

Facilité à communiquer



La communication non verbale



CENTRE FORA

Cahier de travail

Nom : _____

Édition

Centre FORA

C.P. 56 Hanmer Stn Main

Hanmer (Ontario) P3P 1S9

Téléphone : 705 524-3672 ou 1 888 814-4422 (information)

Télécopieur : 705 524-8535

Courriel : info@centrefora.on.ca

Site Web : www.centrefora.on.ca

Auteure : Sophie Lemieux

Révision linguistique : Sylvie Rodrigue

Cette publication tient compte de la nouvelle orthographe.

Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle de son appui financier. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.

**EMPLOI
ONTARIO**

Tous droits réservés © Centre FORA, 2017

Table des matières

Introduction	5
Communication non verbale.....	6
Réflexion personnelle.....	7
Rappel.....	8
Entrevue	9
Établir le contact.....	10
Scénario 1.....	11
Réflexion personnelle.....	12
Attitude gestuelle.....	13
Scénario 2.....	14
Réflexion personnelle.....	15
Perception personnelle	16
Réflexion personnelle.....	17
Scénario 3.....	18
Ton et inflexion de la voix	20
Réflexion personnelle.....	21
Revue	22
Stratégies pour améliorer la communication non verbale	23
Réflexion personnelle.....	24
À ton tour!	25
Activité 1	26
Activité 2.....	27
Activité 3.....	29
Activité 4.....	30
Tâche	32

Diapositive 1



Bienvenue au module intitulé «La communication non verbale».

Diapositive 3

Communication non verbale

La **communication non verbale**
est tout mode de communication
qui n'utilise pas de mots
pour transmettre le message.

La communication non verbale se caractérise par :

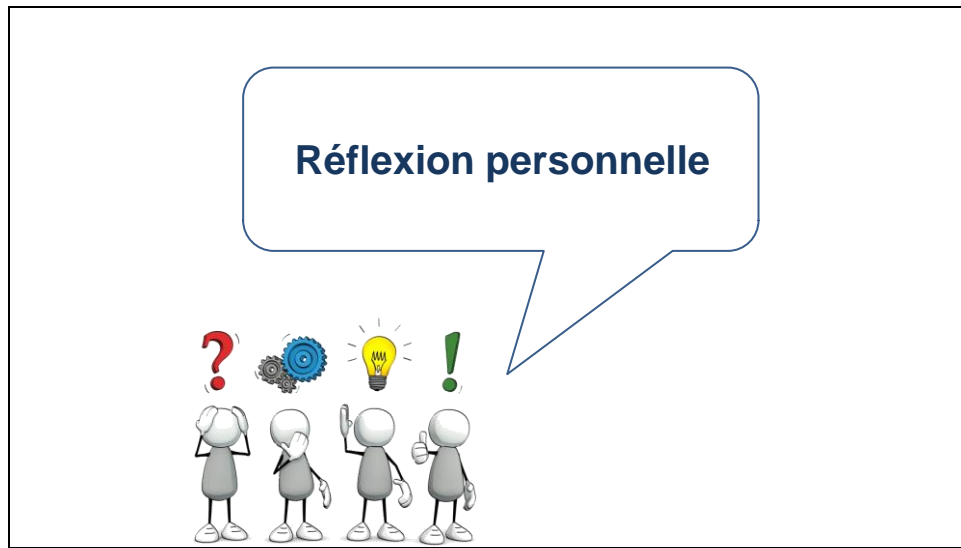
- les gestes
- le langage corporel
- la posture
- l'expression faciale
- le contact visuel

Chaque personne et même chaque culture interprètent le langage du corps, les gestes et la posture d'une façon différente. Par exemple, hocher la tête de haut en bas dans certaines cultures veut dire «oui», mais dans d'autres cultures, cela veut dire le contraire. Au Moyen-Orient, pencher la tête vers le bas indique que l'on est d'accord et la relever vers le haut est un signe de désaccord.

La parole contient des éléments non verbaux appelés «paraverbaux». Le «paraverbal» inclut : l'émotion, le rythme, le ton et l'inflexion de la voix.

Notes personnelles

Diapositive 4



- Comment communique-tu sans mots?
- Quels signes non verbaux as-tu déjà observés chez des personnes durant une interaction?
- Quels sont des gestes communs?
- Comment te sens-tu quand tu vois certains signes non verbaux exprimés par d'autres?
- Comment peux-tu contrôler ta communication non verbale?

