

Communication

5. La communication non verbale

Problématique

Les gens pensent fréquemment que la communication est essentiellement verbale. En réalité nous communiquons avec l'intégralité de notre corps. La communication non verbale englobe toutes les formes de communication qui ne reposent pas sur les mots. Elle inclut les expressions faciales, les gestes, le langage corporel, le regard, la posture, la distance physique entre les interlocuteurs, les bruits et les silences, la coupe de cheveux, les vêtements, les accessoires ou les objets, etc. En fait tout est communication.

Ces signaux non verbaux jouent un rôle crucial dans les interactions humaines, car ils peuvent renforcer, compléter ou contredire les messages verbaux. Par exemple, un sourire peut indiquer la convivialité ou l'approbation, tandis que les bras croisés peuvent signaler la défense ou la réticence.

La communication non verbale est souvent inconsciente mais elle influence fortement la perception des messages échangés. Elle est essentielle dans la compréhension et l'interprétation des émotions et des intentions des autres, contribuant ainsi à la qualité des relations interpersonnelles.

La communication non verbale est un aspect fondamental de la communication humaine, qui enrichit et nuance les échanges au-delà des mots.



La communication non verbale	
Problématique	1
Ressources	
1. Comment se fait la communication non verbale	2
1.1. Le silence	2
1.2. Le paralangage (timbre, volume, rythme de la voix)	3
1.3. Les gestes et attitudes	4
1.4. Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels	6
1.5. Le langage d'objet : vêtements, bijoux, piercings, accessoires	6
1.6. L'apparence	8
1.7. Le toucher	9
1.8. Les rituels	9
2. Contexte des messages non verbaux	10
3. Entretien d'embauche et grand oral	14
Travaux et documents	
Travail 1 : Le poids de l'image – la distinction	18
Travail 2 : La perception	19
Travail 3 : La nécessité de communiquer	21
Travail 4 : La poignée de main	22

LA COMMUNICATION NON VERBALE

« La parole peut dissimuler la réalité, alors que l'expression la révèle »

La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée, mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

1. Comment se fait la communication non verbale

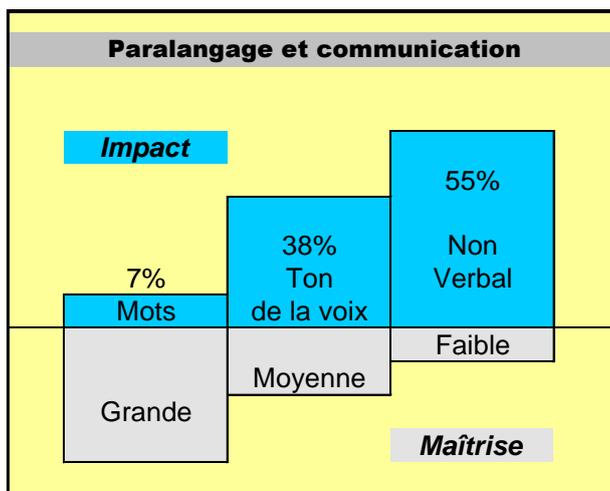
On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes et postures, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles. Mais ces signaux ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion. *Exemple : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays.*

Le chercheur américain **Albert Mehrabian** a évalué l'équation du comportement verbal/non verbal dans une étude publiée en 1967. Ce tableau illustre les effets du paralangage sur la communication de sentiments et d'états d'esprit. Ces chiffres sont à relativiser dans d'autres situations de communication, il n'est resté pas moins révélateur du poids souvent sous-estimé de la communication non-verbale dans les interactions entre des personnes.

Lors d'un entretien d'embauche, d'un entretien commercial ou d'une discussion entre ami(e)s ce n'est pas seulement ce qui est dit qui est important. C'est également la manière de le dire qui déterminera la suite des événements.

Pour bien contrôler sa communication interpersonnelle, il est donc essentiel de comprendre notre communication non verbale.



1.1. Le silence

Loin d'être une absence de communication, le silence en est une dimension active et dynamique, apportant profondeur et nuance aux interactions humaines. Il joue un rôle essentiel dans la communication. Il transcende les barrières linguistiques, culturelles et émotionnelles. Parfois, un moment de quiétude partagé est plus expressif que mille mots. Les psychologues sociaux et les linguistes s'accordent à dire que les silences rythment notre communication et sont aussi importants que la parole. En effet, le silence n'est pas simplement l'absence de mots ; il peut exprimer beaucoup de choses :

- Il permet de **ponctuer, suggérer, respecter, apaiser, comprendre, prendre du temps et laisser s'exprimer** ;
- Il peut révéler la **surprise** ou la **sidération** ;
- Parfois, il peut mettre mal à l'aise ou devenir une **fuite, une non-réponse**. En somme, le silence est une composante puissante de la communication, souvent sous-estimée, mais qui mérite notre attention.

Il existe de multiples silences :

- Celui de la personne furieuse, offensée ou irritée qui se contient, qui n'est pas en paix avec elle-même et avec les autres et cherche à s'isoler ;
- Celui de la personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre ce qu'il veut dire et recevoir son message. Il peut être un « intervalle » de réflexion entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'impulsivité ou à des automatismes de l'inconscient ;
- Celui de la personne qui s'ennuie exprime le retrait et l'isolement des autres ;
- Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, ce silence d'indifférence se produit lorsqu'il n'y a pas la volonté de communiquer avec l'autre ;
- Celui de la personne qui exprime son incompréhension à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au scepticisme ou à l'interrogation ;
- Celui de la personne qui exprime le respect ou la révérence vis-à-vis d'une tierce personne ;
- Celui de la personne qui exprime la supériorité, l'arrogance ;



- Celui entre amoureux. Ce silence réciproque se réalise parce qu'il n'y a pas besoin de paroles pour se comprendre. Il se produit lorsqu'il y a une connaissance et une communion profonde entre les deux personnes qui sont en train de communiquer ;
- Celui de la personne qui exprime la douleur ou le chagrin, le silence devant la mort ;
- Celui de défit, d'obstination qui est calculé ;
- Etc.



"Le silence est parfois la réponse la plus éloquent, car il permet de dire l'indicible."

Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire attention de ne pas produire d'inférences dans cette interprétation, car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide.

Un silence peut être approprié ou inapproprié (comme des paroles). De nombreux aphorismes l'illustrent. « Tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler » ; « Le silence est d'or » ; « Savoir tenir sa langue », etc.

En conclusion, le silence n'est pas l'absence de communication, mais bien un élément essentiel et multidimensionnel de celle-ci. Savoir utiliser le silence à bon escient est un art qui contribue à une communication plus riche, plus profonde et plus authentique.

1.2. Le paralangage

Le Paralangage entoure les mots et enrichit la façon dont ils sont dits. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase.... Il transmet des informations qui ne sont pas des mots, mais qui affectent la manière dont un message est perçu.

Ces composants sont les suivants :

- **Tonalité** : La hauteur de la voix peut transmettre des émotions et des attitudes. Par exemple, une voix aiguë peut indiquer l'enthousiasme ou la nervosité, tandis qu'une voix grave peut suggérer l'autorité ou la calme.
- **Intensité** : Le volume de la voix peut indiquer l'importance ou l'urgence d'un message. Un volume élevé peut montrer de la colère ou de l'excitation, tandis qu'un volume bas peut indiquer la tristesse ou la fatigue.
- **Rythme** : Le débit ou la vitesse à laquelle quelqu'un parle peut affecter la perception du message. Parler rapidement peut signaler l'urgence ou l'enthousiasme, tandis que parler lentement peut suggérer la réflexion ou la gravité.
- **Pause et silence** : Les pauses et le silence peuvent structurer le discours et donner du temps pour la réflexion. Ils peuvent aussi créer du suspense ou souligner l'importance d'un point particulier.
- **Intonation** : Les variations dans le ton peuvent changer le sens d'une phrase. Par exemple, une phrase interrogative se distingue souvent par une intonation montante à la fin.
- **Qualité de la voix** : La texture ou le timbre de la voix peut transmettre des informations sur l'état émotionnel d'une personne. Une voix rauque peut indiquer la fatigue ou l'émotion, tandis qu'une voix claire peut suggérer la confiance ou la santé.



