

**MAÎTRE PRATICIEN EN P.N.L.**

**MÉMOIRE**

**PROCESSUS DE MODELISATION**

**L'ART DE CRÉER UN PREMIER CONTACT  
EN SUSCITANT L'INTERET, LA CONFIANCE  
ET LA SYMPATHIE**

**GROUPE DE TRAVAIL**

**Lama Baghdadi - Claudine Hallier - Kerstin Knopf  
Esteban Monnier - Karim Perraudin**

**« L'art de créer un premier contact en suscitant de l'intérêt,  
la confiance et la sympathie »**

**TABLE DES MATIERES**

**1) Introduction**

**Cadre de la recherche « la prise de contact... » :**

- Pourquoi avons-nous choisi le thème ? (l'importance du thème choisi)
- Définition des critères intérêt, confiance et sympathie.
- Que souhaitons-nous pouvoir extraire de notre recherche ?
- Comment comptons-nous utiliser ces informations dans le futur ?

**2) Les experts et notre démarche :**

- Comment avons-nous trouvé nos experts ?
- Présentation de nos experts en « prise de contact »
- Accord du groupe sur l'expertise des experts choisis.  
En quoi le quatrième expert démontre plus d'habileté dans la prise de contact.  
Comment l'avons-nous vérifié ?
- Notre démarche pour cueillir les informations des experts :
  - Mise en situation
  - Techniques P.N.L. utilisées (Interview Profil LAB, décodage des stratégies, l'exploration des croyances, l'alignement des niveaux logiques)
  - Présentation de nos résultats à chaque expert pour la mise à jour de nos résultats et feedback des experts vis à vis de nos résultats

**3) Analyse individuelles des interviews afin de mettre en évidence :**

- Les croyances
- Le Profil Lab
- Les valeurs
- Le décodage de stratégie
- Les stratégies pertinentes
- La physiologie – les attitudes
- Les règles

#### **4) L'analyse de contrastes :**

- Comparer les quatre experts dans les domaines prédéfinis (Profil Lab, les croyances, les stratégies pertinentes, les valeurs, les règles, physiologie,...) en termes de similitudes et différences.
- Quelles sont les différences constatées entre les moments où l'expert agit naturellement avec nous et ce qu'il nous donne comme informations lorsqu'il répond aux questions. (écart entre valeurs énoncées et valeurs démontrées)
- Les éléments qui varient entre les experts et qui ne semblent pas avoir d'impact sur la performance.
- Quels sont les éléments qui, s'ils sont omis par l'expert, l'empêchent d'obtenir ses résultats ?

#### **5) Quelle est la différence qui fait la différence ?**

- Qui entre les quatre personnes interviewées avons-nous choisie comme expert et pourquoi ?
- Quels sont les éléments clés qui font la différence ?

#### **6) Conclusion**

- Les comportements.
- Ce qui les sous-tend.

## **1- INTRODUCTION - CADRE DE LA RECHERCHE:**

### **▪ Pourquoi avons-nous choisi ce thème ?**

Le thème de notre modélisation est : « L'art de créer un premier contact suscitant l'intérêt, la confiance et la sympathie dans les premiers instants d'une rencontre. »

L'universalité de cette préoccupation et la possibilité de rendre notre modélisation utile au plus grand nombre ont été les principaux moteurs de notre décision. En effet, la grande majorité des individus, si ce n'est leur totalité, est un jour amenée à inter-agir avec une autre personne dans le but de créer un rapport positif avec celle-ci.

Posséder les clés mettant d'asseoir une relation sur des bases favorables accroît les chances de rendre cet échange pérenne et bénéfique à chacune des parties.

Le choix du sujet est né d'une interrogation qui répondait à la question suivante :

« Quelle habileté peut être utile à tout le monde dans de nombreux contextes? Quel thème est universel et concilie les centres d'intérêts de chaque élément du groupe, aux vues de la diversité de nos centres d'intérêt et de nos environnements professionnels? »

La communication a fait l'unanimité : « On ne peut pas ne pas communiquer », pilier de la PNL, faisait écho.

Restait donc à préciser quel aspect de la communication modéliser, tout en gardant l'objectif de « l'universalité » du sujet. Les échanges dans le groupe ont révélé la préoccupation de chacun de créer un premier contact de qualité avec tout interlocuteur. Celui-ci détermine ou du moins influence la suite de toute relation interpersonnelle établie.

Comme le dit le proverbe : « On n'a jamais deux fois l'occasion de faire une première bonne impression ».

### **▪ Définition des critères intérêt, sympathie et confiance :**

#### **1) Intérêt:** Attention et concentration vers l'autre personne.

Envie de prolonger le contact établi.

Que va-t-on percevoir et entendre:

Un comportement qui se traduit en VAKOG par:

- Regard orienté sur l'interlocuteur.
- Pupilles dilatées.
- Ecoute, questionnement.
- Attitude physique orientée vers l'interlocuteur et/ou synchronisation.

#### **2) Sympathie:** Sentiment d'attrait.

Que va-t-on percevoir et entendre:

Un rapport qui s'établit : sourire - proximité par rapprochement.

#### **3) confiance:** Crédit accordé à une personne, générant un sentiment de sécurité.

Que va-t-on percevoir et entendre:

- Relâchement, détente corporelle. Exemple: respiration calme.
- L'interlocuteur sera plus volontiers amené à s'exprimer et se livrer.

## ▪ **Que souhaitons-nous pouvoir extraire de notre recherche ?**

Nous souhaitons en extraire un modèle pertinent et mettre en lumière des stratégies performantes et des valeurs aidantes afin de les utiliser lors de nos futures prises de contacts.

## ▪ **Comment comptons-nous utiliser ces informations dans le futur ?**

Grâce à notre étude, nous avons pu localiser les aspects clés pour la prise de contact en suscitant de l'intérêt, de la confiance et de la sympathie. Maintenant il s'agit de les intégrer et de les utiliser dans le contexte quotidien dans un but d'excellence humaine.

## **2- LES EXPERTS ET NOTRE DEMARCHE :**

### ▪ **Comment avons-nous trouvé nos experts ?**

Après avoir défini notre sujet, les premières questions qui se sont présentées à nous avaient trait aux experts. Comment les choisir ? Doivent-ils évoluer dans une même sphère d'activités ou peuvent-ils être issus de milieux différents ?

Nous étions conscients d'une part de la variété des contacts en fonction du but et du contexte dans lesquels ils sont réalisés et désireux d'autre part de dégager de notre étude les structures et les observations les plus objectives possibles.

Aussi avons-nous opté de travailler avec des experts de milieux professionnels différents. Tout en maintenant un dénominateur commun : la prise de contact se réalise avec un inconnu.

### Critères généraux

Les critères généraux de nos choix ont été les suivants:

- 1- En premier lieu, la personne devait évoluer dans un environnement où la communication et la création de contacts occupent une place prépondérante.
- 2- En second lieu, des collaborateurs ou des connaissances de cette personne devaient leur reconnaître un talent certain en ce qui concerne la capacité à créer un bon premier rapport. En troisième lieu, si possible, des éléments tangibles (résultat dans les ventes, feedback de la part des interlocuteurs des experts, ... ) devaient venir corroborer les deux premiers points .
- 3- En dernier lieu, nos impressions personnelles lors du premier contact avec ces experts devaient être prises en compte et analysées.
- 4- Pour notre dernière analyse, avec l'experte n°4, nous avons pris soin de vérifier par un entretien préalable, que notre experte démontrait et générait les attitudes et comportements validant les critères définis.

## ▪ **Présentation de nos experts en « prise de contact ».**

### Critères particuliers

Pour déterminer quel serait le premier expert, un des membres de notre équipe a pris contact avec l'entreprise W.. Cette entreprise, principalement mandatée par une grande association humanitaire, a pour but d'envoyer ses collaborateurs chez les particuliers. Ces collaborateurs sonnent alors à chaque porte afin de dispenser de l'information, mais aussi et surtout de récolter des dons. Dans ce cadre où les échanges entre les personnes sont de courte durée, le premier contact est déterminant. L'expert 1, l'expert de W., nous a été recommandé par le directeur de W. en Suisse. Pour ce faire, celui-ci s'est basé sur les relations qu'il entretenait avec l'expert 1, et sur les excellents résultats de celui-ci lors de campagnes de récoltes de dons.

En ce qui concerne le choix du deuxième expert, un deuxième membre de notre équipe a recherché un expert dans le domaine de la communication, et s'est adressée à un institut œuvrant dans ce domaine.

C'est par la Maison de la Communication à Lausanne, qui regroupe toutes les associations professionnelles du domaine de la communication que notre experte a été désignée. Le travail de notre experte n°2 consiste à établir des bilans de compétence selon la méthode portfolio. De part son travail, notre experte est amenée à devoir entrer en contact avec des personnes d'âge, de formation et d'horizons très différents. De plus, elle bénéficie de la validation de son expertise par ses pairs et vient récemment de recevoir une excellente évaluation professionnelle pour ses compétences en communication.

Le troisième expert nous a été recommandé par la responsable en gestion des compétences d'une entreprise industrielle internationale. C'est la reconnaissance de ses qualités en gestion managériales par ses pairs et supérieurs hiérarchiques qui nous a amené à travailler avec ce manager. Celui-ci, responsable de l'administration des ventes, nous a informés qu'il estimait être expert en prise de contact avec ses collaborateurs et selon lui moins performant dans la prise de contact avec un inconnu (clients, filiales, fournisseurs...).

Pour le quatrième expert, un membre de l'équipe s'est adressé à la directrice d'un établissement de la petite enfance de la ville de Genève. Le choix de l'experte se confirme tant par l'observation de la Directrice que par les feed-back des parents venant d'horizons sociaux et culturels différents.

L'experte dirige une section d'éducatrices de la petite enfance.

La qualité de la prise de contact initiale avec les parents et les enfants est fondamentale car elle facilite grandement la qualité de la relation à venir.

L'experte 4 est reconnue pour :

- Sa sympathie et sa grande chaleur humaine.
- Sa flexibilité.
- Son sens de l'écoute.

Elle sait rapidement rassurer et apaiser les inquiétudes que peuvent avoir certains parents. L'enfant, très sensible à un bon accueil, peut ainsi plus aisément prendre ses marques dans son nouvel environnement.

Quoi de mieux, en effet pour un parent que de laisser son propre enfant à une personne qui inspire pleinement : intérêt ; confiance et sympathie.

- **Accord du groupe sur l'expertise des experts choisis.**  
**En quoi la quatrième experte démontre plus d'habileté dans la prise de contact.**  
**Comment l'avons-nous vérifié ?**

Chacun des experts nous a été recommandé par sa hiérarchie. Tous, à notre avis, démontrent une expertise dans leurs domaines professionnels respectifs. Suite à notre travail avec les trois premiers experts et notre présentation des résultats, notre attention a été attirée sur le fait qu'il nous fallait définir par des critères mesurables et reproductibles, ce que nous entendions par « sympathie, intérêt et confiance ». Ce n'est qu'à l'issue de ce complément indispensable que nous avons su trouver un quatrième expert répondant pleinement aux critères définis.

- **Notre démarche pour cueillir les informations des experts :**

Afin de recueillir les données nécessaires à notre travail de modélisation, nous avons procédé comme suit :

Dans un premier temps, nous avons effectué une mise en situation durant laquelle une personne de notre groupe, n'ayant jamais rencontré l'expert, a joué le rôle d'un client potentiel ou d'un particulier. Nous avons veillé à recréer au mieux le contexte dans lequel l'expert évolue habituellement lors de ses prises de contact.

Ensuite, nous avons déterminé un panel de questions articulées autour de quatre axes :

1. Nous nous sommes attachés à décoder les stratégies utilisées par nos experts.
2. Nous avons abordé les comportements contextualisés au moyen du Profil LAB.
3. Nous avons cherché à mettre à jour les croyances sous-tendant l'habileté à créer de bons contacts.
4. Enfin, dans le but d'obtenir une vision synthétique et d'offrir par la même occasion à nos experts un outil de réflexion et d'évolution, nous avons conclu par l'alignement des niveaux logiques.

Le tout a été filmé dans le but de ne perdre aucune information.

Présentation de nos résultats à chaque expert pour la mise à jour de nos résultats et feedback des experts vis à vis de nos résultats.

Trois feed-back ont été réalisés. Le dernier sera réalisé ultérieurement.

### 3 - ANALYSE INDIVIDUELLE DES INTERVIEWS AFIN DE METTRE EN ÉVIDENCE :

Les croyances, le Profil Lab, les valeurs, le décodage de stratégie, les stratégies pertinentes, la physiologie – les attitudes, les règles.

---

#### Croyances : 1<sup>er</sup> expert :

##### Relatives aux personnes qui nous entourent :

- Les gens sont motivés par le caractère régional de l'association : « On pourra un jour en avoir besoin ».
- Pour la prise de contact, lire le nom rend déjà l'entretien plus personnel.
- Les gens sont polis.
- Les gens ont une attitude par rapport au label de l'association humanitaire parce qu'il est connu.
- Il y a ceux qui sont généreux (c'est la minorité des gens). *Ceux là se disent* « Je suis en bonne santé, j'ai un salaire, donc c'est normal d'aider ceux qui sont dans une situation moins favorable ».
- Il y a ceux qui pensent à eux ou à leur grand-mère (c'est la majorité). Ceux là sont plutôt émotionnels et pensent à ce qui est utile pour eux et à leurs proches.
- Il y a de très grandes différences entre les régions rurales et urbaines. Les habitudes, les mœurs sont différentes. Les gens fonctionnent différemment.
- Les gens sont différents en fonction d'où ils habitent : En ville, ils ont tendance à penser à eux-mêmes, ils sont centrés sur soi alors qu'à la campagne ils privilégient les relations avec leur famille et leurs voisins. Ils sont plus ouverts à ceux qui sont dans le besoin.
- En fonction de l'aspect des logements, les gens ont globalement des réactions différentes. Si le logement est assez précaire on peut se dire que ça ne va pas marcher parce qu'une personne qui a du mal à tourner ne va pas faire de dons à droite à gauche.
- La zone optimale c'est la classe moyenne, avec des jeunes familles. Pour la classe aisée ils sont assez centrés sur soi, ils sont très matérialistes, ils se fichent de ce qui se passe chez les autres.
- Les célibataires sans enfants s'en fichent de l'association humanitaire.
- Pourtant les jeunes ont une certaine envie de s'engager pour les autres...C'est peut-être du à leur psychologie.
- Si la personne ne parle aucune des langues que je connais : c'est plus ou moins cuit d'avance parce que je n'arrive pas à faire passer le message.
- Les gens apprécient lorsqu'on a une certaine attention vis-à-vis d'eux.
- Les gens sont très matérialistes en Suisse.
- La part sexuelle « Les jeunes hommes ont tendance à avoir du succès chez les dames et puis l'inverse ». « Le courant passe mieux avec les personnes de sexe opposé ». (Note : également croyance relative à lui-même.)

##### Relatives à nous-même :

- Je suis sympa.
- J'ai la capacité d'expression.
- J'ai la capacité de bien vendre la marchandise.
- J'ai la capacité d'évaluer la personne afin de la toucher personnellement avec une blague, une question ou une remarque (regarder : animaux, objets, ...)

- Je suis quelqu'un :
  - o qui amène une information qui peut être utile,
  - o qui fait appel à la conscience des gens,
  - o d'attentif,
  - o à l'écoute,
  - o introverti,
  - o curieux, qui a soif de savoir.
- Je suis assez à l'aise dans toutes relations.
- J'ai la sérénité, le calme, la sécurité et « le réconfort » qui permettent :
  - o de travailler dans de bonnes conditions,
  - o de pouvoir me concentrer sur des éléments essentiels dans la relation plutôt que d'être envahi par un sentiment d'insécurité ou de stress.

### Relatives aux niveaux logiques que nous faisons entre les représentations :

#### cause- effet (A=>B)

- Peut-être c'est parce que je suis grand qu'ils ont peur de me claquer la porte au nez ou de m'insulter.
- Si je me fais des idées négatives, je risque d'envoyer des messages négatifs para-verbaux.
- Si on est de mauvaise humeur, automatiquement on envoie des messages para-verbaux qui sont négatifs.

#### équivalence complexe (X=Y)

- La zone optimale c'est la classe moyenne, avec des jeunes familles.

#### Lecture de pensées

- Si je fais une blague à un directeur de banque, ça va fermer.
- Quand quelqu'un va à la porte il y a toute de suite une idée négative (...) « un vendeur »... et moi, je leur donne un cadeau.

#### Les opérateurs modaux

- Je veux réussir à lui vendre mes services.
- Je veux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative.
- Il faut déclencher une émotion
- Il faut respecter la personne par rapport à comment elle réagit.
- Il ne faut pas trop s'imposer – faut pas la forcer.
- Lorsqu'il pleut, il ne faut pas rentrer chez les gens pour ne pas mouiller le plancher.
- Il faut faire bonne impression.
- Il faut toujours se dire que ça va bien finir.
- Il faut croire en soi.
- Il faut croire au fait qu'on a les capacités de faire passer le message, d'intéresser la personne. Ça c'est principalement de l'estime de soi.

