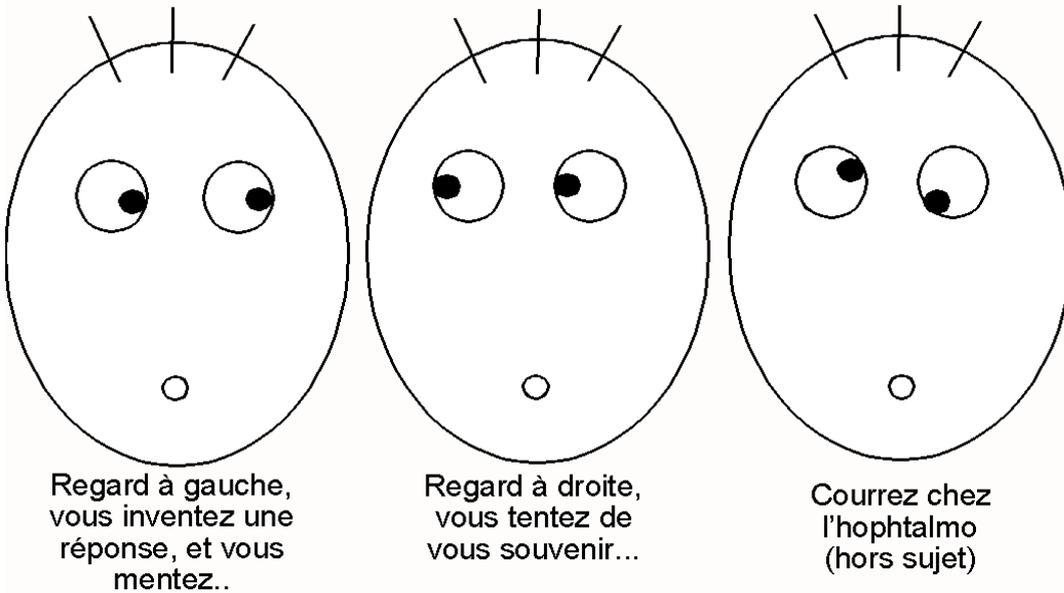


La Communication non verbale

Jugements	Types de langage	Pourcentages
Visuel	Langage du corps	55 %
Vocal	Ton de la voix	38 %
Verbal	Mots prononcés	7 %

Exemple 1: le regard

Où étiez vous à l'heure du crime?



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Exemple 2: les gestes

66% des individus associent une poignée de main molle à un manque de caractère.

Type de poignée de main	Trait psychologique inféré	Pourcentage
Molle	Manque de caractère	66 %
Très longue	Compatissant, chaleureux, remercie	63 %
Ferme	Franc et direct	38 %
	A du caractère	34 %
Ecrasante	Autoritaire	29 %
	Franc et cordial	25 %
Moite	A chaud	41 %
	Anxieux, nerveux	32 %
Brève	Vif d'esprit	38 %
	A du caractère	34 %
Se colle à vous	A de l'affection	48 %
	Manque de respect	34 %
Evite du regard	Timide	47 %
	Scurnois	31 %



