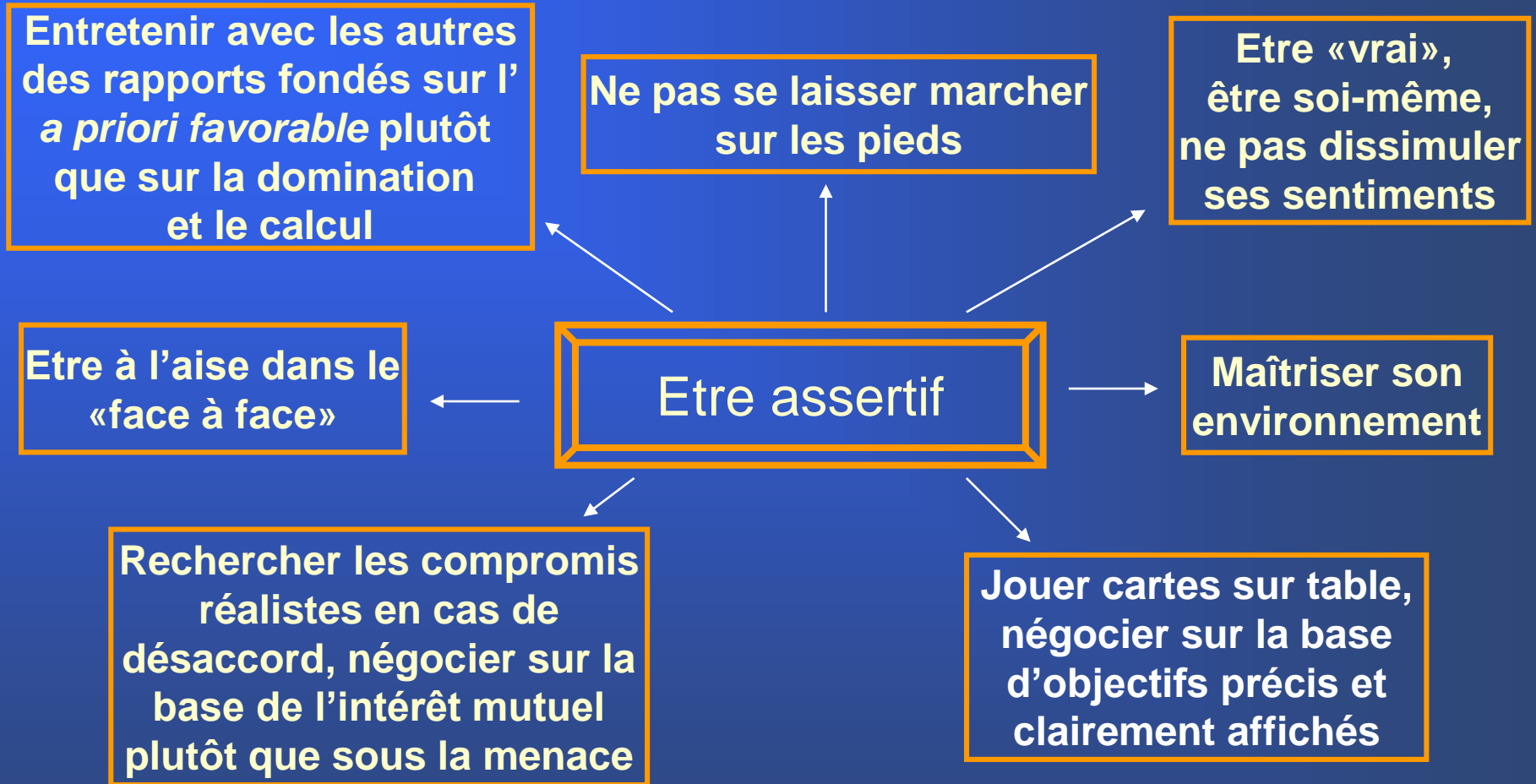
**Assertivité est une francisation d'assertivness en américain, d'egodrive en anglais et se traduit par : affirmation de soi.**

**C'est la 4e attitude dominante chez l'homme qui peut remplacer avantageusement les 3 autres. Elle existe le plus souvent en potentiel et/ou ne s'exprime que de temps en temps, selon les circonstances. Elle est, à la fois, l'antidote à la passivité, à l'agressivité et à la manipulation.**

**C'est elle qui détermine la véritable évolution chez l'individu en faisant de lui un adulte abouti (ou non) au sens psychologique. Plus l'assertivité est grande, plus l'individu dispose de confiance en lui, d'énergie motivationnelle, d'esprit critique, de discernement, de capacité de passage à l'acte et moins il est soumis à l'autorité, à l'influence, à l'inhibition, aux complexes, à la peur, à la culpabilité, à l'infantilisation...**

**L'assertivité est la capacité d'aboutissement et d'épanouissement en tout homme et en toute femme, le vrai centre de gravité de la condition humaine affranchie !**

# L'Affirmation de soi



assertivité au travail  $\xleftrightarrow{\text{induit}}$  assertivité en famille

# Affirmation de soi

Source positive de tout comportement



Etre bien dans sa peau  
Disposer d'une bon équilibre général  
Eviter un maximum de conflits  
Réussir dans ses initiatives (acte réussi)

## Rapport à soi

1<sup>er</sup>

Epanouissement, réalisation  
de soi, satisfaction des  
besoins dominants,  
équilibre, sérénité, loyauté,  
esprit de responsabilité,  
légitimité...

**Tiercé gagnant  
dans la condition  
humaine**

## Rapport aux autres

2<sup>e</sup>

Relation, sentiment, partage,  
oblation...

## Rapport social

3<sup>e</sup>

Image, statut, pouvoir...

**Plus l'individu est stable et qualitatif dans ses attitudes et comportements, plus il influence favorablement son entourage et son environnement.**

# Le droit d'être et de dire

Principaux préceptes de l'homme ou de la femme affirmé(e)

- Etre et accepter d'être (aucun besoin de paraître ni de superficiel)
- Utilisation clair et ferme du NON et du JE
- Exprimer ses opinions & sentiments sans crainte
- Affirmer ses droits légitimes
- Revendiquer la responsabilité ou coresponsabilité
- S'enquérir de l'image que l'on donne (pour s'améliorer)
- Dire ce que l'on fait, faire ce que l'on dit
- Rester toujours courtois et diplomate
- Rechercher l'information, les mobiles cachés
- Oser, Demander (posture anti-inhibition)

# Est-il possible de dire NON ?

L'individu assertif se reconnaît par sa capacité à dire non, à prendre courageusement position et à décider clairement en évitant le oui mais, le peut-être, le flou comportemental.

Réponse : **OUI !**

Mais le NON est recommandé à condition que :

## **L'ON EXPLIQUE POURQUOI**

Preuve de transparence, de respect moral et intellectuel vis-à-vis d'autrui

## **L'ON PROPOSE D'AUTRES SOLUTIONS**

Ne pas fermer l'échange mais laisser une porte de sortie «honorable» e/ou motivante

L'individu assertif est comme il est, avec ses forces et ses défauts et l'assume complètement

Il utilise le «Je» implicatif qui consiste à s'exposer personnellement et non le «Moi Je» d'orgueil ou de mise en valeur

**RESPONSABILITÉ**  
J'assume

**HONNÊTETÉ**  
Je dis vrai

**MODESTIE**  
J'ai conscience

**JE**

**AFFIRMATION**  
Je suis comme je suis

**AUTHENTICITÉ**  
Je ressens

**ANTITHÈSE**  
du Moi Je, On, Il

**COURAGE**  
Je revendique



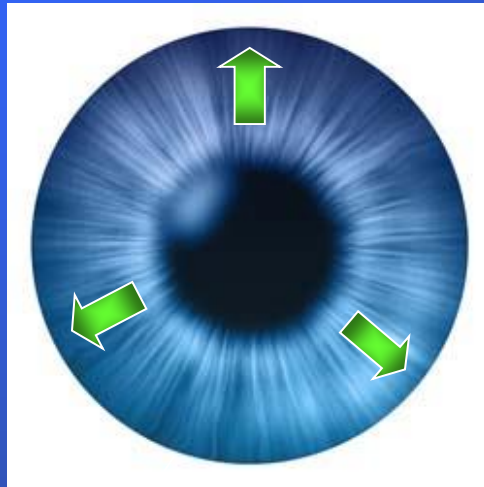
# Assertivité & Contact visuel

Il s'agit d'une posture essentielle dans les relations humaines car la plus saillante, la plus évocatrice et la plus visible de tout le corps humain. La vie, l'énergie, l'amour, la bienveillance, la chaleur humaine mais aussi la froideur, la méchanceté, le mensonge, la distance, la haine... se «voient» facilement avec le regard. Que ce soit de manière intuitive, ressentie ou faisant l'objet d'une «calibration» (observation fine des micro-comportements), le regard «trahi» son auteur sachant que la volonté n'a pas vraiment de prise sur lui (pupilles, mouvements oculaires et palpébraux).



# 1. Pupilles

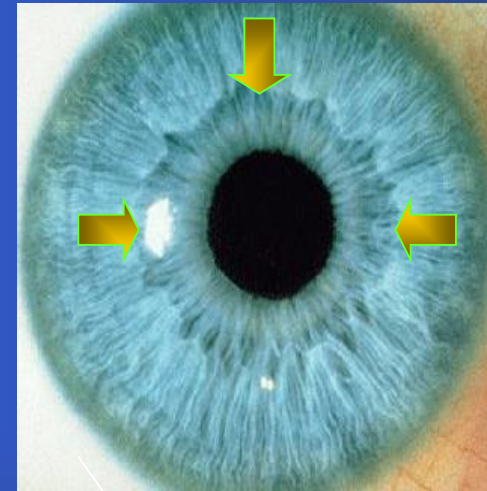
(hors effets des médicaments, alcool, drogue, peur ou obscurité induisant une dilatation ou de la luminosité (contraction))



## Pupille dilatée

= vision plaisante

- . Intérêt pour l'échange
- . Réceptivité augmentée
- . Affect en cours : désir, sentiment, authenticité, acceptation, désinhibition...



## Pupille contractée

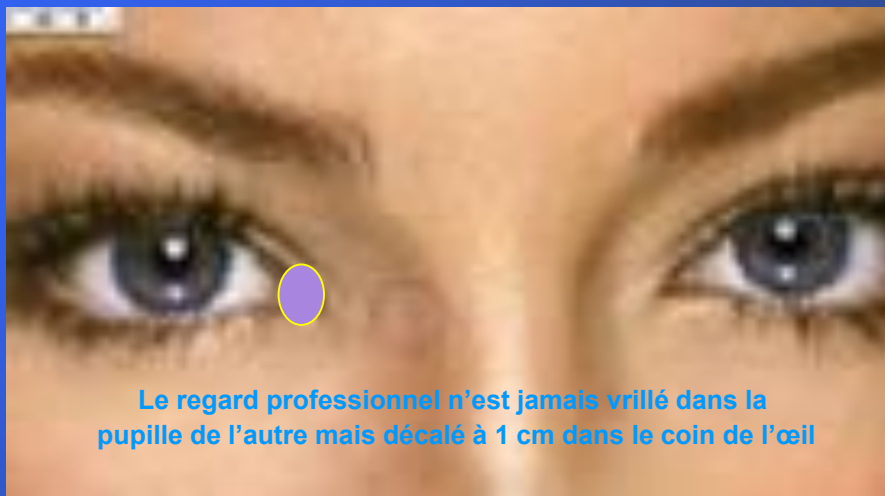
= vision déplaisante

= rupture de cohérence interne

- . Manque de conviction
- . Mentir ou s'écarter de la vérité
- . Omettre de dire ce que l'on pense
- . Dire des choses qu'on ne croit pas

## 2. Regard droit

C'est le seul bon regard par excellence !



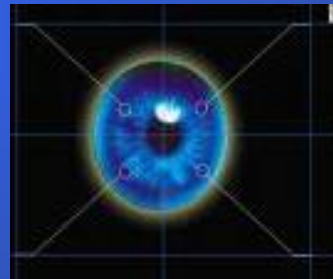
Le regard professionnel n'est jamais vrillé dans la pupille de l'autre mais décalé à 1 cm dans le coin de l'œil

- . **Regard droit** avec mouvements palpébraux = Vit dans le présent
- . **Regard décalé de la pupille** = soutien aisé du regard de l'autre = affirmation de soi = pas de tension entre personnes du même sexe
- . **Mouvements palpébraux** (battement des paupières) traduit une activité cérébrale (le contraire de l'immobilisme), les paupières comme les essuies-glaces nettoient l'oeil pour mieux voir, se concentrer
- . **Regard vrillé dans la pupille** est totalement déconseillé entre personnes du même sexe (installation d'un rapport de dominance ou de domination). Il est acceptable entre un homme et une femme car il se transforme alors en simple rapport de séduction ou de neutralité sans tension tangible.

# 3. PNL Regard

PNL = Programmation neuro-linguistique basée sur le regard

Sur le principe, chaque mouvement oculaire est directement relié via le nerf optique et les liaisons nerveuses à une partie précise du cerveau. Par exemple, lorsque l'œil va à gauche c'est la partie mémoire qui est activée, lorsque l'œil est droit (en face) ce sont d'autres aires qui sont impliquées. Idem avec un mouvement oculaire vers le haut, le bas, la droite...



## 3 directions du regard

Gauche (G) = Passé, souvenir, mémoire

Droite (D) = Avenir, projection, création

Face = Présent, ici et maintenant

## 3 placements du regard (D ou G)

Latéral (niveau oreille) = Perception de sons

Haut (45°) = Images, représentation visuelle

Bas (45°) = Dimension kinesthésique (mouvement, sensation)

Par exemple, un regard qui part plusieurs fois vers la «gauche haut» indique : retour dans «la banque mémorielle», souvenirs, recherche d'une réponse ou d'une solution connue ou déjà pratiquée avec visualisation préférentielle d'une séquence image précise. Par extension, l'individu sort du champ présent et *a fortiori* de toute projection dans un futur immédiat ou lointain. L'intérêt opérationnel de la PNL Regard est de l'associer avec la nature et la cohérence de l'échange et/ou du discours tenu.

# 4. Application de la PNL Regard

Hors regard droit et en considérant les mouvements oculaires réels provenant du visage de l'interlocuteur. En tant qu'observateur placé en face, il faut donc croiser l'interprétation. Par exemple : ma gauche à moi correspond toujours à la partie droite de mon interlocuteur...

