

Les préférences cérébrales

Avoir une "préférence" sous entend qu'on utilise le tout mais qu'on choisit plus facilement une solution plutôt qu'une autre : nous avons une préférence pour la main droite - ou la gauche - mais nous utilisons les deux mains. Et nous pouvons changer de préférence.

Ce que nous savons pour la main - car nous pouvons le vérifier de nos propres yeux - nous avons de la difficulté à le concevoir pour notre fonctionnement cérébral avec ses deux hémisphères, droit et gauche. Or c'est important de le savoir car on ne pense pas de la même façon suivant qu'on utilise l'hémisphère droit ou gauche.

On utilise tout le cerveau mais on choisit spontanément une façon plutôt qu'une autre pour aborder les problèmes : c'est cela la "préférence" cérébrale. Ce n'est pas un jugement de valeur sur l'intelligence.

I - Approche horizontale : cerveau gauche - cerveau droit

Anatomiquement : hémisphère gauche - hémisphère droit¹

Quand on travaille on s'aperçoit que la façon de procéder des collègues pour résoudre un problème varie : l'un s'y prend méthodiquement, un autre semble un peu pagaille. Et pourtant, à la fin, les deux sont arrivés au résultat escompté.

La solution du problème a été trouvée par le cerveau tout entier, mais le problème a été abordé selon deux modalités différentes : l'un a plutôt utilisé son cerveau gauche, l'autre a plutôt utilisé son cerveau droit. L'un a *analysé* le problème et en a *déduit* la solution, l'autre a *vu* le problème et en a *trouvé* la solution.

On dit d'une personne "elle utilise de préférence son cerveau gauche" si elle aime les chiffres, si elle à l'habitude de raisonner logiquement, d'être précise dans l'analyse, la planification, l'organisation stricte.

Tandis que la personne dont on dit " elle a une préférence cerveau droit" est celle qui a une façon globale de voir les choses, qui manie les idées comme elles viennent plutôt que de chercher un plan précis. Elle invente, est créative, prend des initiatives, à le goût du contact avec les autres, sent globalement les situations.

Les deux façons de voir les problèmes étant différentes, vous comprenez bien que **la personne de type cerveau gauche préfère être en relation avec une personne elle aussi cerveau gauche, car elle est tout de suite en phase et "le courant passe"**. Une personne qui aura une préférence pour voir les problèmes globalement, par contre, trouvera "barbant" le

¹Vous pouvez consulter d'abord, éventuellement, les deux pages en annexe qui exposent des données anatomiques et neurophysiologiques du cerveau

cerveau gauche, ses chiffres, etc.

Aussi lors d'une réunion lorsque le conférencier ne montre que des transparents qui alignent des chiffres et des statistiques vous avez des gens qui suivent ravis mais d'autres qui s'ennuient, discutent entre eux ou, comble du "bide" pour le conférencier, s'endorment.

A l'inverse si le conférencier passe d'une idée à l'autre, emploie des images pour faire comprendre une idée (métaphores), s'éloigne du sujet puis y revient, est un peu pagaille, ceux qui aiment la logique auront des difficultés à suivre.

Conséquence pratique : alors qu'on explique une chose qui paraît évidente, l'interlocuteur aura peut-être des difficultés à comprendre, car on ne l'aura pas exposé selon sa façon de penser. Il est donc important de connaître les préférences cérébrales de son interlocuteur afin de lui exposer le problème dans le cadre de ses préférences pour que la communication passe facilement. Quand il vous dit "Je n'ai pas compris, qu'est-ce que tu veux dire", changez de type de présentation : sa préférence cérébrale n'est pas la vôtre.

Dans le cadre d'une réunion il faut exposer les problèmes selon une logique cerveau gauche (des chiffres, des transparents) puis selon une vision cerveau droit (exemples concrets, comparaison départ-arrivée, vision du futur) pour intéresser tout le public.

• **Qu'est-ce qu'on peut en tirer dans la vie quotidienne ?**

Supposons que vous ayez à aller voir le directeur, ou un cadre, ou le chef de service pour lui exposer un problème. Vous allez devoir communiquer vos idées. Avant d'y aller vous devez vous poser la question de savoir si cette personne préfère aborder les problèmes en cerveau gauche (analyse, logique, planifiée) ou droit (à bâtons rompus). Ceci afin d'avoir le maximum de chance de le convaincre sans l'ennuyer².

