



« LA COMMUNICATION NON VERBALE »

Conférence donnée par Guy Cabana¹
jeudi 23 mars 2006 auprès des collaborateurs d'UBP Genève

TRANSCRIPTION

INTRODUCTION PAR MME NATHALIE VERNAZ (Communication)

Les conférences que nous appelons « culture d'entreprise » sont devenues des rendez-vous attendus et appréciés par vous, chers collègues de Genève. Nous constatons que le nombre de participants augmente régulièrement. En effet, avec près de 50 personnes pour les premières conférences, la moyenne est rapidement montée à 150. Nous avons même dernièrement atteint un record avec Helen McArthur qui a comptabilisé 221 participants. Ces chiffres démontrent un réel intérêt de votre part et nous confortent dans notre volonté de continuer à vous proposer des conférenciers de qualité.

Je disais tout à l'heure « chers collègues de Genève ». Or, nous aimerions proposer ceci à Londres ou à Zurich, par exemple. Alors passez le message si vous appréciez, trouvez cela intéressant. En tous les cas, si on veut parler d'un record, il en est un qui est battu aujourd'hui avec 244 inscrits pour Guy Cabana, ici présent au premier rang. Est-ce à dire que vous voulez tous pouvoir déchiffrer le langage non verbal de vos interlocuteurs afin de mieux réussir vos négociations éventuelles ? Je ne doute pas alors que notre conférencier saura répondre à vos attentes. Une chose est sûre : j'ai déjà assisté à plusieurs présentations de Guy Cabana et je suis certaine que vous aurez également beaucoup de plaisir. Je lui cède la parole.

I. INTROVERTI, EXTRAVERTI OU AMBIVERTI ?

Bonjour. Vous allez sûrement remarquer un petit accent. Minime... C'est un plaisir et une immense joie d'être ici aujourd'hui.

Tout d'abord, j'exige que vous doutiez de tout ce que je vais vous dire pendant les 60 prochaines minutes, car si vous ne doutez pas, vous allez sortir d'ici et vous allez commencer à juger les gens par une interprétation des gestes qu'ils vont faire. C'est un processus qui est excessivement long. Mais avant d'aller plus loin par rapport aux gestes, parlons déjà des types de communicateurs. Il y a trois types de personnes qui vont décoder vos messages. Pour savoir de quel type vous êtes, je vais vous donner quelques secondes pour sortir une feuille de papier et un stylo ou un crayon, et je vais faire un test avec vous.

Je vais vous poser douze questions et vous allez uniquement répondre par oui ou par non. Si vous voulez accélérer la cadence, o pour oui, n pour non. Malheureusement « peut-être », « ça dépend », « je ne suis pas sûr » n'existent pas à l'intérieur des réponses.

Trois consignes, si vous me le permettez, avant de vous poser les douze questions.

Consigne n° 1 : Je vais répéter chacune des questions deux fois. Veuillez répondre uniquement à une des deux, s.v.p. Si vous voulez répondre deux fois, cela serait fort agréable que cela soit la même réponse.

¹ Guy Cabana a conçu le cours "Négociation et Mandats Internationaux" pour la maîtrise en ingénierie de l'Université de Sherbrooke à la Faculté des Sciences Appliquées et enseigne au centre international de recherche en management (CIREM). Il donne des sessions de formation et des conférences sur la négociation, la communication non-verbale et la motivation à travers l'Amérique du Nord et l'Europe.

Il est titulaire de divers cours de l'Université Concordia et de Chicago Institute of Advanced Learning et oeuvre comme conférencier, lors de congrès ou colloques et à titre de consultant auprès de différentes entreprises en Amérique du Nord.

Auteur de nombreux cours de formation et de différents traités sur le processus de négociation et de la communication non-verbale, il a écrit notamment le best-seller "Les 10 secrets du négociateur efficace" et les livres "Attention ! Vos gestes vous trahissent" et "Soulevez des Montagnes. L'art de réussir l'impossible." Voir son site : www.danec.ca.

Consigne n° 2: Ne copiez pas la réponse de la personne à côté de vous, s.v.p. Ce n'est pas très chic de tricher dans un examen de personnalité, n'est-ce pas ?

Consigne n° 3: Il y a ce qu'on appelle en psychologie des questions psycho-redondantes et vous allez avoir l'impression de déjà vu ou de déjà entendu mais faites-moi confiance.

Nous commençons avec la *question n° 1*: Vous arrive-t-il parfois de vous sentir heureux(euse) ou déprimé(e) sans raison apparente ?

Question n° 2: Préférez-vous agir plutôt que de planifier d'agir ? Si quelqu'un pense encore à une réponse, là, veuillez inscrire non. Ça va vous aider un peu.

Question n° 3: Vous arrive-t-il fréquemment d'avoir des hauts et des bas dans votre comportement avec ou sans cause apparente ?

Question n° 4: Êtes-vous plus heureux(euse) quand vous êtes impliqué(e) dans un projet qui vous demande d'agir rapidement ?