**Regard vers le haut**  
= Mal à l'aise dans  
l'examen de la réalité



**Regard à gauche**  
= Retour dans le passé  
souvenir - mémoire



**Regard à droite**  
= Projection dans le futur :  
conception - visualisation  
imagination



**Regard fixe**  
= Désir de ne pas s'engager  
= Pas de battement de  
paupières

**Regard vers le bas**  
= Réticence à prendre la  
réalité en compte

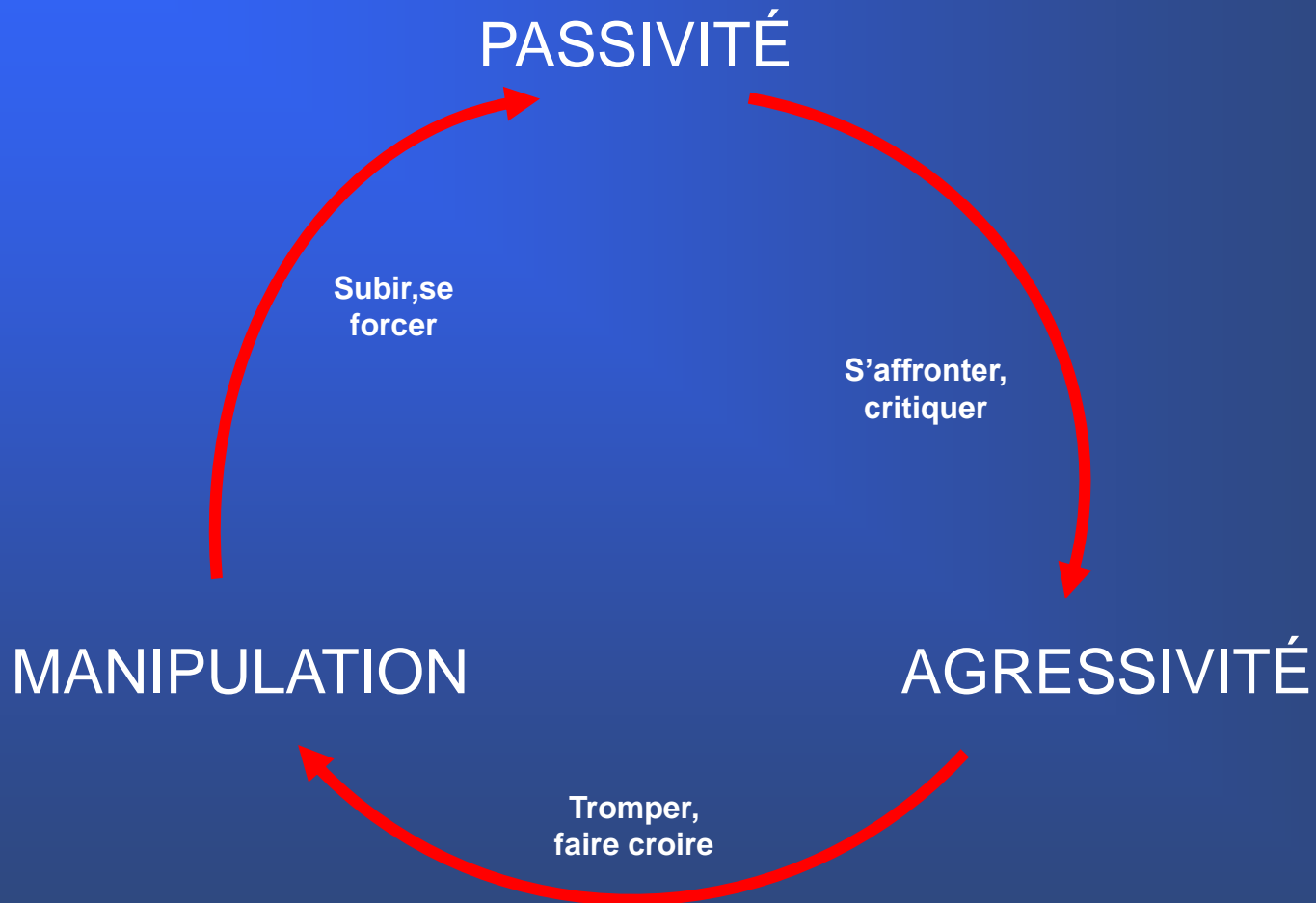


# EVITER LES 3 ATTITUDES NÉGATIVES

Il existe 4 attitudes dominantes en tout individu dont 3 interagissent de manière négative dans les relations humaines...

# Les 3 attitudes négatives

Le comportement de chaque être humain découle de 4 attitudes dominantes dont 3... interagissent de manière négative dans les relations humaines. Le niveau précis de chacune de ces attitudes se détermine par le biais d'un autodiagnostic.



# Passivité = Fuite

La passivité est mère de nombreux dysfonctionnements comportementaux, physiologiques et psychologiques.

## Les cercles vicieux d'auto-renforcement de l'attitude de fuite



Boucle 1: la «marmite bout»

Boucle 2: explosion et retombée dans l'ornière antérieure

Passivité au travail ➡ Frustration ➡ Agressivité en famille



# Passivité

L'attitude dominante de passivité se traduit forcément par une réaction en soi et/ou envers les autres via...

## 1. ... son propre corps

- . Automutilation
- . Sado-masochisme
- . Douleur/souffrance

## 2. ... son psychisme

- . Refoulement/déplacement/perversion
- . Maux psychosomatiques

## 3. ... un comportement

- . Agressivité envers les plus faibles
- . Agressivités envers les objets

**Il existe heureusement 2 façons d'évacuer les effets morbides et stressants de la passivité :  
La purge ou vidange au quotidien et la BA (bonne action).**

# Passivité & Maux psychosomatiques

Ce sont les effets directs et effets rebonds de la passivité qui engendrent la majeure partie des maux psychosomatiques dont souffrent la plupart des individus. Plus l'attitude de passivité est forte (ne rien dire, prendre sur soi, se plier aux injonctions...), plus elle contrarie la réalisation des pulsions naturelles et plus elle crée des «nœuds» d'énergie dont la dissipation obligatoire en terme d'homéostasie passe par des réactions biologiques, physiologiques et/ou psychologiques, de plus ou moins grande ampleur.

Ils représentent 75 à 80% des maux soignés par les médecins généralistes

- . Mal de dos
  - . Migraine, céphalée
  - . Courbatures, fatigue
  - . Allergie, dermatose, mycose
  - . Spasme, contracture
  - . Gastrite, ulcère
  - . Perte de sommeil
  - . Stress, anxiété
  - . Grippe, rhume, fièvre
  - . Perte de cheveux
  - . Boutons, herpès labial
  - . Asthme, suffocation
  - . Origine de certaines maladies/cancers
  - . Perte d'appétit ou boulimie
- et d'autres dizaines de pathologies...

# Doses de stress en fonction du changement

Selon certains spécialistes, une dose de stress supérieure à 300 est mortelle et au-delà de 150 préjudiciable pour l'équilibre de la personne. Plusieurs motifs de stress peuvent s'additionner ensemble.

100 .....	Mort d'un conjoint	29 .....	Enfant quittant la maison
73 .....	Divorce	29 .....	Problèmes avec les beaux-parents
65 .....	Séparation d'avec le conjoint	28 .....	Exploit personnel marquant
63 .....	Temps passé en prison	26 .....	Epouse se mettant à travailler ou s'arrêtant
63 .....	Mort d'un parent proche	26 .....	Début ou fin de scolarité
53 .....	Blessure ou maladie	25 .....	Changement de condition de vie
50 .....	Mariage	24 .....	Modification d'habitudes personnelles
47 .....	Licenciement	23 .....	Difficultés avec un patron
45 .....	Réconciliation avec conjoint(e)	20 .....	Changements d'horaires ou de conditions de travail
45 .....	Retraite	20 .....	Déménagement
44 .....	Ennui de santé d'un parent proche	20 .....	Changement d'école
40 .....	Grossesse	19 .....	Changement de loisirs
39 .....	Problèmes sexuels	19 .....	Changement religieux
39 .....	Arrivée d'un nouveau membre dans la famille	18 .....	Changement d'activités sociales
39 .....	Problèmes d'affaires	17 .....	Emprunt de moins de 7.000
38 .....	Modification de la situation financière	16 .....	Changement dans les habitudes de sommeil
37 .....	Mort d'un ami intime	15 .....	Changement du rythme des réunions de famille
36 .....	Changement de situation	15 .....	Changement des habitudes alimentaires
35 .....	Nombreuses disputes conjugales	13 .....	Vacances
31 .....	Hypothèque ou dette de plus 7.000	12 .....	Noël
30 .....	Echéance d'un emprunt	11 .....	Amendes ou contraventions
29 .....	Changement de responsabilités professionnelles		

# Passivité & Vidange au quotidien

Il est recommandé de pratiquer chaque jour, même sans raison apparente, une purge de ses tensions internes accumulées au fil des heures ou des jours précédents

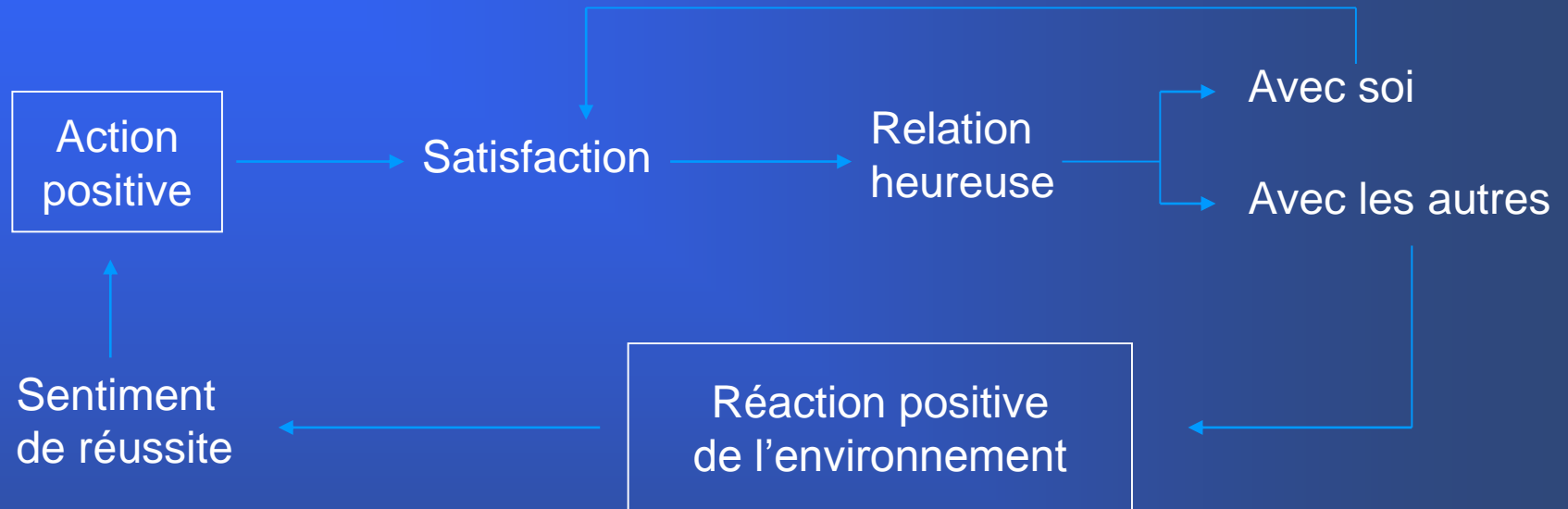
Ne pas laisser s'accumuler les petites tensions, frustrations, insatisfactions, vexations, humiliations, en les évacuant dès leur origine ou au moins 1 fois chaque jour par :

- . Sexualité
- . Fantaisie, petits plaisirs
- . Activités manuelles
- . Rire, se divertir
- . Chanter, siffler
- . Relaxation, yoga
- . Se confesser, mea culpa
- . Boire, manger, fumer
- . Sortir, voyage, rencontre
- . Regarder la télé
- . Emotion forte, sentimentalité
- . Sport, activité physique
- . Bricoler, jardiner
- . Pleurer, crier, gueuler
- . Travailler
- . Douche, bain, sauna
- . Autocritique, parler
- . Faire la fête, danser
- . Rendre service, aider autrui
- . Ecrire, peindre, lire

....

L'intelligence et le raisonnement sont souvent mauvais conseillers lorsqu'il s'agit du bon fonctionnement du corps humain. Pour disposer d'un corps sain dans un esprit sain, rien de tel que de panacher au choix l'activité physique, sensorielle, émotionnelle, affective, créative, ludique, festive...

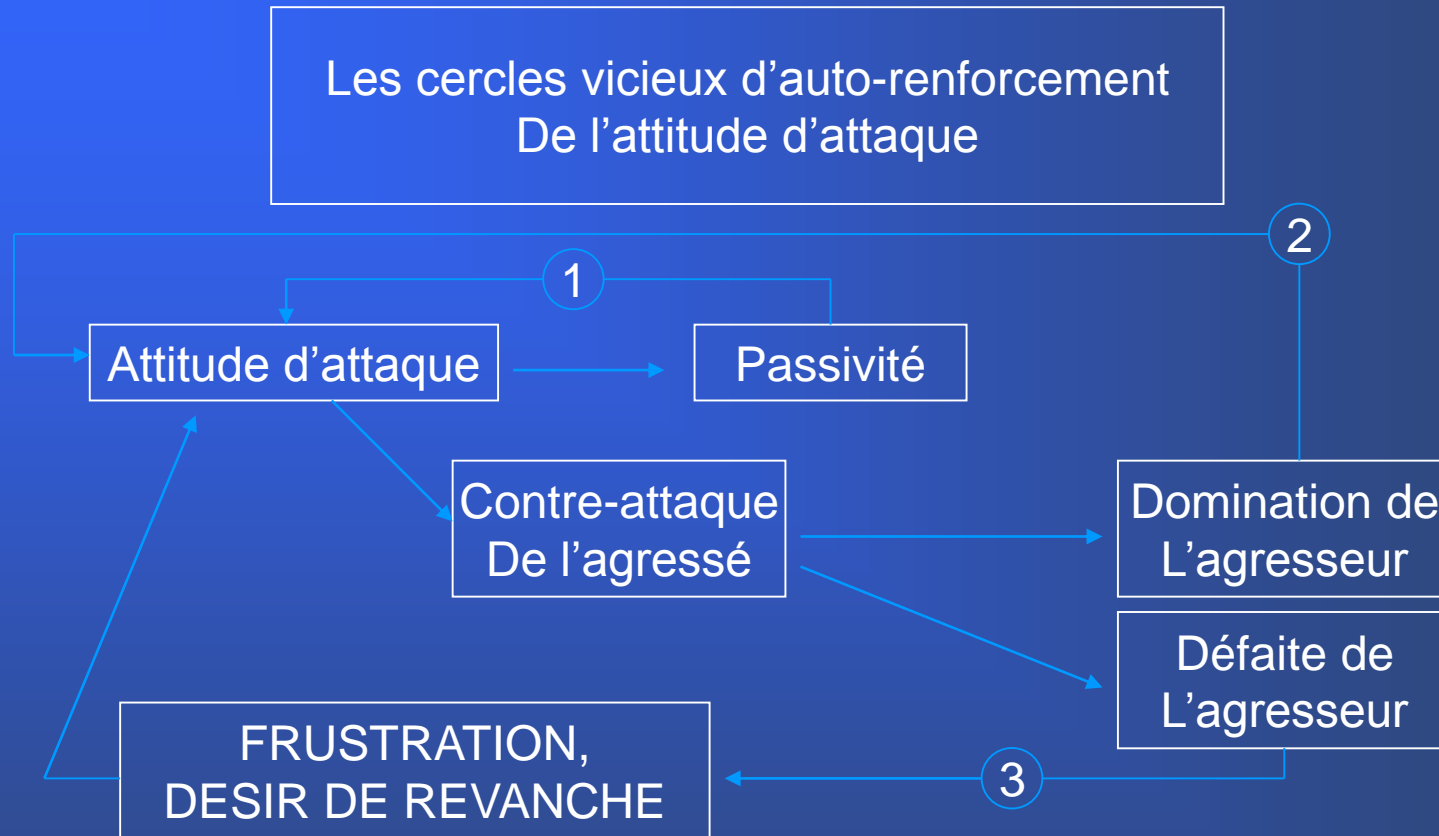
# La BA (Bonne action) ou le cercle d'auto-renforcement positif de l'action



La BA (Bonne Action) dans les relations sociales «fabrique» un certain nombre de substances chimiques au niveau des neurotransmetteurs : dopamine (plaisir, émotion), noradrénaline (sensibilité), endorphine (bien être et euphorie agissant sur la douleur, le stress, l'anxiété), Gaba (relaxation, calme), etc. Cela explique pourquoi certains individus s'investissent complètement dans le bénévolat, l'humanitaire ou le religieux en faveur d'autrui ou d'un projet, afin d'en retirer des satisfactions biochimiques de bien-être personnel, bien plus que matérielles ou purement altruistes...

