

## Situation actuelle.

Dans cette phase, vous allez guider votre interlocuteur pour le faire s'exprimer sur le contexte général. Pour cette partie ainsi que dans les autres phases du SCORE, utilisez beaucoup le METAMODELE pour obtenir les renseignements les plus précis possibles. Les questions qui reviennent le plus souvent sont : Quelle est la situation aujourd'hui ?

En quoi est-elle insatisfaisante ?

Quels en sont les inconvénients ?

Quel est le problème ?

En quoi est-ce un problème ?

Depuis quand ce problème dure-t-il ?

Qu'est-ce qui s'est passé à cette date ? Par ce questionnement, le client va vous fournir quantité d'informations sur son désir de changement. Durant cette phase, restez particulièrement attentif à la qualité de la communication avec votre interlocuteur. La PNL met à notre disposition des outils pour établir et maintenir le « rapport », c'est-à-dire, la relation qui nous unit aux autres lorsque nous communiquons. Par la synchronisation verbale, non verbale et para verbale, par la reformulation, vous créez un climat de confiance et de respect mutuel, préalable à une communication de qualité. Ces techniques seront décrites au chapitre suivant. En effet, durant cette phase, le client va être en contact avec la situation qu'il veut quitter, et il se peut qu'il soit affecté par ce souvenir. C'est pourquoi il est important de veiller à la qualité de la « mise en scène » au cours de cette phase. Préférez un bureau clair, une table ronde. Asseyez-vous de manière détendue, veillez à couper toutes sources de dérangement potentiel : téléphone (fixe et portable), Emails, sonneries diverses. La communication peut être longue et difficile à établir dans certains cas. Il suffit d'une seconde pour la rompre... Si le rapport est établi, vous constaterez qu'inconsciemment votre interlocuteur va se caler sur votre posture, votre gestuelle, votre rythme de respiration et le ton de votre voix. C'est le phénomène de synchronisation. Lorsque nous sommes en confiance et que la communication est de qualité, il nous pousse à ce mimétisme inconscient qui renvoie à l'autre que nous sommes en parfait accord avec lui. Si vous n'êtes que deux, tenez-vous de préférence à côté de votre interlocuteur, plutôt que face à lui. Le face à face peut être interprété comme une position d'affrontement, et mettre inconsciemment votre partenaire sur la défensive. Après avoir exploré la situation actuelle, vous allez rechercher des renseignements sur les causes.