**Profil LAB**  
**Expert 1**

Niveau	Proactif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « je ne réfléchis pas du tout. Ça s'automatise »</li> <li>▪ « motivé, motivé »</li> </ul> Peu de verbes à l'infinitif. Bien qu'ayant une personnalité à dominante réactive, dans ce contexte, il se comporte de manière proactive.
Qu'est-ce qui est important pour vous dans la prise de contact dans le cadre de votre travail ?	<u>Critères :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Etre de bonne humeur »</li> <li>▪ « Sourire »</li> <li>▪ « ne pas me faire des idées négatives ».</li> <li>▪ « Aligner le message verbal et le message non-verbal (« para-verbal ») ».</li> </ul>
<u>Orientation</u> Pourquoi/ En quoi cela (critère) est-il important ?	Vers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « être de bonne humeur »</li> <li>▪ « envoyer des messages positifs »</li> <li>▪ « j'essaie de faire une petite blague débile pour les faire rire ».</li> <li>▪ « Après le travail toute l'équipe se retrouve, ce qui permet de partager ses expériences, gérer un peu la frustration »</li> <li>▪ Il se dit « Motivé, motivé ! »</li> <li>▪ «se sentir utile, ça donne un sentiment qui est réconfortant »</li> <li>▪ « Je leur donne quelque chose qui permet une attitude plus positive »</li> </ul>
<u>Source :</u> Comment savez-vous que vous avez établi un bon contact ?	Interne	<u>Interne/ externe :</u> <u>Interne :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « je regarde le visage en général, je veux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative »</li> <li>▪ « en observant la personne, j'adapte la présentation des services »</li> </ul> <u>Externe :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « après avoir reçu un feed-back de la personne »</li> <li>▪ « selon le taux de réussite »</li> </ul>
	Externe	
<u>Raisonnement</u> Pourquoi avez vous choisi votre travail ?	Procédures	L'expert 1 présente les différentes sections de l'organisme de manière structurée. « Comme...ce qui fait...pour cette raison »  Il procède de manière très structurée également dans le cadre du porte-à-porte (il lit le nom, il sourit, il toque ou sonne et puis écoute, ... )
<u>Facteurs de décision</u> Quelle est la relation entre votre manière d'établir le contact cette année et l'année dernière ?	Pareil	Par rapport à l'année passée, le contact avec les gens « est pareil ». Il est « sans différence, sans évolution ».

<u>Champs</u>	Spécifique Détails séquences exact	L'expert 1 se fait une idée sur les gens avec qui il prend contact en considérant les détails (type d'habitation, s'il y a des enfants ou un chien, s'il y a quelque chose de particulier accroché aux murs,...)
<u>Attention</u>	Les autres Animé, expressif, réponses automatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « si la personne s'approche, je réduis la distance »</li> <li>▪ « en observant, j'adapte la présentation des services »</li> </ul> <p>Lors de la mise en situation, l'expert est très attentif aux 2 personnes présentes. Il est très attentif au langage non verbal (« para-verbal ») et à la synchronisation.</p>
<u>Réponse au stress</u> Parler moi d'une situation dans la prise de contact qui vous a causé de la difficulté.	Analyse (n'entre pas dans ses sentiments)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « j'analyse et je contrôle que la personne entre dans la catégorie qui m'intéresse »</li> <li>▪ « en fonction de la réponse, j'ai l'indication qu'il a écouté »</li> </ul>
<u>Style :</u> Parlez-moi d'une situation dans la prise de contact qui était (critères)	Proximité (Contrôle, avec des autres autour)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « c'est une expérience communicationnelle avec des inconnus »</li> <li>▪ « je suis à l'aise dans toute relation »</li> </ul>
<u>Organisation :</u> Pourquoi cela vous a t'il plu ?	Personne (gens sentiments, réactions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « en observant la personne »</li> <li>▪ « je regarde le nez de la personne »</li> <li>▪ « si la personne fait une tête plutôt positive ou négative »</li> </ul>
	Chose (outils idées processus, syst. Choses)	<p>Il classe les personnes selon des catégories (système).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « en fonction de l'habitation je me fais une idée (sur la personne) »</li> </ul>
<u>Structure des règles :</u> Qu'est ce qui sera un bon moyen d'augmenter vos chances de réussir dans la prise de contact dans votre travail ? Et pour quelqu'un d'autre?	À moi / à moi Mes règles pour moi et pour vous	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Les jeunes ont une certaine envie de s'engager pour les autres » / « je m'engage pour les personnes qui ont besoin d'aide. »</li> <li>▪ « si la personne s'approche / je réduis la distance »</li> <li>▪ « J'ai mon dossier dans les mains, je suis content d'avoir quelque chose dans les mains » / « Des fois, les gens sont un peu mal à l'aise, je leur donne quelque chose ( un prospectus) pour qu'ils se sentent à l'aise »</li> </ul>
<u>Conviction</u> Comment savez vous qu'un collègue (ou quelqu'un) est performant dans la prise de contact ?	Voir Entendre	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je peux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative »</li> <li>▪ « En observant la personne, j'adapte la présentation des services. »</li> <li>▪ « J'analyse si mon répondant entre dans la catégorie de celui à qui je fais le discours »</li> </ul>
<u>Combien de fois</u> devez vous (le voir, l'entendre, le lire, le faire) pour en être convaincu ?	Automatique (présumé, bénéfice du doute)	L'expert 1 se fait assez rapidement une idée sur les personnes En voyant les maisons il se fait déjà une idée sur les personnes.

### Valeurs Expert 1:

- Le respect
- La bonne humeur
- La congruence du message non-verbal et verbal
- L'ouverture
- Etre convaincu qu'il y a un sens
- Penser aux autres et s'engager pour les autres
- Le bonheur
- être heureux

### Décodage de stratégie : Expert 1:

avant et pendant le 1<sup>er</sup> contact dans le cadre d'une prospection a domicile.

CANAUX	LIBELLES
<b><u>AVANT LE 1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b> <b>JE SUIS HORS DU DOMICILE DU PROSPECT</b>	
<b><u>T</u></b> OTE : LE DECLENCHEUR <i>Comment savez-vous qu'il est temps de commencer à manifester cette capacité à « créer un bon contact », l'ED ?</i>	
<b>Ve</b>	Je regarde le domicile de mon prospect. Je veux réussir à lui vendre mes services (ED).
<b><u>T</u></b> OTE : LES OPERATIONS <i>Quelle est la 1ère chose qui se passe quand vous manifestez cette habileté, et après... ensuite...</i>	
<b>→ Ve / Vir</b>	En fonction de l'habitation, je me fais déjà une idée. Je compare avec mon expérience de ce que j'ai déjà vécu.
<b>→ <u>Adi</u></b> <u>Ki</u>	Je me dis dans ma tête des slogans (en français) : Allé ! Motivé ! Geste avec le bras. <i>Ce dialogue interne ressource (D.I.R.) se poursuit apparemment par la suite en dialogue de fond. Ce D.I.R. met Expert 1 dans un E.R. qui lui permet ainsi de se sentir bien et souriant.</i> <i>Selon Expert 1 : le Motivé ! et le sourire, ça va ensemble.</i>
<b>→ Ke</b>	Je souris.
<b>→ Ke</b>	Je sonne.
<b>→ Ae</b>	J'écoute (la sonnerie, ce qui se passe dans l'appartement, ...).
<b><u>1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b> <b>LA PORTE S'OUVRE, JE ME PRESENTE PUIS PRESENTE L' ASSOCIATION HUMANITAIRE</b>	
<b>→ Ve ↘ Ke</b>	Je règle une bonne distance entre l'interlocuteur et moi. J'ai en principe un pied sur le paillason. Si la personne s'approche, je réduis la distance. Je fais attention à ma tenue de corps, je veille à avoir une tenue droite et pas avachie, je me penche très légèrement en direction de la personne pour montrer que je m'intéresse à elle.

→ <b>Ve</b>	J'essaie d'établir un contact visuel. Je regarde le nez de la personne. Je regarde si elle fait une tête plutôt positive ou négative.
→ <b>Ve / Vir</b>	J'analyse et je contrôle que la personne entre dans la catégorie qui m'intéresse (si c'est un enfant, un adulte, ...)
→ <b>Ade Ke+Vic</b>	Je dis : Bonjour M. Truc-Machin, Expert 1., je suis au service de « l'association humanitaire » régionale... <i>Expert 1 précise plus tard : Et là, y a la bande qui démarre et ça va tout seul.</i> <i>En effet il se met en « MODE PARTIR ».</i> <i>Selon lui, le discours habituel est un peu ennuyeux à la longue, alors pour ne pas s'ennuyer, il enclenche le « MODE PARTIR ».</i> « MODE PARTIR », description : C'est à ce moment là que je m'évade, je pense à des trucs qui n'ont rien à voir... Ex. : Je vois une liste de choses ; Je vois mon patron Je reste en « MODE PARTIR » jusqu'au moment où je pose la question (voir ci-dessous) <u>Pendant</u> que je parle, je fais des gestes avec les mains. J'ai mon dossier dans les mains, je suis content d'avoir quelque chose dans les mains.
→ <b>Ade Ve</b>	Question : Est-ce que vous avez lu dans le journal... ? Pour aborder la question, je me mets en « MODE RECEPTIF ». « MODE RECEPTIF », description : Je regarde le nez de la personne.
→ <b>Ve/Vr</b>	Je regarde le visage en général, je veux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative, si elle grimace, sourit, a l'air ennuyé, intéressée... c'est ce genre d'informations qui m'intéresse.
→ <b>Ade Vi+Ve</b>	« MODE PARTIR » à nouveau... Je m'évade, je commence à réfléchir à des éléments qui n'ont rien à voir (Vi) avec ce que je dis. Je réfléchis sous forme d'images (Vi) et j'observe (Ve) en même temps les réactions de mon interlocuteur, si elle fait une tête plutôt positive ou négative En observant (Ve) la personne, j'adapte la présentation des services. Pour cela, je construis un film (Vi) en couleur, avec du mouvement
<b>TOTE</b> : LE TEST / EXIT <i>Comment savez-vous que c'est terminé, que vous avez atteint l'ED ?</i>	
→ <b>Ve</b>	En fonction de la réponse, j'ai l'indication qu'il a écouté, compris et répondu à la question. Ce qui me donne une indication sur sa disponibilité, son attention.

### **Stratégies pertinentes : Expert 1:**

- Les phrases que je me dis pour me motiver : Motivé! Motivé!.
- Avec l'expérience, on apprend à se faire une idée très rapidement en regardant le quartier qu'on va attaquer.
- Etre attentif aux messages para-verbaux.
- Avant de sonner :
  - Regarder le nom,
  - Sourire,
  - Ecouter de la musique pour se mettre en bonne humeur.
- M'adresser avec son nom à la personne (si on peut prononcer le nom)
- Obtenir un contact visuel,
- Poser une question pour vérifier l'attention et la capacité de parler le français.
- Regarder la personne dans les yeux (plus précisément son nez).
- Eventuellement lui serrer la main, tout en respectant si elle est timide...
- Jouer le jeu : Par exemple, le chien du prospect grimpe sur mes jambes et que je suis agacé (ça pue...) je m'adresse gentiment à l'animal « Oh le toutou ! ».
- je donne la parole à la personne, ce qui montre que c'est un dialogue, que ce n'est pas un monologue. Ca laisse la personne participer.
- Généralement, j'ai du matériel sur moi. Dans la prise de contact, je donne rapidement une brochure à la personne. Je leur offre quelque chose (un cadeau) qui permet une attitude plus positive chez la personne.
- Je réponds très rapidement à une question, pour toujours donner l'impression qu'on sait tout et qu'on maîtrise tout, même si ce n'est pas le cas.

### **Physiologie Expert 1:**

- Sourit avant que la porte s'ouvre.
- Debout dans l'encadrement de la porte, posture droite.
- A ses mains croisées doigts entrelacés devant lui, léger sourire.
- Navigue visuellement entre les deux personnes dans la pièce.
- Il garde toujours le contact visuel avec Lama (prend en compte visuellement Karim à la caméra).
- Fait des gestes d'ouverture avec ses mains, alternant les paumes ouvertes vers le bas et horizontales, plus rarement paumes vers le haut et se refermant entre chaque ouvertures.
- Sourire léger et permanent.
- La voix : débit verbal mesuré. Légères intonations, ton plutôt monocorde. Volume en accord avec celui de son interlocuteur.

### **Règles Expert 1:**

- Éviter les pensées négatives.
- Avant de sonner : regarder le nom, sourire.
- S'adresser avec le nom à la personne, s'il peut prononcer le nom.
- Obtenir un contact visuel.
- Poser une question pour vérifier l'attention et la capacité de parler le Français.
- La faire parler pour un dialogue.
- Donner un cadeau.
- Ecouter de la musique pour se mettre en bonne humeur. Etre toujours de bonne humeur.
- Il faut déclencher une émotion.
- Il faut respecter la personne par rapport au comment elle réagit.
- Il ne faut pas trop s'imposer – il ne faut pas la forcer.
- Il faut faire bonne impression.
- Il faut toujours se dire que ça va bien finir.
- Ne pas se dire que ça va mal se passer.
- Il faut croire en soi.
- Il faut croire au fait qu'on a les capacités de faire passer le message, d'intéresser la personne.

## Croyances : Expert 2:

### Liées à l'environnement :

- Je suis convaincue qu'il y a quelqu'un qui nous guide, qui est là pour veiller sur nous, et que je crois cela se traduit par le fait que je suis confiante.
- Quelqu'un qui a confiance c'est quelqu'un qui croit en quelque chose

### Relatives aux personnes qui nous entourent :

- Toutes les personnes ont un dénominateur commun, elles n'ont pas conscience de leur compétence, la compétence inconsciente.
- Pour moi, je crois fermement que tout le monde a les ressources et qu'il faut les exploiter, qu'il faut donner la chance aux personnes.
- Chacun a les ressources en soi, et je dois transmettre ça dans mon attitude.
- Le sens de l'humour, ils aiment bien, car ça enlève un petit peu la pression.

### Relatives à nous-même :

- Je ne déverse pas un savoir, c'est eux qui l'ont le savoir.
- Je me vois comme une accompagnatrice.

### Relatives aux niveaux logiques que nous faisons entre les représentations :

#### Cause- effet (A=>B) :

- Je suis très à l'aise avec la tranche d'âge car j'ai des enfants du même âge, des jeunes adultes
- Je pense que surtout quand ils sont relativement jeunes, ils sont très attentifs à ce qu'on pense d'eux. Si je pense celui-ci est un cas désespéré, ils le sentent dans l'attitude que j'ai envers eux
- Si moi je ne donne pas, je ne vais pas recevoir.
- Si je suis une personne trop introverti, ça va être difficile de faire ce métier. Ou si je suis préoccupé, si je ne suis pas à l'aise avec moi même.
- J'ai aussi des moments difficiles, avec des échecs, et c'est que moi, je n'avais plus l'énergie de maintenir cette bonne volonté, cet optimisme et ce dynamisme. Si moi je laisse tomber, eux ils laissent tomber. Tout dépend de moi.
- «Je dégageais, parce que je suis pleinement derrière ce que je prêche et que je le fais moi-même aussi. »
- « Si l'autre se sent bien en face de vous, vous vous sentez automatiquement bien. »
- «Quand je suis épanouie, ça me donne de l'énergie (positive). Je me sens épanouie quand je peux aider quelqu'un.»

#### Equivalence complexe (X=Y) :

- Quelqu'un qui a confiance c'est quelqu'un qui croit en quelque chose.

#### Lecture de pensées :

- Je ressens très fort ce que la personne ressent en la regardant dans les yeux.

### Les opérateurs modaux :

- Pour moi, je crois fermement que tout le monde a les ressources et qu'il faut les exploiter, qu'il faut donner la chance aux personnes.
- Chacun a les ressources en soi, et je dois transmettre ça dans mon attitude.
- Il faut être prêt à s'ouvrir à l'autre.
- Il faut être équilibré et dynamique.
- Il faut être pleine d'énergie et d'enthousiasme.
- Il faut avoir de l'énergie pour affronter la vie de tous les jours.
- Je suis farouchement convaincue qu'il faut donner la chance à la personne qui arrive, croire qu'elle est capable que du meilleur et ne pas écouter ou se laisser tromper par les apparences, ce qui n'est pas évident à faire
- Il faut que je la mette à l'aise
- Il faut que je sache exactement où la personne veut aller, quels sont les objectifs, est-ce que je peux l'aider à atteindre ses objectifs ?!