Le paralangage enrichit la communication verbale en ajoutant des dimensions émotionnelles et contextuelles, rendant l'interaction humaine plus complète et plus nuancée.

- **Il renforce le message verbal** : Le paralangage peut renforcer ou modifier le sens des mots. Par exemple, dire "Je vais bien" avec un ton joyeux est différent de le dire avec un ton triste.
- **Il exprime des émotions** : Le paralangage permet d'exprimer des émotions et des attitudes de manière subtile. Il peut rendre le discours plus vivant et engageant.
- **Il fournit des indices contextuels et des nuances** qui aident à interpréter le message. Il peut clarifier les intentions derrière les mots.
- ils aident à **réguler les conversations**, comme indiquer quand c'est au tour de quelqu'un de parler ou montrer l'accord ou le désaccord sans interrompre verbalement.
- il peut indiquer la **sincérité ou le manque de sincérité**. Une discordance entre le message verbal et le paralangage peut signaler la tromperie ou le malaise.

1.3. Les gestes et attitudes

Nos gestes et attitudes sont des éléments essentiels de la communication. Ils enrichissent le message verbal, expriment nos émotions, et influencent la manière dont nos messages sont perçus et interprétés. Une bonne maîtrise de la communication non verbale peut améliorer nos interactions et nos relations interpersonnelles.

Les gestes et attitudes peuvent révéler la vérité derrière les mots. Les gens peuvent souvent détecter les mensonges ou l'inauthenticité en observant des incohérences entre les paroles et les expressions non verbales.

Ils ont certainement été les premiers moyens de communication entre les humains et constituent un véritable paralangage qui accompagne et complète le message verbal.

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense ou d'agression.

- Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation ;
- La main tendue en signe de paix ;
- Le poing levé en signe de révolte ;
- Le bras ou le doigt d'honneur ;
- Etc.



Si, nous sommes mis en cause, interpellés, nous avons alors des gestes barrières.

Parmi les plus courants :

- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche ;
- les bras croisés ;
- se frotter les mains ;
- les formes de réajustement : la mèche des cheveux, le pli d'un pantalon, d'une jupe, la poussière imaginaire, le raclement de la gorge...



On communique également à travers des signes conventionnels :

- le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! » ;
- le signe de la main pour dire « au revoir » ;
- le hochement de la tête pour dire « oui » ;
- le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.



Les gestes peuvent **renforcer les propos** (pointer du doigt pour indiquer une direction, lever la main pour attirer l'attention) clarifient et accentuent le message verbal. Ils peuvent aider à **réguler le flux de la conversation** (lever la main pour signaler qu'on souhaite parler ou utiliser des gestes pour indiquer qu'on a fini de parler).

Ils peuvent **renforcer le message** et rendre une personne plus persuasive (se tenir droit avec une posture ouverte peut projeter de la confiance et de l'autorité, ce qui peut être persuasif dans un discours ou une négociation).

Ils peuvent **montrer notre niveau d'engagement et d'intérêt**. S'orienter vers l'interlocuteur, hocher la tête, et maintenir un contact visuel indiquent que nous sommes attentifs et intéressés par la conversation que nous approuvons ou désapprouvons les propos. Une attitude ouverte et détendue, peut **créer un sentiment de confiance**. En revanche, des gestes fermés ou une posture défensive peuvent créer une barrière.

Les **expressions faciales et les mouvements du corps révèlent souvent nos émotions** plus clairement que les mots. Un sourire peut montrer de la bienveillance, tandis que des sourcils froncés peuvent indiquer de la confusion ou de la colère.

Les gestes et les attitudes varient d'une culture à l'autre. Ce qui est considéré comme un signe de respect dans une culture peut être interprété différemment dans une autre. Comprendre ces nuances est crucial dans les communications interculturelles.

Exemples de gestes
l'inquiétude, la perplexité, la concentration, la réflexion



Exemples d'attitudes

Cette image montre cinq individus marchant avec des attitudes différentes : à contrecœur, avec confiance, avec énergie et défaite.



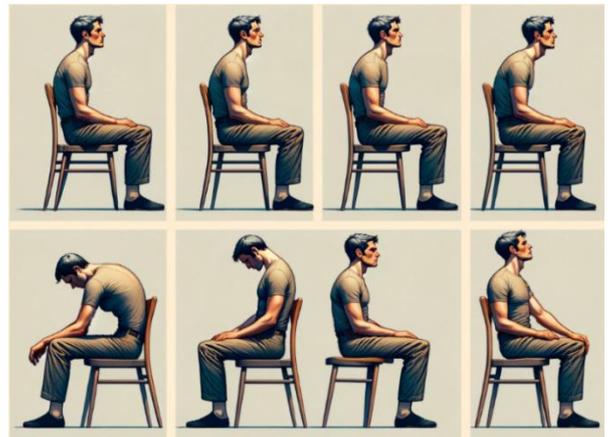
Quelques attitudes lors d'une réunion

Voici différentes attitudes adoptées par des personnes lors de réunion : vindicative, statique, bien informée, bavarde, timide, oppositionnelle, endormie, seigneuriale et rusée. Le langage corporel et l'expression de chaque personne traduisent distinctement leurs attitudes respectives.



La tonicité du buste

L'image montre une personne assise sur une chaise dans diverses postures pour illustrer la tonicité du haut du corps : debout, penché en avant, affaissé et penché en arrière.



La position des pieds et des jambes

L'image montre différentes positions de jambes d'une personne : détendue et droite, croisée, cachée sous la chaise et agitée.



1.4. Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels

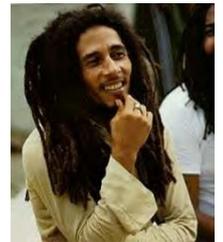
Les expressions faciales enrichissent notre communication en ajoutant une dimension émotionnelle et contextuelle au langage verbal, en facilitant les interactions sociales et en aidant à transmettre des messages de manière plus efficace et nuancée.

Les expressions de visage expriment des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur... Elles permettent aux autres de comprendre instantanément ce que nous ressentons.



Ces mimiques accompagnent souvent le discours verbal et renforce le message en révélant des émotions sincères ; mais elles peuvent le modifier et changer sa signification en révélant une autre vérité derrière les paroles.

- le **clin d'œil** indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux ;
- le **regard soutenu** signifie une intention hostile ;
- le **regard panoramique** est destiné à impliquer tous les interlocuteurs afin que tous se sentent concernés par le message ;
- Un **sourire ou un regard bienveillant** peut créer un sentiment de proximité et de confiance entre les individus.
- une personne peut dire qu'elle va bien, mais si elle affiche une **expression triste**, on peut deviner qu'elle ne dit pas toute la vérité.



Ils peuvent être voulus tel que le sourire à une personne, mais souvent ils sont incontrôlés et involontaires (le pied qui tape sous la table et qui exprime l'agacement, l'irritation ou l'ennui, les yeux écarquillés, les sourcils froncés, etc.). Ils font partie intégrante de notre comportement global.