# L'agressivité

L'agressivité est considérée comme «structurelle» chez l'individu. Elle reste omniprésente sauf en agissant sur elle par la volonté, la conscience, les médicaments. Sans contrôle, elle revient comme «la marée à la vitesse du cheval au galop».



## Discours habituel de l'agressif «dominant

«Seuls les faibles et les hypersensibles peuvent se sentir agressés».  
«Dans ce monde, il faut savoir s'imposer»...  
«Je préfère être le loup plutôt que l'agneau»...  
«Les gens aiment se faire mater par un tempérament fort»...  
«Les autres sont des salauds»...  
«Les autres sont des imbéciles»...

La seule façon d'endiguer l'agressivité structurelle est d'exercer un contrôle mental permanent (ou médicamenteux). Sans cela, elle reste un tropisme qui revient naturellement.

# Manipulation

Si l'influence dans les relations humaines est légitime, la manipulation est parfaitement illégitime, sauf dans le cas justifié de la réciprocité. Il existe un point commun entre Manipulation et Influence et une grande différence de « destination ».

-

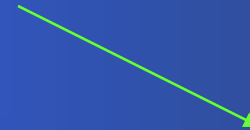
Quel est leur point commun ?

+

## Manipulation

## Influence

Se réalise à l'insu de la conscience d'autrui



## Au détriment d'autrui

## En faveur d'autrui

Quel aspect négatif ?

Quel aspect positif ?

# INFLUENCE

The background of the slide is a deep blue gradient. On the right side, there is a prominent, circular ripple effect that spreads outwards from a central point, resembling a drop of water hitting a surface. The ripples are concentric and have a glossy, reflective quality, with lighter blue highlights and darker blue shadows. This visual metaphor likely represents the concept of influence or the ripple effect of a single action.

**Toute forme de négociation joue  
clairement sur l'influence en évitant  
au maximum la manipulation.**



# Principaux motifs d'influence

L'influence est légitime d'un point de vue moral car on ne peut pas tout dire, tout expliquer à des gens qui n'ont pas le même niveau d'information ou encore tout dévoiler par avance sachant que les conséquences en seraient lourdes...

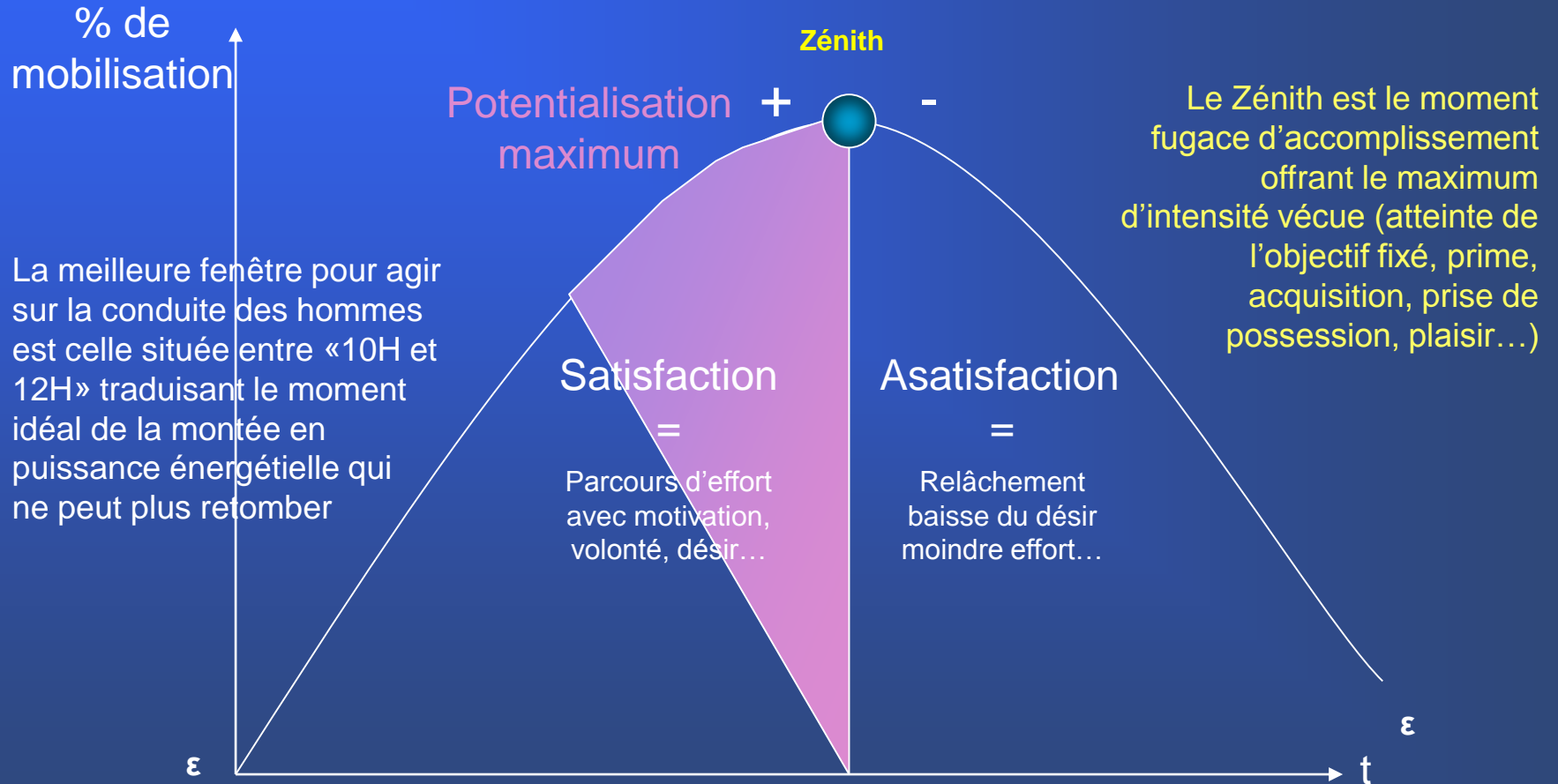
Ce qui est permis d'un point de vue moral...

- . **Imposer** sans expliquer les raisons
- . **Obliger à s'exécuter** dans un cadre d'autorité
- . **Ne rien dire** pour ne pas blesser l'individu
- . **Ne pas parler** pour éviter de déstabiliser une situation
- . **Récompenser**, valoriser pour motiver
- . Faire preuve de marques de **sociabilité** (écoute, tolérance, disponibilité...) afin de mieux impliquer l'autre
- . **Remercier**, signes de reconnaissance, pour créer un bon climat d'échange
- . **Etre complice** pour favoriser une proximité de relation
- . **Donner des informations** pour orienter le jugement
- . **Exagérer** les bienfaits pour entraîner à l'action
- . **Souligner** les désagréments pour obliger à participer ou à ne pas agir
- . **Sanctionner** pour faire prendre conscience
- . **Adopter un comportement** significatif pour lancer un message précis

....

# 1. Influence par la gestion des objectifs

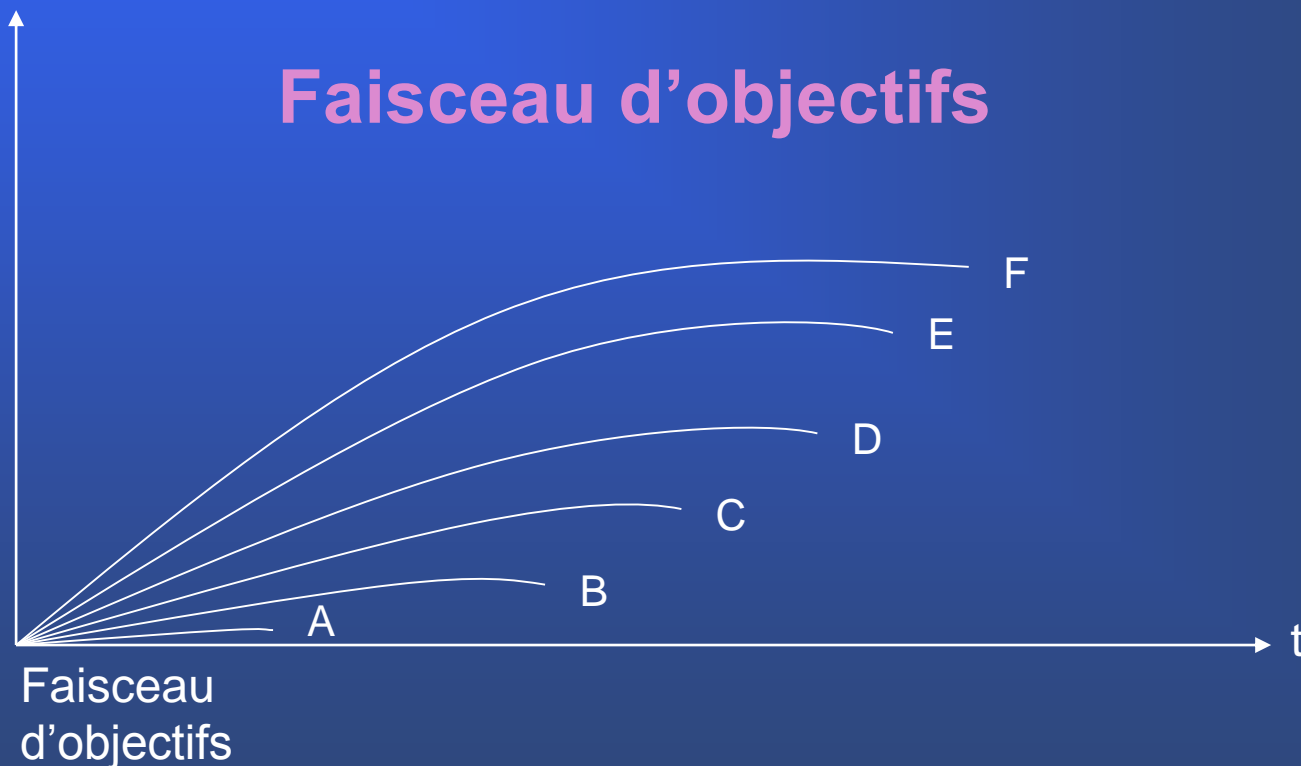
Il existe un cycle dans la mobilisation des énergies humaines partant de Epsilon (individu sans tonus) jusqu'à atteindre le zénith du dynamisme, envie ou implication. Il faut mobiliser un minimum d'énergies pour favoriser la «portance ou sustentation» psychologique de manière autodynamique et constante. Avant, l'énergie est insuffisante pour entreprendre l'action et/ou l'objectif à atteindre et, peut retomber d'elle-même en créant le sentiment d'échec, la frustration, le désintérêt... Après l'objectif atteint ou réalisé se présente irrémédiablement une période d'asatisfaction durant laquelle l'énergie initiale se disperse et fait disparaître momentanément toute motivation, force, besoin d'agir et/ou envie...



# Gestion des objectifs

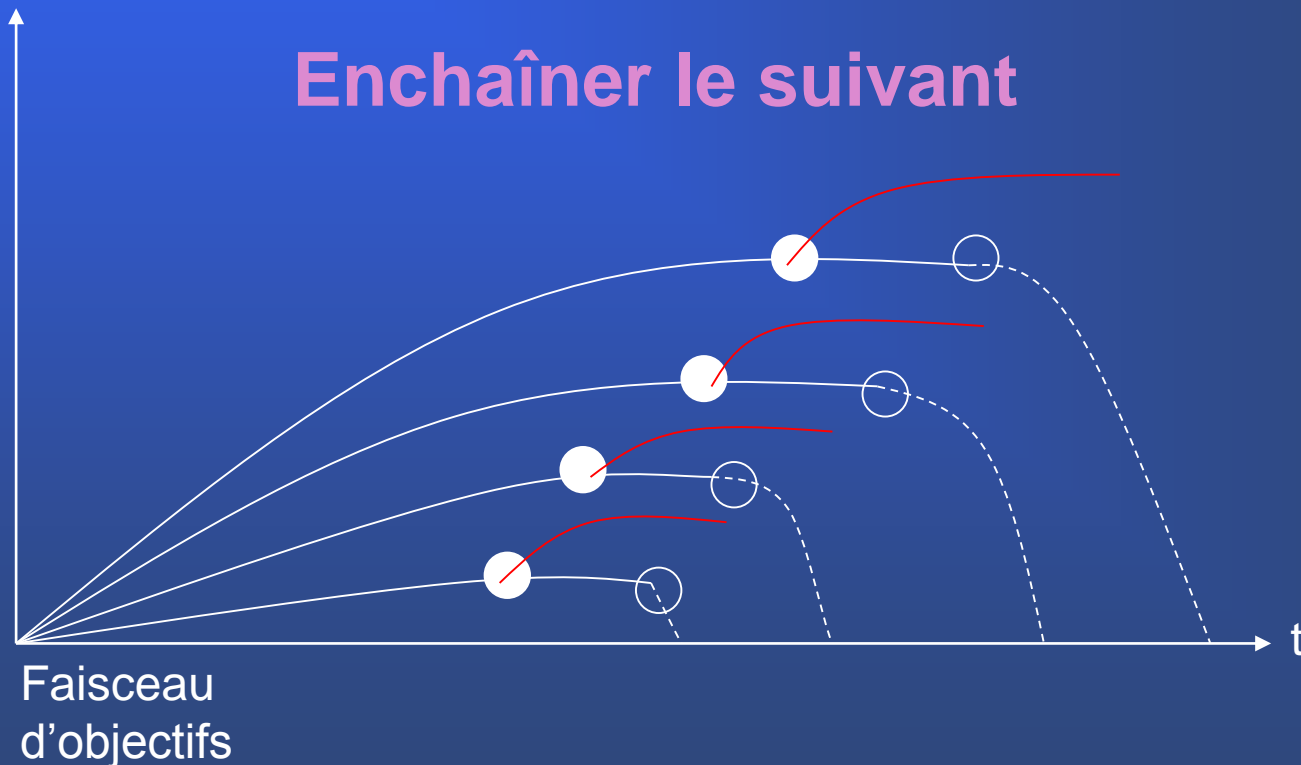
A tout instant, un bon équilibre mental et psychologique suppose de disposer d'un faisceau d'objectifs différents à très court, court, moyen et long terme (entre 5 à 15) afin de lutter contre l'effet d'asatisfaction lié à l'atteinte du dernier objectif.