Word Reader

\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Franchise	Agressivité	Attitude défensive	Ennui ou indifférence	Facilité d'expression (aisance)	Frustration	Confiance	Nervosité, incertitude
Sourire chaleureux.	Pilser les sourcils.	Peu de regards.	Regard fixe sans expression.	Regard franc	Regard fixe dans le vide.	Mains jointes	Faible poignée de main, main molle.
Bras décroisés.	Regard soutenu, pupilles contractées (regarder fixement).	Corps rigide.	Les yeux ne clignent pas.	Assis, se penchant en avant, les mains sur les cuisses ou les genoux.	Passant ses mains dans les cheveux.	Pencher en arrière mains jointes derrière la tête.	S'éclaircir le fond de la gorge continuellement.
Jambes décroisées.	Doigts serrés.	Mains serrées.	Tête dans la paume de main.	Expression faciale vivante.	Courtes inspirations et expirations.	Fier, se tenant droit avec les mains jointes derrière le dos.	Peu de regard.
Buste en avant.	Bras allongés pendant que les mains saisissent le bord de table.	Bras fermement croisés.	Tapoter avec ses doigts ou donner des petits coups de pied.	Debout la veste ouverte, les mains reculées sur les hanches.	Se tordant les mains.	Tête haute.	Rire nerveux.
Corps détendu.	Froncer les sourcils.	Tête basse.	Peu de regards.	Proximité de l'interlocuteur.	Lèvres fermées.	Jambes écartées.	Tapoter ses doigts sur la table.
Regard direct pupilles dilatées.	Index pointé.	Jambes/ chevilles fermement croisées.	Les yeux bas.	Assis sur le bord de la chaise.	Profondes respirations.	Se dominant physiquement	Soupirer.
Décontracté / veste retirée (pour les hommes).	Mains sur les hanches en se tenant debout.		Les jambes croisées.	Exprimer son accord.	Mains fermement serrées.	Pencher en arrière de sa chaise.	Croiser les bras et les jambes.
	Se déplacer dans l'espace personnel de l'autre.		Distrait.			Regard continu.	Tripoter des objets ou des vêtements.

Exemple 3: Les gestes et les paroles



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Retenez bien ce que je vais vous dire !



Le doigt pointé vers le haut attire l'attention sur l'importance du message.

Je vous comprends, croyez moi, je fais ce que je peux !



En bon communicant, je fais preuve de bonne volonté et marque ma sincérité en montrant les paumes de mes mains et en ouvrant les avant-bras.

Cependant, je trahis mon envie d'en finir avec une attitude de recul, un pied en arrière.

C'est très simple, vous allez comprendre !



Je ponctue mon discours et souligne un point précis en associant le pouce et l'index, mais je conserve le bras près du corps pour me protéger des agressions extérieures.



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR



je serre les poings, signe de désaccord , je recule, je ne suis plus face à l'autre mais légèrement de côté prêt à lui tourner le dos, le menton en avant je reste sur mes gardes.



La position de l'élève puni.



Je rassemble mes idées en rapprochant mes mains, je reprends le contrôle et je défie mon interlocuteur en poussant le menton vers l'avant.



Se frotter les mains (au fur et à mesure elles deviennent serrées) = auto-contact et fermeture : le sujet est clos – pressé d'en finir.



Word Reader

\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Exercice: Commentez...Que pensez-vous de leurs attitudes ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Word Reader

\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

A quoi peuvent-ils penser ?