Le regard, est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous-mêmes « les yeux sont le miroir de l'âme ».

Il est capital de tenir compte des expressions faciales et des mouvements corporels de son interlocuteur pour mieux comprendre la situation et éviter les malentendus. Inversement il est important de connaître notre image et nos expressions personnelles afin de mieux comprendre les réactions éventuelles de nos interlocuteurs.



1.5. Le langage d'objet : vêtements, bijoux, piercings, accessoires...

Le langage d'objets est une forme de communication riche et complexe qui transcende les mots, permettant aux objets de transmettre des messages, des significations, des sentiments, des émotions de manière subtile et souvent puissante.

Les objets transmettent et des messages, souvent de manière symbolique ou indirecte.

- Ils **symbolisent des idées** ou des concepts abstraits, comme une bague de fiançailles pour l'engagement, une croix catholique ou une main de fatma...
- Ils fournissent **un contexte qui aide à comprendre une situation ou une culture** en révélant des informations sur les goûts et les cultures des individus. Ils signalent l'appartenance à un groupe ou une communauté, comme des uniformes ou des symboles religieux.
- Ils **transmettent des messages** sans mots, comme offrir un cadeau ou des fleurs pour exprimer des sentiments.
- Les objets personnels ont une **valeur émotionnelle**, renforçant les liens entre les personnes par ailleurs ils parlent de leur histoire, de leur vie...
- Leurs choix **reflètent des préférences et des valeurs personnelles**, révélant des aspects de la personnalité.



Piercings : les significations varient énormément et sont souvent subjectives. Ce qui est perçu comme une déclaration de rébellion ou d'affiliation à une sous-culture dans une région peut être vu simplement comme une expression personnelle de style dans une autre. Attention cependant, le contexte culturel et les normes sociales jouent un rôle crucial dans la manière dont les piercings sont perçus et interprétés notamment dans les milieux professionnels.

En somme, le langage d'objets permet une communication indirecte et symbolique, enrichissant les interactions humaines au-delà des mots. Il est conseillé de l'utiliser de façon réfléchie, car il peut transmettre de nombreuses informations sur votre personnalité et vos valeurs (un sac usagé et de vieilles chaussures avec un costume neuf parlent de vous...).

➤ **Les vêtements**

Le choix des vêtements et des accessoires est fait généralement en fonction de l'âge, du physique, de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social, etc.

On constate depuis le début des années 70, une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, une plus grande variété des tenues, de choix des tissus et des couleurs. Cette évolution est liée à l'évolution des normes et codes sociaux, au développement de la société de consommation, à l'exacerbation des désirs narcissiques et au besoin conscient ou inconscient de distanciation ou de distinction des formalismes sociaux.

Par le choix de notre tenue, nous donnons une certaine image de nous-mêmes. Il y a lieu de distinguer trois types d'images :

- **l'image projetée** : image de soi ;
- **l'image souhaitée** : celle que l'on aimerait donner ;
- **l'image reçue** : celle qui est perçue par les autres.

La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment au désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : classique, décontracté (Casual), chic décontracté, bohème, avant-gardiste, preppy, punk, gothique, streetwear, sportif, vintage, rock, skateur, rastas, artistes...

Classique 	Décontracté 	Chic décontracté 	Bohème 	Avant-gardiste 	Preppy 
Punk 	Gothique 	Streetwear 	Sportif 	Vintage 	Rasta 

Les vêtements expriment :

- des **émotions et des sentiments** : les couleurs vives expriment la vie, les couleurs sombres la mort ;
- des **messages sexuels** : les minijupes, les jeans, les décolletés, etc.
- des **statuts sociaux** : le costume, la blouse, la combinaison...

➤ **Les accessoires**

Les objets que nous portons (bijoux, montres, sacs, parfums et eaux de toilette, chaussures, chapeaux, casquettes...) parlent de nous, de nos valeurs, de nos priorités, de notre histoire (bijoux de famille), de notre culture, etc. Ils renvoient aux significations que nous leurs attribuons.



Ces objets qu'ils soient vestimentaires, accessoires ou autres ont été choisi aussi pour l'image qu'il véhicule, ils parlent de nous, de nos valeurs, qu'on le veuille ou non, ce sont des choix que nous avons faits, dont on doit assumer la responsabilité.



1.6. L'apparence

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu : **le vêtement, la coiffure, le maquillage, les tatouages, les accessoires**. Elle joue un rôle important dans la communication car elle influence la première perception que l'on a d'une personne en renforçant la crédibilité et l'autorité, en exprimant l'identité personnelle. Elle impacte la manière dont nos messages seront reçus. Une apparence appropriée et soignée peut faciliter les interactions sociales et professionnelles, et renforcer la confiance en soi et la perception des autres.

L'importance de l'apparence dans la communication

- L'apparence est souvent la première chose que les gens remarque, formant une impression initiale qui influence les attentes et attitudes envers la personne. Elles peuvent être difficiles à changer.
- Une apparence soignée et appropriée au contexte peut renforcer la crédibilité et signaler le professionnalisme, inspirant confiance. Par ailleurs le choix des vêtements, la posture et le maintien peuvent aider à établir une présence d'autorité ou de leadership.
- L'apparence est une manière d'exprimer sa personnalité et son style individuel, communiquant des aspects de son identité personnelle. Les vêtements, les accessoires et le style peuvent indiquer l'appartenance à un groupe culturel, social ou professionnel.
- L'apparence envoie des messages implicites sur les valeurs, les attitudes et les états émotionnels. Par exemple, des vêtements décontractés peuvent signaler une attitude relaxée, tandis qu'une tenue formelle peut indiquer sérieux et respect. La posture, les gestes et les expressions faciales complètent l'apparence physique, contribuant à la communication non verbale.
- Adapter son apparence au contexte social ou professionnel montre une compréhension des normes et des attentes, facilitant l'acceptation et la coopération. Une apparence appropriée peut démontrer du respect pour l'occasion et pour les autres participants, favorisant des interactions positives.
- Une apparence soignée peut renforcer la confiance en soi, influençant positivement la manière de s'exprimer et d'interagir. Les perceptions des autres peuvent être modifiées par l'apparence, influençant les relations interpersonnelles et les opportunités.

Apparence, tatouage, piercing et entretien professionnel

Tatouages et piercings peuvent avoir un impact sur les entretiens d'embauche, en fonction du secteur d'activité, de la culture d'entreprise, et des attitudes personnelles des recruteurs.

Secteur d'activité et type de Poste

- Dans des domaines comme la finance, le droit, ou la médecine, les entreprises ont tendance à être plus conservatrices. Les tatouages et les piercings visibles peuvent être perçus négativement ou comme non professionnels.
- Dans des secteurs tels que la mode, le design, la publicité, ou les arts, les tatouages et les piercings peuvent être vus comme une forme d'expression personnelle et de créativité. Ils sont souvent plus acceptés, voire valorisés.
- Pour les postes nécessitant une interaction directe avec les clients, certaines entreprises préfèrent un aspect plus traditionnel. Cela dépend cependant du public cible de l'entreprise.



Culture d'entreprise

Les entreprises libérales et progressistes sont souvent plus ouvertes et tolérantes envers les tatouages et les piercings. Elles valorisent souvent la diversité et l'expression personnelle. À l'opposé les entreprises ayant une culture d'entreprise plus traditionnelle peuvent avoir des politiques strictes concernant l'apparence des employés. Certaines entreprises ont des politiques claires en matière de dress code, y compris pour les tatouages et les piercings.