Question n° 5: Avez-vous tendance à avoir des sautes d'humeur ?

Question n° 6: Vous arrive-t-il d'être dans la lune lorsque vous tentez de vous concentrer ? C'est la seule question que je ne répète pas. Si vous ne l'avez pas comprise, inscrivez oui à la question 6.

Question n° 7: Est-ce que vous allez au-devant des passants pour faire leur connaissance ?

Question n° 8: Avez-vous tendance à agir rapidement en étant sûr(e) de vos actions ?

Question n° 9: Êtes-vous fréquemment perdu(e) dans vos pensées lorsque vous êtes supposé(e) prendre part à une conversation ?

Question n° 10: Vous considérez-vous comme ayant beaucoup d'entrain ?

Question n° 11: Êtes-vous parfois plein(e) d'énergie et parfois très à plat ?

Question n° 12: Vous sentiriez-vous très malheureux(euse) si on vous privait de tout contact social ?

Maintenant, je vais vous donner les bonnes réponses. A l'intérieur des douze questions, il n'y en a que six qui m'intéressent à cause du temps qui m'est alloué. Avez-vous entouré le oui aux questions suivantes : 2, 4, 7, 8, 10 et 12. Comptez le nombre de oui que vous avez, s.v.p.

Il y en a qui en ont 6, d'autres 5, d'autres 4, 3, 2, possiblement 1, et ça existe 0. Si quelqu'un a 7, comptez encore, s.v.p.

Sur la planète Terre, vous avez des introvertis et des extravertis. Ce sont deux parcours complètement différents. Si vous avez un score de 4, 5 ou 6, bienvenu dans le monde des extravertis. Si vous avez un score de 2, 1 ou 0, vous êtes un introverti. Avec un score de 4, 5 ou 6, vous êtes des gens excessivement efficaces et la raison en est simple : vous aimez gagner. Si vous avez un score de 0, 1 ou 2, vous êtes déjà hautement efficaces, car vous détestez perdre. Si vous avez un score de 3, vous êtes alors un ambiverti, veuillez venir me voir après la conférence, votre première consultation sera gratuite...

Si vous avez un score de 4, vous êtes un extraverti professionnel. Si vous avez un score de 5, vous commencez à vraiment constiper les introvertis par votre présence : « Ah ! mon Dieu ! il est arrivé ! Et voilà, il est là ! ». Si vous avez un score de 6, vous ne contestez pas les Saintes Ecritures qui disent que Dieu a créé l'humain à son image.

Si vous avez un score de 2, c'est écrit dans votre ADN que tout ce que vous faites est fait à la perfection. Savez-vous ce que les extravertis détestent ? La perfection. Car pour les extravertis, une chose compte, le résultat. Et il faut que ça bouge, que ça avance. Si vous avez un score de 1, vous ne savez même pas que vous êtes ici présentement. Ça va venir plus tard dans la journée. Si vous avez un score de 0, le nom légal qu'on donne, c'est « coma ». Vous respirez, c'est le maximum d'énergie que vous pouvez faire.

Dans un bilan financier, s'il manque 20 francs, l'introverti va tout passer au peigne fin et retrouver les 20 francs ; l'extraverti, en 15 secondes, dit : « Les 20 francs, c'est réglé. On passe à autre chose ». Imaginez le confrère introverti, il trouve ce geste absolument pathétique. L'extraverti dit « Le problème est réglé », mais dans le monde de l'introverti vous n'avez pas réglé le problème. Savez-vous ce que les 2 exigent ? La perfection. Et plus ils sont parfaits, plus cela dérange les extravertis. Plus les extravertis vont exiger des résultats, plus les introvertis vont devenir parfaits. Vous allez vous taper sur les nerfs mutuellement.

Quand les extravertis vont sortir d'ici, ils auront eu énormément de plaisir. Demain, malheureusement, ils auront oublié qu'ils ont parlé avec Guy Cabana. Les introvertis, eux, vont rêver de Guy Cabana. Demain matin, ils vont aller voir l'extraverti et diront : « Vous étiez à la conférence de M. Cabana. Est-ce que vous vous souvenez qu'il a dit telle chose ? » Et l'extraverti va dire : « Qui c'est, Guy Cabana ? »

Voici la verbalisation des extravertis, les termes qu'ils utilisent toujours : « pas de problème », « je m'en occupe », et surtout « fais-moi confiance ». Vous allez contrarier les introvertis avec ces mots car pour un introverti, la confiance, ça se mérite, ça se gagne. Les extravertis quant à eux font confiance à tout le monde jusqu'à preuve du contraire. Les extravertis, ce sont des gens qui vont toujours dire « je », « à moi ». Tout ce qu'ils font, c'est pour une chose : combler leurs besoins. Chez les introvertis, tous les gestes, leur comportement, leur attitude, leur caractère sont là pour une chose : fuir leurs peurs.