Supposons que vous ayez conclu après cette analyse que votre interlocuteur avait une préférence cerveau gauche (CG) et que vous, vous avez une préférence de type cerveau droit (CD).

S'il est CG c'est un type très logique qui aime aborder les choses dans l'ordre, classées ...etc.

Vous, CD, vous êtes émotif, vos idées se bousculent dans votre tête tellement vous en avez et vous ne savez pas comment vous allez vous y prendre pour aborder la discussion.

Si vous discutiez à bâtons rompus, cela vous mettrait à l'aise. Oui mais hélas, ce n'est pas son genre !

Que faire ?

Avant d'aller voir votre interlocuteur vous allez écrire. Écrire comme ça vous vient dans un

²Je vous rappelle que nous utilisons toujours tout le cerveau ce qui veut dire qu'un cerveau dit "gauche" comprendra un cerveau "droit", mais cela lui demandera effort car ce n'est pas sa façon de raisonner (il n'aurait pas exposé le problème de cette façon).

Une autre façon d'expliquer cela : vous vous ferez comprendre d'un anglais en lui faisant des gestes montrant que vous avez faim, mais il vous comprendra plus rapidement si vous lui dites "j'ai faim" en anglais, I am hungry. Le langage s'adresse au cerveau gauche, les gestes au droit.

premier temps, sans plan, au feeling ; puis vous allez relire et mettre de l'ordre dans tout ça, comme vous faisiez à l'école. Et vous classez (vous utilisez votre CG) afin de voir ce qu'il faut mettre en premier...etc.

Une fois que votre exposé est logique, clair, précis il vous reste encore à enlever ce qui est inutile.

En effet, un "cerveau gauche" aime ce qui est "net, clair et précis".

Il aime ce qui est "net" donc il vous faut une présentation impeccable : tapez-le (au Mac de préférence car vous pourrez corriger sans refaire et ne râlez pas devant les difficultés de frappe : c'est du temps gagné pour l'entretien).

Lorsque vous aborderez votre entretien vous allez dire à votre interlocuteur "Je vous ai fait un résumé". Et lui, ravi (car vous n'êtes pas le seul entretien du jour) dira "vous m'avez fait un résumé, c'est très bien". Et il se mettra à le lire. Ce début d'entretien que vous redoutiez sera lancé, vos craintes s'estomperont car c'est lui qui lancera le débat en fonction de sa préférence cérébrale et vous pourrez répondre en étant sûr de ne pas le laisser.

Prenons le cas inverse : vous utilisez préférentiellement votre cerveau gauche et vous vous adressez à une personne qui fonctionne en cerveau droit.

Vous vous étonnez que votre interlocuteur aime à parler à bâtons rompus de choses et d'autres, et ça vous irrite. Vous, vous aimez ce qui est court, logique et précis.

Pourtant, laissez parler la personne et calmez votre agacement en relevant toutes les idées qu'il développe ; en les classant par ordre (CG).

L'interlocuteur sera ravi quand, vers la fin de l'entretien, vous lui ferez un récapitulatif ordonné de ses dires " Si j'ai bien compris ...etc."

Il sera ravi qu'on ait mis ses idées en ordre et qu'il y ait un plan.

Un conseil, laissez-le vagabonder hors sujet (ne le ramenez pas au sujet trop vite), car il adore parler... mais sautez sur une fin de monologue pour revenir à ce qui vous intéresse afin de ne pas ressortir sans solution à votre problème³.

Vous trouverez peu de Directeur, de Cadre qui soient de préférence "cerveau droit", car la pratique de l'administration développe la préférence "cerveau gauche".

Les études privilégient le développement de la préférence gauche... depuis Napoléon⁴.

Mais le développement d'une préférence est secondaire surtout à la gymnastique cérébrale "obligée" du quotidien professionnel.

On utilise tout le cerveau mais on choisit spontanément une façon plutôt qu'une autre

³ Ne pas se laisser "endormir"

⁴ Einstein, entre autres, a été collé à l'entrée à Polytechnique mais en bon cerveau droit a conçu la théorie de la relativité et son $E=MC^2$, alors qu'il était employé dans une bibliothèque. Il y a de multiples exemples qui ont amené à revoir l'orientation de l'enseignement... mais ce n'est pas facile, car on se heurte à des habitudes, à des idées reçues.

pour aborder les problèmes : c'est cela la "préférence" cérébrale. Ce n'est pas un jugement de valeur sur l'intelligence.

