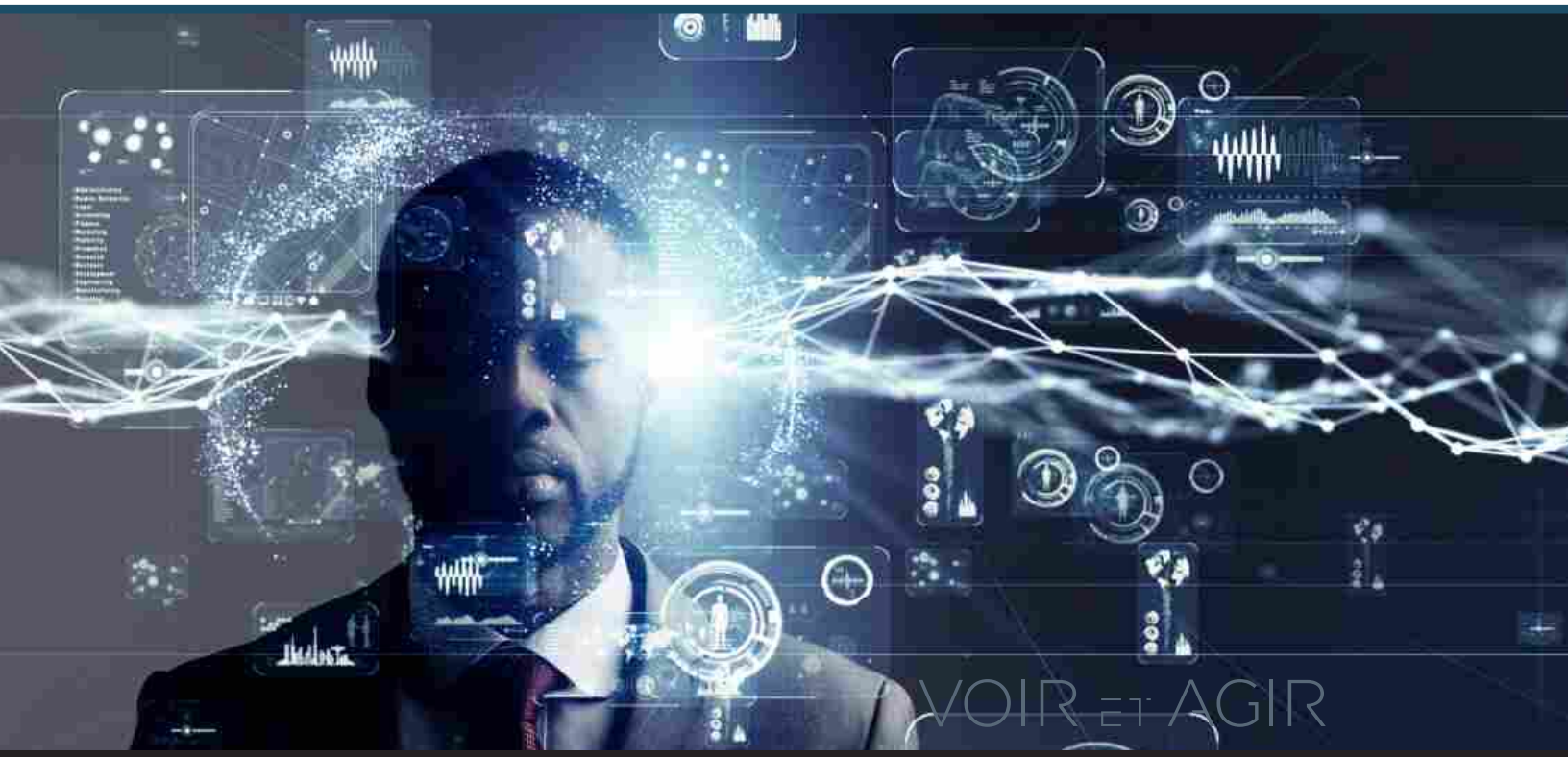
www.**internoveco**.com



CABINET INTERNATIONAL EN ANALYSE DU COMPORTEMENT

Académie | Analyse d'impact | Profilers | Recherche | Sécurité

INTERNOVECO

Tous droits réservés, Christine Gagnon. Il est strictement interdit de reproduire en partie ou totalement ce document sous un quelconque support.