Voilà ce qui motive les extravertis : quantité, quantité, volume. Les introvertis : qualité, qualité, qualité. Les extravertis disent « je » ; les introvertis disent « nous » et « on ». Avez-vous déjà demandé à une personne : « Bonjour, comment ça va ? » Elle dit « On va bien » et cette personne est toute seule. C'est un introverti. En tant qu'introverti, ce que je désire, c'est des détails, des détails, des détails. Avant de prendre une décision, un introverti va réfléchir, parce qu'il a peur de faire une erreur.

Il y a deux personnes dans un véhicule : un intro et un extra. Qui conduit le véhicule ? L'intro ou l'extra ? C'est l'extra. Même si l'auto appartient à l'intro, il dit : « Donne-moi les clés ». La radio est à 110 décibels, il roule, accélère, klaxonne, il faut que ça bouge. Voici une conversation typique. L'introverti va dire quelque chose comme : « Allume tes phares, on ne voit pas », « Ralenti, on va avoir une contravention ». Mais la subtilité, la rapidité de l'extraverti vont lui faire dire à l'introverti : « Parfait, si nous prenons une contravention, nous la paierons à deux ».

J'ai un monsieur 6 qui est marié avec une dame 2. Il se lève un samedi matin, il décide qu'il va peindre la cuisine. Il dit à son épouse, qui est une introvertie : « Chérie, je le fais ce matin, parce que je l'ai décidé ». Le premier commentaire de son épouse introvertie : « Tu ne vas pas peindre avec ce chandail-là, parce que tu vas avoir de la peinture partout ». « Fais-moi confiance, chérie. » Ah ! mon Dieu ! fais-moi confiance... Le monsieur s'installe pour peindre la cuisine. Deux heures et vingt-deux minutes après, il vient voir son épouse plein de peinture. « Chérie, viens voir mon chef-d'œuvre ! J'ai le record à Genève. Deux couches en deux heures et vingt-deux minutes. Il n'y a pas un humain qui fasse ça. Moi, j'ai réussi. » Son épouse rentre dans la cuisine. Pensez-vous qu'elle regarde les murs ? Non, elle regarde les gouttes qui sont à terre et dit à son mari : « Regarde ce que tu as fait ». Et le mari dit : « Mais regarde, chérie, regarde ! ». Et savez-vous ce qu'il pense : « C'est ce que je reçois comme motivation, comme récompense ! Avec tous les efforts que j'ai faits. » Savez-vous ce que pense la dame ? « Oh ! mon Dieu ! Il a fallu qu'il peigne la cuisine ! C'est pathétique. » Ils sont dans deux univers complètement différents.

Cependant, ce qui nous réunit, c'est que nous sommes des humains. Mais l'un veut combler ses besoins et l'autre veut fuir ses peurs. Deux univers, deux attractions, d'une définition complètement différente. La motivation, l'inspiration est différente selon le côté de la clôture où l'on se trouve.

D'ailleurs, j'ai vu, lorsque j'ai commencé, les 6, les 5, tous les 6 ont levé la main. Mais oui, on le sait que vous avez 6. Ils pensent que c'est un concours. Les 5 et les 6, ils montrent leur feuille de papier, « J'ai eu 5 ! » Chez les introvertis, la feuille est déjà pliée dans le cartable. On sait que vous êtes des introvertis. C'est normal. Ce n'est pas un concours. Est-ce que moi, j'aurais une entreprise employant uniquement des extravertis ? Jamais ! Car ce serait l'entreprise qui ferait le plus de ventes au monde, mais qui ne ferait pas de profit. Avec une entreprise employant uniquement des introvertis, le produit ne serait jamais disponible pour le consommateur. Il faut une moyenne entre les deux types. Le 6, ce soir, avant de se coucher, va aller prendre sa douche ou son bain et se mettre à l'aise. L'introverti, avant de se coucher, écoute les nouvelles, veut connaître les chemins bloqués, c'est là qu'il détermine s'il se lèvera un peu plus tard ou en avance. Et il prend toujours le même chemin. Si le chemin est bloqué, il est perdu. L'extraverti adore aller sur un « nowhere ». L'introverti cherche sur la carte géographique où se trouve « nowhere ». L'extraverti dit : « On traversera le pont lorsqu'on y arrivera ». L'introverti dit : « Oui, il est où, le pont ? » Il veut savoir. L'introverti à 6h45-7h, il est debout ; une tape sur le réveille-matin, il est debout, fonctionnel. Arrivé au bureau à 7h45, un café, car ça stimule et il est fonctionnel. L'extraverti, arrive à 8h-8h15 et tout le monde sait qu'il arrive. Il commence à faire le tour. Les 6 et les 5 se stimulent. Plus ils voient de gens, plus ils se stimulent. L'introverti est à son bureau et se dit : « Ah ! mon Dieu ! il va m'embrasser, ce matin, je le sens ». Et effectivement, les 5 et les 6 partagent les joies de l'énergie avec les autres. Finalement, il arrive à votre bureau, vous tape sur l'épaule : « Si jamais tu as un problème, viens me voir, number one. Yes ! » Et il part. Et l'autre est démoli. A la fin de la journée, ce monsieur rentre chez lui. Son épouse lui dit : « Ah ! tu es arrivé, chéri. » « Oui, ça fait 15 minutes. » « Je ne t'ai pas entendu rentrer ! Comment a été ta journée ? » « Chérie, j'ai un problème. J'aime ce que je fais mais je suis en train de me rendre malade. Et je sais pourquoi. Le diable est dans le bureau. Tous les matins, il me fait des câlins. Je pense sincèrement que c'est un homosexuel. Je quitte mon emploi. » L'extraverti arrive à sa résidence ; il ouvre la porte : « Bonjour, mon amour, je suis arrivé. » « Je le sais, ça fait 15 minutes que tu parles avec le voisin. » Son épouse se pose deux questions : si je lui