**Profil LAB**  
**Experte 2**

Niveau	Réactif	Se prépare la veille, a sa feuille de triche se fait une idée de la personne avant de la rencontrer.
Qu'est-ce qui est important pour vous dans la prise de contact dans le cadre de votre travail ?	<u>Critères :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Créer une bonne base de confiance</li> <li>▪ Investir beaucoup de temps fixer un cadre qui convient à la personne</li> <li>▪ Le plaisir</li> <li>▪ L'optimisme</li> <li>▪ L'épanouissement des deux</li> <li>▪ Avoir une base commune</li> <li>▪ Pouvoir aider quelqu'un</li> </ul>
<u>Orientation</u> Pourquoi/ En quoi cela (critère) est-il important ?	Vers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etre épanouie est un pilier de motivation.</li> <li>▪ Quand je suis épanouie, ça me donne de l'énergie positive.</li> <li>▪ Il faut avoir de l'énergie pour affronter la vie de tous les jours.</li> </ul>
<u>Source :</u> Comment savez-vous que vous avez établi un bon contact ?	Interne / Externe :	<p><u>Interne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Si je sens que je ne peux pas l'aider, ce qui est arrivé en bureautique différentes fois. J'ai l'impression que je ne peux plus, je ne suis pas en accord avec ce qui m'est imposé, j'arrête. »</li> <li>▪ « C'est beaucoup par feeling, que je sens que la personne est à l'aise ou pas. »</li> <li>▪ « C'est comme une énergie qui circule. C'est quelque chose que je ressens. »</li> </ul> <p><u>Externe :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Ce n'est pas moi, qui le dit, mais eux... »</li> <li>▪ « Il est capital, si le feedback est négatif »</li> <li>▪ « Radio-couloir. C'est une chose qu'on entend dans les couloirs et elle me le dit. »</li> </ul>
<u>Raisonnement</u> Pourquoi avez vous choisi votre travail ?	Option	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'aime bien le contact avec les gens, j'aime bien voir les gens s'épanouir, avoir du plaisir et avancer dans la vie. »</li> </ul> <p>Elle énumère des critères.</p>
<u>Facteurs de décision</u> Quelle est la relation entre votre manière d'établir le contact cette année et l'année dernière ?	Pareil avec exception	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'ai l'impression qu'avec les années on gagne plus d'expérience, ça me rassure beaucoup ».</li> <li>▪ « Je suis plus sereine, plus cool, plus relaxe. Maintenant je peux laisser tranquille, détendue »</li> </ul>
<u>Champs</u>	Général Vue d'ensemble, gros plan, parle au hasard	L'experte 2 a un champ général, elle fonctionne par vue ensemble, sans détail. Elle présente les infos au hasard, sans ordre particulier, niveau conceptuel

<u>Attention</u>	Les autres Animé, expressif, réponses automatiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'essaie de transmettre un optimisme. »</li> <li>▪ « J'essaie de le mettre à l'aise. »</li> <li>▪ « J'essaie de transmettre la force, que je suis heureuse. »</li> </ul> <p>C'est une personne qui répond d'une manière animée et expressive. Elle fait en permanence référence à l'autre, ce qu'il veut, valoriser l'autre.</p>
<u>Réponse au stress</u> Parler moi d'une situation dans la prise de contact qui vous a causé de la difficulté.	Choix (entre et sort de ses sentiments)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Quand je le vois je suis soulagée. »</li> </ul> <p>Entre dans ses émotions puis en ressort. Elle a le cœur qui bat, elle se réjouit d'avance, elle compare l'image qu'elle s'est faite auparavant avec la réalité.</p>
<u>Style :</u> Parlez-moi d'une situation dans la prise de contact qui était (critères)	Proximité (Contrôle, avec des autres autour)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'avais l'impression que j'ai pu l'aider à s'exprimer un peu plus, là il a commencé à pouvoir mettre des mots dessus. J'ai vu qu'il se sentait beaucoup mieux. Le fait de pouvoir l'aider à s'épanouir lui. »</li> <li>▪ « Que je puisse atteindre le but aussi avec les gens qui ont plus de problèmes »</li> </ul>
<u>Organisation :</u> Pourquoi cela vous a t'il plu ?	Personne (gens sentiments, réactions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « C'est le relationnel avec les gens. »</li> <li>▪ « Je ressens ce que sens l'autre personne ».</li> </ul> <p>L'experte 2 navigue entre ses sentiments.</p>
<u>Structure des règles :</u> Qu'est ce qui sera un bon moyen d'augmente vos chances de réussir dans la prise de contact dans votre travail ? Et pour quelqu'un d'autre ?	à moi / à vous (chacun ses règles)	<p>L'experte 2 a des règles pour soi-même et d'autres règles pour l'autre.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « me mettre un scotch sur la bouche » et pour sa collègue « avoir plus de confiance »</li> </ul>
<u>Conviction</u> Comment savez vous qu'un collègue (ou quelqu'un) est performant dans la prise de contact ?	Voir Entendre	<p>Radio couloir, par sa collègue :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je ne crois pas souvent ce qu'on dit dans les couloirs, c'est quand elle-même me le dit en plus que ça s'est mal passé. »</li> <li>▪ « Je l'entends une fois et elle me le confirme. En général elle me le dit quand ça se passe bien parce qu'on se voit chaque semaine. »</li> <li>▪ « Quand je vois après la relation qu'elle mène avec l'autre personne. »</li> </ul>
<u>Combien de fois</u> devez vous (le voir, l'entendre, le lire, le faire) pour en être convaincu ?	Consistant (juge chaque fois, jamais convaincu)	Elle juge chaque fois, est jamais convaincue.

## Valeurs : Experte 2

- La jouissance
- Le plaisir
- Vivre une nouvelle aventure
- L'empathie
- L'ouverture
- La tolérance
- La bienveillance
- L'écoute
- La confiance
- La flexibilité
- La disponibilité
- La bonne humeur
- La créativité
- L'authenticité
- L'épanouissement des deux dans la relation
- Une base commune
- L'optimisme
- L'harmonie

## Décodage de stratégie : Experte 2:

avant et pendant le 1<sup>er</sup> contact dans le cadre d'un bilan de compétences.

CANAUX	LIBELLES
<p><b><u>AVANT LE 1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b>  <b>AVANT DE RENCONTRER LA PERSONNE</b></p>	
<p><b><u>T</u></b>OTE : LE DECLENCHEUR            Comment savez-vous qu'il est temps de commencer à manifester cette capacité à « créer un bon contact », l'ED ?</p>	
<b><u>Vc+</u></b>	Avant de le rencontrer, je me fais une image de Karim, j'imagine des choses positives (il vient faire un bilan, ...)
→ <b>Aae</b>	J'entends qu'il toque à la porte, je fais attention à la manière dont il toque
<p><b><u>T</u></b>OTE : LES OPERATIONS            Quelle est la 1<sup>ère</sup> chose qui se passe quand vous manifestez cette habileté, et après... ensuite...</p>	
→ <b>Ki –</b>	J'ai le cœur qui bat un peu plus fort, j'inspire
→ <b>Vi</b>	Je me suis fait une image
<p><b><u>1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b>  <b>LA PORTE S'OUVRE</b></p>	
→ <b>Ve / Vr</b>	Ce que je vois correspond à ce que j'avais imaginé
→ <b>Ve+ ↘</b> <b>Ki+</b>	Quand je le vois, je suis soulagée. Je me calme tout de suite (ensuite je peux penser à lui, plus à moi).
→ <b>Ve</b> <b>Ke+</b>	Etablissement d'un contact visuel appuyé. Je lui serre la main.
→ <b>Ve / Ki+</b>	Je regarde et là je ressens très fort ce que la personne ressent en la regardant dans les yeux. J'essaie de transmettre la force, que je suis heureuse.
→ <b>Ade</b>	Je vérifie que j'aie bien compris son nom.
→ <b>Ade</b>	J'essaie de le faire parler. Je choisis un sujet facile à aborder (le temps, s'il a bien trouvé le chemin)... pour meubler avec des formules de politesse.
→ <b>Adi</b>	J'essaie de le mettre à l'aise, il faut que je le mette à l'aise.
→ <b>Ade</b>	Je lui dis de s'asseoir.
→ <b>Ve</b>	J'ai vu dans son regard qu'il ne savait pas à quoi s'attendre.
→ <b>Ke</b>	Je lui donne une feuille, pour qu'il ait quelque chose de concret, qu'il sache à quoi sert la consultation d'aujourd'hui.
<p><b><u>TOTE</u></b> : LE TEST / EXIT            Comment savez-vous que c'est terminé, que vous avez atteint l'ED ?</p>	
→ <b>Ve</b>	Dans le regard et dans le langage corporel en général je sais si ce 1 <sup>er</sup> contact se passe bien.

## Stratégies pertinentes : Experte 2

- Je me prépare mentalement, je me prépare bien, je n'aime pas improviser.  
Je suis une personne qui a besoin de préparer.
- Je mets toute mon énergie positive à la rencontre.
- J'essaie toujours de positiver, de ne pas avoir de pensées négatives. Même s'il a des paramètres qui me mettent en alerte, je mets de côté. Je ne veux pas savoir.
- J'oublie (les histoires qui se sont passées avec les autres intervenants).
- Je me concentre sur la personne sans essayer d'émettre un jugement.
- Je me conditionne vraiment.
- Je regarde la liste des noms
- Je regarde la personne dans les yeux. « J'ai rien entendu, rien vu ». Je ne regarde pas le reste, (ça peut être un habit de travers ou une attitude qui ne me convient pas du tout.
- Je focalise dans les yeux, j'essaie de voir dedans, de crocher.
- J'essaie de les appeler par leur prénom, je leur dit moi je m'appelle B... aussi.
- J'essaie de me mettre à leur niveau. Quand je vois que quelqu'un est anxieux, j'essaie de dire : moi aussi, c'est normal parce que on ne se connaît pas j'essaie de me mettre à la même hauteur.
- J'ai l'impression que ça enlève la peur.
- Synchroniser mon comportement, s'adapter :
- Quand la personne parle très doucement j'essaie de parler très doucement.
- Quand je vois que la personne fait : (fait un mouvement de hochement de la tête), je fais aussi (fait un mouvement de la tête), ou la tenue, quand je vois que quelqu'un est assis d'une certaine façon, j'essaie aussi (de m'asseoir de la même façon).
- Montrer que je suis vulnérable aussi, que j'appréhende la rencontre aussi.
- C'est important de les mettre à l'aise, s'ouvrir aussi, leur dire aussi ce que je fais, qui je suis.
- L'humour.

## **Physiologie : Experte 2**

- Sourit avant d'ouvrir la porte, ouvre la porte, sourit, tend la main en même temps que Karim.
- Avance le buste légèrement vers l'avant.
- Avec le bras droit, invite Karim à entrer et s'asseoir.
- Contact visuel quasi permanent.
- Invite une seconde fois du bras à s'asseoir.
- Elle s'assoit, s'éloigne en poussant la chaise assise dessus, puis se rapproche. (Second entretien : elle s'assoit et règle la hauteur de la chaise en la descendant.). se trouve ainsi plus basse que son interlocuteur.
- Mouvements de la tête (hochements) lorsque son interlocuteur s'exprime.
- Se penche en appui avec son coude gauche sur le bureau.
- Elle réalise plusieurs gestes avec les mains. Un geste de la main de haut en bas puis des gestes d'ouverture des mains horizontalement, paumes vers le haut.
- Elle se penche vers son interlocuteur tête légèrement penchée sur le côté.
- S'appuie rapidement sur un document écrit.
- La voix est rythmée avec des intonations. Le débit est modéré, le volume en accord avec celui de son interlocuteur.

## **Règles : Experte 2 :**

- Cadre de travail agréable.
- Trouver un terrain de discussion commun.
- Mettre en cadre par écrit, quelque chose auquel s'accrocher, la charte.
- Qu'ils puissent formuler vraiment leurs besoins.
- Le sens de l'humour.
- Il faut être convaincu de son truc et persuadé que ce qu'on fait vaut quelque chose.
- Que tout ira bien, qu'il ne faut pas s'inquiéter, qu'il faut être optimiste.
- Il faudrait laisser la place à la personne, ne pas couper la parole. Etre à leur écoute.
- Si le feedback est négatif, il faut que je change quelque chose.
- Eviter les préjugés.
- Il faut être derrière ce qu'on prêche pour être bien.
- Il faut être plein d'énergie et d'enthousiasme.
- Il faut donner la chance à la personne qui arrive et croire qu'elle est capable que du meilleur.
- Je dois transmettre ça dans mon attitude.
- Il faut que je sache exactement où la personne veut aller, quels sont les objectifs.
- Il faut être prêt à s'ouvrir à l'autre.
- Il faut être équilibré et dynamique.

### Croyances : Expert 3

#### Relatives aux personnes qui nous entourent :

- Ils sont tous différents.
- La parole réunit les gens, c'est ce qui nous différencie peut être des animaux.
- C'est important de montrer qu'on consacre ce moment là pour cette personne.
- Se lever parce que si ils sont debout (*et que je suis assis*), ce n'est pas bien, ils regardent en bas et ce n'est pas terrible.

#### Relatives à nous-même :

- Je pense être un bon manager de petite équipe.

#### Relatives aux niveaux logiques que nous faisons entre les représentations :

##### Cause- effet ( $X \Rightarrow Y$ ) :

- Ce n'était pas formel la façon dont les gens se sont positionnés. Ils auraient pu se mettre au fond de la salle et ne pas bouger. Il n'y avait pas de place définie, ils étaient proches les uns des autres, il y avait la proximité.
- Si les gens se parlent et qu'il y a un échange qui se crée, à tous les niveaux que ce soit, c'est un mieux dans tous les sens : en terme de productivité si on parle de l'entreprise, en terme d'échanges entre les gens, de valorisation du travail, de motivation des gens, d'investissement des gens.
- Faire un peu d'humour, essayer de détendre l'atmosphère pour que ça se passe mieux.
- Si les gens ont confiance, ils vont plus facilement se livrer, ou en tout cas poser des questions
- Le fait qu'ils aient confiance, ils seront plus motivés (...) ou ils seront plus investis dans leur travail.
- Créer cette confiance ça crée une dynamique d'équipe, ça crée des échanges un peu différents.
- Moi je n'étais pas avenant, du coup lui non plus. Il y a un effet miroir. On va dire ça s'est répercuté sur lui.
- Je pense que le choix du moment est très important.
- Si on arrive sur deux moments privilégiés, cela facilite d'autant plus ce premier contact.
- Si on va acheter un café et croiser quelqu'un d'une filiale, ce sera forcément plus convivial que si je suis sur mon bureau en train de gérer une crise. (il donne un exemple) : c'est sûr là les conditions n'étaient pas réunies.
- Si tout le monde faisait cela, ça irait mieux. Oui, les gens devraient plus se parler, échanger et essayer d'éviter les conflits parce qu'on peut les éviter plus souvent.

##### Equivalence complexe ( $X=Y$ ) :

- Eviter les mains dans les poches, parce que c'est très facile mais c'est embêtant.
- Fédérer, cohésion (..) ça veut dire échange.
- C'est toujours un peu stressant... un premier contact.
- L'important c'est l'écoute, le fait d'avoir envie de réussir ce premier contact, d'être réceptif, ne pas couper la parole.

### Lecture de pensées :

- Et puis eux étaient réceptifs.

### Les opérateurs modaux :

- Il faut créer ce moment d'écoute, se rendre disponible.
- Il faut créer un lien, un échange.
- Il ne faut pas que le message soit différent ou que ma position soit différente, visuellement ou que mon accueil soit différent (quel que soit l'individu je lui réserve le même accueil). Je trouve ça c'est important.
- Je me dis qu'il il faut que je fasse une bonne présentation auprès du responsable.
- Il faut que ça se passe bien.
- Je me dis qu'il ne va pas falloir se tromper.
- Je me dis qu'il faut que j'arrive à maîtriser mon stress.
- Je me dis : il faut que tu sois prêt, il faut que tu sois bon.