ANALYSE DU COMPORTEMENT HUMAIN

PRÉVENIR LA VIOLENCE ET L'ABUS

Utilisation d'indices comportementaux pour **voir, comprendre** et **questionner**

Outils de repérage

INTERNOVECO

LE CABINET EN ANALYSE DU COMPORTEMENT

CHRISTINE GAGNON

PRÉVENIR LA VIOLENCE

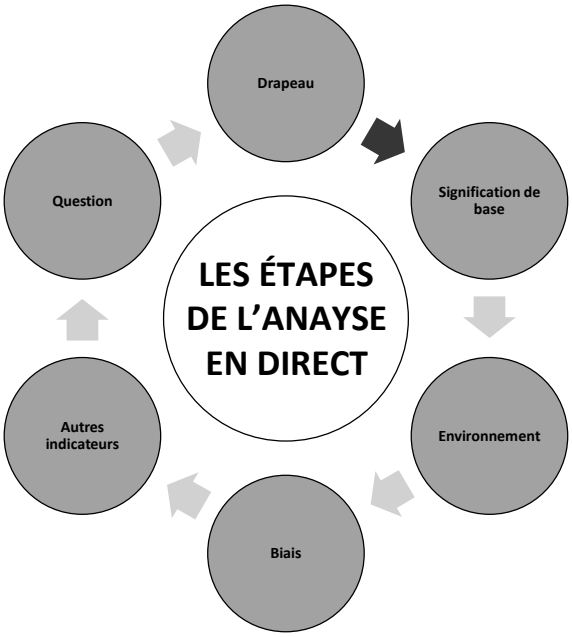
Le but de cette formation

- renforcer l'implication et la participation de chaque personne à la FTQ
- d'ouvrir la communication
- d'améliorer sa capacité à détecter des indicateurs importants
- apprendre à poser de bonnes questions au bon moment

Vous serez sensibilisé et en mesure de décrypter les déférentes sources de communication permettant de comprendre l'attitude, de décoder le mouvement, de révéler le non-dit dans son contexte.

Validation:

Évitez le jugement



Notre plan d'aujourd'hui

- Comprendre l'importance de l'analyse du comportement humain
- L'analyse de l'état interne
- Les indicateurs corporels
- Les bonnes questions pour mieux comprendre

COMMUNICATION RELATIONNELLE

Relation, interaction et accueil

INTERNOVECO

La **surchage** cognitive en **entrevue**

La **surcharge cognitive en entrevue,** se produit lorsque la mémoire de travail reçoit plus d'informations qu'elle ne peut en gérer. Cela peut submerger une personne.

- Stress
- Lire un texte
- Créer une stratégie (état mental occupé)
- Mensonge
- Etc.

Mouvement
de base

LE MOUVEMENT GAUCHE/DROIT DE LA MAIN DANS L'ESPACE

Quelle main est engagée?

LOGIQUE
Motrice

LOGIQUE
Cérébrale

→ **DROIT:**
Rationnel | Discours

→ **GAUCHE:**
Émotion | Personnel

A.P. Moller et J.P. Swaddle, *Asymmetry, developmental stability and evolution*, Oxfort Universiy Press, 1997, 304 p.
D. Casasanto et K. Jasmin, *Good and bad in the hands of politicians*, PLoS One, vol 5, no 7, 2010

QUESTION

Dans ta relation avec l'être aimé,
à quel moment sens-tu que
tu dois «marcher sur des œufs»?

(se comporter prudemment; être très précautionneux; ne pas être spontané)

Question ouverte, sans jugement, sans pression

INTERNOVECO

Trouvez le type de contrôle et peut-être, le «pattern»

Cycle de la violence

Perte d'autonomie

Sources: Nolet, 2018, Pence et Paymar, 1993

INTERNOVECO

D'où provient la **violence**?

L'Être humain est influencé par

des causes individuelles, sociales, etc.:

- Environnement dans lequel il a grandi (qualité familiale: violence, abus, etc.)
- Les expériences qu'il a eues dans des situations semblables (traitement de l'information sociale)
- Ses peurs (de perdre, de se faire avoir, de ne plus être aimé, avoir l'air faible, etc.)
- Ses faiblesses
- Son état émotif du moment
- Son degré de patience
- Tempérament
- Son niveau de maîtrise de soi
- Les facteurs environnementaux présents
- Ses motivations (groupe culturel, politique, religieux)
- Etc..

INTERNOVECO

D'où provient la **violence**?