Attitudes personnelles des recruteurs

Les perceptions des recruteurs peuvent varier considérablement selon leur ouverture d'esprit. Certains peuvent voir les tatouages et les piercings comme un élément sans importance par rapport aux compétences et à l'expérience du candidat, d'autres peuvent avoir des préjugés inconscients ou conscients contre les tatouages et les piercings, influençant leur jugement.

Conseils pour les candidats

- ⇒ Informez-vous sur la culture de l'entreprise avant l'entretien. Consultez leur site web, leurs réseaux sociaux et essayez de comprendre leur attitude envers l'apparence des employés. Si vous postulez dans un secteur ou une entreprise conservatrice, il peut être judicieux de couvrir vos tatouages et de retirer les piercings visibles pour l'entretien.
- ⇒ Si l'expression de votre personnalité à travers les tatouages et les piercings est importante pour vous, cherchez des entreprises qui valorisent la diversité et l'individualité.

Lors d'une rencontre professionnelle ou d'un entretien pour un emploi ou un stage, vous devez trouver un équilibre entre l'expression personnelle et les attentes professionnelles. Il est possible de privilégier vos valeurs personnelles. Mais n'oubliez jamais que le message que vous envoyez à votre interlocuteur est que vos valeurs priment sur celles de votre interlocuteur ou de l'entreprise convoitée. Ne soyez pas surpris ensuite si vous n'êtes pas retenu...

1.7. Le toucher

C'est l'un des premiers modes de communication de l'être humain (l'enfant qui en est privé peut en souffrir toute sa vie). C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit. Dans nos sociétés occidentales, il est réservé aux intimes et son utilisation inappropriée peut être perçue comme une atteinte à son intégrité notamment dans les relations homme/femme et sur le lieu de travail.

Ce moyen de communication est souvent négligé, mais il est un élément essentiel de la communication humaine. Il joue un rôle crucial dans l'expression des émotions, l'établissement de liens, l'amélioration de la communication verbale et la facilitation de la communication interculturelle. Il est important de l'utiliser de manière respectueuse et adaptée à la situation et à la culture de l'autre.



Il transmet des émotions : Le toucher peut exprimer des émotions positives telles que l'amour, l'affection, la gratitude et le soutien. Une simple caresse, un câlin ou une tape dans le dos peuvent transmettre un message de chaleur et de bienveillance bien plus efficacement que des mots. Le toucher peut également exprimer des émotions négatives telles que la colère, la frustration et la tristesse, le reproche : une tape sur la main, un contact physique ferme ou un retrait soudain peuvent indiquer un malaise ou un désaccord.



Il crée une relation de confiance et permet de partager empathie et compréhension : Le toucher joue un rôle essentiel dans l'établissement et le maintien de liens solides. Les contacts physiques positifs, en particulier entre les nourrissons et leurs parents, favorisent la libération d'ocytocine, l'hormone de l'attachement, qui renforce le sentiment de confiance et de sécurité. Ce peut être également un outil puissant d'empathie et de compréhension. En posant une main sur l'épaule de quelqu'un qui souffre, vous lui montrez que vous comprenez sa douleur et que vous êtes là pour lui.

Il améliorer la communication verbale : Le toucher peut appuyer et renforcer le message véhiculé par les mots. Un « je t'aime » accompagné d'un geste affectueux aura un impact beaucoup plus fort que les mots seuls. Il peut également transmettre des nuances et des subtilités que les mots ne peuvent pas toujours exprimer. Une légère pression de la main ou un frôlement peut indiquer un intérêt, une attirance ou une complicité.

Il faciliter la communication interculturelle : Le toucher est un langage universel qui transcende les barrières linguistiques et culturelles. Un sourire et une poignée de main amicaux peuvent établir un lien de connexion, même sans parler la même langue. Il est toutefois important de respecter les différences culturelles en matière tactile. Dans certaines cultures, le contact physique excessif peut être mal interprété, tandis que dans d'autres, il est considéré comme une expression normale d'affection.



Le toucher reste un mode de communication particulièrement délicat à utiliser. Il doit être adapté au contexte et aux personnes sans quoi il peut être considéré comme une agression, une atteinte à son espace privé et à son intégrité physique, un non-respect de sa personnalité, du harcèlement et selon le contexte un abus de pouvoir. Pour ces raisons, il est généralement réservé à la sphère familiale, amicale ou dans le domaine de la santé. Il doit être banni de la sphère professionnelle.



1.8. Les rituels

Ce sont des pratiques habituelles et courantes qui peuvent être personnelles (rituels du matin, de méditation, sportif, religieux...) ou sociales (rituels de salutation, de séparation, de remerciements, machine à café le matin, bière en fin de journée). Ces rituels varient selon les familles, les entreprises, les pays... (*il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant...*).

Ces rituels influencent la manière dont nous nous percevons et dont nous interagissons avec les autres.

➤ Les rituels personnels

Les rituels personnels sont une expression de notre identité et de nos valeurs qu'ils structurent. Par exemple, des pratiques religieuses ou culturelles spécifiques peuvent influencer la manière dont nous communiquons et interagissons avec les autres, souvent en renforçant des aspects particuliers de notre personnalité ou de nos croyances.

- Des routines matinales comme l'exercice, la prière, la relaxation, la méditation ou une préparation minutieuse donnent une sensation de contrôle, procurent un état émotionnel stable et réduisent l'anxiété. Elles peuvent augmenter la **confiance en soi** et entraîner une communication plus assurée, calme et empathique, notamment lors de réunions ou des présentations stressantes.



- Les rituels qui incluent des activités physiques ou de soins personnels peuvent augmenter l'énergie et la vitalité, ce qui se traduit par une communication plus dynamique et engageante.



Les rituels rassurent, ils façonnent notre état mental et émotionnel, et ont un impact direct sur notre capacité à communiquer de manière efficace et positive. En nous aidant à nous sentir plus équilibrés, préparés et en contrôle.

➤ Les rituels partagés



Les rituels peuvent être **religieux** (prier en groupe, Noël, Pâques, Ramadan...), **culturels** (14 juillet, 11 novembre, 8 mai...), **familiaux** (baptêmes, mariages, anniversaires, fêtes...), **sociaux** (réunion de quartier, événement sportif, fête locales...), **professionnels** (départ à la retraite, repas de fin d'année, pot entre collègues du vendredi soir...)

Les rituels partagés renforcent des liens sociaux et créent un sentiment d'appartenance qui renforce les liens entre les membres d'une communauté. Ils forgent une identité commune et contribuent à la cohésion du groupe. Ils permettent également de transmettre les valeurs, les croyances et les traditions d'une communauté notamment vis-à-vis des jeunes ou des nouveaux arrivants.

La participation à ces rituels offre un soutien émotionnel, notamment en cas de crise, et procure un sentiment de stabilité et de continuité. Ils contribuent à créer des souvenirs et à enrichir une culture familiale, sociale ou d'entreprise.

La participation à ces rituels offre un soutien émotionnel, notamment en cas de crise, et procure un sentiment de stabilité et de continuité. Ils contribuent à créer des souvenirs et à enrichir une culture familiale, sociale ou d'entreprise.



Identifier ses rituels personnels aide à mieux se comprendre et à améliorer ses interactions. Identifier et participer aux rituels sociaux, facilite l'intégration par une adhésion aux valeurs et à la culture de la communauté et de l'entreprise. Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.

2. Contexte des messages non verbaux

2.1. Le temps

Le temps en tant que dimension non verbale de la communication est une composante subtile mais influence des interactions humaines. Il affecte la manière dont les messages sont envoyés, reçus et interprétés, et peut varier considérablement en fonction des contextes culturels et individuels. Comprendre l'importance du temps dans la communication peut améliorer la compréhension et l'efficacité des interactions interpersonnelles.