### Profil LAB : Expert 3

Niveau	réactif	L'expert 3 utilise de nombreux verbes en er, dre,- des phrases souvent incomplètes, il parle avec des énoncés : « pour... ». <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « j'aime bien préparer les choses »</li> </ul>
Qu'est-ce qui est important pour vous dans la prise de contact dans le cadre de votre travail ?	<u>Critères :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le sourire,</li> <li>▪ être accueillant,</li> <li>▪ l'échange,</li> <li>▪ l'écoute.</li> </ul>
<u>Orientation</u> Pourquoi/ En quoi cela (critère) est-il important ?	Vers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Tout ça facilite le premier contact car on a plus envie de faire l'effort du premier contact et même on a plus envie de connaître la personne. »</li> <li>▪ « Je vais être plus souriant, je vais peut être avoir les yeux qui vont être pétillant, ça va se traduire dans ma gestuelle. »</li> <li>▪ « Ca va être plus facile pour le deuxième contact. »</li> </ul>
<u>Source :</u> 1) Comment savez-vous que vous avez établi un bon contact ?	Interne / Externe :	<u>Interne :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Des fois on sent parce que ce n'est pas naturel, je devrais me dire : ils regardent en bas et ce n'est pas terrible. »</li> <li>▪ « Il ne faut pas que mon message soit différent ou que ma position soit différente. »</li> <li>▪ « Pour moi il y a le bon moment, des jours où on est plus en forme. »</li> </ul> <u>Externe :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Des gens nous sollicitent davantage. »</li> <li>▪ « Le résultat le plus gratifiant c'est quand ça vient de l'extérieur. »</li> <li>▪ « Qu'il n'y a aucun absentéisme. »</li> <li>▪ « Par contre, si le jour où ils passent ici, ils viennent me dire bonjour, c'est que ça c'est bien passé la première fois. »</li> </ul>
<u>Raisonnement</u> Pourquoi avez vous choisi votre travail ?	Procédures	Il raconte une histoire. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « L'année dernière on était dans une filiale allemande (...). C'était chaleureux, les gens n'avaient pas de réticence, ils n'étaient pas le dos courbé à attendre quelque chose, ils étaient plutôt accueillants, quand on a fait le tour de table tout le monde souriait, on s'est présenté. Je pense que nous aussi on était réceptif en forme (...) Visuellement on souriait, on leur a dit (...) c'est vous qui allez exprimez vos besoins (...) qu'est ce que vous aimeriez (...), qu'est ce qui vous manque»</li> </ul>

<p><u>Facteurs de décision :</u> Quelle est la relation entre votre manière d'établir le contact cette année et l'année dernière ?</p>	<p>Pareil avec exception</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Le plus facile, pour que ça se passe mieux, c'est un mieux dans tous les sens; plus facilement de se livrer, plus à cœur ouvert, ça permet de faire avancer, seront plus motivés, plus investis pour faire d'autres choses, sollicitent davantage, ça irait mieux, plus se parler). »</li> <li>▪ « Avec l'expérience on est plus à l'aise petit à petit (...) d'être plus à l'aise. »</li> </ul>
<p><u>Champs</u></p>	<p>Général : Vue d'ensemble , gros plan, parle au hasard</p>	<p>L'expert 3 présente les infos au hasard, sans ordre particulier, en niveau conceptuel et général. Le niveau de détail semble apparemment le fatiguer.</p>
<p><u>Attention</u></p>	<p>Soi Réponses courtes et monotones</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je dois être sur de moi, dans une bonne prédisposition, je pense que ce que je viens de dire là je ne le fais pas souvent, en fait pour moi c'est un problème de temps. Il ne faut pas que mon message soit différent ».</li> <li>▪ « Par contre si c'est fermé dès le début, ça ne me donnera pas envie de l'appeler.»</li> </ul> <p>Peu d'émotions, temps de délai entre stimulus et réponse, focalise sur le contenu de ce qu'on lui dit. Peu animé, peu de regard vers l'autre, voix plutôt monotone.</p>
	<p>Les autres Animé, expressif, réponses autom</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Ils doivent être souriants, qu'on puisse lire sur le visage qu'ils ont envie d'échanger et généralement ça se voit assez facilement, le regard, les yeux, le sourire.. »</li> </ul> <p>Réactions au comportement non verbal de l'autre peu fréquent.</p>
<p><u>Réponse au stress</u> Parler moi d'une situation dans la prise de contact qui vous a causé de la difficulté.</p>	<p>Choix (entre et sort de ses sentiments)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'étais en train de gérer un truc vraiment problématique et j'étais assez stressé et énervé, et il arrive là comme une fleur. »</li> <li>▪ « C'est sûr là les conditions n'étaient pas réunies pour que ça se passe bien. Je dis bonjour. Je dis non désolé maintenant je n'ai pas le temps de vous voir (une demi-heure.) On se verra plus tard. C'était cordial mais ça aurait pu être mieux. »</li> </ul> <p>Entre dans ses émotions puis en ressort. Réactions émotive au départ, ensuite se calme pour faire face à la situation lors de l'exercice (voir comportement).</p>
<p><u>Style :</u> Parlez-moi d'une situation dans la prise de contact qui était (critères)</p>	<p>Coopératif (nous, équipe, partage responsabilités)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « L'année dernière on était dans une filiale allemande. (...). C'était chaleureux, les gens n'avaient pas de réticence, ils étaient plutôt accueillants, quand on a fait le tour de table tout le monde souriait, on s'est présenté. Je pense que nous aussi on était réceptif en forme. (...) Visuellement on souriait, et puis ils étaient réceptifs. »</li> </ul>

<p><u>Organisation :</u> Pourquoi cela vous a t'il plu ?</p>	<p>Personne / chose</p>	<p>Sentiments et pensées des gens au centre de l'exercice avec toujours l'idée de faire avancer le système, le travail, la productivité. Ce qu'il faut faire en termes d'idées, outils, systèmes, centré sur la tâche à accomplir.</p>
<p><u>Structure des règles :</u>  Qu'est ce qui sera un bon moyen d'augmenter vos chances de réussir dans la prise de contact dans votre travail ?  Et pour quelqu'un d'autre ?</p>	<p>À moi / à moi Mes règles pour moi et pour vous</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « La vie sociale c'est important, pour tout, le travail, la vie personnelle, les gens doivent être souriant, accueillant visuellement, qu'on puisse lire sur leur visage qu'ils ont envie d'échanger, que ça ne soit pas intéressé »: donne des critères pour les autres qu'il a annoncé pour lui.</li> <li>▪ « Il faut essayer de ne pas se mettre la pression. »</li> <li>▪ « Il n'y a pas l'aspect sûr de moi » / et pour un collègue : « le fait de ne pas se poser de question. Ne pas penser à comment on va nous juger, à l'image qu'on va avoir. »</li> </ul>
<p><u>Conviction</u> Comment savez vous qu'un collègue (ou quelqu'un) est performant dans la prise de contact ?</p>	<p>Voir</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Si elle est toute fermée toute triste, on voit sur son visage. Quelqu'un qui est souriant, qui est enthousiaste, forcément ça va donner envie. »</li> <li>▪ « Quelqu'un qui est plus pétillant, plus chaleureux, qui a le sourire, parle, pose des questions. »</li> <li>▪ « On voit sur son visage, dans les yeux. Il y a des personnes qui regardent de côté. »</li> <li>▪ « Ça c'est vu, parce que moi je n'étais pas avenant. »</li> <li>▪ « Moi je n'étais pas avenant, du coup lui non plus. Il y a un effet miroir. »</li> </ul>
<p><u>Combien de fois</u> devez vous (le voir, l'entendre, le lire, le faire) pour en être convaincu ?</p>	<p>Nb d'exemples (spécifie le nb)</p>	<p>Nombre de fois : « Pour en être convaincu j'ai besoin de le voir une bonne dizaine de fois. »</p>

### Valeurs : Expert 3

- L'échange
- L'écoute
- Pas intéressé
- La vie sociale
- Etre réceptif
- Se mettre au même niveau
- La convivialité
- Avoir envie de réussir
- Un peu d'humour
- La confiance
- La valorisation
- La motivation
- L'investissement dans le travail
- La cohésion, fédérer
- Le sourire
- Se sentir bien

#### Décodage de stratégie : Expert 3:

avant et pendant le 1<sup>er</sup> contact dans le cadre d'une présentation.

Créer un bon 1<sup>er</sup> contact quand il doit se présenter auprès d'un client important en vue de lui faire une proposition (présentation).

CANAUX	LIBELLES
<p><b><u>AVANT LE 1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b>  <b>JE SUIS DANS MON BUREAU, J'ATTENDS QUE L'ON VIENNE ME CHERCHER POUR ALLER AU 3<sup>EME</sup> ETAGE, DANS LA SALLE OU JE FERAI MA PRESENTATION.</b></p>	
<p><b><u>T O T E : LE DECLENCHEUR</u></b>  <u>Comment savez-vous qu'il est temps de commencer à manifester cette capacité à « créer un bon contact » l'ED ?</u></p>	
<p><b><u>Adi</u></b></p>	<p>Je dois rencontrer cette personne, me présenter et proposer une action sur un aspect spécifique (stock de consignation).            Je me dis qu'il faut que je fasse une bonne présentation auprès du responsable de Thermo AREXPART 3 Il faut que ça se passe bien (ED).</p>
<p><b><u>T O T E : LES OPERATIONS</u></b>  <u>Quelle est la 1ère chose qui se passe quand vous manifestez cette habileté, et après... ensuite...</u></p>	
<p><b><u>→ Adi</u></b></p>	<p>Je me parle.            Je fais la répétition, dans ma tête, de la présentation. J'essaie de refaire oralement la présentation. J'essaie de faire la présentation à l'avance.</p>

→ <b>Adi –</b>	Je me dis : Qu'il va pas falloir se tromper. J'espère que ma présentation est bien bétonnée. J'espère que je ne vais pas me tromper en anglais. Je me dis qu'il faut que j'arrive à maîtriser mon stress. Je me dis : qu'est-ce que je peux prendre dans mes mains lors de la présentation : Un stylo laser rouge de présentation ; ... un cahier... ;... <i>Expert 3 déclare ne pas être très fort en gestuelle et ne pas savoir quoi faire de ses mains.</i>
→ <b>Ke</b>	Je mets par écrit un pense bête de ce que je vais dire. 1a, 1b, 1c, 2a, 2b, ...
<b>ON M'APPELLE POUR QUE JE MONTE, PUIS JE MONTE LES ESCALIERS JUSQU'AU 3EME ETAGE.</b>	
→ <b>Ki –</b>	J'ai : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La pression qui monte dans le ventre</li> <li>▪ Les mains moites</li> <li>▪ Le cœur qui s'accélère</li> <li>▪ Un peu chaud</li> </ul>
<b>JE REPRENDS MON SOUFFLE. J'ATTENDS DEVANT LA PORTE DE LA SALLE. JE DISCUTE AVEC DEUX COLLEGUES A PROPOS DE LA PREPARATION DE LA PRESENTATION.</b>	
→ <b>Ki+</b>	La pression redescend
<b>1<sup>ER</sup> CONTACT</b> <b>LA PORTE S'OUVRE ET JE RENTRE DANS LA SALLE. IL Y A GAUCHE LE RESPONSABLE MONDIAL (L'INDIEN) ET SON ASSISTANT, LE CONTACT SUISSE. A DROITE, PLUSIEURS RESPONSABLES DE MON SERVICE. L'INDIEN SE LEVE DANS MA DIRECTION</b>	
→ <b>Ki –</b>	La porte s'ouvre, la pression remonte.
→ <b>Adi+</b>	Je me dis : « il faut que tu sois prêt, il faut que tu sois bon », cette voix résonne dans ma tête.
→ <b>Ve / Vr</b>	Je regarde qui est là très discrètement pour faire un tour d'horizon. Je regarde mon interlocuteur : Il est souriant, agréable visuellement, ce n'est pas quelqu'un qui a l'air fermé.
→ <b>Ve+ ↘ Ki+</b>	Là c'est le signe qui dit : ça a l'air d'aller. En effet, vu que je vois que mon interlocuteur a un visage ouvert, je suis soulagé, rassuré. La fameuse pression au niveau du ventre diminue.
→ <b>Adi+ Ki+</b>	Je me dis c'est bien, ça aurait pu être pire, je me sens mieux.
<b>IL Y A UNE INTRODUCTION UN PEU FORMELLE. MON RESPONSABLE, FREDERIC, ME PRESENTE A L'INDIEN. ECHANGE DES CARTES DE VISITE ET POIGNEE DE MAIN.</b>	
→ <b><u>Ke</u> <u>Ve</u></b>	Je souris à mon interlocuteur (l'Indien). L'Indien me donne sa carte, je la prends à une main (deux mains si c'est des asiatiques) et la lis. Je lui donne ensuite ma carte. Je m'essuie ( <i>discrètement</i> ) la main pour pas que mon interlocuteur aie l'impression que j'aie les mains moites, pour faire plus sûre de moi. On se serre la main.
<b>TOTE : LE TEST / EXIT</b> <b>Comment savez-vous que c'est terminé, que vous avez atteint l'ED ?</b>	
→ <b><u>Ve+</u> <u>Ke+</u></b>	Le visage et l'attitude de mon interlocuteur sont ouverts. Je me sens bien.

### **Stratégies pertinentes : Expert 3**

- Je me dis : « les 10 prochaines minutes, ne pense pas à ton problème là, consacre ces dix prochaines minutes à ce contact. Donc hop on fait abstraction, on oublie le problème là, on se met vraiment en position de faire un premier contact. Donc d'être accueillant, de prendre l'intérêt d'écouter, de discuter 5 minutes, de créer un échange.
- C'est de se lever,
- De se mettre en face de la personne.
- Ne pas répondre au téléphone.
- Éviter que si deux personnes ont des statuts différents, le message soit différent ou que ma position soit différente, visuellement ou que mon accueil soit différent.
- La langue : c'est important de pouvoir se comprendre.
- Ne pas se mettre avachi dans le fauteuil.
- Se mettre en avant, pour montrer qu'on écoute.
- Eviter les mains dans les poches.
- La posture c'est comme ça, (met les mains jointes devant lui) ou (debout) les mains dans le dos, ou faire ça : (se frotte les mains devant lui).
- J'essaie de sourire.
- Regarder la personne, les yeux.
- Sur la distance, d'être à une distance un peu plus comme ça (se recule un peu)
- Se mettre face à la personne.
- Ne pas couper la parole.
- Faire un peu d'humour.
- Essayer de détendre l'atmosphère avec un peu d'humour, parler d'autre chose.

### **Physiologie : Expert 3**

- Sourire présent avant que son interlocuteur rentre.
- Se dirige vers la porte en tendant le bras environ deux mètres avant la proximité avec Kerstin.
- Hoche la tête de haut en bas.
- A un mètre de distance, sert la main, en la regardant.
- Posture droite.
- Sourit.
- Hoche encore la tête affirmativement.
- Invite du bras la personne à s'asseoir.
- Regarde la personne, sourit, va s'asseoir en regardant toujours la personne.
- Se penche en avant bras en appui sur le bureau.
- S'exprime en prenant rapidement appui visuellement sur son document écrit.
- Réalise des gestes d'ouverture des mains horizontalement en regardant la personne.
- Volume modéré en phase avec le volume de son interlocuteur.
- Voix plutôt monocorde – peu d'intonations. Volume en phase avec l'interlocuteur.

### Règles : Expert 3

- Etre sûr de moi.
- Je dois être dans une bonne prédisposition.
- Il ne faut pas que ça arrive à un moment ou c'est le moment. Créer un environnement propice.
- Que ça ne soit pas intéressé.
- Je devrais me dire, allez hop, il faut faire abstraction du moment et se mettre en position accueillante.
- Se lever et ne pas répondre au téléphone.
- Ne pas penser qu'il y a une arrière-pensée.
- Faudrait penser à bien.
- Il faut se rendre disponible, psychologiquement, physiquement.
- Eviter les messages négatifs.
- Ne pas vouloir, ne pas essayer d'être supérieur à l'autre.
- Avoir envie de le faire.
- Il faut créer ce moment d'écoute.
- Il faut créer un lien, un échange.
- Il faut que ça se passe bien.
- Il faut que tu sois prêt.
- Il faut que tu sois bon.

## Croyances : experte 4

### Liées à l'environnement : /

#### Relatives aux personnes qui nous entourent

- Les gens sont très différents les uns les autres. Ils n'ont pas plus de points communs que le fait qu'ils confient leur enfant.
- On ne peut pas dire que tous les gens sont bons, que tous les gens sont mauvais, que tous les gens sont comme ci, comme ça.

#### Relatives à nous même

- Je prends les gens comme ils sont.
- Je suis quelqu'un d'assez calme, assez détendu.
- Je pense être souriante, même de mauvaise humeur, ou dans un contexte où je ne suis pas très motivée, j'ai toujours le sourire.
- Je suis accueillante.
- Je suis quelqu'un qui oublie assez facilement, à me dire que le passé, c'est passé.

#### Relatives aux niveaux logiques que nous faisons entre les représentations : cause- effet (A=>B)

- Je me dis que plus les parents en savent sur la façon dont ça va se passer, plus ils peuvent se représenter ce qu'il va se passer et plus ça va les tranquilliser.
- Une personne très fermée, froide, pas souriante, ... je vais ressentir que le contact est difficile à établir...
- Une personne, qui va me répondre avec un sourire, la suite va être plus facile qu'avec une personne qui ne va pas me sourire, qui a plus une attitude froide.
- Si je vois que la personne en face a du plaisir.... ça va me rassurer...
- Je vais me dire que j'ai réussi si l'autre est rassuré, ... j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus.
- Des parents qui n'ont pas le choix, ça va être plus difficile parce qu'il y a déjà une réticence.

#### Equivalence complexe (X=Y) :

- Que le plaisir soit mutuel. Que ce soit une rencontre.
- Un bon premier contact, c'est l'ouverture qu'il y a après.
- Si la personne me sourit, je me dis que ça c'est bien passé.
- Il y avait une avalanche de questions : je l'ai perçu comme beaucoup d'angoisse de la part de l'interlocuteur

#### Lecture de pensées

- Je sais, pour les parents ce n'est pas facile de laisser leur enfant hors du contexte familiale.
- Je me dis que « plus les parents en savent sur la façon dont ça va se passer », plus ils peuvent se représenter ce qu'il va se passer, plus ça va les tranquilliser.

## Les opérateurs modaux :

### Pouvoir

- On ne peut pas dire que tous les gens sont bons, que tous les gens sont mauvais, que tous les gens sont comme ci, comme ça.

### Devoir

- Je dois avoir une attitude en même temps sûre de moi et détendue. Pas trop sûre de moi, mais sûre de moi : cool, tranquille. Une attitude « je sais ce que je fais », mais détendue.
- Tu vas devoir être souriant.

### Falloir

- Il faut que ce soit une rencontre.
- Il faut que ça se passe bien les échanges.
- Il faut avoir l'envie d'aller à la rencontre des gens.
- Il faut initier, faire le premier geste.

### Avoir envie

- J'ai envie d'établir un bon contact.

