

Mario Jean
Coach

Communiquer en
Négociation

La Synergologie



Synergologie, c'est quoi ?



Définition

La synergologie est une discipline qui permet de décoder la communication non verbale, la gestuelle, comprendre les émotions, déceler le mensonge, révéler les non-dits tout en améliorant la qualité de vos communications.

Le langage du corps est important

Selon certaines croyances, le langage du corps représente 55% de la communication.

Donc, comprendre au moins les parties importantes et fréquentes du non verbal peut vous être très utile.

Vous pourriez apprendre à décoder plus de 80% des gestes de vos vis-à-vis ou collègues, mais pour les besoins de communications reliés à des domaines que je dirais « régulier » ce n'est pas nécessaire.

À moins que vous travailliez pour la police ou que vous soyez un enquêteur, en apprendre autant ne vaudra pas la complexité et la durée d'apprentissage.

Les comportements intéressants

Si vous y pensez un instant, quels comportements comportement de vos interlocuteurs, vous seriez intéressé à déceler?

Ceux qui auraient une réelle utilité pour atteindre vos objectifs dans vos communications.

- Le mensonge
- La fermeture
- L'ouverture
- L'approbation
- Le rejet
- Les malaises



Tous ces points peuvent être décelés sans trop de difficultés, pour par la suite être utilisés ou non selon vos objectifs du moment.

Je vais vous détailler les signes qui permettent de déceler ces comportements, avec exemples le plus possible et cas réels.

Le mensonge



Est-ce toujours important de savoir ?

Vos êtes à une rencontre avec un client pour différents sujets courants relié à votre domaine.

Est-ce important de savoir à chaque instant si vos interlocuteurs vous mentent ?

Non, pas vraiment, ce serait comme savoir en tout temps ce que les gens pensent de nous, ouf ce ne serait pas viable j'en suis certain.

Vous pouvez vous pratiquer, mais utiliser les signaux pour décoder les mensonges quand c'est important pour vos objectifs.

Les yeux :

1. 15 à 20 clignements à la minute, observer la personne quand la discussion est générale, juste à l'œil vous voyez sa fréquence, disons normale pour cette période.
2. Lorsqu'elle parle, regardez-la sans détourner le regard, vous verrez s'il y a un ralentissement marqué.
3. Quand elle à terminé, sa fréquence revient vers la normale ou plus ?
4. Elle regarde de façon plus intense qu'à l'habitude la personne à qui elle parle ? Ou elle ne regarde presque pas ?

Le mensonge est là.

Attention, elle doit savoir qu'elle ment pour avoir des signes non verbaux le confirmant, si elle répète un mensonge sans le savoir, rien ne paraîtra.

La fermeture

Tu m'écoutes ? Pourquoi tu ne comprends pas ?

Possible que la personne ne veuille tout simplement pas comprendre, dans le sens rien savoir de ce que vous lui apportez...

Les bras croisés démontre de la fermeture, seulement si les mains sont cachées en majeure partie. Si en plus la personne semble recroquevillée, un peu comme une tortue qui semble entrer dans sa coquille, là elle est vraiment refermée.



Par exemple vous proposez une méthode de financement que votre client n'apprécie pas.

Devant vous la personne à qui vous vous adressez à ce genre de comportement, parfois très momentanée, et elle vous répond au final ; « *Parfait on va y réfléchir et vous revenir rapidement* ».

Soyez certain qu'elle refusera, commencez à réfléchir à une autre offre, le plus éloigné possible de la première. Ou faite une rencontre one/one avec une autre personne présente pour savoir pourquoi il était fermé à vous offre.

Jouer avec son crayon, regarder ailleurs, faire autre chose telle que boire son café, démontre aussi une nonchalance ou un « je m'en fous ».

L'ouverture

Le contraire de l'autre

Déceler une ouverture dans ce que vous êtes en train de dire peut-être très intéressant.

C'est le temps de « scorer » comme on dit.

Imaginez, vous êtes en train d'expliquer certaines choses qui pourraient être faites en même temps que le contrat initial et vous vous apercevez que les personnes en face semblent enchantées. Vous décidez donc d'aller même un peu plus loin et de proposer autre chose que vous aviez décidé de ne pas apporter tout de suite par peur de les « apeurer »...

L'ouverture est facilement décelable. Les gens montrent des signes marqués, comme hocher la tête, vous regarder et prendre des notes. Ils ajoutent des mots suite à vos phrases, ils veulent participer et lancent aussi des idées sur le sujet, ils questionnent.