- Selon les cultures **la ponctualité** est un signe de respect et de fiabilité. Arriver à l'heure à un rendez-vous ou à une réunion et souvent perçu comme un signe de professionnalisme.
- **La durée des interactions et le temps qu'une personne met à répondre** à un message ou une question peut indiquer son niveau d'intérêt et son accord ou son désaccord par rapport à l'idée émise (une réponse rapide peut sous-entendre un engagement tandis qu'un long délai peut suggérer de l'indifférence ou un désaccord).
- Le **temps de parole** peut-être un indicateur du statut de la personne et son importance sachant que les leaders où les personnes en position d'autorité tendent souvent à parler plus longtemps.
- La planification des actions et des événements peut-être un indicateur de l'importance accordé à ce dernier, de même que la priorité accordé à une réunion par rapport à une autre réunion.
- La vitesse à laquelle une personne parle peut être révélatrice de sa concentration, de sa motivation, de son engagement ou de son stress.



2.2. L'espace et le territoire

L'espace en communication traite des distances physiques et de leur impact sur les interactions sociales, tandis que le territoire se concentre sur la notion de possession, de contrôle et de gestion des espaces personnels et sociaux.

Ces concepts permettent de comprendre comment les individus et les groupes interagissent et en comprenant les différentes dimensions de l'espace et du territoire, on peut mieux gérer les interactions sociales, éviter les malentendus et promouvoir une communication plus efficace et respectueuse des différences culturelles et personnelles.

➤ Espace interpersonnelle

L'espace dans lequel se déroule une communication est codifié. On connaît l'expression « garder ses distances ». Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre.



L'espace en communication non verbale se réfère à la distance physique entre les individus et comment cette distance influence les interactions. Ce concept, étudié notamment par Edward T. Hall à travers la proxémie, comprend plusieurs zones :

Zones	Caractéristiques	
Intime 0-45 cm	Utilisée pour les relations très proches, comme les partenaires romantiques, la famille proche, et les amis intimes. La communication dans cette zone est souvent privée et personnelle. Cette image représente un couple ayant une conversation intime. Ils sont assis l'un près de l'autre. Leurs visages sont proches et leur langage corporel est détendu et affectueux, indiquant une connexion et une confiance profondes.	
Personnelle 45 cm - 1,2 m	Utilisée pour les interactions avec des amis proches et des collègues. Cette zone permet une certaine proximité tout en maintenant une distance confortable. Cette image représente deux personnes qui discutent. Elles sont debout ou assises à une distance confortable dans un cadre décontracté. Leur langage corporel est ouvert et détendu, suggérant une relation amicale et informelle.	
Sociale 1,2 - 3,6 m	Utilisée pour les interactions professionnelles et formelles. Cette zone est appropriée pour les réunions d'affaires et les discussions avec des connaissances. Cette image montre un groupe de personnes interagissant dans un cadre formel tel qu'une salle de réunion, une conférence ou un événement social. Ils sont debout à une certaine distance les uns des autres. Le langage corporel est professionnel et attentif, indiquant une interaction formelle mais amicale.	
Publique + de 3,6 m	Utilisée pour les discours publics et les interactions avec de grands groupes. Cette zone permet de s'adresser à un large auditoire. Cette image représente un orateur s'adressant à un public. L'orateur est debout sur un podium. Il s'adresse à un groupe de personnes assises. Le langage corporel de l'orateur est engageant et expressif, tandis que le public semble attentif et intéressé, mettant en évidence un événement de prise de parole en public formel et professionnel.	

➤ Espace de travail

La manière dont un espace est aménagé peut influencer la dynamique des interactions humaines et de la communication. Elle affecte la manière dont les messages sont envoyés, reçus et interprétés. Comprendre son importance peut améliorer la compréhension et l'efficacité des interactions interpersonnelles.

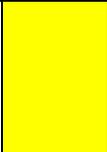
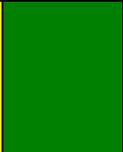
- **Espace partagé**

La répartition des personnes autour d'une table affecte notre communication.

Les tables rondes facilitent les échanges et la communication.

La disposition des personnes sur des tables carrées ou rectangulaires entraîne les conséquences suivantes :



<p>Les personnes sont face à face L'espace est partagé, il n'y a pas de partie commune. Cette disposition ne favorise pas la communication. Chacun reste sur son espace, elle est souvent retenue par des personnes qui s'opposent</p>				
---	---	---	---	---

				●
<p>Les personnes sont sur deux côtés de la table Chacun dispose d'un espace personnel, mais la partie bleue de la table est commune aux deux personnes. Cette disposition favorise la communication, mais la collaboration reste limitée. Chacun gardant un espace de repli personnel.</p>				●
<p>Les personnes sont côte à côte L'espace total est partagé, cette disposition favorise le travail en commun, la communication et la collaboration.</p>				●
				●

• **Tables de réunion ou de repas**

<p>Table de quatre personnes : La communication se fait entre les quatre personnes et tout le monde peut participer à la discussion</p>	●			●
	●			●

<p>Table de six personnes : Souvent la communication se fait entre quatre personnes et deux personnes sont partiellement isolées, car les deux personnes qui sont de chaque côté de la personne centrale se voient difficilement et ont du mal à communiquer. Dans ce cas la table ronde ou ovale permet de rétablir l'équilibre. De même sur une table rectangulaire mettre une personne à chaque extrémité de la table permet d'éviter les exclusions.</p>	●			●
	●			●
	●			●

<p>Table de huit personnes : Il y a fréquemment deux groupes de quatre personnes qui se forment ou un groupe de quatre au milieu et deux groupes de deux aux extrémités</p>	●			●
	●			●
	●			●
	●			●

<p>Table de dix personnes : Il y a fréquemment deux groupes de quatre personnes qui se forment et un groupe de deux personnes qui reste isolé au milieu ou sur les côtés.</p>	●			●
	●			●
	●			●
	●			●
	●			●

S'asseoir au bon endroit

Si une réunion qui se déroule dans une salle avec des fenêtres, placez-vous dos à une fenêtre plutôt que l'inverse. Cette position vous permet de mieux voir les visages et les expressions non verbales des personnes qui sont face à vous, car les visages sont éclairés par la lumière naturelle. Inversement, votre visage étant à contre-jour, les autres intervenants ont plus de difficultés à voir vos expressions non verbales.

➤ Territoire personnel

Le territoire renvoie à une notion de possession, de contrôle et de gestion des espaces personnels et sociaux. Il se réfère à l'espace physique que les individus considèrent comme leur propre domaine personnel ou propriété. Il englobe des concepts tels que la territorialité et la gestion de l'espace personnel et social.

On distingue plusieurs catégories de territoires :

- **Le territoire primaire** : Il correspond à un espace strictement personnel et privé, comme la maison, la chambre à coucher ou un bureau personnel. Un fort sentiment de propriété et de contrôle y est attaché. Il est le plus souvent considéré comme un espace de sécurité. Dans une entreprise ce peut être mon bureau, mon poste de travail, ma table, ma chaise.

Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique (voiture, chaise, bureau, ordinateur, stylo, etc.). Parfois, les personnes marquent et défendent ce territoire (l'employé personnalise son bureau, marque sa chaise à son nom ou l'identifie parfois par des repères subtiles qui peuvent être un morceau de scotch sous le siège, une gravure invisible à l'œil... Toute atteinte à ce territoire ou aux objets qui s'y trouvent est assimilée à une agression personnelle et peut provoquer de violents conflits.