L'Être humain est influencé par

des causes individuelles, sociales, innées, héréditaires

MAIS AUSSI PAR

- les regards
- les paroles
- les attitudes
- les réactions

INTERNOVECO

QUESTION

Dans ta relation avec l'être aimé,
à quel moment sens-tu que
tu dois «marcher sur des œufs»?

Raconte-moi comment tu t'es senti durant ce moment précis?

Question ouverte, sans proposition de réponse, avec intérêt

INTERNOVECO

VISION
INTERNE ET
EXTERNE

ANALYSE DE L'ÉTAT INTERNE

DURANT UN ÉVÉNEMENT

VISION INTERNALISTE

- Raconte-moi comment tu t'es senti durant ce moment précis?
- Quel geste ou qu'est-ce que tu as dit, juste avant?
- De 1 à 5, quel état ton niveau de stress
- Où étaient posées tes mains?
- Comment étaient configurées tes mains?
- Quelle position avait ton corps durant ce moment? (rotation du torse, assis, debout, épaules)

INTERNOVECO

VISION
INTERNE ET
EXTERNE

DURANT UN ÉVÉNEMENT

VISION EXTERNALISTE

- Que vois-tu devant toi?
- Qu'entends-tu?
- Quels mots sont utilisés?
- Quels objets se trouvent dans la pièce, près de votre interlocuteur?
- Remarques bien les gestes de ton interlocuteur?
- Prends conscience de la position de ton interlocuteur par rapport à toi

Posture

Quels sont les postures du corps en **position haute**?

Quels sont les postures du corps en **position base**?

Configuration des mains

Reconnaître l'état intérieur

Stratégies d'attaque, de contrôle et de protection

Analyse de l'état interne

ÉTAPES VERS
L'AGRESSIVITÉ

ANALYSE DE L'ÉTAT INTERNE

1 Situation stressante

2 Besoin de contrôle

3 Motivation (conviction)

4 Agressivité

Démontre de **l'impatience** face à la perte de contrôle

COMMUNICATION RELATIONNELLE DÉFAILLANTE

Moyen utilisé pour reprendre le contrôle

ÉTAPES VERS
L'AGRESSIVITÉ ⇨ PAR L'ANALYSE DES GESTES

1 Agacement

2 Énervement

3 Frustration

4 Colère

5 Agressivité

ANALYSE DE L'ÉTAT INTERNE

Interprétez les différents **signes** précurseurs de **violence**

Signes de **rejet**

- **GESTE FAIT D'UNE MANIÈRE BRUSQUE**
- Balayer les miettes sur la table
- Microdémangeaison
- Épaule en microréaction
- Rejeter avec un objet
- Configuration de la main
- Mots, ton de la voix, etc.

CELLULESCAN

Signes de colère

Voir monter la colère avant qu'elle ne devienne agressivité

- Lèvre surélèvée
- Narines dilatées
- Voix et corps hypertonique
- Lèvre mince
- Sourcils froncés
- Axe sagittal inférieur
- Coup avec la tête (cou rigide)

La **hiérarchie**

Se positionner au-dessus ou en-dessous, dans la relation

- Axe sagittal supérieur
- Main sur l'épaule, durée légèrement trop longue
- Utiliser un objet pour s'élever (élérarchie)
- Rester debout lorsque l'autre est en position assise
- Microdémangeaison sur la zone de la moustache – centre
- Mains en «pyramides»

Les **émotions**

Bateson, G., Jackson, D. D., Haley, J. & Weakland, J., 1956, Toward a theory of schizophrenia.Behavioral Science, Vol. 1, 251–264.
G. Dulude, PhD (2022)
R. Jack, PhD (2014)
P. Ekman, PhD (1970)
P. Turchet, PhD (2004)
Loranger, PhD (2020)