**Objectif personnel ! Etre toujours en potentialisation énergétique via 1, 2 ou plusieurs autres objectifs à atteindre.**



# Gestion des objectifs

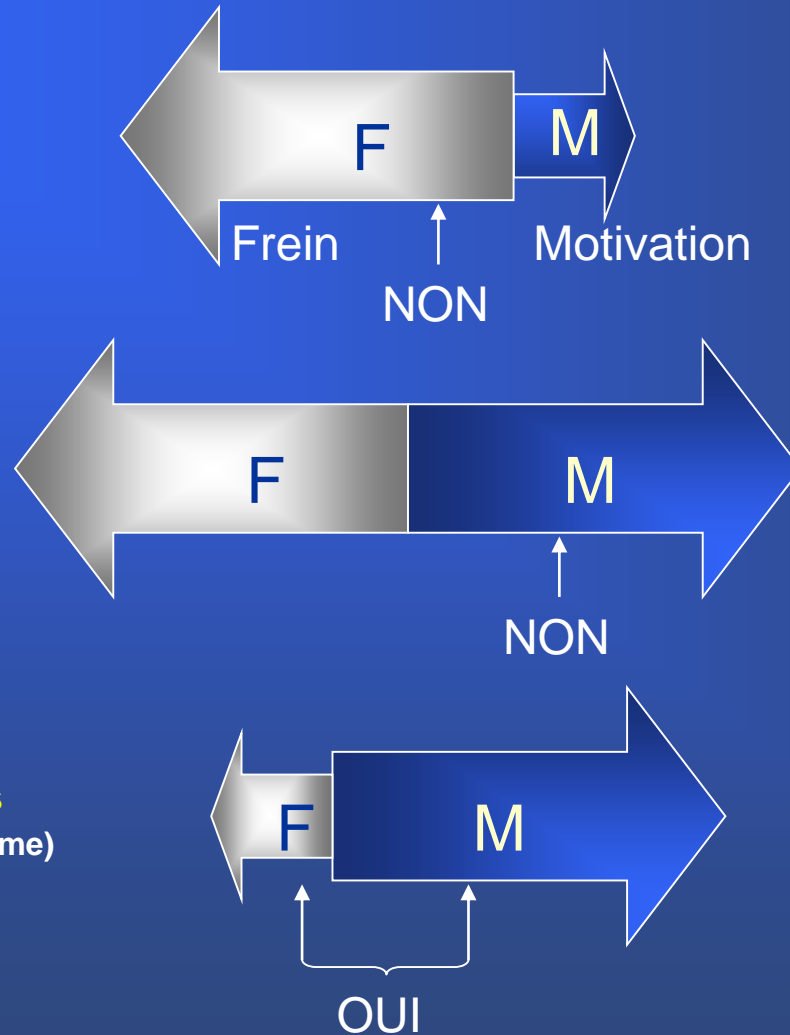
De la même manière, la bonne gestion des énergies vitales et motivationnelles nécessite, dès qu'un objectif (A) est en passe d'être atteint (fenêtre 10H à 12H), d'envisager déjà et avant son moment de satisfaction la «suite» dans la même lignée (A') sachant que : **L'énergie appelle l'énergie, la réussite la réussite.** C'est le meilleur moment pour relancer facilement le cycle de l'énergie sans trop se fatiguer !



# 2. Influence par la réduction des freins et la motivation

Dans la conduite des hommes et des projets, l'erreur la plus commune consiste à privilégier d'abord la **motivation** des individus sans se soucier des **freins** qu'ils subissent (budget, psychologie, culture, équipement...)

Aussi, pour mener une opération d'influence ou de retournement de tendance (achat), il faut agir en 3 temps...



**1. Diagnostiquer**  
(écouter, questionner)

**2. Réduire les freins**  
(agir à la source du problème)

**3. Augmenter la motivation**  
(apporter le remède)

# Créer de la motivation

Favoriser les 2 principaux carburants psychiques

## Amour

- . Joie - Envie - Désir
- . Energie - Habitudes - Rituels
- . Plaisir - Emotion - Sentiment
- . 12 moteurs de motivation
- . Aspirations - Objectifs à atteindre

## Peur

- . Colère - Jalousie - Vengeance
- . Risque - Fuite - Survie - Prudence
- . Résistance physique - Dévouement
- . Contre agression - Hostilité
- . Rapport à l'autorité - Normativité

Eviter les 2 principales anti-motivation

## Tristesse

- . Fatigue - Déception - Dégoût
- . Vide - Relâchement - Indifférence
- . Désappointement - Soumission
- . Non action - Non implication

## Satisfaction

- . Phase post-réalisation besoin
- . Phase post-plaisir
- . Phase post-atteinte objectif
- . Surfisance (saturation)

**La motivation positive dans l'engagement, la relation, la décision, forme le socle de la réussite à venir.**

# Motivation & Objectifs

## Les 12 principaux moteurs de la motivation

A chacun sa libre motivation de la plus égocentrée à la plus altruiste.

- . **Corporel, esthétique, hygiène**
- . Narcissisme, admiration de soi, statut social
- . **Affection, bien-être, reconnaissance**
- . Exploration, découverte, curiosité
- . **Invention, création, innovation**
- . Réalisation, utilisation d'objets/procédés
- . **Amour des objets, collection**
- . Recherche et/ou transmission de connaissances
- . **Valeurs morales, croyance, foi**
- . Argent, appropriation, consommation
- . **Pouvoir, autorité, directivité**
- . Altruisme, solidarité

# Motivation & Emotion

## Intensité des émotions ressenties/émises

Hiérarchie entre les 15 émotions favorisant (vert), parasitant (orange) ou annulant (rouge) l'échange et la communication positive empathique

**+++ Enthousiasme, passion**

**++ Grand intérêt, conviction**

**+ Conservatisme, ritualisation, politiquement correct**

**+ Contentement, gaieté, joie intérieure**

**+ Ennui, souci, désagrément**

**+ Antagonisme, confrontation, critique**

**- Douleur, souffrance**

**- Colère, énervement**

**- Pas de sympathie, défiance**

**- Hostilité cachée, jalousie**

**- Crainte, peur**

**- Compassion, pitié**

**-- Chagrin, déprime**

**-- Rôle de victime**

**--- Apathie**



# Besoins humains

A la racine des freins et de la motivation, il y a soit la satisfaction ou l'insatisfaction dans les besoins humains dominants. Par principe psychologique, les niveaux supérieurs ne peuvent être stables et accomplis que si les niveaux inférieurs le sont également.

## 8 niveaux de besoins

1. Physiobesoins
2. Psychobesoins
3. Anti-besoins dominants
4. Besoins motivationnels
5. Sociobesoins
6. Technobesoins
7. Biobesoins
8. Ecobesoins

## Pyramide de Maslow



En s'apant les besoins primaires (survie) et/ou secondaires (sécurité) on déstabilise rapidement toute la construction pyramidale.

# Besoins humains

L'harmonie chez un individu repose sur une somme de besoins dominants et secondaires que la réalité de l'existence au quotidien, l'imaginaire et/ou la motivation portée sur des objectifs, doivent essayer de satisfaire ou de contenter *a minima*. Priver l'individu de la satisfaction, accomplissement ou suffisance de certains besoins vitaux, situationnels et/ou existentiels, conduit à créer chez lui les conditions de l'agressivité, la frustration, la maladie, le mal-être, la jalousie et/ou la compensation ailleurs ou autrement...



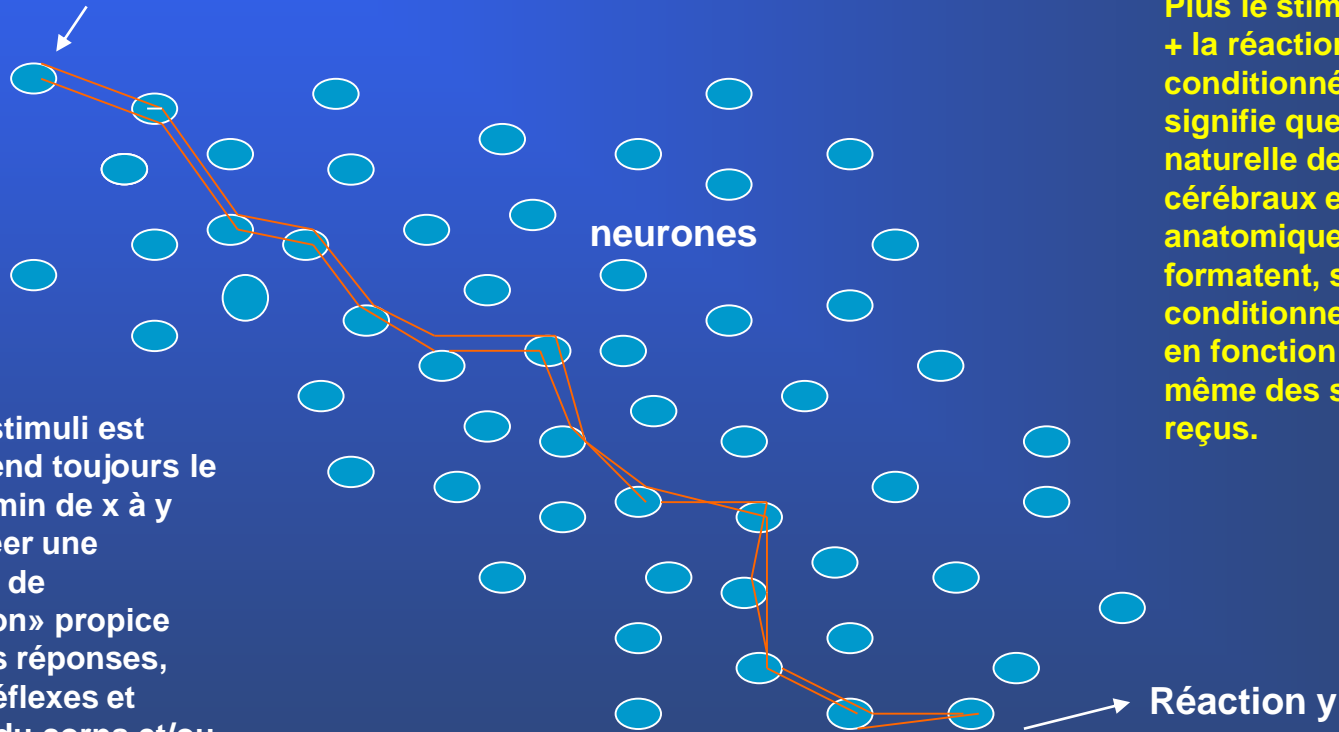
- 1. Physiobesoins** : sexualité - manger - respirer - boire - dormir...
- 2. Psychobesoins** : sécurité - approbation - affection - concurrence - valorisation...
- 3. Anti-besoins dominants** : anonymat - risque - partage - contradiction - haine...
- 4. Besoins motivationnels** : inventer - consommer - voyager - rire - jouer...
- 5. Sociobesoins** : travail - emploi - vendre - information - performance - amis...
- 6. Technobesoins** : informatique - conduire - télécoms - vitesse - médicament...
- 7. Biobesoins** : soleil - qualité de l'air - silence - espace - aliment naturel...
- 8. Ecobesoins** : anti-pollution - animaux - propreté - économie d'énergie...

Avant toute considération de statut, rôle, intelligence, talent..., tout individu est d'abord mû par la recherche de satisfaction de ses besoins dominants. Le priver de cela par un niveau constant d'insatisfaction ou de contrainte, c'est déséquilibrer son harmonie intérieure en réveillant alors la bête qui est en lui. Attention aux conséquences dures (agressivité, attaque..) ou molles (passivité, soumission). Idem pour l'état de surfissance qui anéanti la volonté de se battre et la motivation d'entreprendre !

# 3. Influence et théorie des Flux neuronaux

L'idée générale est qu'il existe un lien entre l'influence des stimuli extérieurs via les capteurs du corps humain avec la transmission biochimique, l'information arrivant de manière consciente, subconsciente et inconsciente au cerveau, le traitement neuronal dans sa grande complexité et la réaction du corps humain, (réflexe, pulsion, comportement, automatisme...). En d'autres termes, tout individu est foncièrement influençable et conditionnable par lui-même (habitudes, autosuggestion), par autrui (suggestion, formatage culturel...) et/ou par le système (routines multiples, pressions de l'environnement global...)

Stimuli x (réel vécu, imagerie mentale, ressenti, perception, suggestion)



Un même stimuli est codé et prend toujours le même chemin de x à y jusqu'à créer une «autoroute de l'information» propice aux mêmes réponses, routines, réflexes et habitudes du corps et/ou de l'esprit

Plus le stimuli est répété + la réaction est conditionnée. Cela signifie que la réponse naturelle des «circuits» cérébraux et anatomiques se formatent, s'adaptent se conditionnent, en partie, en fonction de la nature même des signaux reçus.

# 4. Influence et Loi de Goebbels

Ministre de la propagande d'Hitler ayant appliqué une loi sociologique dans la conduite et la manipulation des masses.