- **Territoire secondaire** : Ce sont des espaces partagés mais régulièrement utilisés par un individu ou un groupe, comme une salle de classe ou une salle de réunion ou salle de travail (Coworking). Un sens modéré de propriété y est attaché, souvent basé sur l'utilisation fréquente. La généralisation de ces espaces dans le domaine tertiaire notamment permettent de réduire l'espace de travail et les conflits de territoires tout en favorisant l'échange et l'ouverture. Le travail en espace ouvert et partagé tend à accroître le stress et l'insécurité chez certains salariés.
- **Territoire public** : Ce sont des espaces accessibles à tous, comme les parcs, les rues ou les lieux publics. Un faible sentiment de propriété y est attaché, mais des règles sociales et culturelles peuvent influencer l'utilisation de ces espaces.
- **Territoire interactif informel** : Ce sont des espaces temporaires créés lors d'une interaction, comme l'espace formé entre des individus qui discutent. Ils dépendent des conventions sociales et du contexte de l'interaction. Toute intrusion d'une personne non invitée dans ces espaces peut perturber la communication et provoquer des problèmes.

➤ Utilisation symbolique de l'espace

Les concepts d'espace et de territoire se rapportent tous deux à la manière dont les individus utilisent et perçoivent l'environnement physique qui les entoure, mais ils diffèrent dans leurs nuances et implications.

- **Territorialité et communication organisationnelle** : La disposition des bureaux et des espaces de travail peut influencer la communication entre les employés. Par exemple, les bureaux ouverts peuvent favoriser la communication informelle et la collaboration, tandis que les bureaux fermés peuvent offrir plus d'intimité et de concentration.
- **Territoire symbolique** : Les bureaux, les places de parking réservées, et d'autres signes tangibles de territoire dans une organisation peuvent communiquer des messages sur la hiérarchie, le statut et les rôles au sein de l'organisation. La position physique des individus peut signaler des rôles et des statuts. Par exemple, un dirigeant peut être placé à la tête de la table lors d'une réunion, symbolisant l'autorité. La distance que les personnes maintiennent entre elles peut révéler des informations sur la nature de leur relation. Les amis proches se tiennent généralement plus près les uns des autres que les simples connaissances.
- **Espaces virtuels** : Les plateformes numériques créent de nouveaux territoires de communication. Par exemple, les réseaux sociaux, les forums et les espaces de travail collaboratifs en ligne ont leurs propres règles et normes qui peuvent influencer la communication.
- **Territorialité numérique** : La gestion de la vie privée et des données personnelles en ligne peut être vue comme une forme de territorialité, où les individus et les organisations cherchent à contrôler et à protéger leur espace numérique. La RGPD réglemente et protège les données personnelles qui font également partie de l'espace personnel numérique.

Les conflits liés aux territoires peuvent souvent surgir lorsque les territoires physiques ou symboliques sont perçus comme étant menacés ou envahis. Cela peut se manifester dans des contextes interpersonnels, organisationnels ou même internationaux.

3. Entretien d'embauche, grand oral, etc.

Une équipe dirigée par **Alex Todorov**, psychologue à l'université de Princeton, est arrivée au résultat suivant : Un dixième de seconde nous suffit pour formuler un jugement ferme et définitif sur quelqu'un. Cette attitude résulterait de notre « instinct de survie animal » qui nous imposerait d'identifier le plus rapidement possibles les dangers potentiels.

Qui n'a jamais formulé une impression, sur une personne, avant même d'avoir échangé le moindre mot avec elle ? « Il n'a pas l'air sympathique », « Elle n'a pas l'air commode », « il se prend au sérieux », « il semble mou », « Il est moche », etc.

Bien que l'on sache qu'il ne faut pas juger un livre sur sa couverture, ni les gens sur leur apparence, nous ne pouvons pas nous en empêcher...

3.1. Présentation : tenue vestimentaire et attitude

Comment **se présenter** à un **entretien d'embauche** ou à un **grand oral**. Faut-il endosser le costume cravate, alors que vous n'en portez jamais ? Faut-il porter une jupe, une robe ou un pantalon pour faire bonne impression ? Le recruteur n'appréciera-t-il pas davantage de vous voir tel que vous êtes, habillé comme d'habitude ?



Il n'y a **pas de réponses toutes faites** à ces questions. Cependant **le fait d'être attentif à son apparence est toujours apprécié**. C'est une manière de dire que l'entretien et la personne qui vous interroge sont importants à vos yeux et que vous êtes disposé à fournir des efforts.

Adaptez votre tenue au genre d'entreprise et de fonction que vous sollicitez ou au jury qui vous interroge. S'il s'agit d'une fonction à l'extérieur ou au contact de la clientèle, le recruteur attachera davantage d'importance à votre apparence et à votre comportement. **Qu'il s'agisse ou non d'une fonction à l'extérieur, les vêtements de loisir comme les jeans, les shorts et les T-shirts sont à bannir.**

*Bon goût ou mauvais goût ?
Adaptez-vous à l'entreprise visée*



Quelle que soit la tenue que vous portez, pensez à vous sentir **à l'aise** dans vos vêtements. Si vous n'êtes pas à l'aise en jupe et en talons hauts, préférez le pantalon. Si vous ne supportez pas la cravate, portez simplement une chemise ou un pull habillé.

Il ne suffit pas de surveiller sa tenue vestimentaire. Il faut aussi être attentif à **l'hygiène et avoir un look soigné**.

Les **accessoires et détails** qui peuvent nuire à votre image ou trop la marquer :

Tenue générale



- des vêtements sales et froissés ;
- des vêtements trop serrés ou trop grands qui mettent mal à l'aise ;
- les vêtements moulants pour les personnes rondes ou trop larges pour les personnes minces ;
- les vêtements trop marqués adolescence ;
- les vêtements trop suggestifs : jupe trop courte, décolleté trop grand, chemisier Transparent, etc. ;
- les marques trop visibles qui vous transforment en publicité ambulante ;
- des cheveux non peignés ou des cheveux qui tombent sur le visage et qui sont relevés constamment d'un tique gestuel irritant ;
- des poils trop visibles qui dépassent du nez et des oreilles ;
- une mauvaise haleine (se laver les dents et/ou prendre une pastille) ;
- une barbe négligée (involontaire).



Chaussures

- une vieille paire de chaussures fatiguées avec un costume neuf ;
- des chaussures inadaptées avec un costume ;
- des chaussures de skateurs avec un pantalon habillé.



Cravate

- une cravate fleurie avec un costume à motif ce qui donne un ensemble chargé
- les cravates humoristiques inadaptées ;
- la cravate trop courte ou trop longue (elle doit s'arrêter sur la ceinture) ;
- une couleur de cravate inadaptée ;
- le nœud papillon est à utiliser avec intelligence, il reste réservé à des soirées Habillées.



- Sac à main** - un sac à main qui a déjà bien vécu avec un tailleur ;
- un sac de loisirs avec une tenue habillée.



- Bijoux**
Parfums
- une profusion de bijoux qui font ressembler à un sapin de Noël ;
 - des bijoux inadaptés au type d'entreprise envisagé ;
 - des bijoux dangereux ;
 - les piercings trop « violents » ;
 - un tatouage trop visible ou « violents » ;
 - un parfum entêtant qui indispose celui qui ne le porte pas.



- Chaussettes**
- des chaussettes de sport avec un costume ;
 - des chaussettes qui tombent en tire-bouchon sur la chaussure ;
 - une couleur inadaptée à la chaussure et aux vêtements.



- Chemises**
- une chemise de loisirs pour un travail commercial ;
 - une chemise à carreaux avec un costume à motif ;
 - un chemisier trop transparent qui produit un regard gênant de l'interlocuteur.