Notes personnelles

Diapositive 5

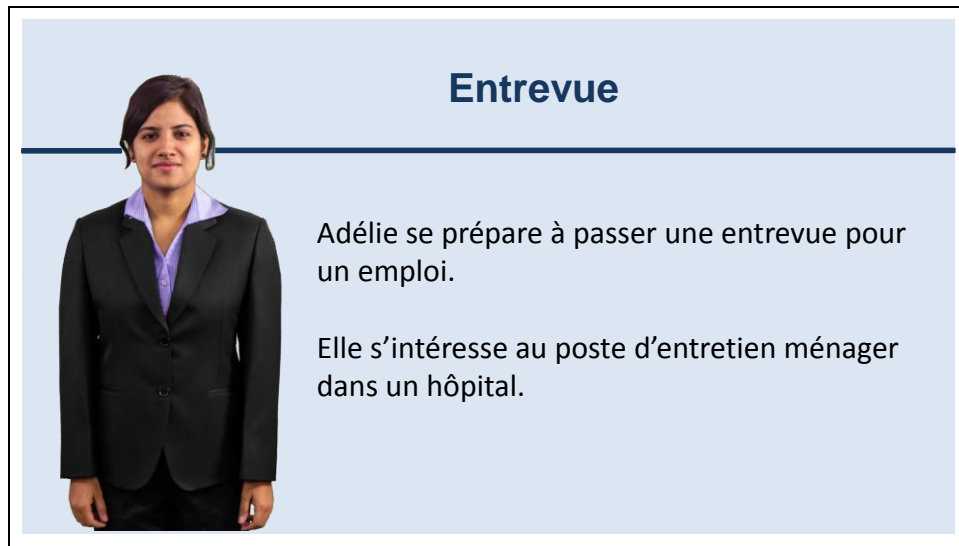
Rappel

- **55 %** de la communication se fait par le **non-verbal**
- **38 %** de la communication passe par le **paraverbal** ou le vocal, c'est-à-dire le **ton**, le **volume** et le **rythme** de la **voix**

Sans mots, les gestes parlent pour nous. Ils expriment ce qu'on ressent. On ne contrôle pas vraiment toujours nos gestes, mais ils transmettent beaucoup d'informations aux interlocuteurs.

Notes personnelles

Diapositive 6



Entrevue

Adélie se prépare à passer une entrevue pour un emploi.

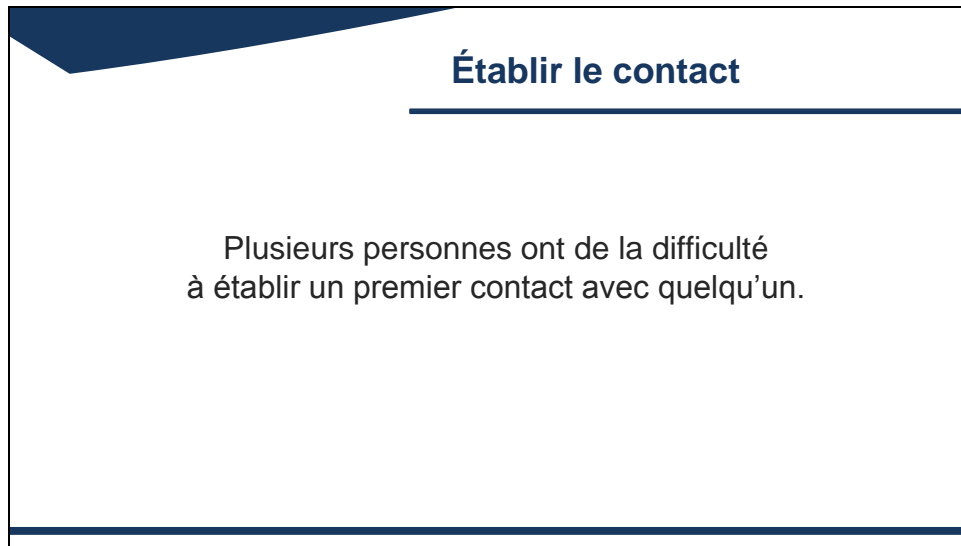
Elle s'intéresse au poste d'entretien ménager dans un hôpital.

Durant une entrevue, une grande partie du succès des réponses est la communication non verbale, incluant :

- le langage corporel
- l'intonation de la voix
- la vitesse de la parole
- les pauses
- les soupirs
- les expressions faciales
- la tenue vestimentaire

Notes personnelles

Diapositive 7



Établir le contact

Plusieurs personnes ont de la difficulté à établir un premier contact avec quelqu'un.


Certains gestes non verbaux aident à établir le contact et à montrer un intérêt :

- Donner la main pour te présenter.
- Établir un contact visuel : ce geste montre que tu respectes la personne qui parle et que ce qu'elle dit est important.
- Hocher la tête pour indiquer que tu écoutes.
- Sourire pour montrer ton intérêt.
- Donner des confirmations comme «mmm, vraiment, ah oui», pendant que l'autre personne parle, pour indiquer que tu désires continuer la conversation.
- Refléter le langage corporel et les expressions faciales de la personne qui parle.

Dans la culture canadienne, certains gestes peuvent avoir des significations différentes. Les nouveaux arrivants doivent se renseigner afin d'établir et de réussir un premier contact.

