



Introduction :

La communication ne date pas d'hier : tous les animaux communiquent entre eux, et les primates que nous sommes ne sont pas en reste.

Or qu'est-ce que la communication vraie, sinon la redécouverte de nos moyens ancestraux de rencontre avec l'autre ?

La communication non verbale est rapide, instinctive, spontanée et directe. Simple.

Je vous propose d'entrer dans cet univers fascinant, à la découverte de Soi, à la découverte de l'autre.

Régis Fagot-Barraly

Sommaire

<u>Chapitre 1 : L'univers du non verbal.....</u>	<u>5</u>
<u>Un côté animal.....</u>	<u>9</u>
<u>Le non verbal ne ment pas.....</u>	<u>13</u>
<u>Chapitre 2 : La confiance en soi.....</u>	<u>16</u>
<u>Le modèle gagnant-gagnant.....</u>	<u>16</u>
<u>Mettre en place un non verbal de confiance.....</u>	<u>23</u>
<u>La valeur du présent.....</u>	<u>32</u>
<u>Chapitre 3 : S'affirmer sans blesser.....</u>	<u>37</u>
<u>Les pièges à éviter.....</u>	<u>37</u>
<u>La communication non-violente selon Rosenberg....</u>	<u>42</u>
<u>Le modèle de Bateson.....</u>	<u>44</u>
<u>L'astucieux langage de la PNL</u>	<u>46</u>
<u>Défendre son territoire</u>	<u>49</u>
<u>L'art de recevoir une critique.....</u>	<u>56</u>
<u>Savoir dire Non.....</u>	<u>59</u>
<u>Non, je ne suis pas d'accord !.....</u>	<u>59</u>
<u>Non, je ne le ferai pas !.....</u>	<u>60</u>
<u>Externaliser les contraintes.....</u>	<u>62</u>
.....	<u>64</u>
<u>Gérer la colère de l'autre.....</u>	<u>65</u>
<u>Se protéger des attaques non-verbales.....</u>	<u>76</u>
<u>Chapitre 4 : Dépasser l'ego, exprimer l'être profond.....</u>	<u>83</u>
<u>Découvrir nos valeurs, ce en quoi on est unique.....</u>	<u>83</u>
<u>Défendre nos valeurs :.....</u>	<u>89</u>
<u>Sortir de la timidité ou de la dépression.....</u>	<u>90</u>
<u>Le message de l'être profond.....</u>	<u>100</u>

<u>Chapitre 5 : Progresser.....</u>	<u>102</u>
<u>Revoir les scénarios.....</u>	<u>102</u>
<u>Prendre conscience de nos réactions.....</u>	<u>107</u>
<u>Inverser les points de vue.....</u>	<u>109</u>
<u>Imiter pour progresser plus vite.....</u>	<u>111</u>
<u>Se synchroniser.....</u>	<u>113</u>
<u>Travailler son positionnement.....</u>	<u>120</u>
<u>Chapitre 6 : Des situations variées.....</u>	<u>121</u>
<u>Aborder une inconnue.....</u>	<u>121</u>
<u>Le couple.....</u>	<u>127</u>
<u>Les enfants.....</u>	<u>132</u>
<u>Les adolescents.....</u>	<u>133</u>
<u>Obtenir un renseignement administratif.....</u>	<u>138</u>
<u>Bien communiquer au travail.....</u>	<u>143</u>
<u>Gérer son équipe</u>	<u>153</u>
<u>Gérer ses chefs.....</u>	<u>158</u>
<u>Conclusion :</u>	<u>164</u>
<u>Annexes</u>	<u>167</u>
<u>Annexe 1 : Les niveaux logiques de Bateson.....</u>	<u>167</u>
<u>Annexe 2 : La PNL en quelques mots</u>	<u>171</u>
<u>Annexe 3 : Etats de conscience modifiés :.....</u>	<u>174</u>
<u>Annexe 4 : Modélisation Isomorphique :.....</u>	<u>176</u>
<u>Annexe 5 : Eléments sur l'adolescence :.....</u>	<u>179</u>
<u>Bibliographie :.....</u>	<u>189</u>
<u>Du même auteur :.....</u>	<u>191</u>



Chapitre 1 : L'univers du non verbal

Aujourd'hui la plupart des psychologues s'accordent sur le fait que non verbal (gestes, expressions du visage, etc.) intervient pour au moins 80 % dans la communication. De ce fait il est impossible de ne pas communiquer : ce que l'on ne dit pas, transparaît malgré tout par le non verbal...

