

Comment bien négocier dans l'environnement économique actuel

Ce que vous avez besoin de savoir si vous tentez de persuader, motiver, influencer ou vendre dans un contexte de crise.



DR
Olivia Fox-Cabane, CCE.

Avec la crise économique qui transforme profondément les économies, et notamment l'économie américaine, les comportements se modifient également. La science du comportement nous explique pourquoi ceux qui gardent un discours inchangé vont droit dans le mur.

Au moment d'une épreuve, lorsque le niveau d'inquiétude est élevé, notre capacité à répondre rationnellement (i.e. au moyen de notre cerveau cognitif) est court-circuitée par le cerveau primaire, qui ne comprend ni la logique ni la raison. Par conséquent, essayer de convaincre avec des arguments logiques avant d'avoir calmé le cerveau primaire de votre interlocuteur, est voué à l'échec.

Lorsque le cerveau primaire prend le contrôle, les gens ne se rendent pas

nécessairement compte qu'ils réagissent différemment, et pourtant une autre partie de leur cerveau s'est activée. Pour reléguer ce cerveau primaire à son niveau habituel et permettre à la raison de se réinstaller, vous devez établir la confiance à un niveau viscéral. Ceci ne peut se réaliser qu'en utilisant un ensemble particulier de langage corporel, de ton de voix et de mots.

Quels mécanismes vous permettront donc d'établir une confiance profonde ? C'est essentiellement une question de langage corporel.

Savez-vous que **plus de 80 % de vos interactions sont liées à votre langage corporel ?** En fait, une étude du MIT a montré que le résultat d'une négociation peut être prévu avec une probabilité de 87 % simplement en analysant le langage corporel des participants, quels que soient les mots et les tactiques de négociation.

Avoir un bon langage corporel est donc critique – or **peu de choses affaiblissent davantage votre langage corporel que le stress**, l'inquiétude et le manque de confiance en soi.

Imaginons que vous êtes au milieu d'une conversation ; et tout à coup vous vous souvenez de quelque chose que vous avez oublié de faire à votre bureau. Que va-t-il apparaître sur votre visage ? Vous pouvez grimacer à ce souvenir ; votre expression peut devenir tendue. Même si cette expression est brève, votre interlocuteur va la

remarquer. En effet, la recherche a montré que des gens peuvent saisir votre expression en moins d'une seconde, en à peine 17 millisecondes, pour être exact. Et s'ils aperçoivent une expression négative sur votre visage quand vous leur faites face, que vont-ils penser ? Ils vont imaginer que cela les concerne, que vous réagissez ainsi à ce qu'ils disent ou ce qu'ils font.

Non seulement c'est néfaste à ce moment particulier, mais cela peut même avoir des conséquences à plus long terme. En effet si cela arrive assez souvent, le réflexe Pavlovien se met en place ; et à la longue, ils vont vous associer avec ces sentiments négatifs.

La tension a une influence négative dramatique sur votre langage corporel, et donc sur vos chances de succès, dans une négociation d'affaires. Mais il faut savoir que ce qui porte le plus atteinte à votre charisme c'est le manque de confiance en soi. N'avez-vous jamais ressenti l'impression d'être seulement à moitié présent dans la conversation ; tandis que l'autre moitié était en train de vous démolir ? Votre visage devient alors tendu pour réagir à cette attaque interne, en vous faisant apparaître froid et distant. Vos interlocuteurs peuvent avoir interprété cette expression tendue de manière personnelle, comme une réaction contre eux. Alors qu'en fait, c'était simplement une manifestation externe d'un trouble interne.

17 millisecondes

C'est le temps qu'il faut pour que des gens saisissent votre expression.

Par contre, **si vous apparaissez plein de confiance en vous, les gens vont supposer qu'il y a une raison pour que vous ayez cette confiance** ; si

vous semblez content de vous, ils vont supposer qu'il y a une bonne raison pour cela, aussi. En bref, les gens vont accepter l'image que vous donnez de vous-même. Avoir un langage corporel confiant est essentiel pour le charisme. Cependant comment faire alors que votre corps envoie des milliers de signaux chaque minute ; et transmet constamment vos réflexions et vos sentiments à tous ceux qui peuvent les recevoir ?