### Vouloir

- Pour moi, ce qui est important, c'est d'avoir envie, de vouloir établir le contact.

### Profil LAB - Experte 4

1) Niveau	Réactif	XX
	Proactif « il faut initier »	XXX
2) Critères	rencontre / échange plaisir	
3) Orientation	Aller vers	XXX
	« faire une rencontre » / « avoir du plaisir » / « il faut initier »	
	S'éloigner de	X
	« si...la prise de contact ne sera pas réussie »	
4) Source	Interne	XX
	« Lorsque je sais qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » / « quand je ressens ça j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus »	
	Externe	X
	« si la personne me sourit »	
5) Raisonnement	Option	XX
	« Pour plusieurs raisons différentes » / « ça dépend »	
	Procédure	X
	« J'ai pas tellement le choix »	
6) Facteurs de decision	Pareil	X
	« Il ne me semble pas (qu'il y ait de différences) »	
7) Champ	Général	X
8) Attention	Autre	XX
	Observation du comportement	
9) Réponse sous stress	Choix	XX
	Son corps se rigidifie, ses muscles se tendent, elle se replonge dans l'expérience un bref moment, puis se détend et apporte une réponse rationnelle au problème	

- 10) Style Proximité XX  
« Lorsque je sais qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » /  
« je me réjouis de les rencontrer »
- 11) Organisation Chose X  
  
Personne XXX  
« Quand je ressens ça, j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus » / « si une personne tourne la tête ça me touche »
- 12) Structure A moi / A vous  
Moi : « avoir plus de distance »  
Vous : « faire comme la personne le sent »
- 13) Conviction Voir (une fois)  
« En observant, en voyant la façon d'être »

<u>Niveau</u>	Proactif	« il faut initier »
<u>Critères</u>	Qu'est-ce qui est important pour vous dans la prise de contact dans le cadre de votre travail ?	rencontre / échange plaisir
<u>Orientation</u> Pourquoi/ En quoi cela (critère) est-il important ?	Vers	« faire une rencontre » « avoir du plaisir » « il faut initier »
<u>Source</u> : Comment savez-vous que vous avez établi un bon contact ?	Interne	« lorsque je sais qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » « quand je ressens ça j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus »

<u>Raisonnement</u> Pourquoi avez vous choisi votre travail ?	Option	« pour plusieurs raisons différentes » « ça dépend »
<u>Facteurs de décision</u> Quelle est la relation entre votre manière d'établir le contact cette année et l'année dernière ?	Pareil	« Il ne me semble pas (qu'il y ait de différences) »
<u>Champs</u>	Général	Vue d'ensemble, gros plan, va à l'essentiel
<u>Attention</u>	Les autres Animé, expressif, réponses automatiques	observation du comportement
<u>Réponse au stress</u> Parler moi d'une situation dans la prise de contact qui vous a causé de la difficulté.	Choix (entre et sort de ses sentiments)	son corps se rigidifie, ses muscles se tendent, elle se replonge dans l'expérience un bref moment, puis se détend et apporte une réponse rationnelle au problème
<u>Style :</u> Parlez-moi d'une situation dans la prise de contact qui était (critères)	Proximité (Contrôle, avec des autres autour)	« lorsque je sais qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » « je me réjouis de les rencontrer »
<u>Organisation :</u> Pourquoi cela vous a t'il plu ?	Personne (gens sentiments, réactions)	« quand je ressens ça, j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus » « si une personne tourne la tête ça me touche »
<u>Structure des règles :</u> Qu'est ce qui sera un bon moyen d'augmenter vos chances de réussir dans la prise de contact dans votre travail ? Et pour quelqu'un d'autre ?	A moi / A vous	Moi : « avoir plus de distance » Vous : « faire comme la personne le sent »
Conviction	Voir (une fois)	« en observant, en voyant la façon d'être »

#### Valeurs : Experte 4

- L'ouverture
- L'échange/ la rencontre
- La confiance
- Etre initiateur du contact
- Rassurer
- Le plaisir (mutuel)
- L'accueil
- La satisfaction de l'autre
- L'apaisement
- La joie
- Le bien être
- Avoir envie d'établir un bon contact.

**Décodage de stratégie : Experte 4:**

avant et pendant le 1<sup>er</sup> contact dans le cadre d'un accueil d'un parent.

CANAUX	LIBELLES
<p><b><u>AVANT LE 1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b>  <b>AVANT DE RENCONTRER LA PERSONNE</b></p>	
<p><b><u>T O T E</u></b> : LE DECLENCHEUR            Comment savez-vous qu'il est temps de commencer à manifester cette capacité à « créer un bon contact », l'ED ?</p>	
<p><b>Ke+</b></p>	<p>J'attends à l'entrée, avenante et souriante.            (Quand je sais que je vais rencontrer quelqu'un je me réjouis. J'attends ça. Cela se traduit par un fort élan vers l'avant au niveau du haut du corps et de la tête ainsi qu'un grand sourire.)</p>
<p><b><u>T O T E</u></b> : LES OPERATIONS            Quelle est la 1<sup>ère</sup> chose qui se passe quand vous manifestez cette habileté, et après... ensuite...</p>	
<p><b><u>1<sup>ER</sup> CONTACT</u></b></p>	
<p>→ <b>Ve</b></p>	<p>Je regarde dans les yeux C. qui s'approche</p>
<p>→ <b>Ke Ade+</b></p>	<p>Je lui tends la main (initie) en disant : « Enchantée, je m'appelle D. , je suis contente de vous rencontrer. C'est moi qui vais m'occuper de votre fils... »</p>
<p>→ <b>Ade+</b></p>	<p>Elle me répond « C. la maman de M. ... moi aussi je me réjouis beaucoup. »</p>
<p><b><u>T O T E</u></b> : LE TEST / EXIT            Comment savez-vous que c'est terminé, que vous avez atteint l'ED ?</p>	
<p>→ <b>Ve↘Ki+</b></p>	<p>C. a un grand sourire            Lorsque je vois que j'ai le répondant d'un sourire ou une impression de satisfaction sur son visage, cela entraîne chez moi une sensation agréable dans mon ventre, les deux vont ensemble.            (Pour décrire la sensation Ki+, D. fait un geste rapide alternatif avec les index correspondant à un picotement tiède agréable au niveau du ventre et dont le son ressemble à un « touc touc touc » chuchoté.)             Finalement D. conclue en disant : lorsque je vois qu'il y a le répondant ça « ouvre la porte » à la rencontre (ses deux mains se rejoignent).</p>

### **Stratégies pertinentes : Experte 4**

- Je n'ai pas besoin de me préparer.
- J'imagine que je suis calme, assez détendue.
- Je rassure. Pour les rassurer : Je me mets à leur place.
- S'ouvrir, laisser la place, qu'ils se rendent compte qu'on n'est pas fermée.
- C'est important qu'ils sachent le mieux possible comment ça va se passer pour leur enfant.
- Je souris – le sourire est fondamental.
- Je regarde la personne dans les yeux.
- Je dois avoir une attitude sûre de moi et en même temps détendue.
- Laisser transparaître dans mon attitude que je sais ce que je fais.
- Il faut avoir envie de créer ce bon contact
- J'ai la motivation que la personne soit satisfaite, que la personne en face de moi ait aussi du plaisir.
- Il faut que ce soit une rencontre. (elle joint les mains).
- Il faut que ce soit un échange. Il y a toujours quelque chose derrière.
- Je suis avenante.
- Pour l'être : je me réjouis de les rencontrer, je suis en attente, c'est un élan.
- Il faut initier, c'est-à-dire ne pas attendre que la personne se présente mais se présenter d'abord (par ex. en serrant la main, en regardant dans les yeux).

### **Physiologie : Experte 4**

- Sourit avant d'ouvrir la porte, tend la main avant Kerstin,
- Avance le buste légèrement vers l'avant,
- Contact visuel quasi permanent,
- Mouvements de la tête (hochements) lorsque son interlocuteur s'exprime,
- Elle réalise plusieurs gestes avec les mains qui s'orientent vers son interlocutrice,
- Se synchronise dans la gestuelle, la distance et le regard.
- Elle se penche vers son interlocutrice tête légèrement penchée sur le côté.
- La voix est rythmée avec des intonations. Le débit est modéré, le volume en accord avec celui de Kerstin.
- Elle fait un geste pour toucher le bras de Kerstin à deux reprises.

### Règles : Experte 4

- Le sourire.
- Se mettre à la place de l'autre.
- C'est toi qui va initier, tu ne vas pas attendre que la personne vienne (vers toi).
- Serrer la main.
- Regarder droit dans les yeux.
- Tu te réjouis, tu as envie de la rencontrer. L'élan est nécessaire.
- Pas de préparation, ne pense pas à quelque chose de spécifique.
- Etre sure de soi et détendue (pas droite comme un i).
- [Donner des informations] : plus ils (les parents) en savent, (sur la façon dont ça va se passer), plus ils peuvent se représenter les choses.
- Que ce soit une rencontre/ un échange.

#### 4- L'ANALYSE DE CONTRASTES :

##### Analyse de contrastes – croyances

EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
Il y a de très grandes différences (entre les gens),... en fonction de... , entre ..et... Les gens sont polis.	Toutes les personnes ont un dénominateur commun... La compétence inconsciente...	Les gens, ils sont tous différents.	Les gens sont très différents les uns les autres.
Je suis sympa, curieux, à l'écoute introverti, attentif. J'ai la capacité d'évaluer la personne (..), j'ai la capacité d'expression, j'ai soif de savoir, ... Je suis assez à l'aise dans toutes les relations	Je ne déverse pas un savoir je me vois comme une accompagnatrice. C'est eux qui ont le savoir, je dois transmettre ça dans mon attitude. Tout le monde a les ressources et il faut les exploiter.	Je suis un bon manager.	J'imagine que je suis quelqu'un d'assez calme, assez détendue. Je suis accueillante. Je pense être souriante même de mauvaise humeur.
	Je suis convaincue qu'il y a quelqu'un qui nous guide, qui est là pour veiller sur nous et je crois que cela se traduit par le fait que je suis confiante. Quelqu'un qui a confiance c'est quelqu'un qui croit en quelque chose.		
Si je me fais des idées négatives je risque d'envoyer des messages négatifs para verbaux.	Si je ne donne pas, je ne vais pas recevoir.	Je n'étais pas avenant, du coup lui non plus.	Si il /elle a une attitude différente de celle que je vais avoir, ça va être plus difficile pour moi.

EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
Le courant passe mieux entre les personnes de sexe opposé. Les jeunes hommes ont tendance à avoir du succès chez les dames et puis l'inverse.		Si on arrive sur deux moments privilégiés, cela facilite le contact Si on va acheter un café et croiser quelqu'un ce sera forcément plus convivial. Il y avait la proximité, ça aussi c'est important.	Je me dis que plus les parents en savent sur la façon dont ça va se passer, plus ils peuvent se représenter, plus ça va les tranquilliser.
En fonction de l'aspect des logements les gens ont des réactions très différentes.	Les échecs c'est quand moi je n'avais plus l'énergie. Tout dépend de moi, si je laisse tomber, ils laissent tomber.	C'est sûr là les conditions n'étaient pas réunies.	Je pense être souriante, même de mauvaise humeur, ou dans un contexte que je ne suis pas très motivée, j'ai toujours le sourire.
Si je fais une blague à un directeur de banque, ça va fermer	Le sens de l'humour. Ils aiment bien, ça enlève la pression.	Faire un peu d'humour, essayer de détendre l'atmosphère pour que ça se passe mieux.	
Je suis assez à l'aise dans toutes les relations.	Il faut être plein d'énergie et d'enthousiasme.	C'est toujours un peu stressant un premier contact.	Je prends les gens comme ils sont.
Quand quelqu'un va à la porte il a tout de suite une idée négative (...) un vendeur...	Je ressens très fort ce que la personne ressent en la regardant dans les yeux	Et puis eux étaient réceptifs.	Il faut avoir envie d'aller à la rencontre des gens. ...initier, faire le premier geste.
Moi je n'étais pas avenant du coup lui non plus.	Si moi je ne donne pas, je ne vais pas recevoir	Si je me fais des idées négatives, je risque d'envoyer des messages para-verbaux négatifs	Je vais me dire que j'ai réussi si l'autre est rassuré.
Il faut déclencher une émotion. Lorsqu'il pleut il ne faut pas entrer chez les gens pour ne pas mouiller le plancher. Il ne faut pas forcer. Il faut croire en soi, au fait qu'on a les capacités (...) d'intéresser la personne.	Il faut donner la chance aux personnes, il ne faut pas se laisser tromper par les apparences.	Il faut créer ce moment d'écoute, un lien, un échange. Il ne faut pas que le message soit différent ou mon accueil différent. Je me dis qu'il faut que j'arrive à maîtriser mon stress. Je me dis il ne va pas falloir se tromper.	Il faut que ça se passe bien les échanges.

### **Différences concernant les croyances liées aux autres :**

L'experte 2 : exprime un **dénominateur commun** concernant sa croyance liée aux gens. Le point commun qu'il y a entre les gens, le dénominateur commun, est à la base de son positionnement par rapport à l'individu dans le cadre de son travail (« la compétence inconsciente dont ils n'ont pas conscience. C'est eux qui ont le savoir, je dois transmettre ça dans mon attitude, je suis une accompagnatrice »)

Les experts 3 et 4 expriment une **différence** (« ils sont tous différents », « les gens sont très différents »)

L'expert 1 : hormis la généralisation sur la politesse des gens, il exprime les **différences** entre les gens en les détaillant selon leur âge, leur niveau social, leur état civil.  
Pour l'expert 1 la différence entre les gens en l'une ou l'autre des catégories suscitées détermine la réaction des gens à sa démarche. De plus, il va se comporter différemment selon l'une ou l'autre des différences sus cités. L'expert 1 ne fera par exemple pas de blague à un directeur de banque.

### **Différences par rapport aux croyances liées à eux mêmes :**

L'experte 2 : n'émet pas d'appréciation par rapport à elle même, n'emploie pas d'adjectifs pour parler d'elle.

Contrairement à l'expert 3: « je pense que je suis un bon manager »  
et à l'expert 1 : « je suis sympa, à l'écoute, curieux, introverti, attentif... »

L'experte 4 dit « je suis accueillante...souriante même de mauvaise humeur »

### **Différence par rapport aux croyances liées à l'environnement :**

L'expert 2 est la seule à exprimer la croyance en quelqu'un au dessus d'elle, (« un guide ») et son attitude de confiance (« tout le monde a les ressources ») en elle même et en les autres (« je dois transmettre ça ») est directement liée à cette croyance, qui est également un pilier dans son approche des autres.

### **Autres différences et similitudes :**

#### **Similitudes :**

Tous les experts expriment que ce qu'ils pensent ou ce qu'ils font a une répercussion sur la personne en face d'eux :

Expert 1 : « si on est de mauvaise humeur, automatiquement on envoie des messages para verbaux négatifs ».

Experte 2 : « si moi, je ne donne pas, je ne vais pas recevoir » ;

Expert 3 : « moi je n'étais pas avenant du coup lui non plus ».

Experte 4 : « plus les parents savent sur la façon dont ça va se passer, plus ça va les rassurer. »

Les 4 font des lectures de pensées !

## Différences :

### Seul l'experte 4 ne fait pas d'allusion à l'humour par rapport aux experts 1, 2 et 3.

Experte 2 : « le sens de l'humour ils aiment bien. Ça enlève la pression ».

Expert 3 : faire un peu d'humour, détendre l'atmosphère.

Pour l'expert 1 l'humour est à manier selon la personne : « si je fais une blague à un directeur de banque, ça risque de coincer ».

### Entre les experts 1,3 et 4:

L'expert 3 est le seul à faire mention du **moment** et du **lieu** où le contact se fait comme un facteur aidant ou pas pour établir un bon contact. Pour lui, l'informalité du lieu, de même que la proximité physique, crée un contexte facilitateur.

L'expert 1 est le seul qui pense que l'aspect sexuel joue un rôle : « le courant passe mieux entre les personnes de sexe opposé ».

Quand à l'experte 4 ce n'est ni moment ou lieu, ni l'appartenance à l'un ou l'autre des sexes, qui influence le contact, mais le fait que l'interlocuteur ait une attitude très différente de la sienne.

### Différences entre les quatre experts:

Alors que l'expert 1 se sent à l'aise dans toutes les relations, l'expert 3 est stressé avant un premier contact. L'experte 2 elle, a besoin d'avoir de l'énergie avant d'entrer en relation, tandis que l'experte 4 exprime qu'il faut avoir envie d'aller à la rencontre des gens. ..initier, faire le premier geste.

### Entre l'experte 2 et les experts 3,1 et 4 :

L'experte 2 est la seule à exprimer que les échecs sont en rapport avec elle-même, son propre manque d'énergie.

Pour l'expert 3 : il y a des causes extérieures qui peuvent ne pas être aidantes : « c'est sûr, là, les conditions n'étaient pas réunies ».

Pour l'expert 1: il y a également des paramètres externes (niveau social, état civil...) qui peuvent être source de réticences à son égard.

Pour l'experte 4 : c'est également des facteurs externes, qui peuvent rendre le contact difficile, ex. « une personne très fermée, froide, je vais ressentir que le contact est difficile à établir ».