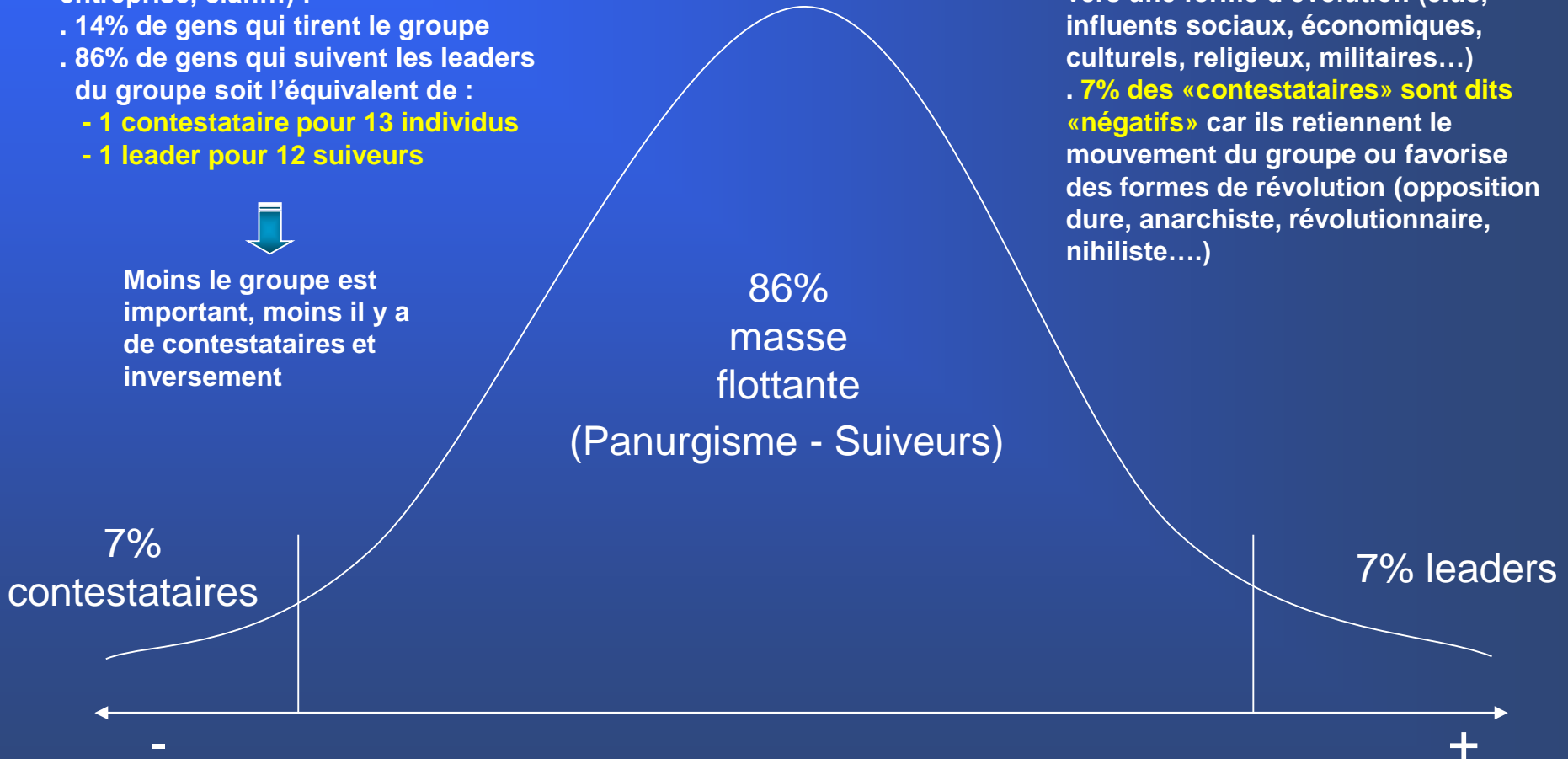
Selon cette loi sociologique, il existe dans tout groupe humain (société, organisation, entreprise, clan...) :

- . 14% de gens qui tirent le groupe
- . 86% de gens qui suivent les leaders du groupe soit l'équivalent de :
  - 1 contestataire pour 13 individus
  - 1 leader pour 12 suiveurs



Moins le groupe est important, moins il y a de contestataires et inversement

- . 7% des individus «leaders» sont dits «positifs» car ils tirent le groupe vers une forme d'évolution (élus, influents sociaux, économiques, culturels, religieux, militaires...)
- . 7% des «contestataires» sont dits «négatifs» car ils retiennent le mouvement du groupe ou favorise des formes de révolution (opposition dure, anarchiste, révolutionnaire, nihiliste...)



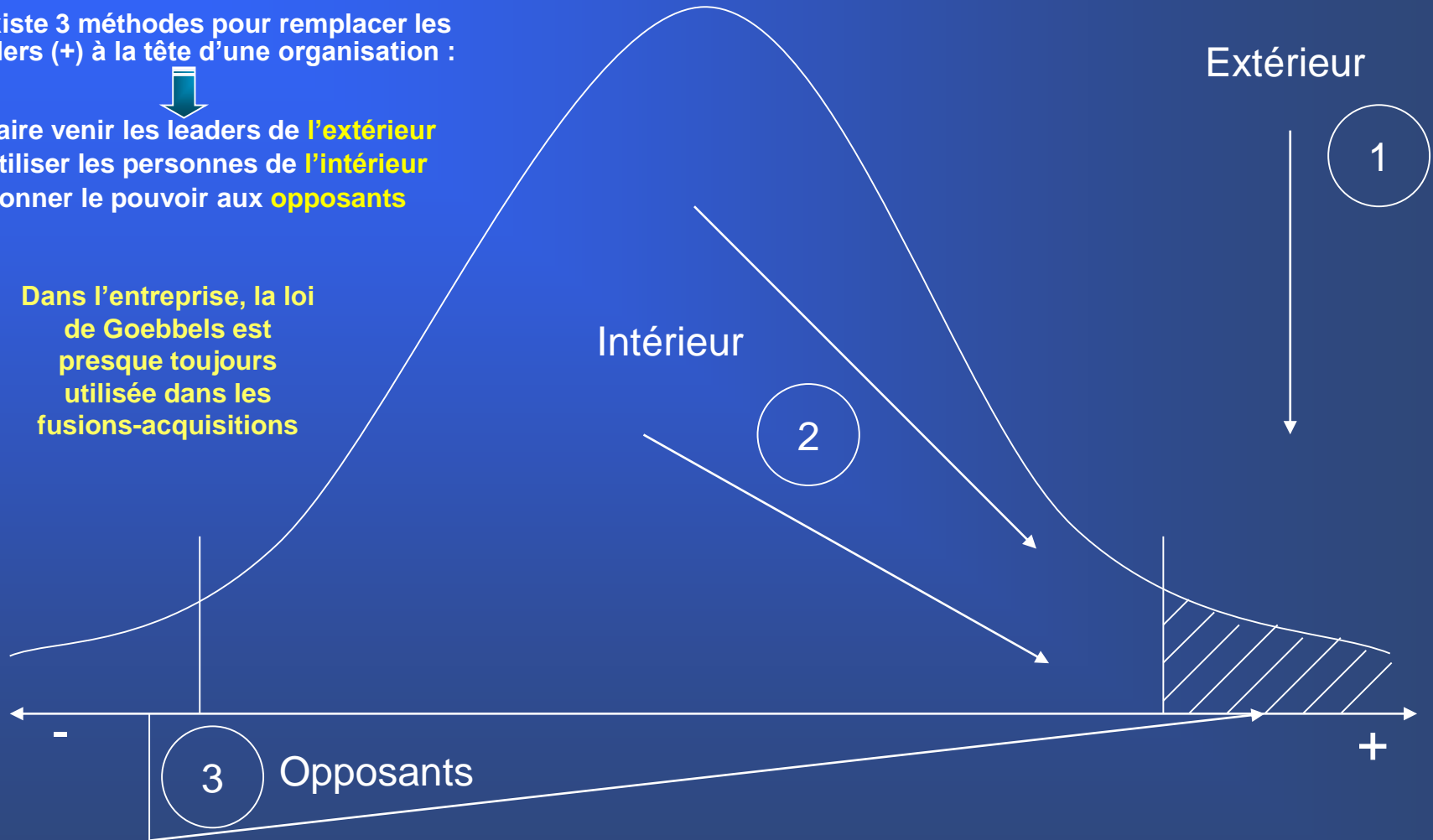
En second examen, la loi de Goebbels procure une alternative dans la conduite «dirigeante» des masses et des organisations (entreprise, institution...). Cette loi est aussi bien utilisée par les dictateurs, le pouvoir exécutif que les repreneurs d'entreprises...

Il existe 3 méthodes pour remplacer les leaders (+) à la tête d'une organisation :



1. Faire venir les leaders de l'**extérieur**
2. Utiliser les personnes de l'**intérieur**
3. Donner le pouvoir aux **opposants**

Dans l'entreprise, la loi de Goebbels est presque toujours utilisée dans les fusions-acquisitions



Le problème dans la conduite des masses issue de la loi de Goebbels est que celle-ci fonctionne selon un modèle d'**homogénéité** des comportements, alors que les sociétés modernes et éduquées deviennent de plus en plus **hétérogènes** (typologies en niche ou nid d'abeille). En cela, le leadership (+ ou -) exercé n'a pas la même intensité ni pertinence selon la personnalité des individus composant le groupe ou l'organisation en place. En fait, plus il existe une grande qualité et diversité de l'information disponible associée à la capacité de réalisation de soi des individus, via notamment l'assertivité, plus l'esprit critique se manifeste et plus le discernement devient un antidote puissant contre la propagande et la manipulation des masses.



Il existe toutefois certains dénominateurs communs entre les individus sur lesquels la loi de Goebbels continue de s'exercer :

- . **Directivité institutionnelle et autorité de la loi (sécurité, peur, sanction, suivisme, docilité...)**
- . **Religion, Patriotisme, Morale...**
- . **Ethnie, Racisme, Sexisme...**

Sous la poussée de l'évolution culturelle et démocratique, il existe une tendance grandissante à l'hétérogénéité et à la « déformation » des modèles directifs, monolithiques, rigides...

C'est la raison pour laquelle les influents dans les institutions freinent l'émancipation naturelle des hommes (lois, devoirs, règles, morale, peur sécuritaire...) afin de pouvoir conserver le contrôle sur un maximum d'entre eux.



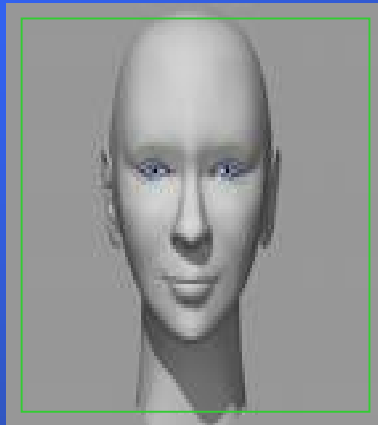
## 2. Port de tête

En communication interactive, il existe 2 «bons» port de tête :

**Droit** pour parler, agir, s'impliquer (émetteur), **Penché** pour écouter (récepteur)

### Port de tête droit

- . Posture d'action et de prise de parole
- . S'affirmer dans le présent
- . Faire face à la réalité
- . Ni fuite ni soumission



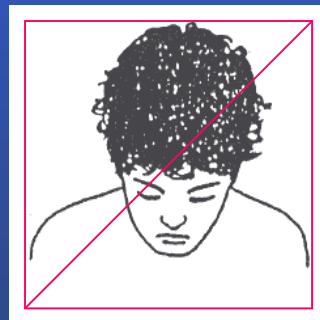
### Port de tête penché

- . Pas d'agressivité
- . Posture bienveillante
- . Ecoute active
- . Donne envie à l'autre de s'exprimer
- . Séduction féminine
- . Désarme la tension



### Port de tête baissé

- . Timidité
- . Non affirmation de soi
- . Soumission, défaite
- . Subordination
- . Passivité, fatigue



### Port de tête relevé

- . Supériorité
- . Fatuité, imbus de soi
- . Regarde «de haut»
- . Insulte, agressivité
- . Mépris

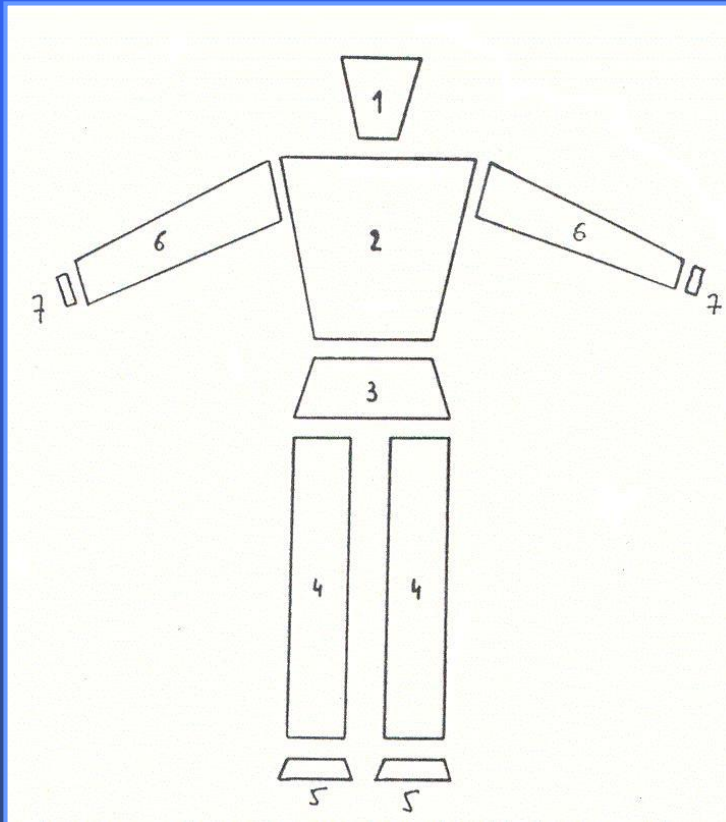




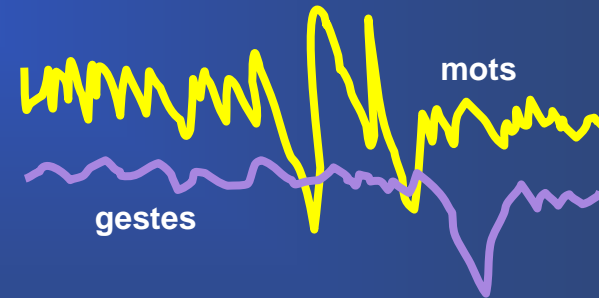
# 3. Signification des Gestes

En toute occasion nous sommes d'abord vu, ensuite entendu et éventuellement compris. Il est également important de pratiquer le calibrage, c'est-à-dire l'observation fine des micro-comportements d'autrui.