- Établir un bon contact visuel démontre de la confiance, tandis qu'éviter le contact visuel peut donner l'impression que la personne est timide ou qu'elle n'est pas sincère.
- Enlever son chapeau ou ses lunettes de soleil aide les gens à être plus à l'aise. Ces gestes sont perçus comme un signe de politesse.
- Donner une bonne poignée de main est considéré comme une façon honorable de faire affaire avec quelqu'un au Canada. La poignée de main peut aussi être considérée comme une promesse.

Diapositive 8



Scénario 1

Lis ce scénario.

Remarque comment Adélie établit le premier contact avec la réceptionniste.

Scénario 1

Adélie arrive un peu plus tôt à son entretien d'embauche. Ceci lui donne le temps de se calmer quelques minutes et de regarder le va-et-vient de l'entreprise.

En entrant dans le bureau, elle marche vers la réceptionniste, les joues rouges, ce qui démontre qu'elle est gênée.

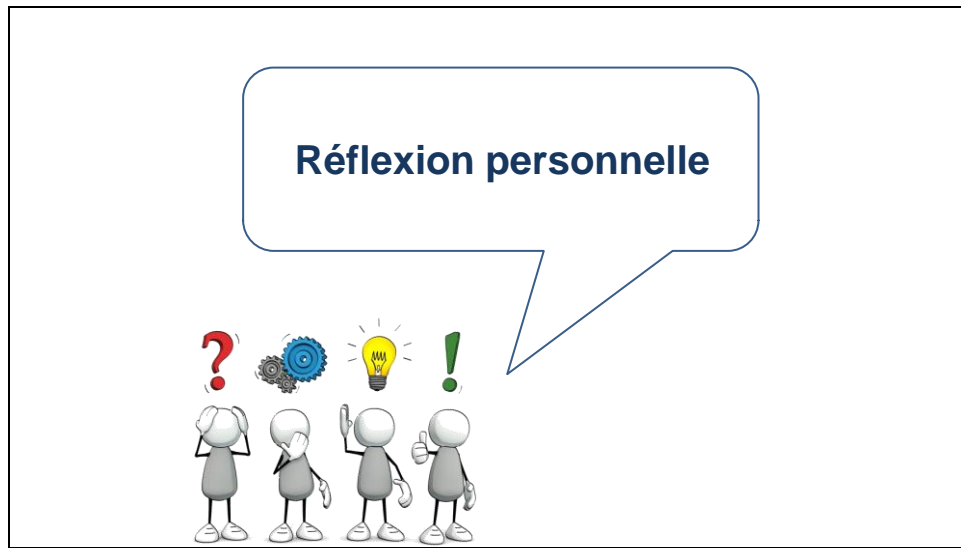
«Bonjour, je me nomme Adélie Soumalie. J'ai une entrevue ce matin», dit Adélie, son regard fixé sur ses mains.

La réceptionniste lève les yeux et sourit. «M. Tilby sera avec vous dans un instant. Puis-je vous offrir un verre d'eau?»

Adélie hoche la tête et répond d'un ton timide : «Oui. Merci.»

Elle se sent nerveuse. Sa voix tremble et ses paroles sont saccadées. Elle fait un effort pour se tenir droite, se détendre les épaules et prendre de grandes respirations.

Diapositive 9



- Comment Adélie établit-elle le contact avec la réceptionniste dans le Scénario 1?
- As-tu des difficultés à maintenir le contact visuel lorsque tu parles avec les autres? Pourquoi? Pourquoi pas?
- Explique comment Adélie établit le contact avec la réceptionniste dans le Scénario 1. Décris ce qu'Adélie aurait pu faire pour démontrer plus de confiance lors de son premier contact avec la réceptionniste.
- Plusieurs personnes ont du mal à établir un premier contact avec quelqu'un. Explique comment tu te sens lors d'un premier contact. Quels signes non verbaux démontrent tes émotions?

Notes personnelles

Diapositive 10

Attitude gestuelle

L'**attitude gestuelle** peut fournir des indices sur le message qu'une personne essaie de transmettre.

Beaucoup de Canadiens trouvent que trop de mouvements des mains en parlant peut distraire ou être ennuyeux.

Un geste est un mouvement corporel non verbal qui exprime le sens d'un message. Il peut être articulé avec les mains, les bras, le corps, la tête, les yeux, etc. Le langage du corps est souvent inconscient.

Certains gestes peuvent projeter une image négative. Par exemple, lorsque tu n'es pas d'accord avec un collègue de travail, il vaut mieux ne pas le lui signaler en bougeant l'index d'un côté à l'autre. Fais-lui plutôt signe de la tête. Utiliser l'index d'un côté à l'autre est un geste normalement utilisé avec les enfants pour dire : «Non, tu ne peux pas faire cela».