demande comment a été sa journée, j'en ai pour 15 minutes ; si je ne lui pose pas la question, il va me la raconter de toute façon. Donc, je vais lui demander : « Comment était ta journée ? » « Ma journée, mon amour, j'arrive au bureau : salut les gars, comment ça va ? La journée est magnifique. Nous avons fait des profits, ça va bien. Et la seule chose que j'entends, c'est le silence. Chérie, je ne sais plus comment motiver mes gens. » Elle le regarde et dit : « Moi, je le sais. Tais-toi. »

Les 3, vous êtes les anges que Dieu a envoyés sur la planète Terre et il vous a uniquement enlevé les ailes. Les 3, vous êtes des ambivertis. Moins de 10% dans cette salle sont des ambivertis. Que fait un ambiverti ? S'il décide d'être un 6, il devient un 6. Uniquement parce que ça le tente. Si cet après-midi, il décide d'être un 1, il va être un 1. Uniquement pour une raison : ça le tente. Un 3 est une personne qui est excessivement déterminée. Si je l'exprime de façon négative, un 3 est une personne à qui vous ne dites jamais quoi faire. Vous allez toujours lui suggérer quoi faire. Et de toute façon, même si vous le lui suggérez, c'est cette personne qui va prendre la décision finale.

Un 3, un 2, un 1, un 5, un 4, un 6. Vous êtes tous des gens exceptionnels.

II. LES GESTES QUI TRAHISSENT

Qu'est-ce que la communication non verbale ? L'interprétation des gestes, le *body language*.

Le cerveau est constitué d'une certaine façon et les chiffres se trouvent à cet endroit dans votre cerveau. Avez-vous remarqué que chaque fois que vous parlez à quelqu'un de chiffres et que cette personne n'a aucune idée de ce dont vous parlez, elle va se gratter sur le haut de la tête. Si vous êtes avec un client et qu'il vous dit « Oui, je comprends » mais qu'il se gratte la tête, il vous ment ; il ne comprend absolument pas ce que vous racontez.

Vous êtes des professionnels, des gens d'affaires, et souvent vous parlez avec un stylo ou un crayon dans votre main. Si vous êtes en train de faire un exposé à une personne et celle-ci a un crayon qu'elle tourne dans le même sens que les aiguilles d'une montre, ça signifie : « Accélérez, c'est ennuyeux. Est-ce que vous avez autre chose à m'offrir ? » Avez-vous observé au contraire une personne avec un crayon à qui vous lancez une information qui l'amène à réfléchir ? Au lieu de garder un contact visuel avec vous, ce qui est un langage de communication, elle entre dans sa perception de la réalité. Elle fixe le crayon et le tourne vers l'arrière. Elle a arrêté le temps pour réfléchir. Une fois qu'elle a trouvé sa perception de la réalité, elle reprend un contact visuel avec vous, accélère le mouvement du crayon vers l'avant pour vous rattraper. Si vous arrêtez de parler et que vous demandez à la personne devant vous ce qu'elle en pense, je vous garantis qu'elle va dire : « Savez-vous, tantôt, lorsque vous avez dit... » et va vous amener exactement au point où elle a débarqué de votre planète. Tout le reste est rentré ici et ressorti là.

Vous savez que Pinocchio, lorsqu'il raconte un mensonge a le nez qui s'allonge. Pourquoi le nez ? Un maximum des vaisseaux sanguins se trouvent derrière la narine. Vous remarquerez que lorsque vous sortez, s'il fait froid, c'est votre nez qui rougit en premier. Lorsque vous avez de la température, votre nez commence à devenir rouge et coule. Il est excessivement sensible. Si vous posez une question à une personne, elle ne vous dit pas qu'elle va vous raconter un mensonge. Elle préfère vous dire qu'elle va s'abstenir de dire la vérité. Juste avant de répondre, elle va faire ceci (*il se gratte le nez*). Avez-vous remarqué de jeunes enfants lorsqu'ils mentent ? Par exemple, il vient juste de pleuvoir, il veut aller jouer dehors et les parents disent « Oui, à une condition : ne va pas jouer dans l'eau ». Et il revient tout mouillé. « Qu'est-ce que tu as fait ? » – (*il mime l'enfant qui met sa main devant son nez*) « Je suis tombé ». Nous, les adultes, on commence à raffiner les gestes d'une façon excessivement subtile.