1. Tête
2. Buste
3. Bassin
4. Jambes
5. Pieds
6. Bras
7. Mains



1. Plus les gestes sont éloignés de la tête (5 et 7), plus ils sont authentiques (non contrôlés)
2. Les gestes renforcent l'intensité du discours (on croit à ce que l'on dit)
3. Les gestes sont porteurs des intentions profondes (cohérence mentale et pulsion)
4. L'absence de gestes réduit la conviction interne (on y croit moins, manque de spontanéité)
5. Les gestes peuvent être décalés, inopportuns

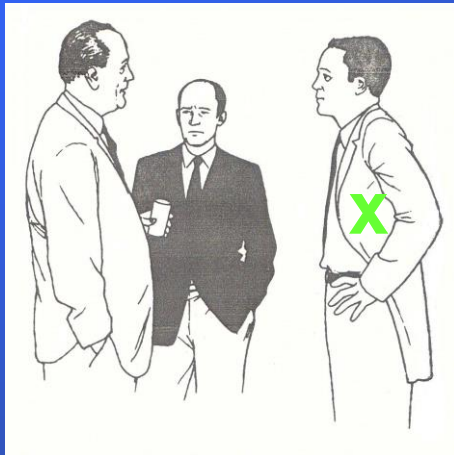


Dans la conformité entre verbal et non verbal le non verbal prédomine toujours

# 4. Gestes d'ouverture/fermeture

Par principe de base, il faut toujours laisser le naturel et la spontanéité agir, même si cela n'apparaît pas forcément positif ou politiquement correct. Toutefois en communication, tout bon professionnel se doit de donner une image positive de lui-même, un intérêt pour l'échange et un respect pour son interlocuteur. Pour cela, il doit clairement opter en permanence pour tout ce qui ressort des gestes d'ouverture.

Qui est le plus «prêt» à s'impliquer dans l'échange ?



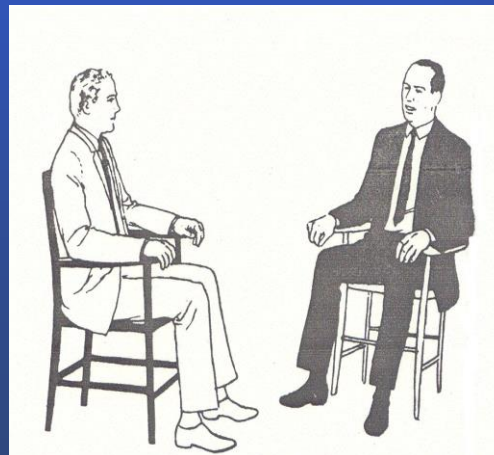
Exemple de discordance flagrante d'attitudes entre un vendeur (ouvert) et un acheteur (fermé)

Gestes d'ouverture (mains déliées, bras et jambes autonomes, veste ouverte) =

affirmation de soi, être à l'aise, positivité dans l'échange, prêt à émettre et à recevoir

Gestes de fermeture (mains jointes, entrelacées, bras et/ou jambes croisés, veste fermée) =

Passivité, tension intérieure, repli sur soi, contraction dans l'échange, mal à l'aise

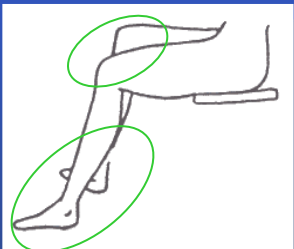
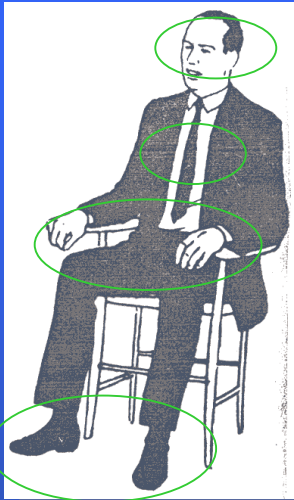


Bonne position à la Lincoln entre 2 communicants : égalité, neutralité dans l'influence, esprit d'ouverture, assurance.

# 5. Principaux gestes d'ouverture

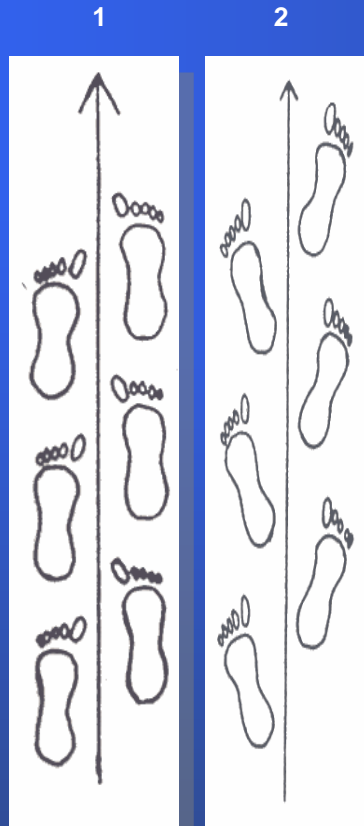
Personne à l'aise, impliquée, prête à l'échange, positive

OK!



## Position à la Lincoln

- . Port de tête droit
- . Veste ouverte
- . Bras et mains déliés
- . Ouverture des genoux entre 1 et 2 poings fermés



## Contact terrien

1. Démarche droite = Cohérence interne
2. Démarche à la Charlot = Réceptivité, Influçabilité



## Posture du buste

- . Buste droit = Affirmation tranquille
- . Buste en avant = Implication, curiosité



1. Paume face à face = Aller vers l'autre
2. Main tendue = Englober tout le monde
3. Paume en l'air = Geste pacifique, apaisement

# 5.1 3 autres postures utiles

Soleil  
dans le dos



L'œil est le premier vestibule concentrant à lui seul plus de 80% des stimuli perçus par tout le corps humain. Il peut également percevoir près de 10 millions de bits d'informations à la seconde. Autant dire que la lumière en pleine face est de nature à déstabiliser l'individu par aveuglement et saturation. La tactique du soleil dans le dos a toujours été utilisée d'un point de vue militaire et policier (bataille sur terre et aérienne, interrogatoire...). En gérant une forte intensité lumineuse, l'individu ne peut pas être au top de sa concentration, son espace mental étant forcément perturbé à 10, 20 ou 50%. De fait, cela agit à son détriment et/ou au profit de l'adversaire.

## 3 conseils :

- . Se placer de façon à ne jamais avoir le soleil ou son reflet dans l'œil
- . Demander à fermer les rideaux ou changer de place
- . Si impossibilité, porter des lunettes foncées !

Position 3/4  
& Ancrage au sol



La bonne posture debout ou assis entre 2 communicants de même sexe consiste à éviter le face à face, car générateur de tension et de rapport de dominance, même involontaire. Psychiquement (au niveau du cerveau reptilien), le face à face correspond à une posture de combat (boxeur, combat de coqs, attaque...) dont la résultante des 2 énergies mobilisées est de nature «frontale» générant, au bout d'un moment, la pulsion d'affrontement, le rapport de force, la soumission ou le mal-être. C'est la raison pour laquelle il est vivement conseillé de pratiquer une posture assertive en 4 points :

- . Se mettre de 3/ 4 en avançant simplement l'un des 2 pieds (ou en tournant un peu la chaise)
- . Avoir un écartement de 45% maximal entre les 2 pieds
- . Debout : Plier légèrement les genoux pour descendre le centre de gravité du corps
- . Debout ou assis : Avoir les 2 pieds bien à plat afin de profiter d'une surface de stabilisation maximale.

Poignée de main  
en France



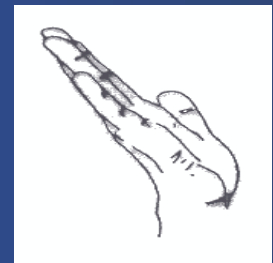
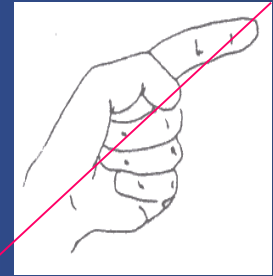
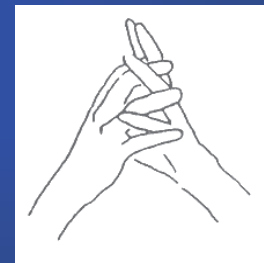
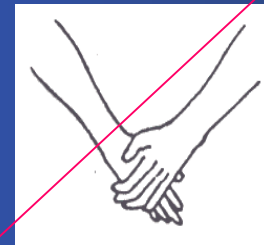
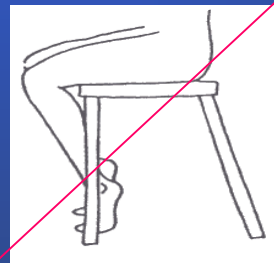
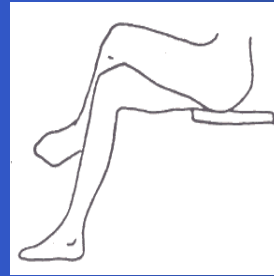
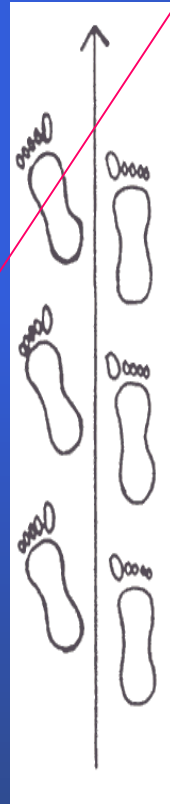
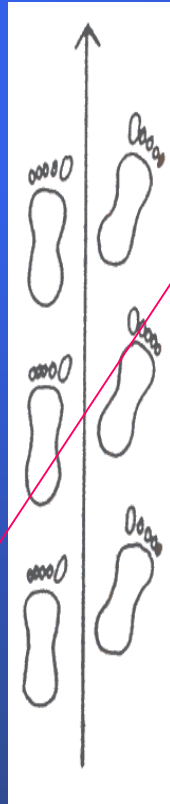
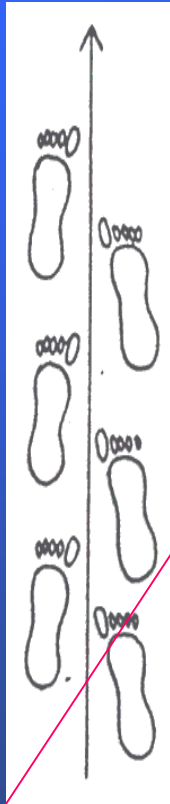
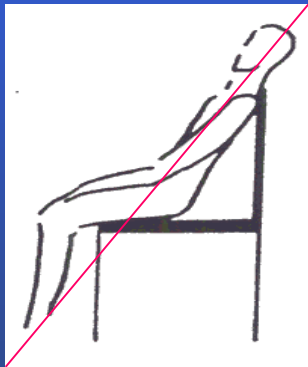
C'est un signe de reconnaissance mutuelle et de proximité important dans la culture de nombreux pays. Une bonne poignée de main est oblatrice et se donne avec volontarisme et plaisir en activant ainsi un vrai ressenti sensoriel permettant de «capter» l'autre. Par la pression mécanique qu'elle suscite et l'information thermique qu'elle transmet, la bonne poignée de main doit transmettre le tonus, le dynamisme, l'assurance et la chaleur humaine. Une bonne poignée de main favorise l'*a priori* favorable sous 4 conditions :

- . Aller rechercher la main de l'autre en faisant en sorte que les 2 pouces se rencontrent
- . Envelopper ensuite franchement la main, sans trop serrer, pendant 2 à 3 secondes.
- L'associer à un contact visuel chaleureux et à un mot de courtoisie ou de présentation
- . Préalablement s'essuyer la main si celle-ci est moite (été) en la passant rapidement sur le pantalon ou la jupe, enlever son gant (hiver).

# 6. Principaux gestes de fermeture

NO !

Personne en tension qui ne désire pas s'engager dans l'échange



- . Jambes croisées = Non action, attentisme
- . Dos sur le siège = Formalisme, terrain connu
- . Avancée du bassin = Négligence vis-à-vis d'autrui, côté nature

- . Pieds rentrés = Fermé sur l'extérieur, égocentrisme
- . Pied désaxé sur la droite = Enthousiasme en feu de paille
- . Pied désaxé sur la gauche = Inhibition, prudence, timoré

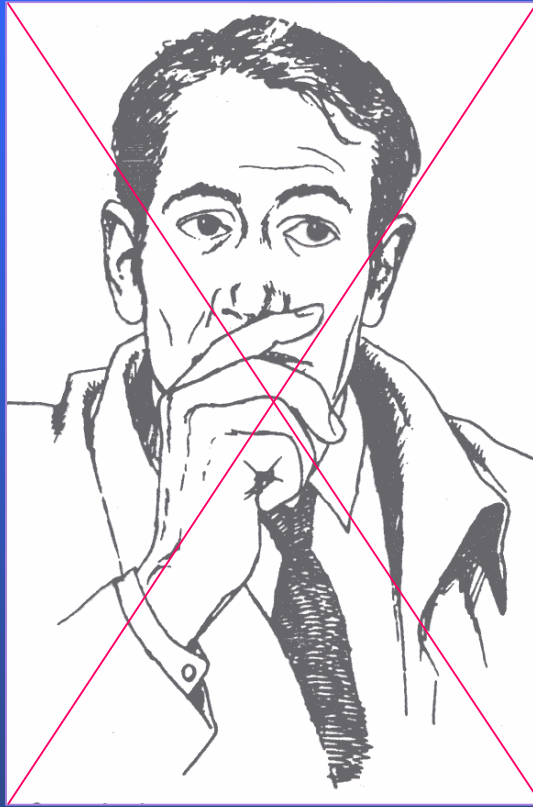
- . Jambes croisées = Non envie d'action
- . Pieds croisés = Micro réaction de dérivation
- . Jambes près du siège = Attitude réservée

- . Bras croisés = Attente, non émission
- . Mains croisées = Geste de confort
- . Doigts croisés = Moment de tension

- . Index tendu = Agressivité, attaque
- . Poing serré = Force, conviction
- . Main tranchoir = Autorité, pouvoir

# 6.1 Eviter de se toucher le nez

**NO !**



Ce geste dit de «rupture de cohérence interne» intervient de manière impromptue et non consciente, en tant qu'émetteur ou récepteur, lorsque l'individu...

- . Se sent mal à l'aise
- . Ment ou s'écarte de la vérité
- . Fait de la rétention d'information
- . Cache des choses
- . Omet de dire ce qu'il pense vraiment
- . Refoule un souvenir embarrassant

Le nez étant la pointe la plus avancée du corps humain (sorte de gouvernail), le fait de le toucher indique inconsciemment que l'on souhaite, à l'instant et en fonction du sujet abordé, «changer de cap», modifier la direction prise...