En résumé
3 RÈGLES

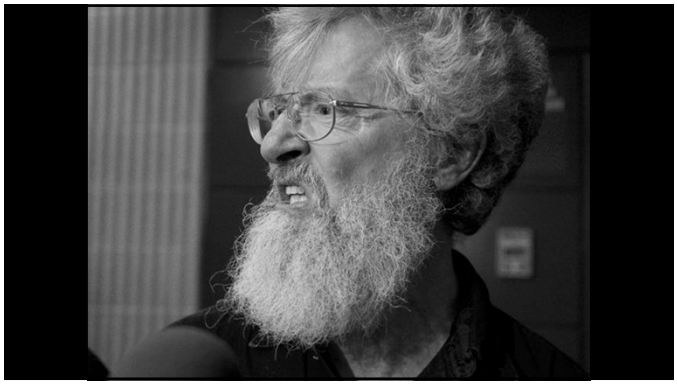
Les 3 règles

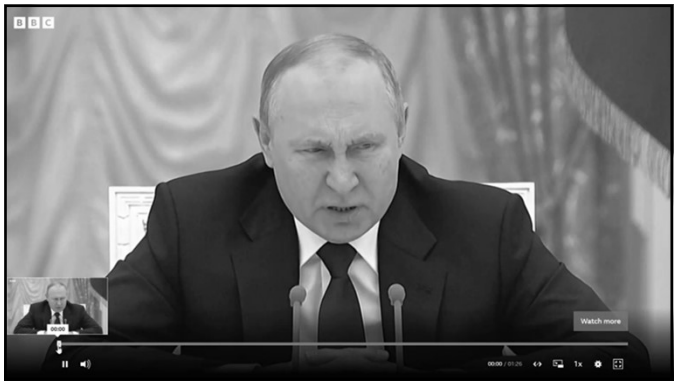
- **Hypertonique ou hypotonique**
- **Positive** ou **négative**
- **Partagée** ou **gardée pour soi**

Exercice émotions

INTERNOVECO

Exercice émotions




BBC
Watch more

Page Theracoach
www.gemnkmer.com

Lorsque les mains discutent, que nous révèlent-elles?

Le cerveau et l'homonculus

- J.T. Cacioppo, JR Priester et GG Berntson, «Rudimentary determinants of attitudes: II. Arm flexion and extension have differential effects on attitudes», *Journal of personality and social psychology*, vol. 65, no 1, 1993, p. 5-17
- L.Z. Tiedens et A.R. Fragale, «Power moves: complementarity in dominant and submissive nonverbal behavior», *Journal of personality and social psychology*, vol. 84, no 3, p. 558.
- C. Monnin, *Impact de la communication voco-visuelle dans le management sur la motivation des collaborateurs*, École Polytechnique Fédérale de Lausanne, 2009
- Loranger, J. *L'évaluation de la scientificité et le mythe des pseudosciences*, 2020
- P. Turchet, *Le grand livre de la synergologie*, 2021

Exercice
Mains croisées

Alibaba founder Jack Ma: 'Harvard rejected me 10 times'

Décoder les émotions **cachées**

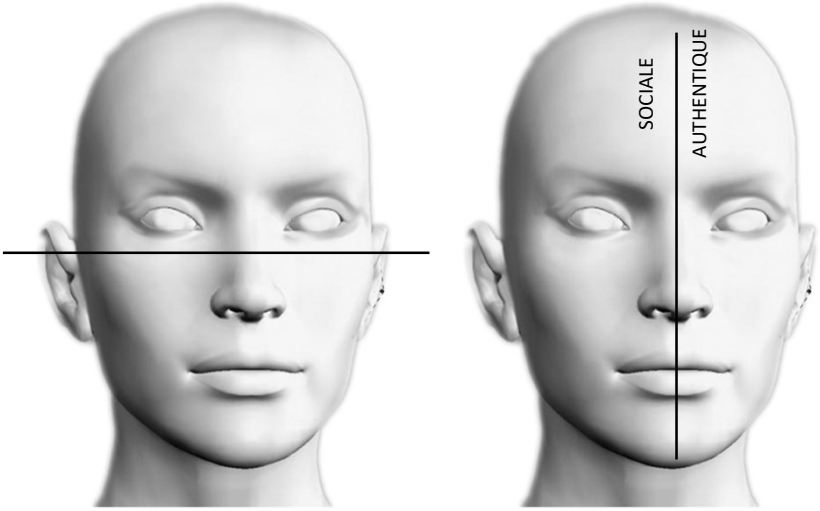
INTERNOVECO

Émotions cachées

Vérifier la **cohérence** dans la réaction du patient et **détecter** les indicateurs **sous-jacentes**

INTERNOVECO

La
dissymétrie
du **visage**



L'art de
questionner
pour éviter d'exploser

INTERNOVECO

La relation

Développement de la relation par les liens communs

Construire des relations vraies, solides nécessitent

- de s'intéresser réellement aux autres
- de leur poser de bonnes questions
- d'être réellement CURIEUX de recevoir de la NOUVELLE information

ERREURS LES PLUS COMMUNES
lors de questionnement

- N'établie pas un réelle contact
- Trop de questions
- Interruption
- Les mauvaises questions
- Impatience à recevoir l'information (ne laisse pas l'interlocuteur prendre son temps)
- Saute rapidement aux conclusions et cherche autour de cette conclusion qui n'est pas toujours la bonne