Certes, vous pouvez contrôler une fraction de cela consciemment, mais seulement une fraction. Tenter de contrôler l'ensemble serait absolument épuisant. C'est pourquoi beaucoup de grands acteurs reconnaissent qu'ils sont complètement épuisés après leurs représentations, car ils s'efforcent de contrôler ce flot autant que possible. Et même après des années d'entraînement, il est impossible de le contrôler complètement. Même lorsque nous contrôlons l'expression principale de notre visage, nos sentiments réels se révéleront souvent, même si c'est en une fraction de seconde. Ces expressions fugitives seront ce que les gens remarqueront sans même s'en apercevoir. Intuitivement, ils auront l'impression que quelque chose ne colle pas.

Heureusement, il y a une technique pour s'assurer que ces milliers de signaux sont en phase. Au lieu d'essayer de contrôler l'ensemble de ces émissions, vous contrôlez juste une chose : la source. Comme nous l'avons vu, la grande majorité de votre langage corporel ne peut être contrôlée de manière consciente. Comme tant d'autres aspects du fonctionnement de votre corps : les battements de cœur, les clignements de paupières, etc, votre langage corporel est contrôlé à un niveau conscient.

Il y a une particularité intéressante de notre subconscient : il ne distingue pas l'imaginaire de la réalité. Avez-vous jamais senti votre cœur bondir et votre sang frissonner pendant un film d'horreur ? Bien sûr, vous savez



que ce n'est qu'un film. Mais votre cerveau voit du sang à l'écran, et il inonde votre système d'adrénaline. **Ainsi si vous pouvez amener votre inconscient à imaginer les émotions que vous voulez transmettre, il les acceptera comme réelles et tout votre langage corporel s'en suivra.**

C'est ce que les gens signifient quand ils disent que les meilleurs menteurs sont ceux qui croient réellement ce qu'ils disent, au moins à cet instant. Les acteurs appellent ceci « rentrer dans le personnage » ou Méthode d'action. Dans les sports, cela s'appelle la visualisation et 86 % des athlètes olympiques américains utilisent cet outil. En fait, vous pouvez avoir n'importe quelle expression souhaitée, juste en utilisant la bonne visualisation !

Voici quelques-unes des plus utiles :

● **Pour revenir rapidement à un sentiment de confiance en vous, visualisez l'un de vos plus grands succès.** Pour être efficace, cette visualisation doit être précise, vivante et détaillée. Quand cette technique est utilisée par les skieurs olympiques, ils visualisent tout le parcours de la descente, en suivant mentalement chaque tournant.

● **Pour combattre l'anxiété, essayez la reconnaissance.** Vous savez que rien ne détruit plus vite les

chances d'un candidat à un emploi, que d'être perçu comme étant dans une situation désespérée. Le désespoir, l'anxiété, les soucis surgissent lorsque nous nous focalisons sur tout ce qui va mal pour nous. Tandis que la reconnaissance vous focalise sur ce que vous avez déjà ; ce dont vous êtes si satisfait que vous en êtes reconnaissant. Vous allez aussitôt vous sentir en position plus solide, plus sûre, et ce changement immédiat va se traduire dans votre langage corporel.

● **Pour émettre de l'empathie, essayez de vous mettre à la place de vos interlocuteurs.** Et si vous étiez né dans les mêmes circonstances, avec leur famille et la même éducation ? Ensuite, imaginez-vous que vous voulez les aider, que vous leur souhaitez du bien. Vous êtes-vous déjà trouvé avec quelqu'un qui donnait le sentiment de vous être complètement dévoué ? Est-ce que cela ne vous a pas donné une agréable chaleur au cœur ? Eh bien, il se trouve que ce sentiment peut se lire sur votre visage aussi. Non seulement vous vous sentirez mieux connecté à la personne à laquelle vous parlez, mais vous serez perçu par elle comme plus digne de confiance. ●

Olivia Fox Cabane,
CCE USA Nord-Est
Spitfire Communications