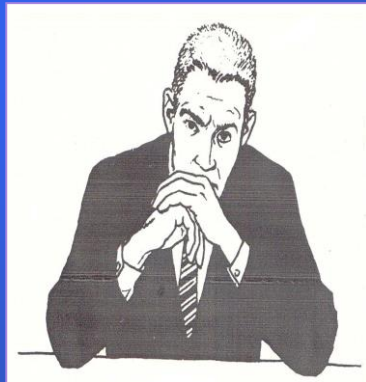
# 6.2 Autres gestes parasites

**NO !**

Que signifient ces 6 gestes ?



Réflexion critique ou comment contrer l'autre



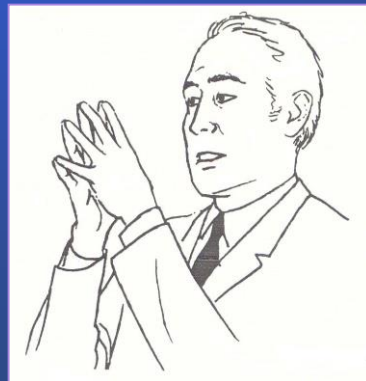
Dissimule un propos



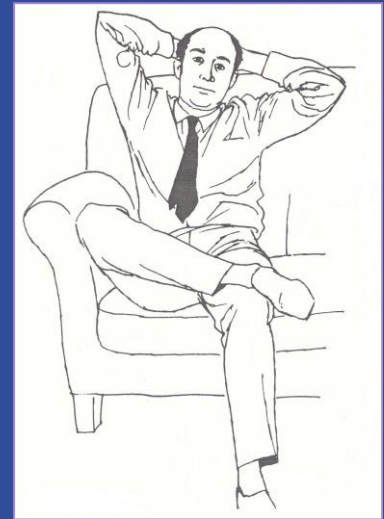
Geste d'interruption



Manifeste de l'ennui



Main en clocher  
Haute estime de soi (vers le visage)  
Harmonie avec soi (vers le ventre)



Signe de supériorité  
(si posture maintenue en face d'autrui)



# 7. Sourire

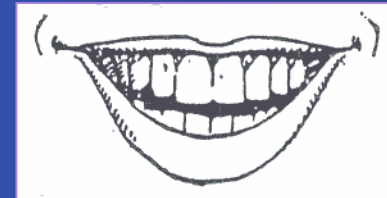
Expression spontanée de l'affect



- . **Sourire simple**
- . Commissures relevées
- . Exprime un contentement
- . Calme intérieur



- . **Vrai sourire**
- . Uniquement dents du haut
- . Joie authentique, sincérité
- . Naturel, pas de contrôle



- . **Vrai rire**
- . Ouverture de la bouche
- . Emotion de joie, plaisir
- . S'accompagne de sons forts

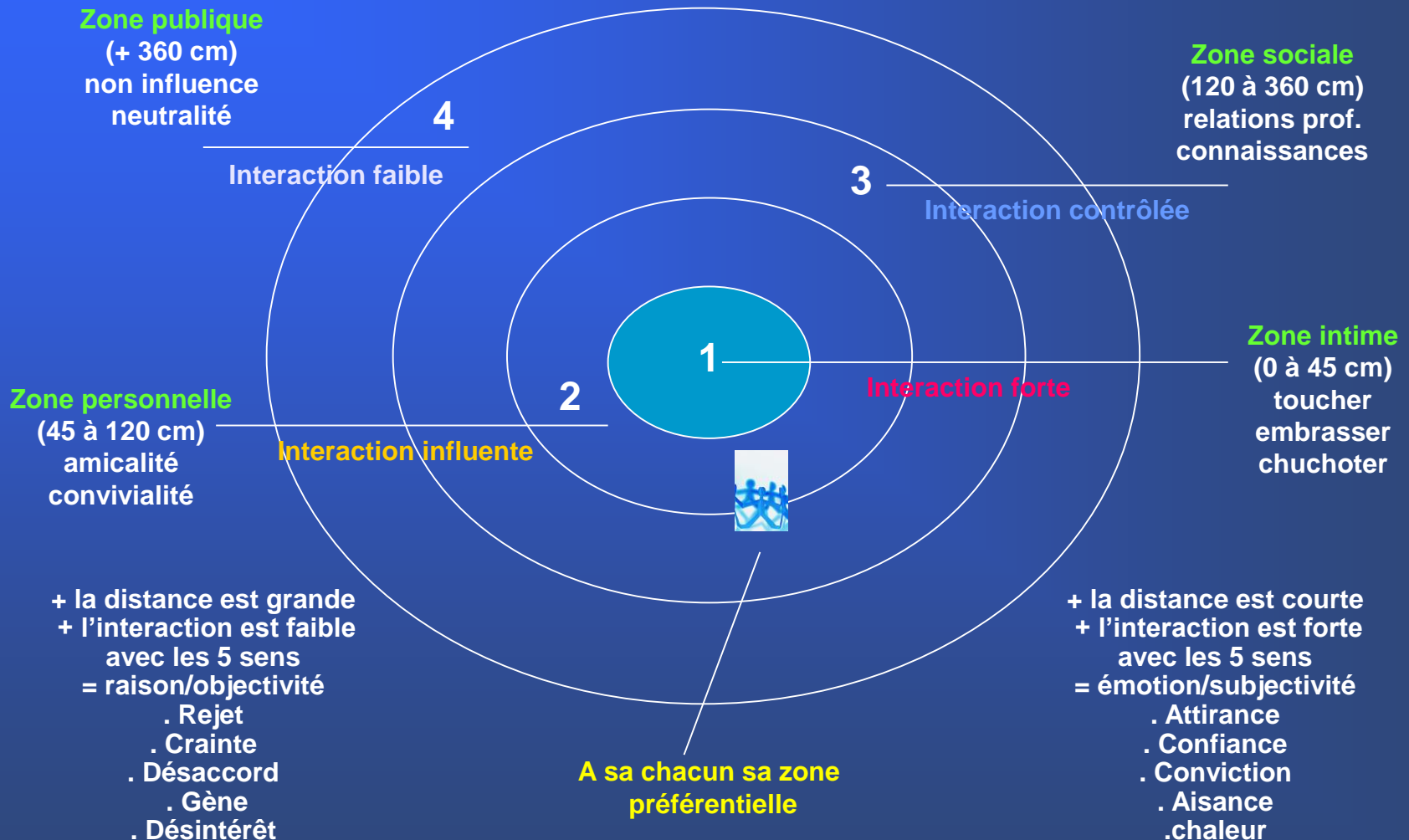


- . **Sourire non naturel, forcé**
- . Dents du bas dominantes
- . Bouche relativement fermée
- . Sur la défensive, retenue, le contrôle prime le naturel



# 8. La proxémique

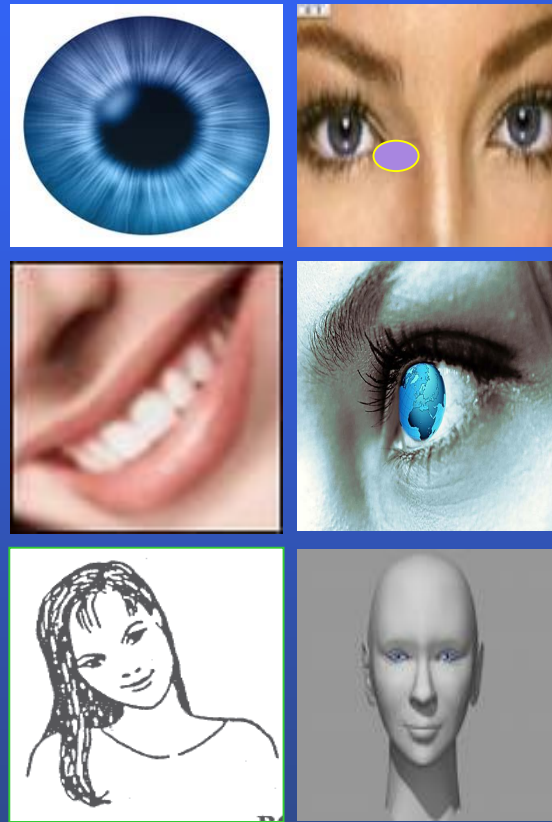
## 4 zones de proximité physique



# Exercices d'entraînement à l'assertivité

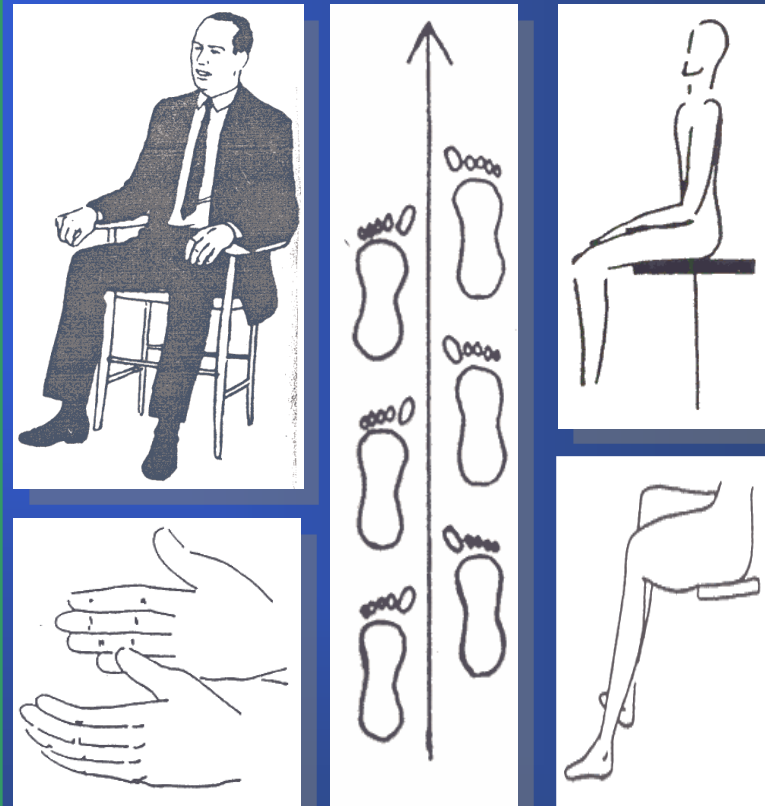
11 bonnes postures à pratiquer sans modération. Le mieux consiste d'abord à observer autrui (travail, transport...) en prenant 1 seule dimension durant toute la première journée (Ex. : examen de la pupille). Le lendemain faire la même chose avec une seconde dimension (contact visuel) tout en intégrant la 1<sup>ère</sup> dimension (soit 2 au total avec pratique + observation). Et ainsi de suite, chaque jour, sous forme de «kata» en pratiquant le nouvel exercice du jour mais aussi ceux des précédentes journées. Le tout une dizaine de fois minimum/jour. Au bout de 12 jours le pli assertif est pris !

Au niveau du visage



1. Pupille dilatée (intérêt, chaleur humaine)
2. Contact visuel décalé (avec même sexe)
3. Sourire authentique (se lâcher de temps en temps)
4. Regard droit devant (implication hyper présent)
5. Port de tête incliné (écoute, non domination)
6. Port de tête droit (réalité en face)

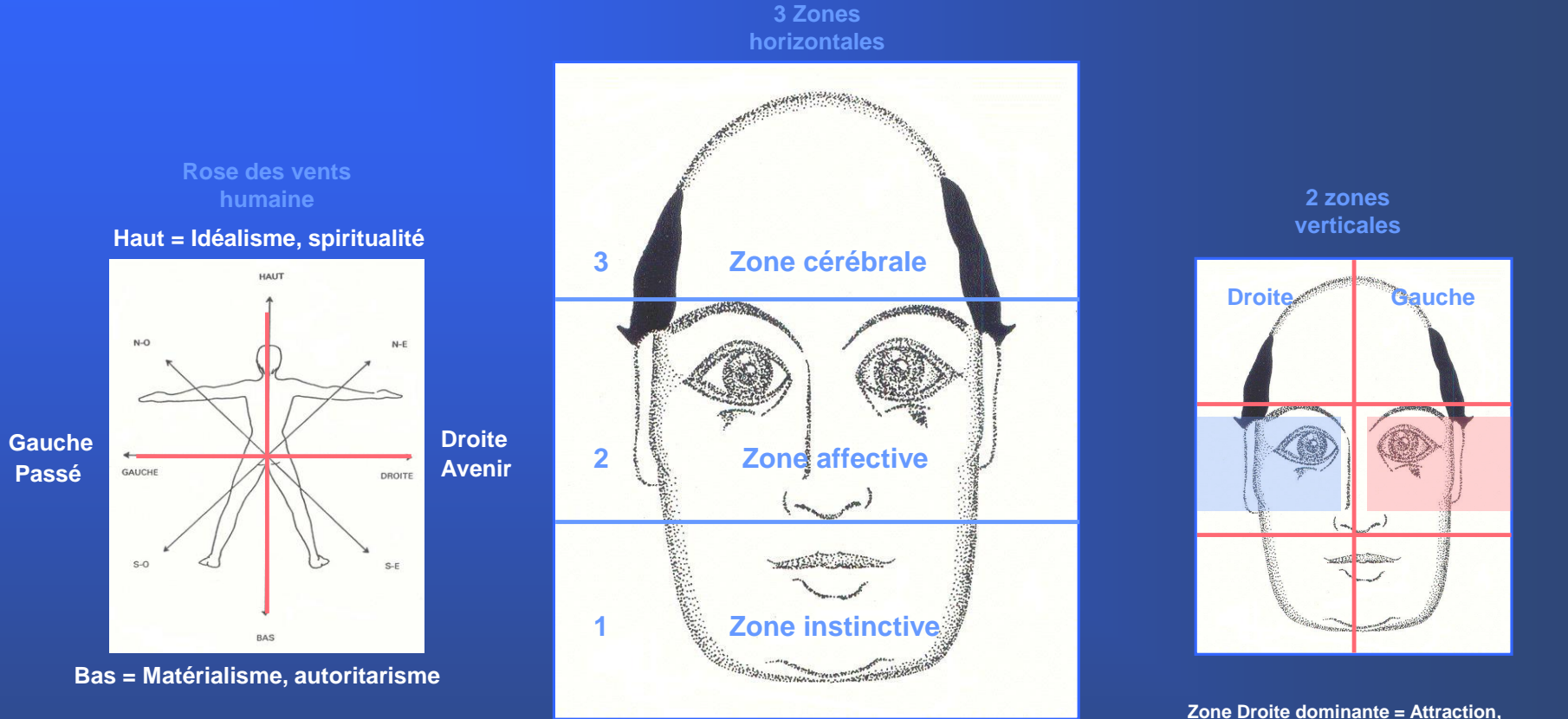
Au niveau des postures



7. Posture à la Lincoln (assurance et égalité dans l'échange) - 3/4
8. Mains et bras autonomes (A l'aise, tendu vers l'autre)
9. Démarche droite (cohérence interne, équilibre, bonne adaptation)
10. Assis buste droit (affirmation tranquille de soi, bonne respiration)
11. Genoux écartés (espace de 2 poings) :  
ouverture relationnelle, décontraction, prêt à l'action

# 2. Sémiomorphologie appliquée au visage

Le décodage du visage est important en négociation, il comprend 3 zones horizontales et 2 zones verticales soumises aux principes de PNL. En réalité, peu de visages ont une parfaite symétrie dans les profils droit et gauche. Chaque individu développe au fil de l'âge, de sa génétique, de son environnement, de son état de santé, des tendances dominantes dans son rapport au physique, affectif, cérébral, passé ou avenir !



