

COMMENT S'EN SORTIR FACE A UN MENTEUR ?

Les menteurs sont très difficiles à déjouer car ils excellent dans leur art. Dans le monde du travail, il existe pourtant des techniques pour les démasquer. C'est utile dans la vie de tous les jours, que ce soit dans un face à face avec un collaborateur ou lors d'une négociation.

On dit que tout le monde ment plus ou moins au travail : pour se protéger, pour se faire valoir, pour défendre un collègue.

S'il existe de petits ou de "pieux" mensonges, certains collaborateurs sont des menteurs invétérés dont il faut se méfier. Ils peuvent causer beaucoup de tort autant à vous-même qu'à l'entreprise. Les menteurs ne sont pas seulement à l'œuvre dans l'entreprise, mais aussi dans la vie de tous les jours.

Je vais donc vous présenter quelques techniques utilisées par les avocats, les policiers ou les habiles négociateurs pour interroger un menteur.

- Soignez tout d'abord la préparation de votre entretien. La meilleure préparation permet la meilleure improvisation. Vous devez connaître un maximum de faits tangibles avant la rencontre. Préparez des chiffres, des dates ainsi que vos questions qui devront s'enchaîner dans un ordre logique. Préparez quelques questions "pièges" auxquelles vous savez déjà que votre interlocuteur va répondre par un mensonge, mais auquel vous avez déjà la réponse. Idéalement, vous ne poserez que des questions auxquelles vous avez déjà les réponses.

- Lors de la prise de contact, soyez aussi courtois que possible. Tentez de vous engager sur un chemin constructif et positif. Après tout, il ne faut pas présumer et toujours se donner la chance d'avoir une discussion gagnant/gagnant qui sera plus bénéfique pour chacun.

- Entamez la discussion par une question ouverte, puis faites le silence. Le premier qui parle a perdu dans une négociation. Qui n'a pas perdu quelques dizaines de milliers de dollars dans une négociation pour l'achat ou la vente d'une maison en parlant trop tôt? Cela fait cher de la seconde!

- Votre question doit, bien entendu, porter sur un point dont vous avez la réponse. Il est bien important qu'au départ, vous ne disiez rien de ce que vous savez ou non du dossier.

- Laissez votre interlocuteur s'enfoncer le plus profondément dans le mensonge : plus il parle et plus vous êtes fort puisque vous avez la réponse. Mais attention : un menteur professionnel est très fort; il ne pense qu'à cela, il le fait depuis toujours et il a souvent des réponses à ses mensonges.

- Démasquez le mensonge grâce à des preuves béton au bon moment, il faut que votre interlocuteur sente que vous êtes très fort et mieux préparé que lui, il faut qu'il soit effrayé de mentir face à vous. C'est ici une relation de pouvoir, votre honnêteté et votre préparation doivent vous permettre d'avoir le dessus.

- Si votre interlocuteur persévère dans le mensonge, il n'a d'autre choix que de changer ses lignes de défense au fur et à mesure que ses mensonges ne tiennent plus. Prenez des notes, il devra ensuite avoir une bonne mémoire et vous pourrez le reprendre sur ce qu'il a dit avant.

- Ne le laissez pas s'échapper et vous contre-attaquer. S'il perd sur le fond il lui reste trois possibilités : se trouver des excuses, changer de sujet ou vous attaquer sur la forme et de vous faire un procès d'intention : "*Tu fais exprès de me cibler, tu m'agresses*".

- Vos questions doivent être courtes, précises.
 - Votre enchaînement doit être logique pour l'amener devant un mur.
 - N'acceptez pas les pertes de mémoire aux moments « opportuns ». C'est bizarre, votre interlocuteur a bonne mémoire pour tout sauf pour certaines choses.
 - Si votre interlocuteur tente de s'échapper ou de répondre de travers, utilisez la technique du disque rayé "Je vous demande ceci précisément...", "Je vous demande ceci..."
 - Soyez calme, confiant, en contrôle, regardez-le reculer sur sa chaise, s'agiter, se gratter la tête, agiter les pieds ou les mains, autant de signes qui montrent son inconfort et sa faiblesse.
- A la fin de l'entretien, proposez-lui une explication qui lui permette d'accepter le mensonge sans perdre la face. Et... c'est vous qui avez gagné!