OUI MAIS...*nous avons trois couches cérébrales empilées : le tronc cérébral, le cerveau limbique et le cortex.* Que sont ces structures, et comment leur fonctionnement est-il compatible avec celui du cortex ?

II - Étude verticale : les trois couches cérébrales

Anatomiquement : tronc cérébral - cerveau limbique - hémisphères cérébraux Ces trois couches cérébrales empilées correspondent à une chose étonnante : *nous avons en nous toute l'histoire de l'évolution de l'humanité.*

D'abord le **tronc cérébral**, dit cerveau archaïque ou reptilien car il correspond au début de l'humanité au temps des premiers animaux qui, sortant de l'eau, se sont essayés à respirer : les reptiles.

Qui n'aime pas être lézard au soleil ? Comme le lézard si on le tracasse se cache dans un trou du mur, qui n'aime pas avoir son coin à lui où se réfugier lorsqu'on l'agace ?

Le lézard fuit devant le danger mais si on lui marche sur la queue il se retourne et mord : que faites-vous si on vous marche sur les pieds ?

Le cerveau reptilien c'est le cerveau des habitudes et de la survie : équilibre biologique certes mais aussi survie psychologique. Quand on n'a "plus rien à perdre", quand on est "poussé à bout", il sort. Et les paroles mordent : les mots causent des maux.

Il faut donc faire attention à ne pas faire sortir le serpent de l'autre et à ne pas être soi-même serpent mortel pour les autres. En somme, dans le relationnel : ne pas être "une langue de vipère", "ne pas aller trop loin", "ne pas pousser à bout" ; mais être d'une prudence empathique⁵ pour éviter l'irréversible .

L'idéal dans les inter relations c'est de pouvoir dire "il n'y a pas de lézard !"

Dans l'histoire de l'humanité le reptile a évolué et est devenu mammifère. L'évolution s'est faite par l'adjonction d'une couche cérébrale au-dessus du cerveau reptilien : **le cerveau dit "mammifère", ou cerveau limbique.** C'est le cerveau des mémoires, dont la mémoire des émotions (plaisir, récompense, punition, inhibition de l'action).

Le limbique, c'est le cerveau qui filtre les informations données par les organes des sens : si on est intéressé la mémorisation a lieu, sinon l'information est oubliée. Son activation est capitale en pédagogie.

Ce cerveau naît câblé, mais presque nu à la naissance. Durant les trois premiers mois et les trois premiers ans il va mémoriser toutes les idées, tous les comportements de sa tribu, dont la mère

⁵ Empathie : se mettre dans la peau de l'autre.

est le centre, et agir en conformité. Progressivement va se créer un type culturel (français, sénégalais, japonais) et un langage du corps.

L'adulte ne sait pas d'où viennent les idées qui dirigent son comportement dans la vie : elles font partie de lui et, hors réflexion, il ne les discute pas. Elles sont vraies. Il est né avec (personne ne se rappelle la période de 0 à 3 ans). Ce sont "les idées reçues".

Le cerveau mammifère donne la touche émotionnelle à notre expression verbale et non verbale, à l'expression de notre visage. Il comporte aussi des faisceaux nerveux du plaisir, de la punition, de la récompense . Nous avons tous un côté chat : nous aimons tous les compliments, les félicitations, être reconnu. La dose quotidienne de "caresses" symboliques dont nous avons besoin est variable pour chacun de nous.

Chats certes, mais il en est certain qui ont un côté cheval : ils se cabrent systématiquement. Or, un cheval sent de suite si le cavalier a peur ou non. Avec le cheval, posez clairement les conditions de votre collaboration.

On peut continuer ainsi avec la mule, le renard rusé... et autres expressions du langage courant : si la notion du triple cerveau est récente, l'observation des comportements a commencé au néolithique, lors du passage à la sédentarité des tribus. Les comparaisons se faisant avec les mammifères du monde environnant.

Il a été formulé quelques lois concernant le cerveau limbique :

- 1° loi : comme les animaux ne parlent pas, ce n'est pas par le raisonnement qu'on emportera l'adhésion : c'est en agissant.

On n'arrange pas les choses avec des beaux discours : c'est en prouvant sur le terrain qu'on touchera le cerveau de l'autre.