III. LA NEGOCIATION

Il y a des gens qui obtiennent toujours un « oui », et parfois il y a des gens qui obtiennent des « non, je ne suis pas sûr ». Je vous entraîne maintenant dans ce que j'appelle la négociation.

Dans une banque, vous avez un pouvoir sur vos clients car vous donnez l'ultime oui ou non. Un négociateur habile, ne viendra pas vous voir en disant : « Bonjour, mon nom est Guy Cabana, voici mes rapports d'impôts des trois dernières années, mes impôts sont payés, je veux me procurer une résidence, est-ce que vous avez la gratitude, la joie et l'honneur de me prêter des sous ? » Au contraire, lorsque je veux faire un emprunt bancaire, je vais à la banque, l'institut financier, et je pose une question : « Quels avantages ai-je de faire affaire avec vous ou lieu d'aller voir votre concurrent ? » La personne vous dit que vous avez plus besoin d'elle qu'elle n'a besoin de vous. Chaque fois que vous allez rencontrer un client, dites-vous : ce n'est pas ce que vous allez lui offrir qui l'intéresse, c'est ce dont il a besoin, quelle peur il vit que vous pouvez apaiser. Le talent n° 1, pour être un communicateur efficace, c'est l'art d'écouter. L'être humain entend, c'est une faculté inouïe que vous avez, avec une facilité inouïe. On le fait sans aucun effort. Un bon communicateur prend la décision d'écouter. C'est-à-dire que je prends la décision de m'oublier et de saisir qui est la personne devant moi. Est-ce qu'il y a des besoins à combler ou des peurs à éviter ?

Il y a trois choses pour être un négociateur, un communicateur efficace. L'information, le pouvoir et le temps. Je vais m'abstenir de vous donner des outils pour manipuler quelqu'un. Le marketing existe pour une raison : convaincre le consommateur que vous êtes le meilleur. Si le consommateur ou les gens qui vous entourent ne comprennent pas, vous allez vouloir les convaincre. Donc influencer, vaincre, convaincre, manipuler. Je vais vous parler de l'art d'influencer quelqu'un. La négociation est le processus le plus noble et je dois vous définir la négociation.

En 1922, un dénommé Richard Matthews et M. Paul Taylor ont fondé la compagnie Mattel. Un de leurs premiers produits était de M. Peter Frisbee. La négociation est un jeu, le frisbee. Le but est d'avoir deux personnes. Les deux participent, les deux s'amuse et le frisbee change continuellement de main. Le frisbee, c'est l'information. Si vous voulez être un négociateur hors pair, assurez-vous de jouer au frisbee. Si vous avez beaucoup de connaissances, vous allez parfois vouloir lancer 50 frisbees à votre client pour essayer de le convaincre. Ce n'est pas une négociation. Si vous envoyez un frisbee, assurez-vous qu'il vous revient. Si vous lancez 150 frisbees à votre vis-à-vis, je vous en prie, n'osez jamais dire que l'autre ne comprend pas. Le pouvoir – je vais démystifier le mot pouvoir –, le pouvoir n'est absolument rien d'autre que le potentiel que vous avez pour faire agir ou réagir votre entourage. Ce n'est pas ce que vous allez dire, ce n'est pas ce que vous allez faire, qui constitue votre pouvoir, c'est la perception que j'ai de ce que vous venez de me dire ou de ce que vous pouvez accomplir. Si, dans ma perception, ce que vous venez de me dire me plaît, je vais vous offrir le pouvoir de la compétence. Si dans ma perception de ce comment vous allez agir, je trouve que c'est bien, je vais vous offrir le pouvoir d'honnêteté, le pouvoir de la connaissance. Bref, vous êtes des gens excessivement vulnérables. Le pouvoir que vous avez, vous l'avez mérité. Vous avez osé, vous avez tenté, vous avez risqué de mettre votre potentiel en avant pour essayer d'influencer une personne qui est devant vous.

Ne vous sentez jamais soumis à une personne qui a un pouvoir plus grand que le vôtre. Je vous donne un truc : si vous sentez qu'une personne a plus de pouvoir que vous, enlevez-le lui, c'est vous qui le lui avez donné. Si vous sentez une soumission devant une personne, enlevez-la. C'est vous qui lui avez donné cette autorité face à vous. Tout le pouvoir, c'est vous qui le possédez. Exemple, une personne est chez elle ; elle veut quitter sa maison et a ses clés. A un moment donné, survient une panne d'électricité; elle cherche ses clés ; ne les trouve pas, mais remarque qu'à l'extérieur, il y a un lampadaire où il y a de la lumière. Elle se lève et, réussissant à trouver la porte, quitte la maison et se met à tourner autour du lampadaire à la recherche de ses clés. Un passant arrive et lui demande : « Qu'est-ce que tu fais ? » – « Je cherche mes clés. » Et le passant tourne lui aussi. Après dix minutes, il demande : « Est-ce que tu as une idée où tu as perdu les clés ? » – « Oui, dans ma maison. » – « Tu as perdu les clés dans la maison et tu les cherches ici. Pourquoi ? » – « Parce qu'ici, il y a de la lumière. » La morale de cette histoire : ne cherchez pas les clés à l'extérieur lorsque vous possédez toutes les clés à l'intérieur de vous. Côté communication, relation, osez, risquez, tentez le potentiel que vous avez et le miracle que vous êtes. Vous êtes des gens uniques.