- Maquillage**
- Un maquillage trop visible qui donne une image futile ou vulgaire ;
 - Etc.

3.2. Téléphone



Débranchez votre téléphone avant l'entretien, sa sonnerie irrite toujours les gens non concernés par l'appel. En laissant votre portable branché, vous donnez à votre interlocuteur l'impression qu'il y a des choses aussi ou plus importantes que votre entretien.

Attention, en mode silencieux il se peut qu'un bip signale qu'un message vous est parvenu. **Ce n'est pas non plus à conseiller**. Même un simple bip a un effet perturbant. Vous allez vous demander qui vous a appelé ; votre interlocuteur va s'inquiéter de savoir si c'est lui qu'on appelait. Le message est clair : **débranchez votre téléphone portable**. Même principe pour **l'alarme de votre montre**.

3.3. Ponctualité



Il est **primordial d'arriver à temps**. Si vous faites attendre le responsable d'embauche ou le jury, vous lui faites perdre du temps et il peut penser que l'entretien est sans importance pour vous.

Si le retard est inévitable, pensez à prévenir et à quantifier votre retard, cela évitera aux personnes de s'énerver inutilement. Ils pourront éventuellement faire autre chose ou aller boire un café.

Vous devez trouver une **bonne excuse** pour vous faire pardonner votre retard. Les embouteillages et les difficultés à trouver l'adresse ne suffisent pas car vous êtes sensé **avoir pris en compte les imprévus**.

Si le retard est indépendant de votre volonté, **excusez-vous, mais soyez bref**. Il est inutile de passer dix minutes à justifier un retard de 5 minutes.

Arriver **avec trop d'avance** n'est pas conseillé, outre une gêne pour le réceptionniste, ce peut être révélateur d'un tempérament anxieux. Inversement arriver avec un peu d'avance permet de se sécuriser, de se détresser ou de se calmer. Utiliser ce temps d'avance pour vous détendre, faites le tour du pâté de maisons, repérez les lieux où aller boire un café (éviter l'alcool, le vin, le pastis ou la bière qui donnent une mauvaise haleine).

- **S'il fait très froid**, arrivez tôt pour avoir le temps de vous **réchauffer** les mains. Cela vous évitera d'avoir les mains glacées.
- **S'il fait très chaud**, arrivez tôt également. Vous pourrez ainsi prendre le temps de passer aux toilettes pour **vous laver les mains** et vous **rafraîchir**. Cela vous évitera d'avoir les mains moites. Faites attention également aux **auréoles** de transpiration sous les aisselles. Optez pour le blanc ou le noir.



Évitez de placer d'autres rendez-vous dans des tranches horaires proches de l'entretien. Votre esprit doit se consacrer intégralement à l'entretien et ne pas avoir de préoccupations extérieures.

3.4. Souriez



La personne qui interroge regarde d'abord le **visage**. Soyez attentif à **lui sourire lorsque vous la saluée**, pour donner une impression positive et lui signifier votre ouverture et votre « plaisir » de la rencontrer et de participer à cet entretien.

Songez à sourire **tout au long de l'entretien** pour ne pas donner l'impression d'être stressé et peu sûr de vous. Mais n'exagérez pas car ce sourire pourrait devenir artificiel et factice.

Pensez au métalangage et aux expressions non verbales de votre visage. Évitez de froncer les sourcils, si quelque chose ne vous plaît pas. Ce mouvement revient à signifier votre surprise de ce qui vous est dit. Inversement si le contact est bon, un léger froncement des sourcils peut signifier une certaine complicité positive....

N'hésitez pas à faire preuve d'un peu d'**humour**, mais **n'en abusez pas** et sachez l'adapter à l'âge, à la culture, au poste et à la personnalité de votre interlocuteur.

3.5. La rencontre



Il arrive parfois que l'on vous fasse patienter avant l'entretien. **Ne bondissez pas de votre siège dès l'arrivée de la personne. Attendez sereinement qu'elle vous adresse la parole puis levez-vous.**

Évitez de vous précipiter la main tendue vers votre interlocuteur. Cela dénote un excès d'enthousiasme ou un manque de confiance. **Attendez tranquillement qu'elle prenne l'initiative de vous tendre la main.**

Ces détails sont destinés à donner de vous une bonne première impression.

3.6. La poignée de main



La manière de serrer la main en dit long sur votre personnalité.

- Présentez la main la paume vers le bas, oblige votre interlocuteur à tourner sa main pour saisir la vôtre. C'est un signe de domination, car vous l'obligez à se soumettre.

- Présentez la main avec le bras raide contraint votre interlocuteur à rester à une certaine distance de vous. Vous le maintenez, par ce geste, en dehors de votre zone d'intimité. Inversement attirer l'autre à soi en lui serrant la main peut être perçu un signe de confiance en le faisant entrer dans votre zone personnelle.

En général, les personnes apprécient une **poignée de main ferme**. Une poignée de main molle, flasque ou fuyante (du bout des doigts) est souvent perçue comme désagréable. Elle contribue à la première impression et laisse penser que la personne est molle, sans caractère, fuyante ou timide.

Serrez fermement la main de votre interlocuteur sans être trop vigoureux, certaines femmes portent des bagues et votre geste ne doit pas faire mal. Plus l'interlocuteur est fort et plus vous pouvez mettre de la pression. N'hésitez pas à tester votre poignée de main sur vos amis.

Durant le temps où vous serrez la main de la personne, regardez la dans les yeux et déclinez votre nom.

Attention :

- Ne retirez pas trop rapidement votre main, cela pourrait indiquer que ce contact vous gêne ;
- Ne gardez pas trop longtemps la main de l'autre prisonnière, cela indiquerait que vous avez un tempérament dominant et possessif ;
- Dans les pays arabes la main gauche est la main du diable. Il est préférable dans ces pays de serrer la main avec la main droite ;
- N'oubliez pas de **serrer à nouveau la main lorsque vous prenez congé.**

3.7. S'asseoir



Dans la mesure du possible laissez votre interlocuteur vous précéder, lorsque vous vous dirigez ensemble vers le lieu de l'entretien. Vous ne vous sentirez pas scruté, épié ou surveillé de derrière.

Il vous indique en générale le siège où vous asseoir. S'il vous laisse le choix, prenez **une place d'où vous pourrez aisément voir votre ou vos interlocuteurs**. C'est important car vous risquez de moins regarder une personne en retrait. Elle peut en être offusquée et avoir une moins bonne impression de vous.

Fréquemment, les personnes s'assoient **face à face**. Ainsi, elles peuvent se regarder, soutenir leurs regards respectifs tout en maintenant une distance suffisante pour que la parole ne soit pas limitée par une proximité physique. Pour échapper au regard de l'autre, Il faut détourner les yeux ce qui comporte quelques désagréments.

Si vous le pouvez, assoyez-vous **à l'angle d'une table**. Cette disposition, plus conviviale, rapproche les interlocuteurs, tout en gardant un caractère professionnel. Il est ainsi plus facile de détacher son regard de l'autre et de regarder devant soi un instant. L'autre ne l'interprétera pas comme un signe explicite.

3.8. Le regard



Regardez votre partenaire en face, sans le fixer, car vous pourriez l'indisposer. Inversement, si votre regard est fuyant, vous indiquez que vous n'êtes pas sûr de vous, que vous cachez quelque chose ou que vous mentez. **Adaptez votre regard de manière flexible à toutes les situations**. Essayez de provoquer au moins autant d'échanges de regards que votre partenaire.