Un mélange de non verbal et de verbal qui est très parlant.

Les mains et les bras sont ouverts, même certaines personnes sont penchées vers l'avant.



Un mélange entre non verbal et comportement

Non seulement le non verbal vous aidera, mais en plus les comportements vous confirmeront ce que vous percevez !

L'approbation

Plus utile que vous pourriez le penser...

Savoir que les gens en face de vous approuvent ce que vous dites à plusieurs utilités.

S'ils sont convaincus, vous arrêtez d'argumenter, vous permet d'éviter de trop en dire et de potentiellement, vous mettre les pieds dans les plats. Vous permet de déceler si une ou quelques-unes des personnes sont d'accord, même si elles ne sont pas celles qui décident, ça vous permet de vous concentrer sur les autres.

Les meilleurs signes sont les hochements de tête. Ils se font sans y penser, ils démontrent bien que votre vis-à-vis est en accord, même s'il émet un doute par la suite.

Dans le comportemental, ils peuvent laisser aller un « oui » à peine perceptible ou encore compléter vos phrases, ou ajouter des exemples dans le même sens que vous.

Tout ça mit ensemble, vous confirme l'approbation presque qu'à 100% !

Je parle ici d'un véritable rejet, un « no way »

Il y a des choses, à l'occasion imprévue, qui ne passent pas.

Vous pensez être sur la bonne piste, vous avez une offre que vous croyez intéressante, mais eux ne veulent rien savoir.

Le rejet Quand vous êtes en train de négocier quelque chose, souvent les premières réponses sont des « non ».

Je me souviens d'une négociation en relation de travail, où le porte-parole me dit, après quelques rencontres ; « Ben là, je ne leur redemande pas, ça fait 3 fois qu'ils me disent non ».

Moi de répéter; « Peut-être, mais ils ne donnent aucune raison, aucun argument pour refuser qui se tient », alors on continue.

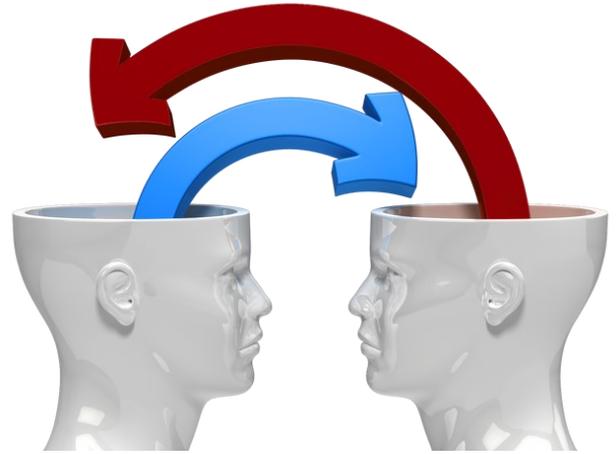
Donc, comment distinguer un « non » d'un « non » ? (Ou le deuxième est vraiment « non »)

Le visage « grimace », lorsque vous le regardez, vous voyez de l'incrédulité. En même temps, tous, ou presque, se sont reculés sur leur chaise et on maintenant le dos collé à leur chaise.

Il essaie de changer de sujet, vous mentionne qu'ils vont y penser et revenir, certains ont même cessé d'écouter et son distrait.

Si c'est un « faux rejet », ils argumentent plus et expliquent leur refus ou disent simplement non.

Conclusion



Le langage non verbal, parle

Vous pouvez tirer parti des non-dits. Soit pour vous permettre d'aller plus loin, ou d'arrêter pour mieux revenir.

Il vous permet de trouver des alliés à vos propos et de savoir si on vous dit la vérité.

Mais tout comme les paroles ont à l'occasion des doubles sens, le non verbal aussi.

Exemple, si vous ne détectez pas qu'on vous a menti, il est possible qu'on vous mentent quand même, si votre interlocuteur connaît bien ce langage et qu'il est pratiqué à éviter de se compromettre ou encore si lui-même ne sait pas que c'est un mensonge.

Comme toute chose, utilisez-le en combinaison avec le reste des éléments composant la communication. Son utilité se révèle dans son dosage et selon la personne avec qui vous communiquez, plus vous fréquenterez cette personne, plus votre analyse deviendra bonne et plus vous serez en mesure de le « deviner ».

C'est d'ailleurs peut-être pour ça que les patrons rendus à un certain niveau hiérarchique changent si souvent d'endroit...