A l'intérieur d'une négociation, pourquoi des gens obtiennent-ils toujours un oui ? Vous avez remarqué que les gens qui obtiennent le oui sont capables d'influencer leur entourage. Il y a trois choses qu'ils possèdent : 1) l'information sur le produit, sur leur compétence (cette personne avec qui je vais m'entretenir, j'ai cherché un maximum d'informations sur elle) ; 2) le pouvoir (ils sont capables d'agir ou de faire réagir la personne qui est devant eux) ; 3) le temps (j'ai du temps à investir pour vous influencer, pour aller chercher un oui, un maximum de frisbees, pour cerner si vous avez des peurs ou des besoins).

Vous avez remarqué que lorsque des gens disent « peut-être », « je ne suis pas sûr », « envoie-moi un mail », « on se voit la semaine prochaine », « il faut que je parte rapidement », bref, une batterie d'excuses, c'est lorsqu'ils manquent d'informations ou qu'ils n'ont aucune idée du sujet dont vous les entretenez. La deuxième raison pour laquelle je vais vous sortir une batterie d'excuses, c'est que je n'ai pas le pouvoir de décider. Avez-vous déjà parlé avec quelqu'un qui, après une demi-heure, 45 minutes, dit « Il faut que j'en parle avec mon patron » ? Et là, vous venez de réaliser que ça fait 45 minutes que vous jouez au frisbee et que ce n'est même pas lui qui prend la décision finale. Il est impératif de savoir avec qui vous négociez, il est impératif de savoir qui prend la décision finale. La troisième raison pour laquelle la batterie d'excuses va sortir, c'est : « je n'ai pas de temps à investir pour jouer au frisbee aujourd'hui ». Arrangez-vous pour avoir toujours de l'information, du pouvoir et du temps à offrir. Et la dernière chose, dans vos poches arrière, arrangez-vous toujours pour avoir des alternatives : plan A, plan B, plan C, plan D.

Je vous donne un exemple de négociation. Mon beau-père, à l'époque, avait 55 ans. Mon beau-père est une personne que j'aime beaucoup, mais il a une qualité à améliorer – au lieu de dire le mot défaut : il est très avare. Comme tous les Québécois, car chez nous les hivers sont pénibles, il vit six mois en Floride, six mois au Québec. Ce jour-là, je devais récupérer mon beau-père et ma belle-mère à l'aéroport. Cela faisait six mois que je ne les avais pas vus. Savez-vous quelle est la première question que m'a posée mon beau-père ? Il m'a dit : « Est-ce que tu as mis de l'argent dans ton RER, cette année ? » (Un RER, c'est un régime d'épargne et de retraite). Savez-vous que dans mes Top 500 priorités, un RER n'existe même pas ? J'ai dit non. Entre l'aéroport de Montréal et la destination, il y a 96 minutes. J'ai eu droit au cours 101 du RER pendant 96 minutes. Mon beau-père a trois filles. Pendant 24 mois, ce sont mes deux beaux-frères qui sont allés récupérer mon beau-père. Mais l'année 3 arrive, alors je commence à paniquer un peu, mais je retrouve encore un certain niveau de sérénité car je me dis : « Un cours 202, ça n'existe pas ». Première question qu'il me