APPRENDRE À QUESTIONNER

C'EST :

- Avoir un **plan d'action** fait partie d'une bonne communication
- **Savoir que le contact** fournie un **lien émotionnel** qui éventuellement se transforme en une **bonne source** d'information
- Connaître son **but**
- **S'adapter** au fur et à mesure
- Connaître son **audience** cible
- Savoir quelles **questions** poser pour les multiplier
- Se centrer sur son interlocuteur
- Travailler sur nos perceptions, nos biais dans l'interprétation
- Co-élaboration donc, travail d'équipe

A QUEL MOMENT ENTRER DANS LA CONVERSATION ?

IL FAUT QUE L'AUTRE SENTE QUE VOUS L'ÉCOUTEZ VRAIMENT

Savoir passer le tour de parole pour démontrer notre intérêt et ne pas sentir de stratégie dans notre discussion

1. On écoute
2. On regarde
3. On laisse l'autre terminer
4. On prend une pause, on respire
5. On parle
6. On observe
7. On ferme la bouche pour passer le tour de parole

LES ÉTAPES HABITUELLES

1. Créer le contact
2. La collecte de renseignement
3. L'ajustement s'il y a lieu (assertif)
4. Le « closing »

L'art de questionner

DIFFÉRENTS TYPES DE QUESTION

- Les Pourquois
- Ouvertes / Fermées
- 3 types de question

Pourquoi?

Les questions commencent par le mot

POURQUOI

Veux dire:
Pour quelle raison, pour quelle cause, pour quel motif?
(Source : Petit Robert)

Question cognitive

RECHERCHER DES FAITS, FAIRE RÉFLÉCHIR

Pour créer ce type de question, il suffit de rationaliser l'évènement

- Quel est ton **raisonnement** pour arriver à ta **conclusion**?
- Qu'est-ce qu'il faut que j'**améliore** pour **améliorer** la discussion ?
- Comment suis-je/es-tu arrivé à penser que…? *(élaboration du timeline, de l'hypothèse)*
- Que **doit-on faire** pour **faire** avancer (ou ouvrir) cette conversation? *(révision des différentes notions apprises)*
- Comment aurais-je pu mieux m'exprimer (choix des mots)? Quel mot aurais-je dû utiliser pour ne pas blesser?

Question émotionnelle

ÉMOTIONNEL (VISION INTERNALISTE)

(Vérification des perceptions, ressentis)

Questions centrées sur nous ou sur l'autre:
(prenez conscience de la position de votre corps et celui de l'autre)

- Comment te sens-tu présentement?
- Qu'est-ce qui pourrait me/te rendre bien/mieux?
- Tu t'es senti comment lorsque j'ai dit ça? Ou fait ça?

Question relationnelle

RELATIONNEL

(lien, connexion)

- Quel **lien** avez-vous?
- Qu'est-ce qui **vous relie**?
- Comment vous êtes-vous **rencontrés**?
- Comment vois-tu **la relation**?
- Comment ceci affectera **la relation**?

EXERCICE
Vidéo

À LA DAME
- Une question cognitive
- Une question émotionnelle
- Une question relationnelle

À L'HOMME INTERCEPTÉ
- Une question cognitive
- Une question émotionnelle
- Une question relationnelle

LES QUESTIONS DOIVENT ÊTRE:
- Des questions ouvertes
- Sans jugement
- Sans réponse dans la question
- Qui auront pour but d'aller chercher de la nouvelle information
- Qui auront pour but de comprendre la perception de chacun
- Qui auront une séquence bien définie

INTERNOVECO

DIRE « NON!»

Trois façons de dire « NON! » avec un axe rotatif

1. Non! Réguler (oreille droite)
2. Non! Empathique (oreille gauche)
3. Non! Illogique (oreille gauche)

INTERNOVECO

DIRE « OUI!»

Deux façons de dire « OUI! » avec un axe sagittal

1. Oui! Réguler (menton vers le bas)
2. Oui! Illogique (menton vers le haut)

INTERNOVECO

OUTILS DE REPÉRAGE

INTERNOVECO

CABINET D'**AFFAIRE**S EN ANALYSE DU **COMPORTEMENT**

NOS COORDONNÉES

INTERNOVECO

info@internoveco.com

514 927-7643

www.internoveco.com
www.formation.internoveco.com
www.cellulescan.com