La manière dont une personne se comporte s'appelle son **attitude gestuelle**.

Notes personnelles

Diapositive 11

Scénario 2

Lis ce scénario et remarque le langage non verbal d'Adélie lorsqu'elle rencontre l'intervieweur.



Scénario 2

La réceptionniste dirige Adélie vers une salle de conférence. Adélie marche en toute confiance :

- le dos droit
- les bras à ses côtés
- les paumes ouvertes plutôt que serrées dans un poing

En entrant dans la salle, elle regarde M. Tilby dans les yeux, mais devient immédiatement nerveuse. Elle s'assoit la première, mais se rend compte qu'elle aurait dû lui offrir la main pour se présenter.

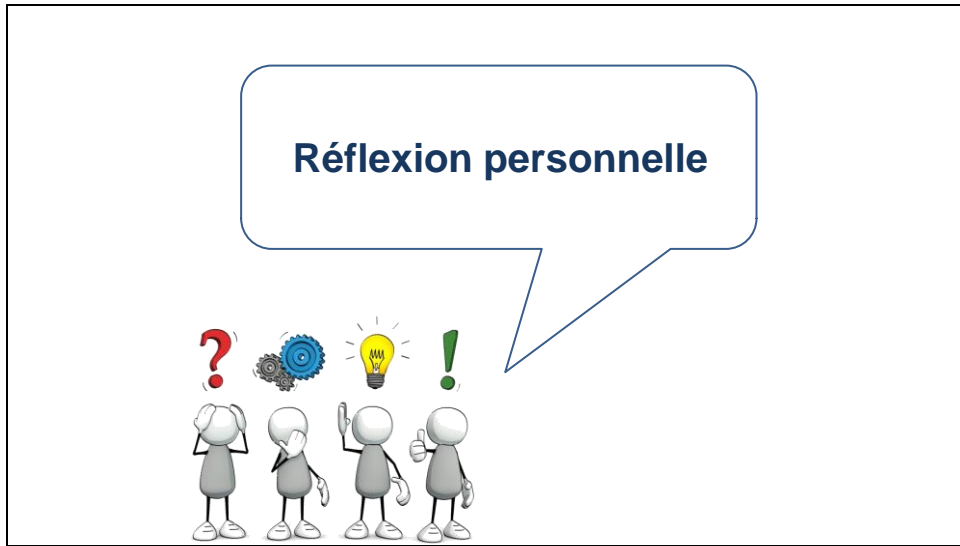
– Bienvenue, Mme Soumalie, je suis heureux de vous rencontrer.

Adélie se lève, un peu gênée et dit :

– Bonjour M. Tilby. Merci. Et vous aussi.

Est-ce une bonne première impression, d'après toi?

Diapositive 12



- Nomme des gestes non verbaux qui démontrent la confiance en soi.
- Explique l'influence de ces signes sur la confiance en soi et l'importance de la perception.
- Discute du lien qui existe entre la confiance en soi et l'attitude gestuelle.
- Partage des expériences que tu as vécues ou vues.

Notes personnelles

Diapositive 13

Perception personnelle

Une **bonne communication** repose d'abord sur :

- la maîtrise de la **langue**
- la connaissance de la **culture**
- le **vécu**
- la **perception**

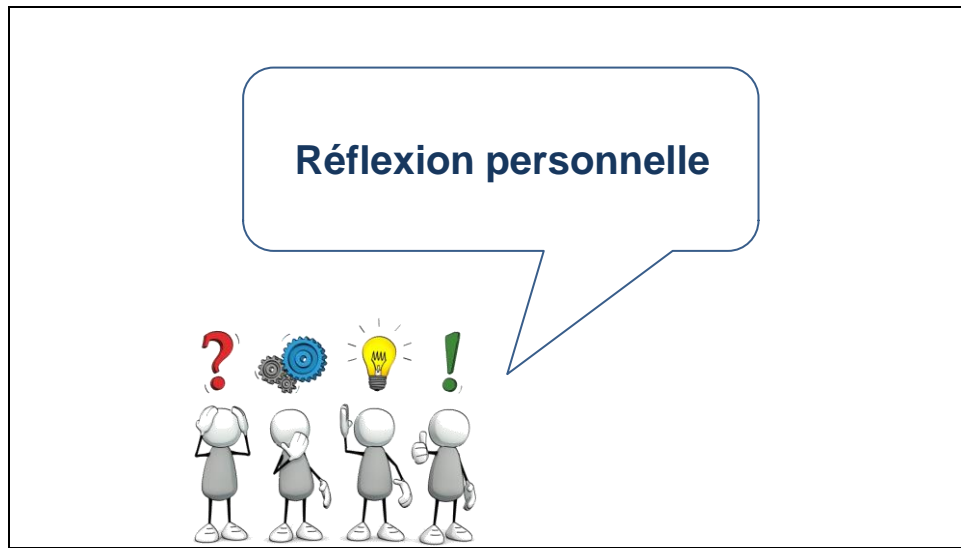
La **perception personnelle** peut nuire à la transmission efficace d'un message. Et souvent, c'est la perception personnelle qui pose le plus grand défi, car elle peut être très différente d'une personne ou d'une culture à l'autre. Par exemple, dans certaines provinces canadiennes, se serrer la main et se faire la bise entre étrangers sont des gestes qui démontrent le respect. Dans d'autres provinces, les Canadiens protègent leur espace personnel et ont besoin de temps pour tisser des liens de confiance.