- 2° loi : le cerveau mammifère rumine ; les gens ruminent les idées et se souviennent.

Et ils se souviennent en particulier du premier contact : l'accueil du nouveau est donc primordial. Tout le temps passé pour l'accueillir (montrer, expliquer, proposer de l'aide, donner des tuyaux) est du temps gagné pour la coopération à venir. Son cerveau mammifère se souviendra longtemps de la sympathie qu'on lui a manifesté. Dès le premier jour, lorsqu'il retournera chez lui, au volant de sa voiture, il commencera à ruminer l'accueil... qu'il ruminera encore lorsque sa famille lui demandera "Alors, comment ça c'est passé ?"

L'accueil se fait au feeling : non coincé et toutes portes ouvertes.

Je vous vois sourire : bien sûr, j'ai des progrès à faire !

- 3° loi : les informations qui arrivent par les yeux, le toucher, les oreilles parviennent au cortex par le filtre du cerveau mammifère.

Le contexte émotif entourant l'information, l'ambiance dans laquelle on la reçoit, renforcera ou inhibera le message.

Tout est filtré, sélectionné, déformé en fonction du contexte : quand "ça vous prend aux tripes" le contenu intellectuel du message s'enrange tout seul. Quand vous ruminez un souci, rien ne passe.

Le troisième cerveau qui coiffe les deux autres est arrivé ensuite : le cortex avec ses deux hémisphères.

C'est le cerveau qui réfléchit : il nous fait "homme", "intelligent".

C'est le cerveau de l'adaptabilité et de la variété. C'est celui qui permet la parole, celui qui fait des analyses, qui associe les idées pour inventer...etc.

C'est aussi le cerveau qui contrôle les deux autres : il permet de maîtriser et de gérer le cerveau animal.

Mais en même temps, le cerveau animal a de l'influence sur lui. Parfois "il faut que je me méfie de mon tempérament"

Le cortex, typique de l'être humain, est le plus important des cerveaux. Mais un cerveau "cortex" seul, pure intelligence, n'existe pas, : les trois cerveaux fonctionnent en même temps.

Reprenons l'exemple pris au début : rendez-vous chez le Directeur. Nous avons travaillé sur la présentation des idées, mais dans quel état émotif, limbique, allez-vous vous présenter ?

Cool ou "peur de vous faire jeter", peur de "de quoi vais-je avoir l'air" ?

Dans vos idées reçues un Directeur c'est quelqu'un de "sacré" ou un employé comme vous mais avec des responsabilités différentes ?

III - Connaître ses préférences cérébrales pour mieux communiquer

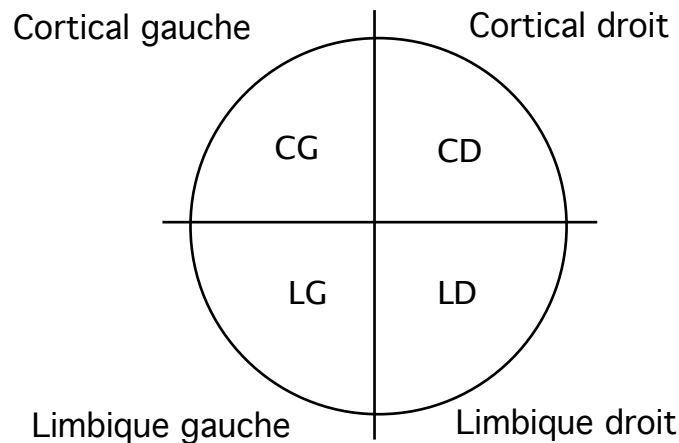
Un américain, **Ned Herrman** a étudié les fonctionnements de nombreuses personnes et a émis l'hypothèse que l'on pouvait considérer au point de vue fonctionnel le cerveau limbique comme composé de deux parties, correspondant aux deux hémisphères cérébraux. Anatomiquement le limbique est composé de nombreux noyaux mais n'est pas divisé en deux parties mais la notion cerveau limbique gauche et le cerveau limbique droit recouvre des réalités de fonctionnement.

Vous pouvez définir votre préférence et vous considérer comme :

- **limbique gauche** si vous êtes maître de vous, plutôt introverti, fidèle, ordonné, aimant ranger vos affaires, planifié, organisé, peut être même un peu maniaque.