### Entre les 4 experts :

Expert 1: utilise l'opérateur modal « falloir » avec ce qu'il faut faire, ne pas faire, croire et se dire.

Experte 2 : utilise l'opérateur modal « falloir » avec ce qu'il faut faire, croire, et avoir comme ressources. (Énergie, dynamisme, équilibre, enthousiasme).

Expert 3 : utilise l'opérateur modal « falloir » avec ce qu'il faut faire, ne pas faire et se dire

Experte 4 : n'utilise pas l'opérateur modal « falloir » avec ce qu'il faut se dire ou pas, croire ou pas.

### Analyse de contrastes – Profil LAB

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
1) Niveau	proactif	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je ne réfléchis pas du tout. Ça s'automatise »</li> <li>▪ « motivé, motivé »</li> </ul> Utilise peu de verbes à l'infinitif. Bien qu'ayant une personnalité à dominante réactive, dans ce contexte, Expert 1 se comporte de manière proactive			« Il faut initier »
	réactif		Se prépare la veille, a sa feuille de triche- se fait une idée de la personne avant de la rencontrer.	utilise nombreux verbes en er, dre, – phrases souvent incomplètes, il parle avec des énoncés : « pour... » « j'aime bien préparer les choses »	
2) Qu'est-ce qui est important pour vous dans la prise de contact dans le cadre de votre travail ?	<u>Critères :</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etre de bonne humeur</li> <li>▪ Le sourire</li> <li>▪ ne pas me faire des idées négatives</li> </ul> L'expert 1 essaie aligner le message verbal et le message non-verbal (« para-verbal »).	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ créer une bonne base de confiance</li> <li>▪ investir beaucoup de temps fixer un cadre qui convient à la personne</li> <li>▪ le plaisir</li> <li>▪ l'optimisme</li> <li>▪ l'épanouissement des deux</li> <li>▪ avoir une base commune</li> <li>▪ pouvoir aider quelqu'un.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ le sourire</li> <li>▪ être accueillant</li> <li>▪ l'échange</li> <li>▪ l'écoute</li> </ul>	rencontre échange plaisir

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>Orientation</u> 3) Pourquoi/ En quoi cela (critère) est-il important ?	Vers	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « être de bonne humeur »</li> <li>▪ « envoyer des messages positifs »</li> <li>▪ « j'essaie de faire une petite blague débile pour les faire rire »</li> <li>▪ « Après le travail toute l'équipe se retrouve, ce qui permet de partager ses expériences, gérer un peu la frustration »</li> <li>▪ « Il se dit « Motivé, motivé ! »</li> <li>▪ «se sentir utile, ça donne un sentiment qui est réconfortant »</li> <li>▪ « Je leur donne quelque chose qui permet une attitude plus positive »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « être épanouie est un pilier de motivation »</li> <li>▪ « ça donne de l'énergie positive »</li> <li>▪ « quand je suis épanouie, ça me donne de l'énergie »</li> <li>▪ « Il faut avoir de l'énergie pour affronter la vie de tous les jours. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Tout ça facilite le premier contact car on a plus envie de faire l'effort du premier contact et même on a plus envie de connaître la personne. »</li> <li>▪ « Je vais être plus souriant, je vais peut être avoir les yeux qui vont être pétillant, ça va se traduire dans ma gestuelle. »</li> <li>▪ « Ça va être plus facile pour le deuxième contact. »</li> </ul>	« faire une rencontre » « avoir du plaisir » « il faut initier »
	Éloigner de...				« si... la prise de contact ne sera pas réussie »

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>Source :</u> 4) Comment savez-vous que vous avez établi un bon contact ?	interne	Interne/ externe :  <u>Interne :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« je regarde le visage en général, je veux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative »</li> <li>« en observant la personne, j'adapte la présentation des services »</li> </ul>	Interne/ externe :  <u>Interne :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Si je sens que je ne peux pas l'aider, ce qui est arrivé en bureautique différentes fois. J'ai l'impression que je ne peux plus, je ne suis pas en accord avec ce qui m'est imposé, j'arrête. »</li> <li>« C'est beaucoup par feeling, que je sens que la personne est à l'aise ou pas. »</li> <li>« C'est comme une énergie qui circule. C'est quelque chose que je ressens. »</li> </ul>	Interne/ externe :  <u>Interne :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Des fois on sent parce que ce n'est pas naturel, je devrais me dire : ils regardent en bas et c'est pas terrible. »</li> <li>« Il ne faut pas que mon message soit différent ou que ma position soit différente. »</li> <li>« Pour moi il y a le bon moment, des jours où on est plus en forme. »</li> </ul>	Interne / externe  <u>Interne</u> « lorsque je sais qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » « quand je ressens ça j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus »  <u>Externe</u> « si la personne me sourit »
	Externe :	<u>Externe :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« après avoir reçu un feed-back de la personne »</li> <li>« selon le taux de réussite »</li> </ul>	<u>Externe :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Ce n'est pas moi, qui le dit, mais eux... »</li> <li>« Il est capital, si le feedback est négatif »</li> <li>« Radio-couloir. C'est une chose qu'on entend dans les couloirs et elle me le dit »</li> </ul>	<u>Externe :</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Les gens nous sollicitent davantage. »</li> <li>« Le résultat le plus gratifiant c'est quand ça vient de l'extérieur. »</li> <li>« Qu'il n'y a aucun absentéisme. »</li> <li>« Par contre si le jour où ils passent ici, ils viennent me dire bonjour, c'est que ça c'est bien passé la première fois. »</li> </ul>	

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>Raisonnement</u> 5) Pourquoi avez vous choisi votre travail ?	option		<ul style="list-style-type: none"> <li>« J'aime bien le contact avec les gens, j'aime bien voir les gens s'épanouir, avoir du plaisir et avancer dans la vie. »</li> </ul> L'expert 2 énumère des critères.		« pour plusieurs raisons différentes » « ça dépend »
	procédures	Expert 1 présente les différentes sections de l'association humanitaire de manière structurée. « comme...ce qui fait...pour cette raison »  Expert 1 procède de manière très structurée également dans le cadre du porte-à-porte (il lit le nom, il sourit, il toque ou sonne et puis écoute)		Il raconte une histoire. « L'année dernière on était dans une filiale allemande ( ...). C'était chaleureux, les gens n'avaient pas de réticence, ils n'étaient pas le dos courbé à attendre quelque chose, ils étaient plutôt accueillants, quand on a fait le tour de table tout le monde souriait, on s'est présenté. Je pense que nous aussi on était réceptif en forme.( ...) Visuellement on souriait, on leur a dit (...) c'est vous qui allez exprimez vos besoins (...) qu'est ce que vous aimeriez (...), qu'est ce qui vous manque (...) »	« j'ai pas tellement le choix »

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
6) <u>Facteurs de décision</u> Quelle est la relation entre votre manière d'établir le contact cette année et l'année dernière ?	Pareil	Par rapport à l'année passée, le contact avec les gens « est pareil » Il est « sans différence, sans évolution »			« il ne me semble pas (qu'il y ait de différence) »
	Pareil avec exception		« J'ai l'impression qu'avec les années davantage on gagne plus d'expérience, ça me rassure beaucoup(...) » « Je suis plus sereine, plus cool, plus relaxe (...) » Maintenant je peux laisser tranquille, détendue (...) »	« Le plus facile, pour que ça se passe mieux, c'est un mieux dans tous les sens; plus facilement de se livrer, plus à cœur ouvert, ça permet de faire avancer, seront plus motivés, plus investis pour faire d'autres choses, sollicitent davantage, ça irait mieux, plus se parler) . » « Avec l'expérience on est plus à l'aise petit à petit (...) d'être plus à l'aise. »	
	Différent				
	Pareil avec exception et différence évolution				

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>CHAMP</u>	Spécifique Détails séquences exact	Expert 1 se fait une idée sur les gens avec qui il prend contact en considérant les détails (type d'habitation, s'il y a des enfants ou un chien, s'il y a quelque chose de particulier accroché aux murs,...)			
	Général Vue d'ensemble, gros plan, parle au hasard		L'expert 2 a un champ général, elle fonctionne par vue ensemble, sans détail. Elle présente les infos au hasard, sans ordre particulier, niveau conceptuel	Expert 3 présente les infos au hasard, sans ordre particulier, niveau conceptuel et général. Le niveau de détail finit apparemment par le fatiguer.	Vue d'ensemble, gros plans, va à l'essentiel

<p><u>ATTENTION</u></p>	<p>Soi Réponses courtes et monotones</p>			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je dois être sur de moi, dans une bonne prédisposition, je pense que ce que je viens de dire là je ne le fais pas souvent, en fait pour moi c'est un problème de temps. Il ne faut pas que mon message soit différent ».</li> <li>▪ « Par contre si c'est fermé dès le début, ça ne me donnera pas envie de l'appeler.»</li> </ul> <p>L'expert 3 montre peu d'émotions, il a un temps de délai entre stimulus et réponse, focalise sur le contenu de ce qu'on lui dit. Peu animé, peu de regard vers l'autre, voix assez monotone.</p>	
-------------------------	--	--	--	---	--

	<p>Les autres Animé, expressif, réponses automatiques</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Si la personne s'approche, je réduis la distance. »</li> <li>▪ « En observant, j'adapte la présentation des services. »</li> </ul> <p>Lors de la mise en situation, Expert 1 est très attentif à Lama et à Karim.</p> <p>Expert 1 est très attentif au langage non-verbal (« para-verbal ») et à la synchronisation.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'essaie de transmettre un optimisme.</li> <li>▪ « J'essaie de le mettre à l'aise. »</li> <li>▪ « J'essaie de transmettre la force, que je suis heureuse. »</li> </ul> <p>L'experte 2 est une personne qui répond d'une manière animée et expressive.</p> <p>Fait en permanence référence à l'autre, ce qu'il veut, valoriser l'autre.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Ils doivent être souriants, qu'on puisse lire sur le visage qu'ils ont envie d'échanger et généralement ça se voit assez facilement, le regard, les yeux, le sourire.. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ observation du comportement</li> </ul>
--	---	---	---	--	---

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>Réponse au stress</u> Parler moi d'une situation dans la prise de contact qui vous a causé de la difficulté.	Sentiment (Entre dans ses sentiments et y reste)				
	Choix (entre et sort de ses sentiments)		<ul style="list-style-type: none"> <li>« Quand je le vois je suis soulagée. »</li> </ul> L'experte 2 entre dans ses émotions puis en ressort.  Elle a le cœur qui bat, elle se réjouit d'avance, elle compare l'image qu'elle s'est faite auparavant avec la réalité	<ul style="list-style-type: none"> <li>« J'étais en train de gérer un truc vraiment problématique et j'étais assez stressé et énervé, et il arrive là comme une fleur.</li> <li>C'est sûr là les conditions n'étaient pas réunies pour que ça se passe bien. Je dis bonjour. Je dis non désolé maintenant je n'ai pas le temps de vous voir ( une demi heure. ) On se verra plus tard C'était cordial mais ça aurait pu être mieux. »</li> </ul> L'expert 3 entre dans ses émotions puis en ressort.  Réactions émotive au départ, ensuite se calme pour faire face à la situation lors de l'exercice (voir comportement).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Son corps se rigidifie, ses muscles se tendent, elle se replonge dans l'expérience un bref moment, puis se détend et apporte une réponse rationnelle au problème</li> </ul>

	Analyse (n'entre pas dans ses sentiments)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'analyse et je contrôle que la personne entre dans la catégorie qui m'intéresse. »</li> <li>▪ « En fonction de la réponse, j'ai l'indication qu'il a écouté. »</li> </ul>			
Style : Parlez moi d'une situation dans la prise de contact qui était (critères)	Style : Indépendant (seul, je, responsabilité totale)				
	Proximité (Contrôle, avec des autres autour)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « C'est une expérience communicationnelle avec des inconnus »</li> <li>▪ « Je suis à l'aise dans toute relation »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « J'avais l'impression que j'ai pu l'aider à s'exprimer un peu plus, là il a commencé à pouvoir mettre des mots dessus. J'ai vu qu'il se sentait beaucoup mieux. Le fait de pouvoir l'aider à s'épanouir lui.»</li> <li>▪ « Que je puisse atteindre le but aussi avec les gens qui ont plus de problèmes »</li> </ul>		« lorsque je sens qu'il y a du répondant, ça ouvre la rencontre » « je me réjouis de les rencontrer »

	Coopératif (nous, équipe, partage responsabilités)			<ul style="list-style-type: none"> <li>« L'année dernière on était dans une filiale allemande.(...). C'était chaleureux, les gens n'avaient pas de réticence, ils étaient plutôt accueillants, quand on a fait le tour de table tout le monde souriait, on s'est présenté. Je pense que nous aussi on était réceptif en forme.( ...) Visuellement on souriait, et puis ils étaient réceptifs. »</li> </ul>	
<u>Organisation :</u> Pourquoi cela vous a t'il plu ?	Personne (gens sentiments, réactions)	<ul style="list-style-type: none"> <li>« en observant la personne »</li> <li>« Je regarde le nez de la personne. »</li> <li>« si la personne fait une tête plutôt positive ou négative. »</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>« c'est le relationnel avec les gens »</li> <li>« je ressens ce que sens l'autre personne »</li> </ul> <p>L'experte 2 navigue entre ses sentiments.</p>	Sentiments et pensées des gens au centre de l'exercice avec toujours l'idée de faire avancer le système, le travail, la productivité.	« quand je ressens ça j'ai l'impression qu'il y a une ouverture pour plus »
	Chose (outils idées processus, syst. Choses)	<ul style="list-style-type: none"> <li>« en fonction de l'habitation je me fais une idée (sur la personne) »</li> </ul> <p>Il classe les personnes selon des catégories (système).</p>		Ce qu'il faut faire en termes d'idées, outils, systèmes, centré sur la tâche à accomplir.	« si une personne tourne la tête ça me touche »

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<p><u>Structure des règles :</u></p> <p>Qu'est ce qui sera un bon moyen d'augmenter vos chances de réussir dans la prise de contact dans votre travail ?</p> <p>Et pour quelqu'un d'autre ?</p>	<p>À moi / à moi</p> <p>Mes règles pour moi et pour vous</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Les jeunes ont une certaine envie de s'engager pour les autres » / « je m'engage pour les personnes qui ont besoin d'aide. »</li> <li>▪ « J'ai mon dossier dans les mains, je suis content d'avoir quelque chose dans les mains » / « Des fois, les gens sont un peu mal à l'aise, je leur donne quelque chose (un prospectus) pour qu'ils se sentent à l'aise »</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « les gens doivent être souriant, accueillant visuellement, qu'on puisse lire sur leur visage qu'ils ont envie d'échanger, que ça ne soit pas intéressé »: donne des critères pour les autres qu'il a annoncé pour lui. »</li> <li>▪ « Il n'y a pas l'aspect sûr de moi » / et pour un collègue : « le fait de ne pas se poser de question. Ne pas penser à comment on va nous juger, à l'image qu'on va avoir. »</li> </ul>	
	<p>à moi / à vous</p> <p>(chacun ses règles)</p>		<p>L'experte 2 a des règles pour soi-même et d'autres règles pour l'autre.</p> <p>« me mettre un scotch sur la bouche » et pour sa collègue « avoir plus de confiance »</p>		<p>Moi : « avoir plus de distance »</p> <p>Vous : « faire comme la personne le sent »</p>

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<u>Conviction</u> Comment savez vous qu'un collègue (ou quelqu'un) est performant dans la prise de contact ?	Voir Entendre Lire Faire (avec, ensemble)	<b>Voir et entendre</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « je peux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative »</li> <li>▪ « en observant la personne, j'adapte la présentation des services. »</li> <li>▪ « j'analyse si mon répondant entre dans la catégorie de celui à qui je fais le discours »</li> </ul>	<b>Voir et entendre</b> radio couloir, par sa collègue : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Je ne crois pas souvent ce qu'on dit dans les couloirs, c'est quand elle-même me le dit en plus que ça s'est mal passé. »</li> <li>▪ « Je l'entends une fois et elle me le confirme. En général elle me le dit quand ça se passe bien parce qu'on se voit chaque semaine. »</li> <li>▪ « Quand je vois après la relation qu'elle mène avec l'autre personne. »</li> </ul>	<b>Voir</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ « Si elle est toute fermée toute triste, on voit sur son visage. Quelqu'un qui est souriant, qui est enthousiaste, forcément ça va donner envie. »</li> <li>▪ « Quelqu'un qui est plus pétillant, plus chaleureux, qui a le sourire, parle, pose des questions. »</li> <li>▪ « On voit sur son visage, dans les yeux. Il y a des personnes qui regardent de côté. »</li> <li>▪ « Ça c'est vu, parce que moi je n'étais pas avenant. »</li> <li>▪ « Moi je n'étais pas avenant, du coup lui non plus. Il y a un effet miroir. »</li> </ul>	<b>Voir</b> « en observant, en voyant la façon d'être »

		EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
Combien de fois devez vous (le voir, l'entendre, le lire, le faire) pour en être convaincu ?	<p>Nb d'exemples (spécifie le nb)</p> <p>Automatique (préssumé, bénéfice du doute)</p> <p>Consistant (juge chaque fois, jamais convaincu)</p> <p>Durée (spécifie la période de temps)</p>	<p><b>Automatique</b></p> <p>Expert 1 se fait assez rapidement une idée sur les personnes</p> <p>En voyant les maisons, il se fait déjà une idée sur les personnes.</p>	<p><b>Consistant</b></p> <p>Elle juge chaque fois, jamais convaincue</p>	<p><b>Nombre de fois</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>« Pour en être convaincu j'ai besoin de le voir une bonne dizaine de fois. »</li> </ul>	<p><b>Une fois</b></p>

## **Similitudes :**

Orientation :	aller vers
Source :	interne et externe
Attention :	vers les autres
Organisation :	personne
Conviction :	Voir

## **Différences :**

### Experte 2 est :

- option
- la seule orientée uniquement « Personne » dans l'organisation

Les experts 2 et 1 recherchent la congruence, la cohérence entre le non-verbal, para-verbal et le verbal.