L'entourage peut aussi nuire à la perception et à la transmission efficace d'un message.

Exemples d'influences extérieures :

- les sentiments
- les idées préconçues
- les bruits
- les distractions
- le manque d'écoute
- les interprétations
- le ton de la voix
- le langage non verbal
- les interruptions
- etc.

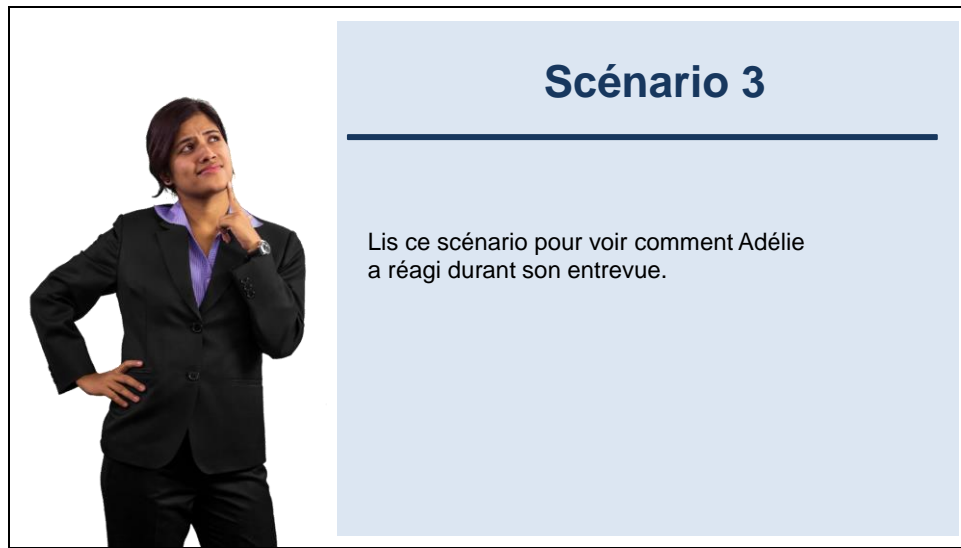
Diapositive 14



- Décris une situation où ton langage corporel donnait l'impression que tu étais sur la défensive.
- Qu'est-ce que tu aurais pu faire différemment?
- Explique des moments où tu as vu que des barrières empêchaient un message d'être bien compris.

Notes personnelles

Diapositive 15



Scénario 3

Adélie se tient droite et se penche légèrement vers M. Tilby pour démontrer qu'elle est ouverte et prête à communiquer avec lui.

«Pour commencer, Mme Soumalie, pourriez-vous me dire pourquoi vous avez fait demande pour ce poste?»

Adélie écoute attentivement la question en souriant et en hochant la tête pour indiquer qu'elle a compris la question. Elle réfléchit pendant quelques minutes, prend une respiration et tape la table du doigt.

M. Tilby ressent qu'elle est nerveuse et lui dit : «Je remarque que vous réfléchissez longtemps à ma question. Aimerez-vous que je la formule différemment?»

Notes personnelles

Diapositive 16

Adélie a communiqué :

- des **messages paraverbaux** par sa voix
- des **messages non verbaux** par ses gestes et sa posture

Travaille avec un collègue. Revoyez l'attitude gestuelle d'Adélie au Scénario 3 à la page précédente. Discutez de chaque geste et de chaque communication non verbale. Expliquez pourquoi vous croyez que ces gestes sont appropriés ou non.

Notre attitude gestuelle diffère-t-elle d'une occasion à l'autre? D'une entrevue à l'autre?

Notes personnelles

Diapositive 17

Ton et inflexion de la voix

Le **ton** et l'**inflexion de la voix**, c'est-à-dire **le paraverbal**, sont importants dans la transmission d'un message. Ils peuvent modifier le sens d'un message.

La **voix** et l'**attitude gestuelle** représentent plus de **90 %** de ce que tu dis.

Le terme «paraverbal» désigne tout ce qui accompagne le discours, comme le ton de la voix, le rythme d'élocution, les pauses, les soupirs et les respirations.