- **limbique droit** si vous aimez les contacts humains, les relations, êtes émotif, sensible, aimant la musique, ayant le goût pour le travail en équipe, idéaliste.

Si vous ajoutez ces données à celles que nous avons vu pour les préférences corticales droite et gauche, vous avez quatre quadrants :



Je pense que vous avez envie de savoir quel genre de fonctionnement cérébral vous avez, quelles sont vos habitudes de fonctionnement pour traiter les problèmes.

Nous allons faire le tour du quadrant et en face de la définition du fonctionnement correspondant à cette case vous vous noterez :

- 1 : si vous utilisez **souvent** ce mode de fonctionnement, si vous le préférez.
- 2 : si vous utilisez ce mode de fonctionnement **de temps en temps**
- 3 : si vous **n'aimez pas** l'utiliser, si vous évitez de fonctionner ainsi.

• **CG** : Aimez-vous utiliser le mode de fonctionnement logique, analytique, matheux, technique, raisonneur pour résoudre les problèmes ?

Entourez : • 1 = je préfère • 2 = j'utilise • 3 = j'évite.

• **LG** : Êtes-vous quelqu'un de très contrôlé, maître de vous, plutôt introverti, fidèle, ordonné, aimant ranger vos affaires, planifié, organisé, certains diront même un peu maniaque, si vous aimez l'administration...

Entourez : • 1 = souvent • 2 = de temps en temps • 3 = je n'aime pas.

• **LD** : Êtes-vous quelqu'un qui aime les contacts humains, les relations, émotif, sensible ; aimant la musique, le travail en équipe, qui aime les gens qui ont un idéal, pas matérialiste...

Entourez : • 1 = souvent • 2 = de temps en temps • 3 = je n'aime pas.

• **CD**. Si vous êtes ce qu'on appelle plein d'imagination, débordant d'idées, aimant parler avec des images, des métaphores, qui ne vous embêtez pas à voir détails, qui aimez le risque, un type créatif,

Entourez : • 1 = je préfère • 2 = j'utilise • 3 = j'évite.

Écrivez à présent votre quarté :.....vous avez vos préférences de fonctionnement.

Exemple :

- Si vous êtes **1.1.2.2.**, vous êtes du **genre logique, ordonné, planificateur, sérieux, précis, peut être pas très rigolo en groupe. Avec vous c'est du solide on sait ou on va.**

- Si vous êtes **2.2.1.1.** vous êtes **créatif, sensible, animateur, quelquefois risqué, un peu pagailleur et pas assez précis.**

Mon quarté fait par l'institut Herrman est : **2.1.1.1.**

Je n'utilise pas préférentiellement mon cerveau gauche, je sais faire l'analyse mais ce n'est pas ma tasse de thé. Je préfère voir globalement les problèmes, créer, planifier, organiser, animer, travailler en équipe.

Essayez-vous à faire le quarté des gens qui vous entourent : cela vous permettra de mieux communiquer avec eux, car vous les aborderez selon "*leur*" préférence.

Utilisation pratique

• AIDE A LA PRISE DE DÉCISION.

Vous avez un problème dont vous ne voyez pas la solution : "Je ne sais pas comment faire ?"

Débutez par une **analyse de type cortical gauche** : rassemblez les faits, chiffrez, quantifiez, établissez un bon dossier.

Examinez ensuite le problème en passant **en mode cortical droit**. Mais laissez passer un moment, ou la nuit qui "**porte conseil**" car ça mouline dans la tête durant certaines phases du sommeil. Faites du cinéma : "Si je faisais ça, qu'est-ce que ça donnerait ?"

Et vous voyez comme au cinéma, ce que font les gens, comment ils réagissent.

Après vous pouvez passer au mode de **fonctionnement type du limbique droit**.

Écoutez votre corps. Qu'est-ce qu'il vous dit ? Le problème vous fait mal au ventre, vous en avez plein le dos, ça vous casse les pieds, ça vous fait froid ? Vous allez en discuter avec d'autres. Et plutôt avec des gens qui ne sont pas de la "maison". Et là il y a de bonne chance que vous ayez quelques idées de solution, de décision possible

Alors arrive l'examen selon **le type limbique gauche**, qui va vérifier si c'est sérieux, si ça tient la route. Vous vérifiez les chiffres (car le cortical gauche aime tellement les chiffres que parfois il fait de grosses bourdes), vous vérifiez les solutions, la planification....