### Expert 1 est :

- seul orienté pareil en facteurs de décision
- en champ spécifique (détails)
- en réponse au stress n'entre pas dans ses sentiments, il est en « analyse »

Les experts 1 et 2 recherchent la congruence, la cohérence entre le non-verbal, para-verbal et le verbal.

### Expert 3:

- a une orientation vers soi (en plus de son attention vers les autres)
- est en style coopératif.

### Experte 4

Outre le fait que beaucoup de similitudes soient observables (Aller vers / Interne / Personne / Proximité / Voir / ...), surtout entre l'experte 2 et l'experte 4, il est intéressant de relever chez l'experte 4 un très grand équilibre entre les différentes catégories du Lab profile. Cet équilibre permet de passer d'une catégorie à l'autre sans problème et ainsi de recourir aux comportements appropriés en fonction du contexte.

### Analyse de contrastes – valeurs

Expert 1	Experte 2	Expert 3	Experte 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ouverture</li> <li>• La bonne humeur</li>   <li>• La congruence</li> <li>• Etre heureux</li> <li>• Le bonheur</li> <li>• Penser aux autres et s'engager pour eux</li>   <li>• Le respect</li> <li>• Etre convaincu qu'il y a un sens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ouverture</li> <li>• La bonne humeur</li> <li>• L'écoute</li> <li>• La confiance</li> <li>• L'authenticité</li> <li>• L'épanouissement des deux</li>   <li>• La réjouissance</li> <li>• Le plaisir</li> <li>• Vivre une nouvelle aventure</li> <li>• L'empathie</li> <li>• La tolérance</li> <li>• La bienveillance</li> <li>• La flexibilité</li> <li>• La disponibilité</li> <li>• La créativité</li> <li>• Une base commune</li> <li>• L'optimisme</li> <li>• L'harmonie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'humour</li> <li>• L'écoute</li> <li>• L'échange</li> <li>• La confiance</li> <li>• Se sentir bien</li>   <li>• La vie sociale</li> <li>• Pas intéressé</li> <li>• Etre réceptif</li> <li>• Se mettre au même niveau</li> <li>• La convivialité</li> <li>• Avoir envie de réussir</li> <li>• La valorisation</li> <li>• La motivation</li> <li>• L'investissement dans le travail</li> <li>• La cohésion, fédérer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'ouverture</li> <li>• L'échange/ la rencontre</li>   <li>• La confiance</li> <li>• être initiateur du contact</li>   <li>• Rassurer.</li> <li>• Le plaisir (mutuel)</li> <li>• L'accueil</li> <li>• La satisfaction de l'autre</li> <li>• L'apaisement</li> <li>• La joie</li> <li>• Le bien être</li> <li>• Avoir envie d'établir un bon contact</li> </ul>

**Similitudes :**

- Se sentir bien, le plaisir, être heureux, le bien être : valeurs proches pour les quatre.

**Différences :**

**Expert 1, 2 et 4 par rapport à l'expert 3**

- L'ouverture

**Expert 3 et 4 par rapport aux experts 1 et 2**

- L'échange

**Expert 1, 2 et 3 par rapport à l'experte 4**

- La bonne humeur, l'humour

**Expert 2, 3 et 4 par rapport à l'expert 1 :**

- La confiance

**Experte 4 par rapport à l'expert 1, 2 et 3:**

- La satisfaction de l'autre
- L'accueil
- Etre l'initiateur du contact
- Rassurer l'autre

## Analyse de contrastes –décodage des stratégies

### EXPERTE 2

AVANT LE 1 <sup>ER</sup> CONTACT		1 <sup>ER</sup> CONTACT						
T (EP)	O	T	O	T	O	T	O	TE (ED)
Vc+ → Aae	Ki— → Vi →	Ve/Vr → Ve+ → Ki+ →	<u>Ve</u> → Ve/Kir → Ke+	Ade →	Ade → Adi → Ae →	Ve →	Ke →	Ve

### EXPERT 1

AVANT LE 1 <sup>ER</sup> CONTACT		1 <sup>ER</sup> CONTACT				
T (EP)	O	T	O	T	O	TE (ED)
Ve → Ve/Vir →	<u>Adi</u> → Ke → Ke → Ki	Ae → Ve ↘ Ke → Ve → Ve/Vir →	<u>Ade</u> → <u>Ade</u> → Ke+Vic Ve	Ve/Vr →	<u>Ade</u> → Vi+Ve	Ve

### EXPERT 3

AVANT LE 1 <sup>ER</sup> CONTACT		1 <sup>ER</sup> CONTACT		
T (EP)	O	T	O	TE (ED)
Adi →	Adi → Adi - → Ke → Ki - → Ki+ → Ki - → Adi+ →	Ve/Vr → Ve+ ↘ Ki+ → <u>Adi+</u> → Ki+	<u>Ke</u> → Ve	Ve+ Ke+

### EXPERTE 4

AVANT LE 1 <sup>ER</sup> CONTACT	1 <sup>ER</sup> CONTACT	
T (EP)	O	TE (ED)
Ke+ →	Ve → <u>Ke</u> → Ade → Ade+	Ve ↘ Ki+

## 1- Analyse du TOTE :

DONNEES PRISES EN COMPTE	Experte 2	Expert 1	Expert 3	Experte 4
Nombre de tests	5	4	3	2
Nombre d'opérations	4	3	3	3
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>

## 2- Analyse des canaux sensoriels employés :

CANAL SENSORIEL PRIS EN COMPTE (TEST & TEST/EXIT)	Experte 2	Expert 1	Expert 3	Experte 4
Visuel	6	10	4	1
Auditif	1	1	2	-
Kinesthésique	1	1	2	2
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
CANAL SENSORIEL PRIS EN COMPTE (OPERATION)	Experte 2	Expert 1	Expert 3	Experte 4
Visuel	3	4	1	1
Auditif	4	4	3	2
Kinesthésique	3	4	5	1
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>9</b>	<b>4</b>
<b>Total (Test + Opération)</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>7</b>

TOTALITE DES PERCEPTIONS DANS CHAQUE CANAL	Visuel	Auditif	Kinesthésique
Experte 2	9	5	5
Expert 1	14	5	5
Expert 3	5	5	8
Experte 4	2	2	3

### Similitudes :

Concernant le canal kinesthésique, aucun expert ne mentionne l'olfactif ou le gustatif.

### Différences :

De manière générale, chez les experts 2 et 1, le visuel est sollicité de façon plus marquée que chez l'expert 3.

Au niveau des canaux sensoriels utilisés dans la phase d'opération, une utilisation également proportionnée des différents sens (VAK) peut être notée chez l'experte 2 et l'expert 1 (par rapport à l'expert 3 qui privilégie l'auditif et le kinesthésique)

Chez l'experte 4, la phase préparatoire est très courte. Elle entre dans l'état « Élan » puis poursuit vers la phase Operate.

### Analyse de contrastes – Stratégies pertinentes

STRATEGIES MENTALES			
EXPERTE 2	EXPERT 1	EXPERT 3	EXPERTE 4
Je me prépare mentalement, je n'aime pas improviser. Je suis une personne qui a besoin de se préparer		Je me dis à l'avance ce que je vais dire à la personne	Je n'ai pas besoin de me préparer
	Je me motive avec des slogans « Allé... Motivé ! Motivé ! »	Je me parle : Je me motive avec des slogans (positifs) « Il faut que tu sois prêt, il faut que tu sois bon! » (ou négatifs) « Il ne va pas falloir se tromper »	Je me réjouis de les rencontrer, c'est un élan Il faut avoir envie de créer un bon contact Il faut que ça soit une rencontre (elle joint les mains) Je suis avenante
Avant de rencontrer l'interlocuteur, je me fais une image de lui			
Mettre de côté les pensées négatives, pas de jugements à l'avance sur la personne ( <i>pas d'à priori</i> ).	Je me fais une idée en regardant le quartier que je vais attaquer et je modifie ma façon d'être en fonction.	Eviter que si deux personnes ont des statuts différents, le message soit différent ( <i>pas d'à priori</i> ) ou que ma position soit différente ou que mon accueil soit différent	
Je mets toute mon énergie positive à la rencontre J'essaie de transmettre que je suis heureuse		Je me dis que les 10 prochaines minutes, ne pense pas à ton problème là, consacre ces dix prochaines minutes à ce contact	J'imagine que je suis calme, assez détendue Je dois avoir une attitude sûre de moi et en même temps détendue
Je me mets à leur niveau			Je rassure, pour les rassurer je me mets à leur place
	En fonction de l'étape de mon discours, je me mets en « Mode Partir » ou en « Mode Réceptif ».		
Montrer que je suis vulnérable aussi, que j'appréhende la rencontre aussi			

STRATEGIES TECHNIQUES			
EXPERTE 2	EXPERT 1	EXPERT 3	EXPERTE 4
Je focalise dans les yeux, j'essaie de voir dedans.	Obtenir un contact visuel. Je regarde le nez de la personne, je veux voir si la personne fait une tête plutôt positive ou négative...	Regarder la personne, les yeux.	Je regarde la personne dans les yeux
Quand la personne parle très doucement j'essaie de parler très doucement... quand je vois que quelqu'un est assis d'une certaine façon, j'essaie aussi ( <i>Synchronisation non verbale</i> )	Je règle la distance entre l'interlocuteur et moi Etre attentif aux messages para-verbaux.		S'ouvrir, laisser la place
Je mets à l'aise l'autre en lui posant une question (le trajet pour venir, le temps, ...)	Je donne la parole à la personne en lui posant une question (a-t-elle lu dans le journal des infos sur « l'association humanitaire » régionale ?) ce qui montre que c'est un dialogue pas un monologue.		Il faut initier (par. Ex. :en se présentant d'abord)
Je lui donne une feuille, pour qu'il ait quelque chose de concret.	Je donne rapidement une brochure à la personne. Je leur offre quelque chose (un cadeau) qui permet une attitude plus positive chez la personne.		
Je regarde la liste des noms.	Je regarde le nom avant de sonner.		
J'essaie de les appeler par leur prénom.	S'adresser avec son nom à la personne (si on peut prononcer le nom)		
Le sens de l'humour. Ils aiment bien, ça enlève la pression.	Je suis sympa...j'ai la capacité d'évaluer la personne afin de la toucher personnellement avec une blague.	Faire un peu d'humour, essayer de détendre l'atmosphère pour que ça se passe mieux.	

<b>STRATEGIES TECHNIQUES</b>			
<b>EXPERTE 2</b>	<b>EXPERT 1</b>	<b>EXPERT 3</b>	<b>EXPERTE 4</b>
Sourire	Je souris.	J'essaie de sourire.	Je souris, le sourire est fondamental
			Parfois, il m'arrive de toucher l'avant bras de la personne
		Il ne faut pas : Répondre au téléphone pendant l'entretien. Mettre les mains dans les poches. Se mettre avachi dans le fauteuil. Couper la parole. Il faut se mettre en avant pour montrer qu'on écoute. Mettre ses mains devant, comme ça.	

## Analyse de contrastes: stratégies pertinentes

### Similitudes

- Contact visuel
- Sourire

### Différences

(Seules les stratégies propres à une seule personne sont mentionnées ci-dessous)

#### **Expert 1**

- En fonction de l'étape de mon discours, je me mets en « Mode Partir » ou en « Mode Réceptif »
- Je me fais une idée en regardant le quartier que je vais attaquer et je modifie ma façon d'être en fonction (*aprioris et modification de son attitude en fonction du quartier*).

#### **Experte 2**

- Avant de rencontrer l'interlocuteur, je me fais une image de lui
- Je me mets à leur niveau
- J'essaie de transmettre que je suis heureuse.

#### **Expert 3**

- Il ne faut pas :  
Répondre au téléphone pendant l'entretien.  
Mettre les mains dans les poches.  
Se mettre avachi dans le fauteuil.  
Couper la parole.

#### **Experte 4**

- Je n'ai pas besoin de préparation,
- Quand je sais que je vais rencontrer une personne, je me réjouis et j'ai un élan (et c'est tout),
- S'ouvrir, laisser la place,
- Il m'arrive parfois de toucher l'avant bras de la personne.

### Analyse de contrastes – physiologie

EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sourit avant que la porte s'ouvre.</li> <li>▪ Debout dans l'encadrement de la porte, posture droite.</li> <li>▪ A ses mains croisées doigts entrelacés devant lui. léger sourire.</li> <li>▪ Navigue visuellement entre les deux personnes dans la pièce.</li> <li>▪ Il garde toujours le contact visuel avec Lama (prend en compte visuellement Karim à la caméra).</li> <li>▪ Fait des gestes avec ses mains, d'ouverture alertant les paumes ouvertes vers le bas et horizontales, plus rarement paumes vers le haut et se refermant entre chaque ouvertures.</li> <li>▪ Sourire léger et permanent.</li> <li>▪ La voix : débit verbal mesuré. Légères intonations, ton plutôt monocorde. Volume en accord avec celui de son interlocuteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sourit avant d'ouvrir la porte, ouvre la porte, sourit, tend la main en même temps que Karim.</li> <li>▪ Avance le buste légèrement vers l'avant</li> <li>▪ Avec le bras droit, invite Karim à entrer et s'asseoir.</li> <li>▪ Contact visuel quasi permanent</li> <li>▪ Mouvements de la tête (hochements) lorsque son interlocuteur s'exprime.</li> <li>▪ Elle réalise un geste de la main de haut en bas puis des gestes d'ouverture des mains horizontalement paume vers le haut.</li> <li>▪ Elle se penche vers son interlocuteur tête légèrement penchée sur le côté.</li> <li>▪ S'appuie rapidement sur un document écrit.</li> <li>▪ la voix est rythmée avec des intonations. Le débit est modéré, le volume en accord avec celui de son interlocuteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ sourire présent avant que son interlocuteur rentre.</li> <li>▪ Se dirige vers la porte en tendant le bras environ deux mètres avant la proximité avec Kerstin.</li> <li>▪ Hoche la tête de haut en bas.</li> <li>▪ A un mètre de distance, sert la main, en la regardant.</li> <li>▪ Posture droite.</li> <li>▪ Sourit.</li> <li>▪ Hoche encore la tête affirmativement.</li> <li>▪ Regarde la personne, sourit, va s'asseoir en regardant toujours la personne.</li> <li>▪ Se penche en avant bras en appui sur le bureau.</li> <li>▪ S'exprime en prenant rapidement appui visuellement sur son document écrit.</li> <li>▪ Réalise des gestes d'ouverture des mains horizontalement en regardant la personne.</li> <li>▪ Volume de la voix assez bas.</li> <li>▪ Voix plutôt monocorde – peu d'intonations. Volume en phase avec l'interlocuteur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sourit avant d'ouvrir la porte, tend la main avant Kerstin.</li> <li>▪ Avance le buste légèrement vers l'avant.</li> <li>▪ Contact visuel quasi permanent.</li> <li>▪ Mouvements de la tête (hochements) lorsque son interlocuteur s'exprime.</li> <li>▪ Elle réalise plusieurs gestes avec les mains qui s'orientent vers son interlocutrice,</li> <li>▪ Se synchronise dans la gestuelle, la distance et le regard.</li> <li>▪ Elle se penche vers son interlocutrice tête légèrement penchée sur le côté.</li> <li>▪ Elle fait un geste pour toucher le bras de Kerstin à deux reprises.</li> <li>▪ La voix est rythmée avec des intonations. Le débit est modéré, le volume en accord avec celui de Kerstin.</li> </ul>

### **Similitudes : points communs aux quatre:**

- Sourient avant le contact direct avec la personne.
- Regardent leur interlocuteur dans les yeux dans la première minute.
- Gardent un contact visuel sur leur interlocuteur quasi permanent.
- Ont une distance d'environ 1 mètre au moment où ils se saluent.
- Le volume de la voix est en phase avec l'interlocuteur.
- Ont tous les quatre des gestes d'ouverture des mains de manière horizontale.

### **Différences :**

#### **Expertes 2 et 4 par rapport aux experts 1 et 3 :**

- Gardent leurs mains libres alors que les deux autres experts, soit croisent les mains devant le corps ou sur le bureau ou posent les mains sur les hanches.
- Leurs gestes sont plus amples et plus nombreux.
- La tonalité et le débit de leurs voix varient également davantage (en fonction de ce qu'elles disent et de ce que disent leurs interlocuteurs)
- Leurs intonations sont plus prononcées. Les experts 1 et 3 ont un ton plutôt monotone.
- Leurs hochements de tête sont bien plus prononcés.