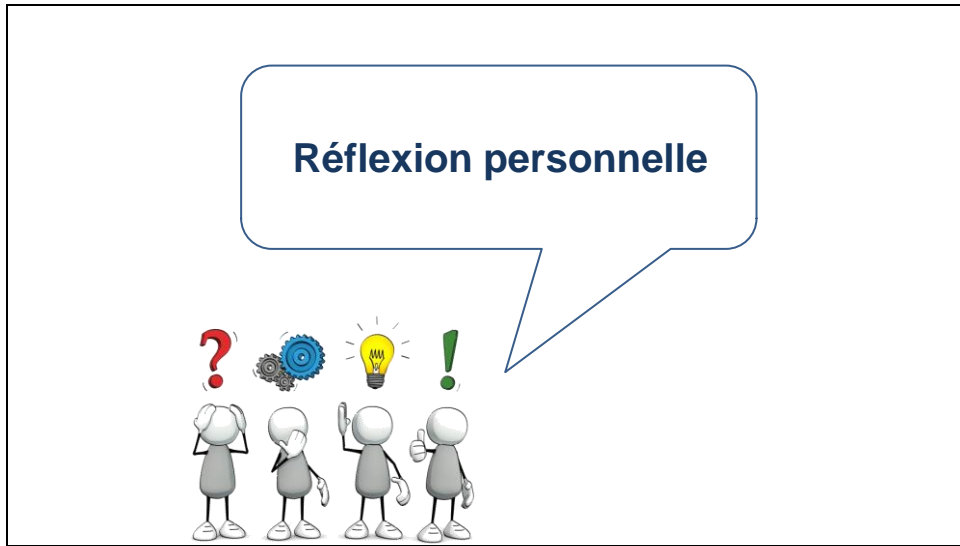
Maitriser le ton de sa voix permet aux autres de mieux interpréter l'émotion et le message. Pour communiquer son message efficacement, il faut :

- parler à un bon rythme
- prendre des pauses à la fin des phrases
- souligner les mots importants
- maitriser le ton de sa voix pour démontrer de la confiance
- adopter l'expression faciale qui modèle le ton de la voix

Dans certaines cultures, un silence prolongé durant une conversation peut vouloir dire que la personne est gênée ou fâchée. Mais, dans d'autres cultures, le silence peut vouloir dire que la personne réfléchit ou qu'un individu utilisant une seconde langue cherche ses mots pour s'en servir correctement.

Autant que possible, il faut préciser ses intentions pour clarifier les perceptions personnelles des autres et assurer une communication claire.

Diapositive 18



- Quelle méthode de communication préfères-tu et pourquoi? (se parler en personne, le téléphone, le courriel, le message texte, la lettre)
- Explique ta voix ou le rythme de ta voix quand tu es anxieux ou anxieuse.
- Comment pourrais-tu améliorer ta communication grâce au ton de ta voix?

Notes personnelles

Diapositive 19



Voici une revue de certains faits présentés.

1. La communication non verbale est aussi importante que la communication verbale. Les gens observent notre non-verbal tout au long d'une conversation.
2. La première impression compte. Il est important d'établir un premier contact en toute confiance lors d'une première rencontre.
3. Le langage corporel, c'est aussi :
 - l'intonation de la voix
 - la vitesse de la parole
 - les pauses
 - les soupirs
 - la posture
 - les expressions du visage
 - la tenue vestimentaire
4. Il est facile de mal interpréter le langage corporel des autres, car certains gestes ont une mauvaise réputation. Par exemple, croiser les bras peut donner l'impression d'être fermé, mais souvent c'est juste une position de confort ou de concentration.
5. Il est important d'avoir l'air professionnel, attentif et confiant tout au long d'une entrevue.

Diapositive 20

Stratégies pour améliorer la communication non verbale



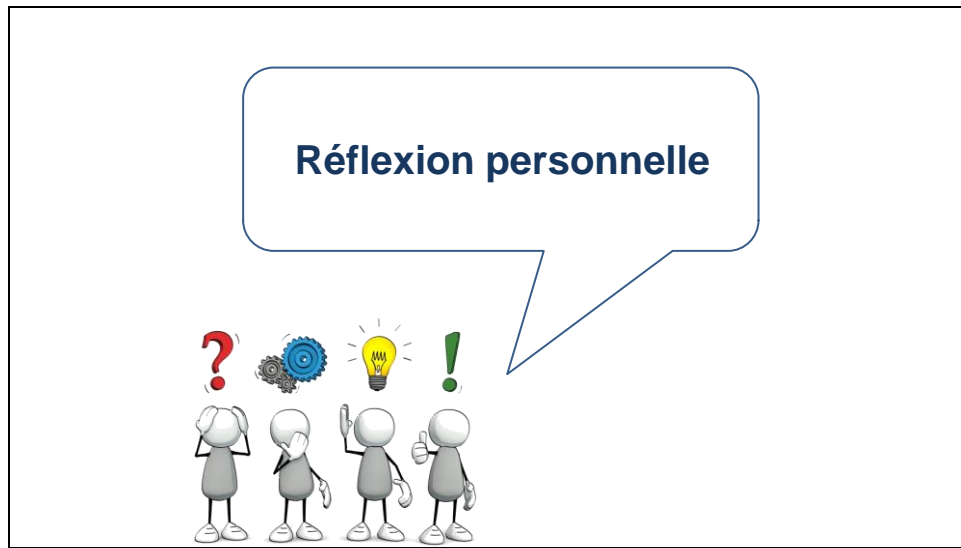
Les gestes peuvent aider à faire passer un message, mais ils peuvent aussi nuire à ce message.