Si ce n'est pas parfait vous recommencez au début. Vous tournez. Mais au lieu de "tourner en rond et de ruminer" vous avez maintenant une méthode constructive, efficace et qui ne vous prend pas plus de temps.

• Les EXPOSÉS et les RÉUNIONS D'INFORMATION

- **Problème** : quand vous faites un exposé, une réunion, vous avez en face de vous des "quarté" différents. Or il faut que tout le monde adhère et s'intéresse à vos propos.

- **Solution** : durant la réunion il vous faut fonctionner selon les quatre types de fonctionnement, "marcher à quatre pattes".

Il vous faut :

- des transparents et des chiffres pour que les CG prennent leur pied ("c'était sérieux" diront-ils à la sortie)
- un résumé écrit et bien présenté qui ravira les LG ("Organisation parfaite" sera leur leitmotiv) • lancer une discussion qui permettra aux LD de donner leur avis ("C'était bien, la discussion était intéressante")
- des dessins ainsi que de l'humour pour entraîner l'adhésion des CD à qui vous parlerez du futur ("quel talent" diront-ils).

Si vous ne faites que des transparents, les CG vont s'exciter mais les LD et les CD vont s'endormir.

Si vous êtes mal organisés, si on dépasse les horaires, si les gens arrivent en retard, si ça discute beaucoup, les LG vont dire "c'est la pagaille."

Pour bien communiquer il faut utiliser toutes les fonctionnalités du cerveau **les quatre F (les faits, la formalisation, le feeling, le futur)**

LES GROUPES DE TRAVAIL

— **Si vous voulez un groupe homogène**, très productif où tout sera contrôlé, où ne se perdra pas en bagarre, où on ira droit au but. : réunissez des personnes ayant un quarté ou il y aura les préférences CG =1 - LD =1

— **Si vous voulez un groupe très discuteur** avec beaucoup d'échanges car il faut que des idées sortent., réunissez des quarté ayant LG = 1- CD =1

— **Si vous voulez un groupe qui soit tendu** mais dont il faut qu'on sorte, réunissez des préférences droite et du gauche . Il va y avoir de la bagarre car certains voudront être précis et rapides, mais d'autres qui diront "mais il y a aussi ça comme idée" et vont reprocher aux premiers d'être "limités".

Dans ce groupe là il faut un animateur pour en sortir ! Dans les précédents ce n'est pas nécessaire.

- **Si votre réunion n'a pas marché, analysez les quarté en présence !**

GYM CERVEAU INTELLIGENTE

L'idéal serait d'avoir un quarté 1111, d'être performant dans toutes les préférences. Hélas, chacun de nous à un mode prioritaire de fonctionnement ; rares sont ceux qui sont en 1 partout.

Toutefois nous pouvons développer chacun de ces modes, simplement, en utilisant les activités de la vie quotidienne.

Comment ?

D'abord, **repérer les modes de fonctionnement où on est bon... et les utiliser.** Il n'y a pas de raison d'être maso!

Ensuite, **profiter des occasions de la vie pour s'exercer là où on n'est pas performant :**

- **profitez d'une réunion pour préparer une note, être précis,** si vous n'êtes pas enclin à utiliser l'analyse précise, le cerveau gauche ;
- **profitez d'une occasion pour ranger, mettre de l'ordre** (sans trop vous forcer toutefois pour ne pas vous dégoûter ; c'est pas une punition, c'est de la gym !) si vous n'êtes pas performant en organisation, en limbique gauche.
- **profitez d'une occasion pour aller voir une personne au lieu de lui faire un mot,** si vous n'êtes pas attiré par les relations humaines, le limbique droit.
- **si vous avez des difficultés à imaginer (CD),** quand vous avez quelque chose à présenter laissez vous aller et inventez. Puis proposez vos idées sans les censurer de vous même. Elles ne seront pas toutes retenues ? Ca ne vous dérangera pas : vous aviez prévu dans la gym de laisser votre narcissisme au vestiaire... ce qui est un contrôle du limbique !

Comment se fait-il que nous ayons une façon de procéder plutôt qu'une autre ?

Les préférences que nous avons sont la conséquence des événements de la vie que nous avons eu à subir : ils nous ont obligé à une gymnastique naturelle qui a privilégié une approche plutôt que q'une autre.

L'idéal c'est d'être capable d'utiliser les différents modes à différents moments, selon les besoins.