Word Reader

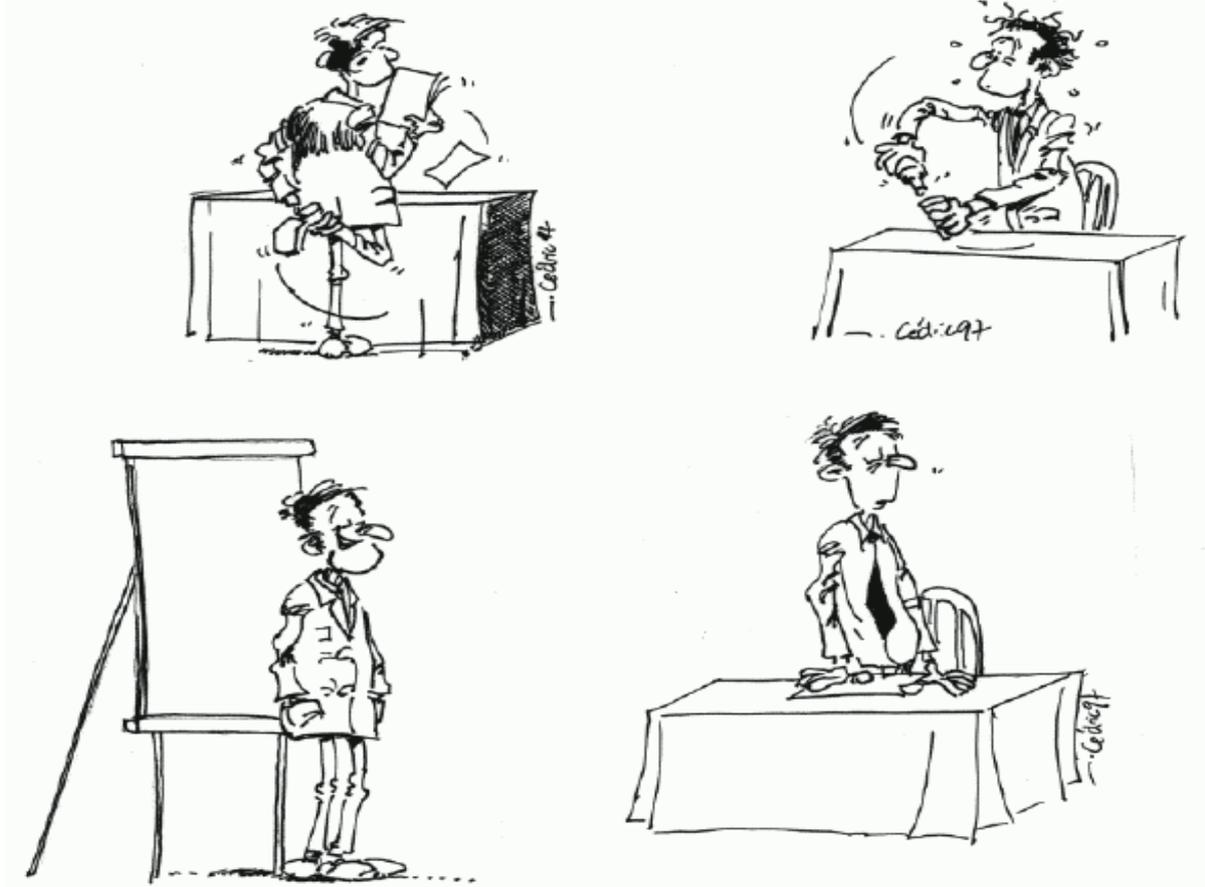
\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR



La communication non verbale

I- L'importance de la communication non verbale :

Tout message est transmis avec des signes qui sont le code du message. L'émetteur choisit ces codes selon la situation, selon le récepteur :

- soit des signes verbaux, mots ou phrases parlés/écrits



Word Reader

\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

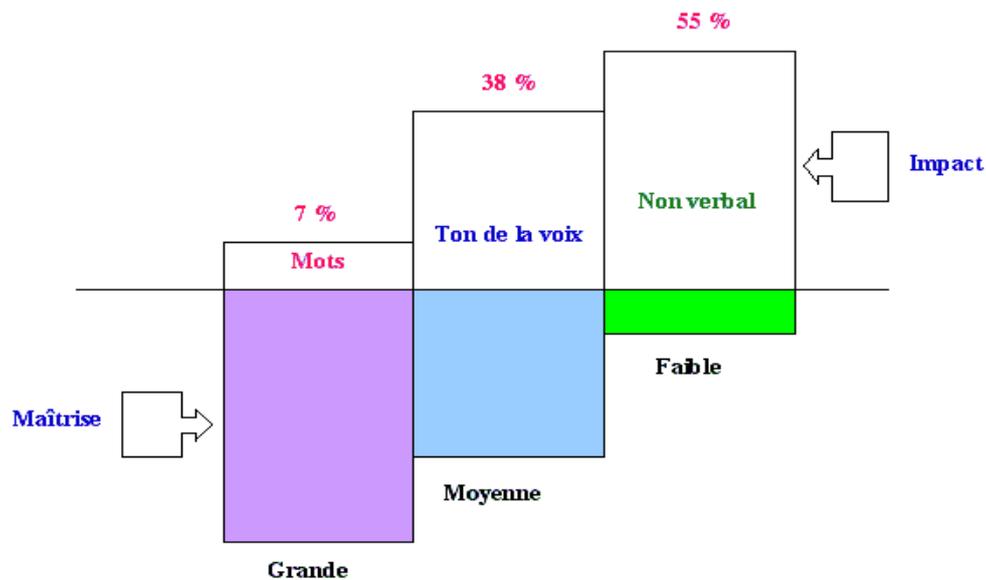
Formateur :

Saïd ANWAR

- soit des signes non verbaux :
 - gestes
 - posture
 - expression
 - habits
 - timbre de voix

Les paralangages accompagnent très souvent le langage pour renforcer ce qui est dit , ils sont une communication silencieuse...Et pourtant il contribue au jugement de l'autre.