En quoi consiste le non verbal ?

Le non verbal, c'est tout un ensemble de canaux de communication, dont le corps se sert instinctivement pour lancer des messages aux autres membres du groupe auquel on appartient :

- attitudes du corps
- équilibre de la position
- position par rapport à l'autre (est-on proches, éloignés, face à face, de côté...)
- gestes et positions des mains
- expressions du visage
- regards : vers qui sont-ils tournés? sont-ils dirigés vers le regard de l'autre, ou fuyants ? Prennent-ils le temps de s'arrêter plusieurs secondes sur un visage, ou changent-ils de direction sans cesse ?
- intonation de la voix (grave, aiguë, claire, chaude...)
- respiration (courte ou profonde, régulière ou non)
- silences entre les mots (certaines personnes ne laissent jamais de silence)

Ces différents canaux de communication sont synchronisés automatiquement par l'inconscient autour du message qu'il entend faire passer, l'esprit conscient n'ayant qu'une action limitée.

On peut bien entendu s'évertuer à sourire en activant volontairement les muscles zygomatiques, qui ont pour fonction d'étirer la bouche. Mais la plupart des muscles du visage sont hors du contrôle du conscient, et il est impossible d'agir avec la précision nécessaire sur les muscles qui entourent les yeux, et participent normalement au sourire quand il est naturel...



Le sourire des yeux, le seul qui vaille....

Chez l'homme plus que chez les animaux, le conscient a une certaine latitude de contrôle sur l'intonation de la voix ou le rythme respiratoire, mais il est difficile de l'exercer de manière durable et sans fatigue. Et même si l'on y parvient, l'inconscient compense la plupart du temps autrement.

Mais comment peut-on apprendre la communication non verbale, si l'essentiel de tout cela est inconscient ?

On ne peut pas agir directement sur l'inconscient, mais on peut l'influencer progressivement.

Quand nous apprenions à conduire _je pense que nous sommes tous passés par là_ le moniteur nous expliquait comment passer les vitesses, et son conscient parlait à notre conscient. Alors on tentait de faire comme il disait et invariablement, on faisait craquer les vitesses... Parce qu'il fallait d'abord débrayer, souvenez-vous comme tout cela paraissait laborieux : tant qu'on fait les choses avec le conscient, ça ne marche pas très bien.

Puis finalement on y arrivait et on passait à l'étape suivante. Le moniteur disait : « vous arrivez à un carrefour, il faut ralentir et rétrograder, mettre le clignotant pour indiquer que vous allez tourner à gauche, et respecter la priorité ». Or le conscient ne peut gérer que 3 ou 4 paramètres à la fois, il était débordé. On se disait « je n'y arriverai jamais ».

Mais heureusement l'inconscient écoute et prend le relais peu à peu, finalement c'est plus efficace, insensiblement cela devient de plus en plus facile, plus

fluide aussi. Arrive un moment où l'on sait conduire. Et puis un jour on découvre même, qu'on est capable de tenir toute une conversation avec un passager, tout en conduisant sans le moindre effort.

A partir de ce moment là, on peut dire que c'est l'inconscient qui tient le volant...

Etait-ce vraiment l'inconscient, ou bien le subconscient?

Peu importe comment on l'appelle.

Ce qu'il y a de sûr c'est qu'une fois parvenu à destination, on ne saurait même plus dire à quels feux rouges on a dû s'arrêter. Les actions sont devenues fluides et efficaces, tout en étant partiellement inconscientes.¹

J'ai pris l'exemple de la conduite automobile, mais j'aurais pu tout aussi bien prendre l'apprentissage de la lecture... Quand votre cerveau apprenait à lire, il assemblait des lettres selon des règles apprises par le conscient. Mais l'inconscient écoutait aussi et maintenant il décode automatiquement tout ce que vous lui donnez à lire.

Pour l'apprentissage de la communication non verbale, c'est le même principe : on évoquera dans ce qui suit un certain nombre d'éléments à propos des regards, des gestes, de l'intonation de la voix : le conscient se focalisera sur ces sujets l'un après l'autre, et l'inconscient intégrera cela jusqu'à ce que tout devienne fluide et naturel.

¹ C'est ce qu'on appelle, « être inconsciemment compétent ».