Savoir qu'il existe une méthodologie pour s'y exercer est un plus, à votre façon naturelle de raisonner, Spontanément, sans le savoir, vous utilisez plus ou moins efficacement les quatre modes de fonctionnement cérébral quand vous dites : Combien ça va coûter ? A quoi ça va servir ? Que vont penser les collègues ? Et si on essayait ça ?

QUELQUES MENUS PROPOS SUR LA COMMUNICATION

Les différents niveaux de la communication

(La programmation neurolinguistique, Encyclopédie psycho corporelle, volume 1)

Le processus de communication est une boucle de rétroaction : chacun des interlocuteurs exerce une influence sur l'autre, et ce, de façon continue, consciemment ou non. Pour communiquer il est nécessaire d'être attentif à la réponse de son interlocuteur.

- Il est pour cela nécessaire d'exercer son sens de l'observation et de le développer, de telle façon que des signes minimaux puissent être perçus.
- Il faut également se montrer flexible et tenir compte de ce qui a été perçu, en modifiant sa façon de communiquer au fur et à mesure des retours d'information (ou feed-back).
- Si communiquer c'est échanger des informations, il est possible de les échanger sur différents modes.

Par exemple, il est possible de communiquer non verbalement (mimiques, sourires, gestes, etc.) ou verbalement (en employant le langage écrit ou parlé). Lorsque nous parlons, notre voix prend certaines inflexions qui sont porteuses de sens, c'est le «paraverbal».

On peut dire qu'il y a

- **les paroles (le verbal),**
- **la musique (le paraverbal)**
- **et la danse (le non-verbal).**

Alors que nous sommes généralement conscients de notre communication verbale, les niveaux non verbal et paraverbal sont souvent, inconscients. Nous envoyons plus d'informations que nous ne le pensons, et nous captons également plus d'informations que nous ne le croyons.

La forme du message est le facteur qui pèse le plus lourd pour déterminer l'un des aspects les plus importants de la communication : la relation.

- Si chacun s'accorde à dire que l'établissement d'une bonne relation est essentiel pour communiquer de façon satisfaisante, il est rarement expliqué comment faire pour y parvenir. Certaines personnes pensent même que c'est une question d'affinités ou de sympathie, bref une question de chance : certaines personnes s'entendraient bien tout de suite, d'autres «n'accrocheraient» pas.
- Lorsque nous observons, dans un lieu public, par exemple au restaurant, des personnes que nous ne connaissons pas, il est assez facile de repérer si elles sont ou ne sont pas en rapport. Même si nous n'entendons pas ce qu'elles se disent, leur attitude nous renseigne.
- Si le rapport est établi, elles se comportent de façon très similaire : leur posture est la même, leurs gestes ont la même amplitude, le volume sonore de leur conversation est également semblable. Nous dirons que leur attitude est synchronisée. La

synchronisation est l'un des moyens par lesquels on peut établir le contact avec un ou des interlocuteurs, à la fois au niveau conscient et au niveau inconscient. Elle peut être verbale ou non verbale.

LES ATTITUDES

Au niveau non verbal, nous utiliserons notre sens de l'observation pour nous synchroniser sur les paramètres non conscients du comportement de la personne avec laquelle nous désirons établir le rapport.

Les paramètres les plus faciles à utiliser sont aussi ceux qui donnent les meilleurs résultats : adoptez une posture, des gestes et une mimique qui reflètent ceux de votre interlocuteur ; parlez avec un volume sonore et un rythme semblables.

Nous éviterons bien entendu de la singer, car l'effet obtenu irait à l'inverse de ce que nous recherchons. Une façon de vérifier si le rapport est bien établi est de faire quelque chose de différent, par exemple décroiser les jambes alors que celles de l'interlocuteur sont encore croisées. Si ce dernier vous "suit", c'est-à-dire s'il les décroise aussi, vous savez que vous êtes en rapport.

A partir de ce moment, vous pouvez le «conduire» c'est-à dire que c'est lui qui va, inconsciemment, se synchroniser sur vous.

LES PRÉDICATS

La synchronisation peut aussi s'effectuer au niveau verbal, en utilisant le même type de mots que notre interlocuteur. Lorsque nous l'écoutons parler nous pouvons repérer ses verbes, adverbes et adjectifs. Ces «prédicats» reflètent le système de représentation qu'il utilise, c'est-à-dire la nature de ses représentations mentales.