- Zone 1 développée = Activité manuelle, besoin d'action, vigueur et jouissance physique, sexualité, sensualité, gourmandise...
- Zone 2 développée = Sentiments vifs/profonds, besoin d'amour, sympathie/antipathie bien marquée, rancune tenace...
- Zone 3 développée = Pensée, abstraction, besoin d'intellectualisation, cogitation, mentalisation importante...

Zone Droite dominante = Attraction, intérêt pour demain, les nouveaux projets ouverture vers le milieu, la nouveauté...

Zone Gauche dominante = Pesanteur, conformisme, poids du passé et des souvenirs, difficulté à se projeter dans l'inconnu, la nouveauté...

**Et inversement !**

# 1.1 Bases en morphopsychologie

Il existe une vingtaine de grands principes actifs traduisant les grandes tendances comportementales de chaque individu. En cela, le corps dans son ensemble (aspects physiques, anatomiques, somatiques, physiologiques, système neurovégétatifs...) est en résonance permanente avec l'état psychique et psychologique.

- 1. Expansion/Dilatation** : Signe d'évolution corporelle, force, épanouissement, bonne santé
- 2. Contraction/Rétractation** : Signe de régression, fatigue, maladie, vieillesse
- 3. Extraversion** : Tendance à aller vers l'extérieur/autrui, signe d'ouverture
- 4. Introversion** : Tendance à se replier sur soi-même, signe de fermeture
- 5. Symétrie** : Signe d'équilibre, base d'harmonie
- 6. Asymétrie** : Complexe, tendance à donner plus pour compenser
- 7. Grand** : Traduit une tendance à la lenteur, geste et effort mesuré, force tranquille
- 8. Petit** : Traduit une tendance à la vivacité, l'excitation, la résistance
- 9. Gros** : Traduit une tendance lymphatique, réactivité plus qu'activisme
- 10. Maigre** : Traduit une tendance à la nervosité, l'agitation, l'instabilité

.../...

# 1.2 Bases en morphopsychologie

S'il existe une relation directe entre l'activité psychique et physique, il en existe une aussi entre le fond de personnalité et les grandes tendances morphologiques. Et heureusement encore, afin de pouvoir atteindre une cohérence d'ensemble !

**11. Tonicité de la peau** : Dynamisme, activité physique, bonne santé

**12. Molesse peau** : Inactivité, sédentarisation, maladie

**13. Formes anguleuses (du visage)** : Dureté, intransigeance, sans pitié

**14. Courbes (du visage)** : Souplesse, sociabilité, bienveillance

**15. Primarité** : Tendance à réagir tout de suite, au premier degré

**16. Secondarité** : Tendance à réagir après plusieurs sollicitations, avec retard

**17. Vestibules ouverts** : Echange permanent et facile avec le milieu

**18. Vestibules fermés** : Echange réduit, méfiant, ciblé

**19. Vestibules développés** : Plus grande réceptivité/émission, échange + quantitatif

**20. Vestibules petits** : Plus petite réceptivité/émission, échange + qualitatif

Les vestibules sont les principaux organes du visage : oreilles, bouche, nez, yeux

# 3.1 Bases en Caractérologie

Il existe 8 types de base fondés sur les 4 tempéraments d'Hippocrate sachant que chaque visage est un mélange entre la géométrie, la génétique et l'évolution corporelle soumise aux lois du milieu et de l'environnement !

## Type d'action

vital - réaliste - efficace - habitudinaire



## Type de combativité (bilieux)

dynamique - volontaire - réalisateur



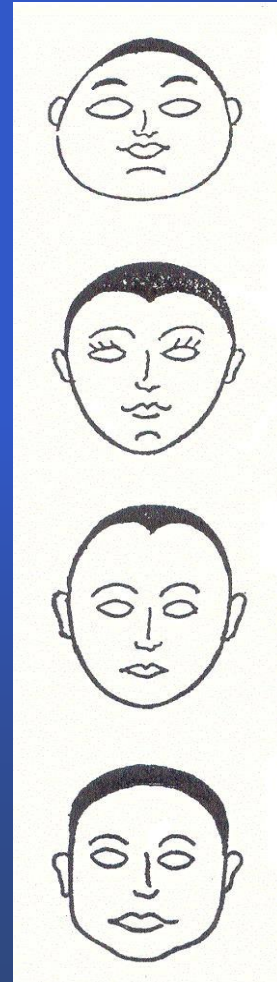
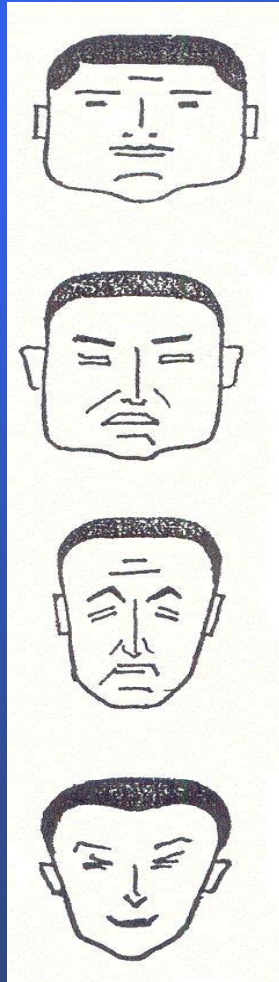
## Type de concentration

réfléchi - sérieux - sceptique - analyste



## Type de multiplicité (nerveux)

agité - souple - habile - animateur



## Type de réceptivité (Lymphatique)

sensible - calme - rêveur - intuitif



## Type de sensorialité

sentimental - séducteur - voluptueux



## Type d'expansion

ambitieux - idéaliste - rayonnant



## Type de sociabilité (sanguin)

chaleureux - jouisseur - coordinateur



## 3.2 Les 4 tempéraments d'Hippocrate

Hippocrate est le plus grand médecin grec de l'antiquité à l'origine du serment des médecins. Il a été le premier à rapprocher les éléments de la nature (eau, terre, feu, air) aux tempéraments humains.

**1. Le Bilieux (feu) :** est dominé par l'instinct de conquête et d'entreprise. Il trouve son idéal dans l'action et le commandement en étant volontaire, énergique, résistant, courageux, altier, obstiné, tenace, dur pour lui-même et pour les autres. Il s'adapte remarquablement bien à toutes les situations.



**2. Le sanguin (air) :** dispose d'une vitalité généreuse lui conférant un caractère heureux, jovial, optimiste. Il parle facilement, parade et gesticule avec abondance en disposant d'une intelligence vive. Sa volonté est faible même s'il montre un enthousiasme spontané en oubliant facilement le service qu'il a promis de rendre. Il s'emporte rapidement en supportant mal l'attente et la durée.



**3. Le nerveux (terre) :** C'est un hypersensible, un hyperémotif qui vibre à la moindre excitation. Vif et imaginatif, il ne supporte pas les tâches monotones et fait preuve d'un esprit curieux même s'il manque parfois de patience. Son manque de résistance physique l'oriente souvent vers des métiers intellectuels.



**4. Le lymphatique (eau) :** Tout en lui atteste la passivité avec un geste ralenti, une décision retardée, une faible sensibilité avec en général peu d'ambition. Il s'accommode assez bien des rythmes monotones en faisant preuve de flegme, de résignation et de régularité.



# 4. Synthèse du magnétisme en assertivité

## Un ensemble complet de 10 attitudes

1. Regard

2. Sourire



3. Poignée de main

4. Distance corporelle

5. Timbre de voix

6. Ecoute - Silence

7. Calme intérieur / respiration

8. Vibration pensée / émotions

9. Maintien du corps - ancrage - 3/4

10. Vestimentaire - Gestes d'ouverture

Chacune de ces attitudes doit être travaillée isolément puis ensuite synchronisée avec les autres dans le plus grand naturel. Avec le temps, elles deviennent «réflexe» et forment un style et un rythme très personnel.



# Créer une bonne impression

Les psychologues confirment que c'est durant les 5 premières minutes que se détermine le fond principal de confiance ou méfiance, attirance ou répulsion, avis favorable ou non, à l'égard des personnes rencontrées. Ce sentiment résulte à la fois de la perception et de la cognition (pensée, réflexion, intuition) en associant 4 types de repères visibles : l'apparence physique, les postures non verbales, la familiarité et l'attitude momentanée du sujet (discours, comportement). Toutefois une seconde vague d'impressions peut confirmer ou infirmer la première impression au travers de ce qui est vu, ressenti, touché et/ou entendu, dans le cadre ultérieur d'une relation forte de proximité. Enfin, il existe la dernière impression qui annihile les précédentes si celle-ci est perçue comme radicalement différente (notamment négative, désobligeante, hostile). Pour un négociateur l'image qu'il donne est son principal atout en matière de crédibilité, respect et confiance.

Le top de la bonne impression afin de favoriser une empreinte mémorielle positive et durable suppose 3 conditions :



Bonne nouvelle ! une mauvaise première impression peut toujours se racheter mais au prix d'un effort relationnel important !

1

**Emettre dès le départ des signes de reconnaissance :** bonjour, sourire, contact visuel, poignée de main, signe de tête pour assentiment...

2

**Donner des preuves de compétence et/ou gage de qualité :** décision prise, ton utilisé, assurance dans l'action, honnêteté, simplicité...

3

**Conserver une attitude digne et respectueuse :** Ecoute, garder ses distances, intérêt porté à ce qui est dit, pas de grossièreté ni d'erreur de savoir-vivre...

# Manipulation

Il existe une centaine de techniques de manipulation présentée dans les prochains PowerPoints et en annexe. L'objectif est d'informer sur ce qui peut arriver et non les mettre en œuvre au risque alors de subir, un jour ou l'autre, l'effet boomerang...

## EUPHORIE

Créer les conditions du relâchement de la vigilance et du plaisir

Fête, réception

Plaisirs, sexe

Flatterie, affabilité, louanges

Marques de respect, déférences

Optimisme

Complaisance

Promotion, médaille «Russe»

Promesse

.../...

# Manipulation

## SPHERE D'INFLUENCE

Utiliser des moyens de pression psychologique ou morale

Utiliser les relations personnelles

Astreintes de corps, justice

Ordres impératifs

Usage du niveau hiérarchique

Autorité naturelle

Prise en main, mise au pas

Se faire mousser (dynamisme artificiel)

.../...

# Manipulation

## USURE

Faire céder tôt ou tard la volonté ou la résistance

### 1. STAND BY

Immobilisme

Statu quo, jusqu'à nouvel ordre

### 2. AFFAIBLISSEMENT

Fatigue, sommeil

Alimentation inadaptée

Erosion nerveuse, psychique, physique

Démoralisation

Suite...

# Suite Manipulation

Elle s'applique aussi par...

## 3. CONTRE EPREUVE

Nouveaux obstacles, difficultés imposées  
Vérification, expertise suppl.

## 4. AFFAIRICIDE

Pourrissement de la situation  
Enlisement volontaire

.../...

# Manipulation

## PSYCHOCONTROLE

Action à distance sur le psychisme, les complexes, les points faibles

Conditionnement, dépendance  
Suggestion, autosuggestion, hypnotisme  
Séduction, jouer sur les sentiments  
Utiliser les vices, carences, faiblesses  
Intrusion dans la vie privée, le passé  
Césarisme, orgueil

.../...

# Manipulation

## DÉLINQUANCE D'AFFAIRE

Pratiques illégales de nature à tromper la confiance d'autrui ou d'entamer l'image

### 1. FAUX ET USAGE DE FAUX

Contrefaçon

Apocryphe (douteux)

Falsification, fraude

### 2. DIFFAMATION

Calomnie

Injure, outrage

Dénigrement

.../...

# Manipulation

Mais aussi en agissant par violence et/ou promesse de révélation

## 3. AGRESSION

Verbale

Violence physique

Harcèlement sexuel, viol

Racket

## 4. CHANTAGE

Menace de révélation

Pression morale, harcèlement moral

.../...



# Manipulation

Ou encore par le fait de soudoyer ou usage de substances annihilant la volonté

## 5. CORRUPTION

Vénéralité, cadeau, commission occulte, bakchich  
Combine, service personnel

## 6. PSYCHOTROPE

Usage illicite de drogues  
Prise volontaire ou non de substances agissant sur le psychisme

.../...

# Manipulation

## DESTABILISATION

Entamer la confiance, le crédit, l'assurance de quelqu'un

### 1. CULPABILISATION

Reporter la responsabilité, faute

Caricature, ridicule

Colère, indignation, mépris

Dérision, ironie

Porter un jugement, opinion défavorable

.../...

# Manipulation

Mais aussi par des actions comportementales malveillantes

## 2. CRITIQUE SYSTÉMATIQUE

Désapprobation, remarques, reproches

Censure, corrections

Dévalorisation du travail accompli

Psittacisme (répéter comme un perroquet)

.../...

# Manipulation

Ou encore par l'affrontement direct

## 3. RIVALITÉ

Confrontation

Exacerber les positions, les tensions

Conflit de personne

.../...

# Manipulation

Ainsi que par le mensonge délibéré

## 4. BLUFF

Faire illusion

Déformation de la réalité

Mystification

Mauvaise foi

Culot

Altération volontaire des faits

.../...

# Manipulation

Ou bien par la transmission de fausses informations

## 5. PROPAGANDE

Intoxication

Rumeurs, insinuations

Publicité mensongère

Fausses nouvelles

.../...

# Manipulation

C'est également la pratique de méthodes déloyales ou douteuses

## 6. INTRIGUE

Recherche d'éléments de pression

Montage d'opération, utilisation de tiers

Sabotage d'affaires, troubles, perturbations

Espionnage, recherche d'information

Usurpation d'identité, faux ami

Représailles

Bouc émissaire

Sous-marin informateur, collaborateur de l'intérieur

Spéculation sur la situation (pari, attentisme)

.../...

# Manipulation

C'est enfin le recours direct à la peur

## 7. MENACE

Intimidation, mise en garde, injonction

Ultimatum, ukase

Sanction, punition

Jouer de pouvoirs discrétionnaires

Porter au grand jour