



mai 2009 - Conférence N°8 :

SOIGNEZ VOTRE IMAGE ET sachez convaincre en 2 minutes ! avant même votre premier mot, votre interlocuteur émet un jugement de valeur sur votre personnalité en 20 secondes !

Après avoir brièvement présenté son parcours ainsi que les services proposés par sa société, Mme Lafore insiste, en guise d'introduction, sur le fait qu'**on ne peut pas ne pas communiquer.**

En effet, dans son quotidien, dans toutes les situations, l'être humain entre en interaction avec autrui. Qu'il le veuille ou non, il est donc obligé de communiquer, d'une manière ou d'une autre.

En partant de cette certitude, **la nécessité d'apprendre à bien communiquer pour que ces interactions se passent le mieux possible pour chacun, semble une évidence.**

La communication sollicite trois niveaux de notre psychisme :

- **Le niveau conscient** (les mots que nous entendons et utilisons).
- **Le niveau pré conscient** (nos premières impressions, ces fameuses « 2 premières minutes »).
- **Le niveau inconscient** (notre vécu, nos expériences, nos souvenirs).

La technique qu'utilise Mme Lafore au cours de ses interventions d'**accompagnement et de coaching** s'appelle la **PNL (Programmation Neuro Linguistique)**. Il s'agit d'une méthode d'analyse du comportement (inventée dans les années 70) permettant, par l'observation, d'apprendre à mieux le gérer pour mieux communiquer.

Il s'agit de comprendre tout d'abord comment fonctionne notre cerveau. Certes, **nos 5 sens sont utilisés pour capter l'information** (chacun d'entre nous ayant un canal plus ou moins développé). Mais en réalité, il existe une différence considérable entre ce que nous captions de manière consciente et inconsciente : **le niveau inconscient est beaucoup plus actif.**

Notre cerveau traite en effet l'information en procédant par filtres : les omissions, les généralisations, les distorsions (tirer des conclusions hâtives en prenant des raccourcis). Le classement de cette information se fait ensuite en fonction de l'expérience de chacun (le vécu, le conditionnement).

Habituellement, on pense que le FAIT amène une EMOTION, qui conduit à un COMPORTEMENT. Or, les INTERPRETATIONS (nos croyances, nos valeurs) interviennent après ce fait et influent sur nos émotions. Ainsi, **notre comportement va renforcer nos croyances.**

Il est important de noter qu'on ne voit que ce que l'on croit... (Souvent à tort). Essayer d'inverser ce processus est une démarche pouvant être intéressante et bénéfique.

Une autre méthode utilisée dans l'analyse de notre comportement est la **règle des 4 X 20 :**

- 20 premières secondes (notre première impression)
- 20 premiers centimètres (la distance entre les personnes, à adapter en fonction de la situation)
- 20 premiers gestes
- 20 premiers mots

Apprendre à gérer ces 4 paramètres de notre attitude face aux autres est capital pour mieux communiquer.

En général, et à cause de notre éducation, nous sommes habitués à agir sur un axe FAIRE pour AVOIR. Or, il faut apprendre à inclure ÊTRE dans cet axe, c'est-à-dire travailler le savoir être pour un meilleur savoir faire.

Avant tout acte de communication, il faut donc **se préparer** (que cela soit pour un entretien ou pour tout autre interaction).

Pour cela, il faut envisager et cerner les éléments suivants :

- Objectif(s) (savoir où l'on va, notre but)
- Ressources
- Relations (qu'est-ce que cette interaction peut m'apporter personnellement ou à mes proches ?)

La préparation se passe aussi par l'aspect émotionnel, l'analyse et le travail de notre état interne. Il est influé par notre PENSÉE (intérêts, enjeux), nos CROYANCES (perceptions, vécu), notre ENVIRONNEMENT et notre CORPS (gestes, attitude).

La stratégie à adopter pour une meilleure gestion de cet état interne et de choisir l'un de ces aspects sur lequel se focaliser. En choisissant un aspect plus positif (par exemple les intérêts, ce que cela va m'apporter de bénéfique) je suis dans un état d'esprit positif et je suis plus à même de communiquer de manière positive et bénéfique. En revanche, si je focalise sur un aspect relatif à mes échecs passés par exemple, je vais être gêné dans mon intervention, parasité dans ma communication et je vais transmettre ces facettes négatives de moi-même.

Avoir conscience des résultats possibles (les intérêts, les enjeux) est un élément clef pour être dans un **bon état d'esprit**. En effet, il est

scientifiquement prouvé que le cerveau ne fait pas la différence entre la réalité et l'imaginaire. Se projeter dans ce que pourrait être la suite des événements si tout se passe bien, imaginer, permet de se sentir plus en confiance puisqu'au niveau neurologique, l'information est traitée comme si on avait déjà vécu cette situation. **C'est rassurant.**

Un autre aspect important dont il faut avoir conscience pour être le plus positif possible est la **conscience de nos propres qualités**, il faut focaliser sur ce qu'on sait faire de bien, s'en rendre compte.

Dans tout acte de communication, pour commencer son intervention, il procéde de la manière suivante :

- Poser un cadre (définir les objectifs et le temps dont on dispose)
- Observer la synchronisation (l'effet miroir, s'adapter aux mouvements et à l'attitude de l'autre)
- Travailler la reformulation (pour être sûr que l'on comprend bien la même chose que son interlocuteur et faire preuve de qualités d'écoute)
- Se concentrer sur les faits (ce que l'on voit réellement, sans notre interprétation pour les parasiter)
- Entrer dans le modèle de l'autre.

Après cette présentation résumée, Tania Lafore était à disposition des invités et de leurs interrogations. Plusieurs personnes l'ont remerciée pour son intervention et ont souligné le fait qu'ils auraient souhaité une rencontre plus longue.

La quarantaine de personnes présentes semble avoir été satisfaite et intéressée par cette conférence.