- Une personne qui dit "Je vois ce vous voulez dire" ou "Regardons les choses de plus près" utilise des prédicats dans le système de représentation visuel. Ce dernier reflète son expérience présente : elle est en train de penser en images.
- Si elle dit « Entendez moi bien" ou "C'est criant", elle emploie des prédicats auditifs. Ces derniers indiquent qu'elle entend des sons ou se parle à elle même avant de vous parler.
- Il est également possible de s'exprimer en termes de sentiments, sensations ou mouvements : "ça m'a fait chaud au cœur ", "C'était touchant" ou "Vous ne croyez pas que je vais courir après cette situation toute ma vie !" reflète une expérience interne à base de sensations.
- En employant les mêmes prédicats que notre interlocuteur, nous lui communiquons à un niveau inconscient que nous comprenons son expérience interne puisque nous sommes capables de répondre dans un langage qui reflète une expérience interne semblable à la sienne.

LES MOUVEMENTS D'YEUX

Il existe une autre façon d'avoir accès aux représentations mentales d'une personne. Elle consiste à observer ses mouvements d'yeux lorsqu'elle réfléchit.

En effet, notre organisation neurologique est telle que nous pouvons stimuler, inconsciemment, des zones déterminées de notre cerveau en regardant dans certaines directions.

- Ainsi, regarder en haut et à gauche nous permet de nous rappeler des souvenirs codés visuellement.
- Si nous regardons en haut et à droite, c'est plutôt notre créativité visuelle qui sera sollicitée.
- Les yeux regardant latéralement, à gauche ou à droite, stimulent des aires auditives, de même que les yeux baissés regardant vers la gauche.
- Enfin l'accès aux sensations sera facilité par les yeux baissés regardant vers la droite.

Sachant cela, nous pouvons, en repérant les mouvements d'yeux d'une personne, savoir quelle est la structure de ses représentations internes.

Plusieurs points sont importants à prendre en compte : ces mouvements peuvent être inversés latéralement, notamment chez les gauchers ; ces mouvements ne sont présents que lorsqu'une personne prend le temps de réfléchir à la réponse qu'elle va donner à votre question, pas quand elle parle ; cela ne permet pas de savoir comment pense une personne et ne permet pas de dire à quoi elle pense... ce qui est éminemment rassurant !

LE LANGAGE EST UN CODE

Il est clair que, pour communiquer efficacement, il est également nécessaire d'être attentif à la signification des mots que notre interlocuteur emploie

Le langage que nous employons reflète notre réalité, mais notre réalité n'est pas LA réalité. Nous percevons le monde grâce à nos cinq sens, en établissant une "carte" d'une réalité à laquelle il n'est pas possible d'avoir un accès direct.

La perception est un processus actif. Nous décidons, consciemment ou inconsciemment, de l'aspect de la réalité que nous allons regarder, écouter, toucher, etc. Cette sélection se fait en fonction de notre culture et de notre histoire personnelle. Dans ces conditions, il est facile de comprendre que la carte du monde que nous avons établie, notre «modèle du monde», n'est pas la même que celle de nos interlocuteurs.

Si ma carte du monde n'est pas plus "vraie" que celle des autres, je n'ai pas de raisons de vouloir l'imposer. Je peux, en outre, développer une curiosité bienveillante vis-à-vis de la vision du monde d'autrui.

Cette attitude de tolérance, de bienveillance et de curiosité positive constitue l'attitude de base.

D'intéressantes expériences de psychologie sociale montrent que ce qui est perçu comme profondément satisfaisant n'est pas qu'un interlocuteur nous donne raison mais qu'il nous écoute vraiment.

Dans ces conditions, la meilleure façon d'établir le rapport sera d'accuser réception en reformulant ce que nous dit notre interlocuteur tout en utilisant le même type de mots et en reflétant, en miroir, son attitude.

Les informations peuvent être non verbales, mais le propre de l'homme est l'emploi d'un langage symbolique codé.

Dire que le langage est un code signifie que le mot n'est pas la chose il se contente de la nommer ; et ce nom varie en fonction de notre nationalité.

Le langage est donc une construction qui nous permet de communiquer notre expérience et, bien entendu, il reflète notre modèle du monde, nos "cartes du monde"

Dr Lucien Mias - 15 mars 1993