#### **Experte 4 par rapport aux experts 1, 2 et 3 :**

- C'est l'experte qui tend la main en premier. Lorsque l'interlocuteur avance la sienne, l'experte fait en sorte que sa main soit à la même hauteur ou un tout petit plus haut que celle de l'interlocuteur.
- Au moment où l'experte dit "bonjour" (avant l'interlocuteur), elle incline discrètement la tête. De cette manière elle mène le rapport, d'autre part elle marque le respect vis-à-vis de l'interlocuteur.

### Analyse de contrastes – règles

EXPERT 1	EXPERTE 2	EXPERT 3	EXPERTE 4
<ul style="list-style-type: none"> <li>• éviter les pensées négatives</li> <li>• avant de sonner : regarder le nom, sourire</li> <li>• s'adresser avec le nom à la personne, s'il peut prononcer le nom,</li> <li>• obtenir un contact visuel,</li> <li>• poser une question pour vérifier l'attention et la capacité de parler le Français,</li> <li>• la faire parler pour un dialogue.</li> <li>• donner un cadeau,</li> <li>• écouter de la musique pour se mettre en bonne humeur. Etre toujours de bonne humeur.</li> <li>• Il faut déclencher une émotion.</li> <li>• Il faut respecter la personne par rapport à comment elle réagit.</li> <li>• Il ne faut pas trop s'imposer – faut pas la forcer.</li> <li>• Il faut faire bonne impression.</li> <li>• Il faut toujours se dire que ça va bien finir.</li> <li>• Ne pas se dire que ça va mal se passer.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cadre de travail agréable</li> <li>• trouver un terrain de discussion commun</li> <li>• mettre en cadre par écrit, quelque chose auquel s'accrocher, la charte</li> <li>• qu'ils puissent formuler vraiment leurs besoins</li> <li>• le sens de l'humour</li> <li>• Il faut être convaincu de son truc et persuadé que ce qu'on fait vaut quelque chose.</li> <li>• que tout ira bien, qu'il ne faut pas s'inquiéter, qu'il faut être optimiste.</li> <li>• il faudrait laisser la place à la personne, ne pas couper la parole. Etre à leur écoute</li> <li>• Si le feedback est négatif, il faut que je change quelque chose.</li> <li>• Eviter les préjugés.</li> <li>• Il faut être derrière ce qu'on prêche pour être bien.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Etre sûr de moi</li> <li>• Le sourire</li> <li>• Je dois être dans une bonne prédisposition</li> <li>• Il ne faut pas que ça arrive à un moment ou c'est le moment. créer un environnement propice.</li> <li>• que ça ne soit pas intéressé.</li> <li>• Je devrais me dire, allez hop, il faut faire abstraction du moment et se mettre en position accueillante.</li> <li>• Se lever et ne pas répondre au téléphone</li> <li>• Ne pas penser qu'il y a une arrière pensée.</li> <li>• faudrait penser à bien</li> <li>• faut se rendre disponible psychologiquement, physiquement</li> <li>• éviter les messages négatifs</li> <li>• ne pas vouloir, ne pas essayer d'être supérieur à l'autre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le sourire</li> <li>• Se mettre à la place de l'autre.</li> <li>• C'est toi qui va initier, tu ne vas pas attendre que la personne vienne (vers toi)</li> <li>• Serrer la main</li> <li>• Regarder droit dans les yeux</li> <li>• Tu te réjouis, tu as envie de la rencontrer. L'élan est nécessaire.</li> <li>• Pas de préparation, ne pense pas à quelque chose de spécifique</li> <li>• Etre sure de soi et détendue (pas droite comme un i. )</li> <li>• [Donner des informations] : plus ils (les parents) en savent, (sur la façon dont ça va se passer), plus ils peuvent se représenter les choses.</li> <li>• Que ce soit une rencontre/ un échange</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut croire en soi</li> <li>• Il faut croire au fait qu'on a les capacités de faire passer le message, d'intéresser la personne.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• il faut être plein d'énergie et d'enthousiasme</li> <li>• il faut donner la chance à la personne qui arrive et croire qu'elle est capable que du meilleur.</li> <li>• Je dois transmettre ça dans mon attitude</li> <li>• Il faut que je sache exactement où la personne veut aller, quels sont les objectifs.</li> <li>• Il faut être prêt à s'ouvrir à l'autre.</li> <li>• Il faut être équilibré et dynamique.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• avoir envie de le faire</li> <li>• Il faut créer ce moment d'écoute.</li> <li>• Il faut créer un lien, un échange.</li> <li>• il faut que ça se passe bien</li> <li>• Il faut que tu sois prêt</li> <li>• Il faut que tu sois bon</li> </ul>	
---	---	---	--

### Similitudes :

- Sourire (pour expert 2 et 3 mise en évidence dans l'analyse de « physiologie »)
- Règles similaires : falloir croire en soi (expert 1), être sure de soi (experts 3+4), être convaincu de son truc (experte 2)

### Différences :

#### Experts 1, 2 et 4 par rapport à l'expert 3:

- Etre convaincu de ce que l'on fait, y croire, faire s'exprimer la personne.
- L'interlocuteur est placé au centre de leur préoccupation. Chez l'expert 3, cette dimension est beaucoup moins présente.

#### Experts 2 et 3 par rapport aux experts 1 et 4:

- Experts 2 et 3 : Éviter les préjugés.
- Expert 1 a des préjugés et se base parfois dessus pour faire ou ne pas faire certaines choses (p.ex. « des blagues auprès d'un directeur de banque »).
- Experte 4 n'exprime pas de préjugés envers les gens.

#### Experts 3 et 4 :

- Avoir envie de créer le contact. (Avec la différence, que l'expert 3 exprime qu'il faut avoir envie et l'experte 4 a envie de créer...)

#### Experte 4 par rapport aux experts 1, 2 et 3 :

- Se mettre à la place de l'autre.
- Initier le contact/ la rencontre.
- Ne nécessite pas de préparation. (Expert 1,2 et 3 évitent les pensées négatives ou se mettent dans une bonne prédisposition.)
- Ne pense à rien de spécifique.

**Quelles sont les différences constatées entre les moments où l'expert agit naturellement avec nous et ce qu'il nous donne comme informations lorsqu'il répond aux questions. (écart entre valeurs énoncées et valeurs démontrées)**

Nous avons constaté que l'experte « fait ce qu'elle dit et dit ce qu'elle fait ». Lorsqu'elle répond à nos questions, il y a peu d'analyses spontanées et peu d'écart entre les valeurs énoncées et les valeurs démontrées comparé aux premiers experts qui énonçaient une théorie de leur approche, pas toujours constatée.

**Quels sont les éléments qui varient fortement d'une personne à l'autre et qui semble ne pas avoir d'impact sur la performance ?**

Pour l'expert 1 :

- Comme son discours habituel est pour lui un peu ennuyeux à la longue, il enclenche le « MODE PARTIR » afin de ne pas s'ennuyer. A ce moment là, il « s'évade, pense à des trucs qui n'ont rien à voir, ne réfléchit pas du tout .Ca s'automatise. » Ce mode automatique n'a pas d'impact positif sur la prise de contact (éventuellement même un impact négatif).
- « J'ai mon dossier dans les mains, je suis content d'avoir quelque chose dans les mains ». Alors que l'experte 2, garde les mains libres : pas d'impact sur la performance.

Pour l'experte 2:

- Elle se fait une idée de la personne avant de la rencontrer.
- Elle compare l'image qu'elle s'est faite auparavant avec la réalité.
- Elle n'émet pas d'appréciation par rapport à elle-même.
- Elle a des règles pour elle-même et des règles pour les autres (« qu'est ce qui serait un bon moyen d'augmenter votre performance : « me mettre un scotch sur la bouche. Pour ma collègue : avoir plus confiance »).
- Entendre ce que les gens disent dans les couloirs.

Pour l'expert 3 :

- L'élément qui semble ne pas avoir d'impact sur la performance et qui diffère des autres experts, est qu'il est tourné vers l'avenir : « si le premier contact se passe bien ...dans le futur... s'il y a un problème, la personne ne va pas hésiter à m'appeler ou je ne vais pas hésiter à l'appeler. ».

Pour l'experte 4 :

- Il n'y a pas de préparation et cela n'influe pas sur la performance.

## Quels sont les éléments qui, s'ils sont omis par l'expert, l'empêchent d'obtenir ses résultats ?

### Experte 2

- Le contact visuel.
- La synchronisation.
- L'humour.
- Mettre de côté les pensées négatives.
- La préparation du RDV.
- Avoir un support écrit. (« Feuille de triche »)
- La congruence entre les éléments verbaux, para-verbaux et non verbaux.
- Le fait qu'elle se réjouisse à l'avance, le plaisir, l'enthousiasme, à vivre une nouvelle aventure.
- L'énergie : « les échecs c'est quand moi je n'avais plus l'énergie » et la croyance qu'elle doit transmettre la force.
- Ressentir ce que l'autre personne ressent.
- Le fait de faire le vide de tout ce qu'elle a pu entendre (les préjugés), ou de ne pas regarder ce qui pourrait la déranger (un habit de travers, une attitude...).
- La confiance dans le fait que tout le monde a des ressources, et que au dessus « il y a un guide ».

### Expert 1

- Le contact visuel
- Slogans « Motivé » + Sourire
- Mode Partir, Mode Réceptif
- Etre attentif aux messages para-verbaux et s'adapter en fonction. Congruence.
- Ne pas forcer la personne, la respecter.
- Procéder de manière très structurée : lire le nom, sourire, sonner, et puis écouter.
- Chercher à déclencher une émotion.
- La sensation d'être à l'aise dans toutes les relations.
- Croire en soi, toujours se dire que ça va bien finir.
- Etre de bonne humeur.
- La confiance de bien pouvoir vendre les services de l'association humanitaire.

### Expert 3

- Le contact visuel.
- Préparer ce que je vais dire.
- Se motiver.
- Réserver le moment de l'entretien pour la personne (une seule chose à la fois).
- Le sourire.
- Etre dans une bonne prédisposition : le bon moment pour lui.
- Créer un environnement propice. (ne pas répondre au téléphone)
- Quelque chose pour s'accrocher, à prendre dans ses mains.

### Experte 4

- Le contact visuel.
- Le sourire.
- Initier le contact en se dirigeant vers la personne.
- L'élan.
- Gestes projectifs.

## 5 - QUELLE EST LA DIFFERENCE QUI FAIT LA DIFFERENCE ?

- **Qui entre les quatre personnes interviewées avons-nous choisi comme expert et pourquoi ?**

Si lors de notre premier travail de modélisation avec les 3 premiers experts, l'experte 2 était selon nous la personne qui excellait le plus dans la prise de contact, l'analyse de contraste finale avec l'experte 4 nous révèle une excellence en la matière.

### Pourquoi ?

- Nous avons pu retrouver les critères que nous avons définis au préalable pour caractériser la confiance, l'intérêt et la sympathie.
- Selon nos différents travaux, c'est la personne dont la stratégie de premier contact est la plus élégante : elle est plus courte (peu d'éléments peuvent être omis) et facilement reproductible.

- **Quels sont les éléments clés qui font LA différence ?**

Plusieurs éléments ressortent de manière prééminente de notre étude finale et confèrent à l'experte 4, le statut d'expert dans l'art de créer un premier contact suscitant l'intérêt, la confiance et la sympathie.

- Un minimum d'étapes pour atteindre l'objectif.
- Aucun besoin de préparation avant le contact.
- Pas ou peu d'analyse à propos de l'expérience pendant qu'elle établit le premier contact. Ce qui lui permet d'utiliser une acuité sensorielle développée et de se placer de manière remarquable en conscience externe.
- Aucune évaluation concernant le profil (nationalité, statut social, sexe) de la personne rencontrée.

## 5 CONCLUSION

Dans une optique synthétique, et afin d'élaborer le meilleur modèle possible, nous avons associé et structuré les habiletés communes à plusieurs des personnes interviewées et celles de l'experte 4. Puis, par souci de clarté et par volonté de rendre le modèle ainsi dégagé facilement reproductible, nous avons divisé notre conclusion en deux parties: d'une part ce qui est directement observable, c'est-à-dire ce qui relève des comportements, et d'autre part, tout ce qui n'est pas directement observable, c'est-à-dire les éléments qui sous-tendent ces comportements (en termes de valeurs, de stratégies et de Lab-profile):

### Comportements:

L'experte s'avance droite, sans être rigide, tout en souriant, et puis s'arrête. Elle s'adapte à la distance dont son interlocuteur a besoin pour être à l'aise.

Trop de proximité et l'interlocuteur se sent oppressé, trop de distance et il a l'impression d'une certaine froideur. Cette distance varie d'une personne à l'autre, d'une culture à l'autre, mais il est généralement admis qu'elle se situe, dans les cultures latines ( C.F. Edward T. Hall, "La dimension cachée", 1966), entre 1m20 et 3m60. Selon nos observations, elle est généralement plus proche de 1m20 que de 3m60.

Lorsque les deux personnes se trouvent face-à-face, le corps de l'experte se penche légèrement en avant, de sorte à former une parabole. Elle présente le côté gauche de son visage, et son pied droit se trouve très légèrement (~5cm) en avant par rapport au pied gauche.

C'est l'experte qui esquisse le premier mouvement pour tendre la main. Lorsque l'interlocuteur avance la sienne, l'experte fait en sorte que sa main soit à la même hauteur ou un tout petit plus haut que celle de l'interlocuteur. Elle marque ainsi son ascendance sur son interlocuteur, mais sans que celui-ci la perçoive de manière consciente.

Au moment où l'experte dit "bonjour" (avant l'interlocuteur), elle incline discrètement la tête. De cette manière, et bien qu'elle mène le rapport, d'une part elle marque le respect vis-à-vis de l'interlocuteur (selon les principes en vigueur en éthologie humaine et animale) et d'autre part, elle fait passer une suggestion selon laquelle la journée est bonne (cette remarque n'est valable que dans les cultures où l'inclinaison de la tête équivaut à une affirmation).

Puis c'est l'experte qui décide du moment où la poignée de main prend fin.

Durant l'interaction, l'experte regarde de préférence l'œil droit de son interlocuteur, afin de ne pas pénétrer sa sphère d'intimité, qui passe par l'œil gauche (C.F. les travaux de Paul Ekman, ainsi que ceux de Philippe Turchet).

Elle bat beaucoup des paupières (un battement toutes les deux à trois secondes en moyenne), sauf au moment de la poignée de main, où le contact visuel doit être maintenu au maximum.

Lorsqu'elle s'exprime, la palette de tonalités est riche, la voix est douce, l'attitude posée (en fonction du propos, corps tantôt droit, tantôt légèrement penché en avant, mais jamais en arrière) et des gestes accompagnent les paroles clefs, dans le but d'ajouter à leur prégnance (gestes descriptifs) et d'accroître le lien entre les deux interlocuteurs (gestes projectifs).

### **Ce qui sous-tend ces comportements :**

Au moment où le contact débute, il est important pour l'experte (croyances) de se trouver dans des dispositions positives. Des valeurs comme le plaisir, le partage et l'ouverture sont particulièrement présentes.

L'experte n'a pas construit de représentations de son interlocuteur. Grâce à cela, elle évite dans sa stratégie de perdre inutilement du temps en confrontant cette représentation à ce qu'elle observe dans les premiers instants du contact.

Nous notons également que sa stratégie est débarrassée d'éléments superflus (p. ex. : le dialogue interne), de manière à la rendre plus efficace ( C.F. Robert Dilts, "les stratégies du génie").

Elle peut ainsi se placer en conscience externe et faire preuve d'une acuité sensorielle accrue, qui va lui permettre de s'adapter de manière optimale au contexte (cette adaptation optimale réduit également le nombre de test.)

En termes de Lab profile, cette faculté d'adaptation est facilitée par un raisonnement de type "Optionnel" (bien que la dimension "Procédure" soit aussi utilisée) Les valeurs présentes, elles, indiquent une organisation de type "Personne". Quant au processus qui permet à l'experte de mener le rapport de façon subtile et efficace, il résulte d'un recours alterné aux niveaux "Proactif" et "Réactif" (avec une dominante "Proactif").

Il est intéressant de remarquer que, chez l'experte 4, et bien qu'il y ait certaines tendances préséantes, toutes les catégories sont présentes et susceptibles d'être utilisées dans un contexte donné (ce qui, selon Shelle Rose Charvet, constitue un des points forts de la communication efficace).

Enfin, du point de vue de l'apport qu'il a constitué, ce travail de diplôme a été très enrichissant pour chacun d'entre nous.

Premièrement, il nous a permis d'aborder, de manière concrète, l'art de la modélisation. Ensuite, il a été l'occasion de nombreux échanges et partages, tant avec les personnes rencontrées qu'entre les membres de notre équipe. Mais surtout, il nous a donné des clefs essentielles que nous pourrions utiliser lors de nos prochaines prises de contact, afin de faire nôtre l'adage selon lequel "on n'a pas une deuxième occasion de faire une première bonne impression".