pose : « Est-ce que tu as mis de l'argent dans ton RER ? » J'ai dit non avec affirmation et aplomb. Savez-vous qu'il existe un cours 202 ? Un cours de 96 minutes. Je dis à mon épouse : « Chérie, je n'en peux plus. Aide-moi ». Et voilà comment mon épouse m'a aidé : « Guy, c'est toi le négociateur, trouve ta solution ». Je l'ai remerciée infiniment pour son appui et j'ai trouvé la solution. La troisième année, j'ai dit à mes deux beaux-frères : « C'est Bibi qui va aller chercher le beau-père ». Je récupère mon beau-père à l'aéroport. Avant qu'il ne m'adresse la parole, c'est moi qui lui dis : « Beau-père, il faut que je te parle ce soir, c'est grave ». – « Qu'est-ce qu'il y a ? » – « Pas ici, c'est entre toi et moi. » Pendant 96 minutes, j'ai eu un homme excessivement stressé à côté de moi. Arrivés à destination, mon beau-père dit : « Qu'est-ce qu'il y a, Guy ? » Je dis : « On va aller marcher ». Je demande à mon beau-père : « Est-ce que tu peux me passer 10.000 dollars ? » – « Est-ce que tu as perdu ton emploi ? » – « Non. » – « Est-ce que ça va mal ? » – « Non. » – « Alors, pourquoi ? » – « Je n'ai pas mis d'argent dans mon RER cette année. » Ça fait 31 ans de ça, et mon beau-père n'a plus jamais osé me parler de RER car s'il m'en parle, ça lui coûte 10.000 dollars. *Win, win*. Et je vais vous dire pourquoi j'ai pris cette stratégie-là. Elle est fort simple. Entre mon beau-père et moi, entre vous et vos clients, entre vous et vos conjoint(e)s, entre vous et vos enfants, il y a un point commun. Entre mon beau-père et moi, c'est sa fille. Dans ma perception, qu'est-ce que je désire obtenir rapidement de mon beau-père ? La paix. Mon beau-père a sa perception claire, nette et précise. Par l'intermédiaire du RER, qu'est-ce que recherche mon beau-père ? La sécurité pour sa fille, ce qui est tout à fait normal. Mais comprenant qu'elle était bien habillée, qu'elle était heureuse, il n'a plus eu besoin de m'imposer un RER parce que notre but commun était comblé.

La dernière chose. Qui sont les meilleurs négociateurs au monde ? Les enfants. Est-ce qu'il y a des gens qui ont des enfants ici ? Bienvenue à l'université de la négociation. Il y a trois raisons pour lesquelles les enfants sont au summum. Premièrement, ils n'ont pas peur ; lorsqu'ils veulent quelque chose, ils demandent. Aucune barrière. Nous, qu'est-ce qu'on fait, les adultes ? « Je ne demande même pas, je sais qu'il va me dire non. » Je tiens la personne pour responsable du non à une question que je n'ai jamais posée. Deuxième raison, les enfants vont vous poser des questions. Et une fois qu'on leur dit non, ils sont surpris. Et là, ils vont vous demander pourquoi vous dites non. Quelle est la réponse mondiale qu'on donne à un enfant qui demande pourquoi ? Parce que. Nous sommes des adultes éduqués, on a une compréhension. Parce que. Savez-vous ce que les enfants font lorsqu'ils entendent le mot « parce que » ? Quel est le mot magique qu'ils vont vous demander ? Pourquoi ? Pourquoi ? Si vous sortez de cette salle et que vous savez toujours pourquoi, vous serez les maîtres de l'Univers.

Questions / Réponses

1) Pensez-vous qu'on peut changer, d'introverti à extraverti et inversement ?

⇒ C'est sûr que le chiffre que vous avez obtenu, c'est vous. Si vous êtes une femme, vous n'allez jamais devenir un homme, si vous êtes un homme... c'est impossible. Cependant, votre sagesse, votre expérience vont vous permettre de vous promener entre 1 et 6, de devenir un 5 ou un 2. Mais vous allez toujours agir ou réagir d'une façon spontanée selon ce que vous êtes. Mais oui, votre expérience et votre sagesse vous permettent de changer. Un exemple très rapide : un 6 qui vient juste de peindre avec son épouse 2 s'en vont dans une soirée. La femme sait une chose : elle passe une partie de la soirée toute seule, parce que le 6, quand il arrive dans une soirée, il fait le tour. La dame est assise, le 6 passe le long du mur pour voir tout le monde, bonjour, bonjour, bonjour, et elle sait qu'il va revenir par l'autre côté pour voir les gens qui sont de ce côté-là. Et il raconte la même histoire et ça fait 15 ans qu'elle ne la trouve plus drôle. Une fois que le monsieur est à mi-chemin, un homme vient voir la dame. Aucune menace, le respect, une affinité entre les deux. « Bonjour, Madame, ça va bien ? Est-ce que cela vous tente de danser ? » – « Oui, ça fait longtemps que je n'ai pas dansé. » Et sur le plancher de danse, elle devient un 3. Deuxième danse, elle devient un 4. Elle a du plaisir. Le monsieur regarde son épouse. Qu'est-ce qu'elle fait là ? Il devient un 5. Il commence à éviter trois ou quatre personnes et finalement il s'assoit. Il est devenu un 3. Elle est devenue 5. Elle a du plaisir. Elle arrive à la table et dit : « On s'amuse, hein ! » – « Je sais pas. »... Oui, on peut se promener. C'est un balancier.

2) Est-ce qu'il y a un risque à perdre sa spontanéité au fur et à mesure qu'on développe des connaissances pour décoder les gestes des autres et est-ce que ce danger est plus grand chez un introverti que chez un extraverti ?

⇒ A mon humble opinion, je ne crois pas. Au contraire, je pense que plus on se connaît soi-même - parce que toute communication, tout potentiel part de soi - plus on se connaît, plus on devient généreux, plus on s'oublie. Parce que notre passion devient les gens qui nous entourent.

3) Un ambiverti, passe du mode introverti au mode extraverti, il peut passer d'un mode à l'autre. Pour avoir 3, est-ce qu'il a fallu qu'il passe d'un mode à l'autre pendant le questionnaire ?