Lis les stratégies qui visent à améliorer la communication non verbale.

Voici quelques stratégies à garder à l'esprit durant une conversation pour bien contrôler ton langage non verbal.

1. **Surveille ton expression corporelle** : Ta posture peut avoir un effet sur la façon dont les gens réagissent à ton message. Par exemple, avoir les bras croisés est perçu comme une attitude défensive.
2. **Évite de bouger continuellement quand tu parles** : Cela distrait les gens et réduit l'impact de ton message. Évite de jouer avec des objets ou avec tes mains. Pour que les gens se concentrent sur ton message, reste calme et maintiens un contact visuel avec eux.
3. **Reflète l'expression corporelle de l'autre personne** : Sois bien à l'écoute de ce que dit ton interlocuteur et synchronise tes gestes avec les siens. S'il s'incline vers l'avant ou qu'il croise les jambes en parlant, essaie discrètement de faire comme lui. Cette technique favorise la détente durant une conversation.
4. **Utilise un langage corporel affirmatif** : Établis un contact visuel. Envoie des signaux corporels non agressifs : expression faciale détendue, sourire, épaules et bras détendus.
5. **Contrôle ta voix et ta respiration** : Prends une grande respiration avant de parler. Cela évitera que ta voix tremble ou que le timbre de ta voix soit trop faible ou trop fort.

Diapositive 21



- Identifie des moyens et des stratégies pour améliorer ton langage non verbal et pour t'assurer de livrer le bon message. Note tes idées.
- Choisis une stratégie que tu appliques déjà, selon toi et explique-la.
- Ensuite, note les signes non verbaux que tu aimerais améliorer (surveiller tes expressions faciales, te tenir plus droit, etc.). Explique comment ces signes non verbaux démontreraient ta confiance en soi.

Notes personnelles

Diapositive 22


À ton tour!

Tu vas maintenant mettre
en pratique tout ce que tu as
appris dans ce module.



Diapositive 23

Activité 1




L'activité 1 te permettra de prendre conscience des différentes façons de communiquer avec le langage non-verbal.

- a) Dresse une liste de toutes les façons de communiquer par le non-verbal.
- b) Note des moyens de communiquer les cinq messages ci-dessous à quelqu'un sans utiliser de mots.
 - Va-t'en!
 - Tu ne dois pas parler.
 - Je suis tellement excitée.
 - Puis-je t'aider?
 - Excellent travail!
- c) Partage-les avec le groupe.

Notes personnelles

Diapositive 24

Activité 2



L'activité 2 t'aidera à comprendre les diverses façons qu'un même message peut être interprété et l'impact des premières impressions.

Analyse les photos suivantes. Comment interprètes-tu le message des différentes personnes d'après leur langage corporel? Écris ta réponse sous les photos.



1



2



3

--	--	--



4



5




6

--	--	--

Notes personnelles

Diapositive 25

Activité 3



L'activité 3 te permettra de mettre en pratique les gestes non verbaux qui aident à établir le contact.

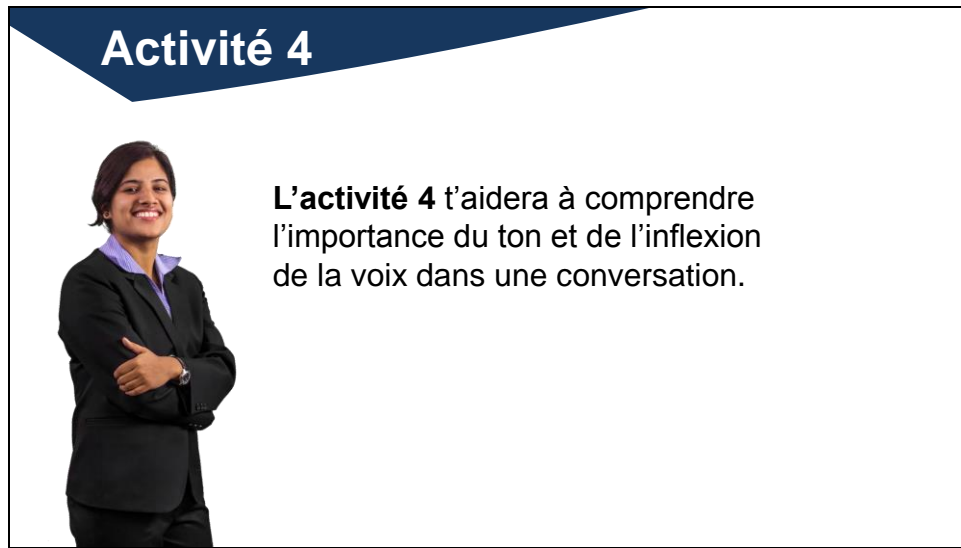
En groupe, participez à un jeu de rôle où les membres du groupe font semblant de se rencontrer pour la première fois. Exercez-vous à :