Le non verbale contribue donc à hauteur de $55\% + 38\% = 93\%$ pour l'impact du message donnée à l'autre. Il est important d'en prendre conscience car :



Certains signes échappent totalement à notre conscience. Il est donc plus facile de cacher la vérité, ou ses intentions par les mots que par les gestes. La communication non verbale représente un potentiel sous exploité chez l'individu car souvent ignoré. Son champ est large.

Type de signal	Définition
----------------	------------



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Gestes naturels	Mouvements d'instinct ou réflexes (haussement d'épaules)
Gestes sociaux	Mouvements volontaires, liés à la culture, à l'origine sociale des individus
Regard	Sa direction est une indication sur le degré d'intérêt porté à l'autre
Expression du visage	Disponibilité d'esprit, degré de sympathie
Posture & mouvement	Degré d'assurance, de disponibilité
Vêtements	Statut social, style de vie, mais aussi mise en valeur de l'autre...

II- L'impact du non verbal sur « la première impression » :

Une première rencontre avec l'autre est l'occasion d'une grande communication non verbale. Dépourvu d'informations factuelles sur vous, votre interlocuteur vous juge sur les éléments disponibles, comme votre tenue, une poignée de main, un regard...

On peut en deviner beaucoup sur le CV d'une personne à partir d'une simple observation.

Expérience vécue (ou à vivre) : l'entretien pour le stage en entreprise auquel vous (avez) postulez (lé). Le déroulement des premières secondes est toujours le même :

- Le recruteur vous dévisage,
- Balaye du regard votre corps, votre tenue,
- Serre votre main,
- Perçoit la façon dont vous vous exprimez
- Puis commence seulement à s'intéresser au contenu de votre message.

Il en sera de même lors d'un premier contact avec tout autre collaborateur que vous rencontrerez pour la première fois, et pour tout nouveau client. La poignée de main, par exemple, diffère en ce qu'elle représente un contact **physique** :



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

Les poignées de main préférées sont :	énergiques, dynamiques, fermes pour 44 %,
	franches pour 28 %.

Mais attention les femmes préfèrent les poignées de main brèves.

Les poignées de main les moins aimées sont :	molles pour 45 %,
	moites pour 17 %
	très longues pour 11 %.

III- Le langage non verbal :

1) Le verbal non descriptif :

Les expressions modales (interrogation, conditionnel, négation, affirmation...) déterminent le mode de l'action :

- pour interroger : on relève la paupière, on fronce un peu les sourcils et le front, pendant un bref redressement de tête.
- “Je vous coupe tout de suite” : geste de l'avant-bras, la paume faisant face, le regard fixe.

Les mouvements du doigt (en particulier l'index) servent à désigner une chose. Quant aux gestes descriptifs, ils s'apparentent au mime, tout en étant moins flagrants.

2) Le non verbal émotif :

Ces gestes-là sont aussi très parlants...

Exemple :

- L'agitation du bout du pied = ennui, impatience.
- Se gratter le lobe de l'oreille ou avoir l'index sur la commissure des lèvres sont traduits comme des signes de préoccupation.

3) Le non-verbal symbolique :

Ces gestes peuvent renforcer la parole ou s'y substituer. Certains sont culturels.

Exemples :

- poignée de main = chaleur, communion, paix, alliance...



Word Reader \$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR

- le poing levé = hostilité, révolte, appel à l'insurrection, à la haine...

La difficulté réside dans le fait que ces gestes sont le plus souvent automatiques... Or, certains sont bénéfiques et d'autres nuisent au sens qu'on veut donner au discours.

A la portée ?

Difficile ?

Impossible ?



Word Reader

\$19.95

(Word Reader - Pas enregistré) www.word-reader.com

Documents Annexes

Formateur :

Saïd ANWAR