⇒ Non. C'est une excellente question. Si vous êtes un 3 de façon spontanée, à l'intérieur des 12 questions, vous êtes 3. Vous ne devenez pas un 3, vous ne devenez pas un 4. Vous êtes qui vous êtes, c'est votre enveloppe, c'est ce qui vous motive. Les extravertis, fonctionnent avec le cerveau, marchent à l'adrénaline. Les ambivertis, eux,

sont injectés avec des endorphines. Votre cerveau, il est conçu de cette façon. C'est lui ou elle qui décide dans quel hémisphère il va aller. Une autre chose, Mesdames, je vais vous faire une confidence d'homme. Vous entendez par les deux hémisphères du cerveau en même temps. L'homme n'entend que d'un hémisphère à la fois. Nous, on a une écoute sélective. C'est pour cela que parfois on répond oui et on ne réagit pas. On attend la deuxième, la troisième fois. Ce n'est pas de notre faute, Mesdames, on ne peut rien y faire. Un à la fois.

4) Je voudrais connaître la différence entre un manipulateur et un négociateur.

⇒ Un manipulateur est une personne dont le but ultime est de combler ses besoins en s'assurant que tous les gens qui l'entourent vont prendre une partie de la responsabilité si ça ne fonctionne pas. Un négociateur est une personne pour qui la somme d'une entente est plus grande que la somme des deux parties.

5) Si vous rencontrez quelqu'un pour la première fois, un client potentiel, que vous êtes un 6 et que le client est un 2, est-ce mieux d'essayer de communiquer avec la personne à son niveau ou de rester au vôtre ? Quels sont les risques et les avantages ?

⇒ Excellente question, Madame. Selon mon humble opinion, avant de rencontrer quelqu'un, je vais sur Internet chercher son background, son histoire, son historique. Plus j'aurais de frisbees, plus je vais être capable de m'ajuster. Quand je rencontre quelqu'un, je me pose toujours trois questions : qu'est-ce je veux ? pourquoi je le veux ? et de quelle façon puis-je l'obtenir ? J'ai les poches pleines d'alternatives, mais surtout, j'ai cerné mon besoin ou ma peur. Quand je rencontre un extraverti, la fête commence déjà. Un introverti, si je fais un pas en avant, va faire un pas en arrière. Mais la différence ultime est qu'un extraverti fait confiance à tout le monde jusqu'à preuve du contraire. Pour un introverti, le plus grand cadeau que l'être humain puisse offrir, c'est sa confiance. Un introverti prend la décision de faire confiance, et une fois que la confiance est donnée, ce sera le client le plus loyal. Parce qu'il ne se permettra pas de dire qu'il a fait le mauvais choix. Un extraverti, il va se promener et s'il garde une loyauté, c'est uniquement pour une raison, c'est parce que vous êtes plaisant, agréable, ce qui n'a absolument rien à voir avec le produit. Cela répond à votre question, Madame ? Votre non verbal me dit non, Madame.

6) ... on veut quelque chose, on sait ce qu'on veut, mais le comment, ce n'est pas clair. La première fois que vous rencontrez une personne qui est un 2 alors que vous êtes 5. Ma question est : est-ce mieux de rester au même niveau que le client ? Si l'autre est très extraverti, est-ce bien d'être comme lui ou est-ce dommage de changer votre style ?

⇒ C'est sûr que lorsque j'ai défini ce que je veux et la façon dont je veux l'obtenir, je vais m'ajuster à mon intervenant. Et ma tâche, c'est d'avoir les trois talents essentiels d'un bon communicateur : 1) le respect de la personne qui est devant moi ; 2) ma décision de l'écouter ; 3) mon niveau de créativité. Je n'ai pas toutes les réponses. Je vais cerner qui vous êtes, en m'assurant que j'obtiens un maximum d'informations de vous. Quelle est la meilleure façon d'obtenir des frisbees des gens ? Pardon ? Quoi ? Qu'est-ce que vous venez juste de dire ? Et au Québec, la façon qu'on a d'obtenir des frisbees, c'est qu'une fois que quelqu'un nous pose une question, on fait : « Hein ! ». Allez chercher un maximum de frisbees. Très simple : lorsque je rencontre quelqu'un, je m'oublie. Je fixe mon attention sur cette personne.

7) Considérez-vous le compromis comme un synonyme de négociation ou les différenciez-vous ?

⇒ Le compromis fait partie de la négociation, tant que j'ai le choix, l'intention ou le désir de vouloir en faire. Si le compromis que je veux offrir à quelqu'un me fait perdre ou que je n'ai aucun gain, je ne le ferai pas. Et vous savez de quels compromis je parle : de vos valeurs, vos principes, qui vous êtes, cela est non négociable. *This is me*. Exemple, une de mes valeurs : que quelqu'un ose toucher à mon épouse et à mes enfants. C'est non négociable.

Je vous remercie infiniment de m'avoir écouté.