Face à plusieurs personnes, **vous devez tous les regarder à temps égal**. Commencez par la personne qui vous a posé une question, puis regardez les autres à tour de rôle. **Ne détachez pas votre regard avant la fin de la question**. Si vous regardez alentour pendant la question, vous pouvez laisser penser que vous n'écoutez pas ou que cela ne vous intéresse pas ou que vous cherchez une réponse.

Quand vous avez fini de répondre, **posez à nouveau votre regard sur celui qui a posé la question**. Le regard appuie les propos et imprime une sorte de **rythme** aux mots. Regardez l'autre en face ou esquivez son regard sont des moyens d'accentuer certains mots, voire de suspendre un instant votre réflexion.

En regardant l'autre, vous **échangez des impressions**. Il est donc important d'acquiescer de temps en temps à ce qu'il vous dit. Si vous tenez la tête penchée, c'est le signe que vous êtes tout ouïe et que le discours vous passionne.

3.9. L'attitude

Votre comportement doit indiquer que « vous êtes à l'aise ». Essayez de marcher, de vous lever, de vous asseoir de façon décontractée. Inversement, vous ne devez pas vous laisser aller et vous affaler sur une chaise ou dans un fauteuil. Ceci produirait l'effet inverse de ce que vous souhaitez.

Au début d'un entretien, le candidat **est souvent un peu raide et tendu**. Il est assis bien droit sur son siège, adossé au dossier. C'est la conséquence normale d'une certaine nervosité. **Le fait d'être nerveux est bon signe**. Il révèle votre intérêt réel. Au fur et à mesure que la conversation s'installe, vous vous sentirez plus à l'aise, et cela peut se voir dans votre attitude. Vous pouvez vous laisser aller, changer de position, faire des gestes, vous pencher en avant... Ne restez pas figé et immobile.



Tenez compte de votre interlocuteur. S'il gesticule beaucoup, il ne prendra pas ombrage du fait que vous changiez de position régulièrement. S'il est du genre placide, ne vous balancez pas trop sur votre chaise, car il se pourrait qu'il déteste les gens hyperactifs.

Fréquemment, lorsque deux personnes arrivent à un accord, que le courant passe ou qu'elles s'apprécient, elles synchronisent leurs gestuelles et **adoptent la même position**. Cela se fait inconsciemment. (Ne cherchez pas à imiter le comportement de votre interlocuteur, cela se révélerait parfaitement artificiel !).

Tenez-vous droit quand vous êtes assis, allongez votre silhouette quand vous vous tenez debout ou que vous marchez. Vous aborderez plus facilement le monde en vous tenant droit. Si vous abordez la vie le dos courbé et les épaules voûtées, votre état d'âme s'en ressentira. Quand vous vous forcez à vous tenir droit, le monde autour de vous paraîtra d'emblée plus agréable.

3.10. Les membres

Les bras et les jambes peuvent s'avérer très encombrants, quand vous êtes nerveux et que vous savez que vous êtes observé... Mais que faut-il en faire ?

Ne croisez pas les bras. Ce geste envoie un message défensif à votre interlocuteur. Les bras croisés forment littéralement une barrière entre vous et les autres. Cette attitude peut vous donner une impression d'assurance, mais l'effet produit est résolument négatif.

Posez vos bras **souplement sur vos genoux ou sur la table**. Si vous n'y arrivez pas, **prenez quelque chose en main**, un stylo, une carte de visite, un verre d'eau ou un badge de visiteur. **Mais n'en faites pas un jouet**, vous pourriez agacer ou détourner l'attention de votre interlocuteur.



Vous pouvez vous servir de vos mains pour faire des **gestes**, pour accentuer certains aspects ou pour les expliciter. Les gestes expriment que vous êtes à l'aise, que vous êtes enthousiaste. Mais évitez de tomber dans la théâtralité.

Ce n'est pas parce que votre interlocuteur ne peut voir que vos bras et vos mains, qu'il faut négliger la position **des jambes et des pieds**. Remuer du pied ou des jambes ne passe pas inaperçu. Contrôlez-vous et attendez d'être sorti pour vous dérouiller les jambes.

Travail 1 - Le poids de l'image – la distinction

Durée : 35'



Travail à faire

1. Créer des groupes de 4 personnes
2. Chaque personne doit analyser la photo ci-dessous en identifiant ce qu'elle a remarqué en premier puis dans un second temps.
3. Organisez une discussion entre les membres du groupe et leur faire partager leurs avis et leurs commentaires sur la photo et sur chaque personne présente sur la photo.



Travail 2 - La perception

Durée : 35'



Travail à faire

1. Formez des groupes de 6 personnes.
2. Distribuez les 2 photos à chaque groupe.
3. Chaque membre d'un groupe analyse individuellement les photos et complète le tableau d'analyse qui accompagne la photo.
4. Les membres de chaque groupe compare leurs perceptions avec les autres membres du groupe et argumente les écarts de perceptions afin de comprendre les écarts de perception.

<h2 style="margin: 0;">Photo 1</h2>	
-------------------------------------	---

Remplissez la fiche suivante :

Age ¹ :	20/30 ans	40/50			
Habitation :	ville	campagne			
Niveau de vie :	Riche	Aisée	Modeste	Pauvre	
Situation de famille :	mariée :	oui	non		
Profession :	Sans profession		profession :		
Nombre d'enfants :	0	1-2	+2		
Niveau d'études :	<bac	bac	supérieur		

Critères	Très	Plutôt	Peu	Pas du tout	Sans opinion
Sympathique					
Sérieuse					
Responsable					
Courageuse					
Honnête					
Pacifique					
Dynamique					
Généreuse					
Bien dans sa peau					
Inspire confiance					

¹: Entourer la réponse

²: Mettre une croix dans la colonne correspondante

Photo 2



Remplissez la fiche suivante :

Age¹ :	20/30 ans	40/50		
Habitation :	Ville	Campagne		
Niveau de vie :	Riche	Aisée	Modeste	Pauvre
Situation de famille :	Mariée :	oui	non	
Profession :	Sans profession	Profession :		
Nombre d'enfants :	0	1-2	+2	
Niveau d'études :	<bac	bac	supérieur	

Critères	Très	Plutôt	Peu	Pas du tout	Sans opinion
Sympathique					
Sérieuse					
Responsable					
Courageuse					
Honnête					
Pacifique					
Dynamique					
Généreuse					
Bien dans sa peau					
Inspire confiance					

¹: Entourer la réponse

²: Mettre une croix dans la colonne correspondante

Travail 3 - La nécessité de communiquer

Durée : 35'



Travail à faire

1. Demandez aux participants de se lever et d'imaginer qu'ils se trouvent dans un lieu public.
2. Ils doivent à présent de se promener dans la salle, en se croisant, mais sans rien se dire, sans se regarder et sans se toucher.
3. Au bout de deux ou trois minutes, les faire stopper. chaque participant se fige et se retourne vers son voisin le plus proche, il doit le regarder en face, sans faire aucun geste (sourire, soupirs, clin d'œil...).
4. Observer ce qui se passe.

Cet exercice démontre que lorsque deux personnes sont face à face, il leur est impossible de ne pas communiquer, ne serait-ce que par des comportements non verbaux.

Travail 4 - Poignée de mains

Durée : 35'



Travail à faire

Chaque personne serre la main d'une autre personne en essayant de démontrer les attitudes suivantes :

- Une poignée de main ferme et confiante ;
- Une poignée de main molle et sans conviction ;
- Une poignée de main automatique et inconsciente ;
- Une poignée de main très active et énergique ;
- Une poignée de main délicate et sensible ;
- Une poignée de main écrasante ;