- donner une bonne poignée de main aux gens
- vous tenir droit
- regarder les gens dans les yeux
- sourire et dire «Enchanté de vous connaître» en nommant la personne
- donner des réponses de confirmation
- refléter le langage corporel et les expressions faciales de la personne qui parle pour l'aider à se sentir à l'aise

Amusez-vous!

Notes personnelles

Diapositive 26



Activité 4

L'activité 4 t'aidera à comprendre l'importance du ton et de l'inflexion de la voix dans une conversation.

Il y a différentes façons de communiquer, et chacune a ses avantages et ses inconvénients. En groupe, discutez des différences culturelles qui peuvent aussi entrer en jeu.

- **Une équipe qui communiquera en personne** : Les personnes qui communiquent en personne n'ont pas de restrictions; elles choisissent un sujet de discussion et communiquent tout simplement.
- **Une équipe qui communiquera par téléphone** : Celles qui communiquent par téléphone doivent s'asseoir dos à dos pour communiquer.
- **Une équipe qui communiquera par Internet** : Celles qui communiquent par Internet peuvent seulement échanger des messages écrits, sur papier ou à l'aide d'un ordinateur.

Les équipes doivent choisir un sujet de discussion parmi les trois sujets suivants :

- Annoncer à une personne qu'elle a perdu son emploi
- Recruter une personne comme bénévole pour un organisme
- Offrir du mentorat à quelqu'un sur un sujet particulier

Dans ton cahier de travail personnel, note tes impressions du ton et de l'inflexion de la voix utilisés lors de chaque tentative de communication.

Diapositive 27

Tâche

Grande compétence F : S'engager avec les autres
Grande compétence A : Lire des textes continus

Interagir avec un collègue pour comprendre l'importance de la communication non verbale et paraverbale.

Tu dois accomplir la tâche suivante avec un ou une partenaire.

Mise en situation

Nous réagissons tous d'une façon différente face aux émotions des autres. Toutes les émotions sont reliées à des comportements ou à des réactions physiques (ton de la voix, langage non verbal). Prendre conscience des émotions et du comportement des autres peut nous aider à mieux gérer nos propres réactions.

Directives

- a) Lis les messages aux deux pages suivantes en utilisant les différents tons de voix indiqués. Ton partenaire doit te répondre.
- b) Utilise des gestes appropriés pour démontrer ton état émotif. Exagère tes émotions et inclus des gestes appropriés et non appropriés à la situation.
- c) Note les gestes non verbaux que tu observes chez ton partenaire. Fais-tu les mêmes gestes lorsque tu parles avec cette émotion? Comment ton non-verbal diffère-t-il de celui de ton partenaire?
- d) Discute des résultats de l'activité et du lien qu'il y a entre le langage non verbal et la communication d'un message.
- e) Note tes réflexions.

Défi : Avec ton ou ta partenaire, crée d'autres scénarios drôles, tristes, épouvantés, etc., pour les présenter au reste du groupe.

Message 1 :

«J'ai gagné 25 000 \$ dans un tirage. Je prévois faire une croisière dans les Caraïbes.»

Personne A : Lis le message suivant d'une voix **enthousiaste**.

Personne B : Réponds d'une voix **inquiète**.

Notes personnelles

Message 2 :

«Je reviens des funérailles de ma grand-mère du côté de mon père. Elle était très généreuse envers les membres de sa famille et envers la communauté. Elle laisse dans le deuil trois enfants et cinq petits-enfants. Son sourire et sa bonne humeur vont me manquer.»

Personne A : Lis le message suivant d'un ton **triste**.

Personne B : Réponds d'un ton **joyeux**.

Notes personnelles

Diapositive 28



CENTRE FORA

Un module complémentaire au document *Compétences génériques*
créé par le Centre FORA.

Cette ressource et le document *Compétences génériques*
peuvent être téléchargés gratuitement au
<http://www.centrefora.on.ca/competences/accueil>.

Les liens Internet dans cette présentation étaient exacts en mars 2017.
Cette publication tient compte de la nouvelle orthographe.

**EMPLOI
ONTARIO**

Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et
de la Formation professionnelle pour son aide financière. Les opinions
exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles
du ministère.

Tous droits réservés © Centre FORA, 2017