

SEQUENCE 3

LA COMMUNICATION NON VERBALE

SOMMAIRE

- **Définition et impacts**
- **L'accueil et la première impression**
- **Le cadre**
- **La prise de notes**
- **La posture et la gestuelle**

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ Définition et impacts

La **communication non verbale** (ou **langage du corps**) désigne dans une conversation tout échange n'ayant pas recours à la parole. Elle ne repose pas sur les mots, mais sur les [gestes](#) (actions et réactions), les attitudes, les [expressions faciales](#) (dont les [micro-expressions](#)) ainsi que d'autres signaux, conscients ou inconscients, tels que les [odeurs](#). La communication non verbale s'intéresse aussi à l'environnement, c'est-à-dire le lieu dans lequel les interactions ont lieu.

Wikipédia

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ Définition et impacts

La communication non verbale est perçue par les interlocuteurs, de manière consciente ou non.

Elle peut être de nature à vérifier et modifier :

- La perception du message (fiabilité, véracité)
- Le comportement des interlocuteurs (empathie, contagion émotionnelle, stress, irritation)

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ Définition et impacts

ENJEU : Détecter les échanges non-verbaux pour :

- Comprendre les effets produits par le non verbal sur la communication
- Maitriser sa propre communication non verbale

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ **L'accueil et la première impression**

« Nous n'avons pas deux chances de faire une première bonne impression »

Effet de primauté selon Salomon Ash (Psycho-sociologue américain – 1907 – 1996)

Biais cognitif se caractérisant par la génération d'un « raccourci mental » qui consiste à accorder plus d'importance à l'information reçue ou perçue en premier qu'à toute information reçue dans un second temps.

- Effet sur l'interlocuteur à prendre en compte
- Prendre conscience des effets de ce biais sur sa propre perception de l'échange

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ L'accueil et la première impression

Nécessité de maîtriser :

- Son apparence (tenue vestimentaire adaptée au contexte socio-culturel et à la situation d'entretien, coiffure, propreté)
- Sa posture (ouverte ou fermée)
- Le premier contact physique (poignée de main ... ou pas ...)
- L'intonation de sa voix (articulation, débit, ton, diction, volume de la voix)

NB : Ces éléments peuvent être affectés par le stress provoqué par la situation d'entretien.
Savoir en tenir compte.

LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ Le cadre

La salle d'entretien = image de la structure



LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ Le cadre

La position des interlocuteurs



LA COMMUNICATION NON VERBALE

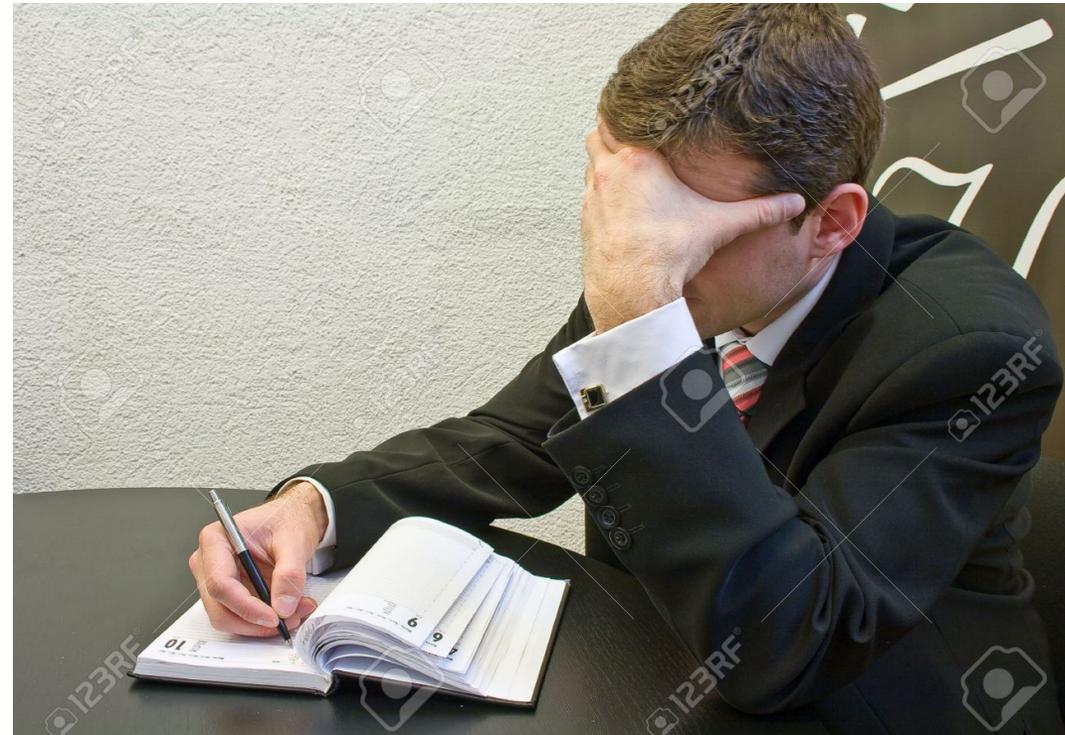
➤ La prise de note

Le mieux est l'ennemi du bien :

- Noter le strict nécessaire
- Eviter les signes cabalistiques (générateurs de stress)

Rester dans l'écoute active :

- Regarder l'interlocuteur
- Lui témoigner des signes d'attention et d'intérêt
- Rebondir, reformuler



LA COMMUNICATION NON VERBALE

➤ **La posture et la gestuelle**

Révélateurs de l'état émotionnel et de la posture de l'interlocuteur.

Apprenons à les décoder.

QUIZZ

QUIZZ



CONFIANCE EN SOI

- Mains jointes
- Penché en arrière, mains derrière la tête
- Posture droite, tête haute
- Jambes étirées
- Regard continu, fixe

QUIZZ



ENNUI/INDIFFERENCE

- Regard sans expression
- Tête dans la paume de la main
- Jambes croisés
- Inattentif (joue, est distrait)
- Peu d'échanges de regard

QUIZZ

FRUSTRATION



- Regard fixé dans le vide
- Respiration courte
- Mains serrées ou passées dans les cheveux
- Lèvres fermées voire pincées

QUIZZ

AGRESSIVITE



- Regard soutenu, pupilles contractées
- Sourcils plissés
- Index pointé
- Saisit les bords de la table
- Avance vivement dans l'espace de l'interlocuteur
- Poings serrés

QUIZZ



NERVOSITE

- Regard évitant
- Tripote ses vêtements ou un objet
- S'éclaircit la voix ou soupire
- Croise les bras ou les jambes
- Rit nerveusement

QUIZZ

FERMETURE



- En arrière
- Bras et jambes croisés
- Regard inexpressif
- Rictus

QUIZZ

ECOUTE FRANCHISE



- Regard franc, direct
- Penché en avant
- Mains posées, doigts non croisés
- Jambes décroisées
- Expressions vivantes
- Exprime son approbation
- Corps décontracté

LA COMMUNICATION NON VERBALE

- **Détecter la concordance du verbal et du non-verbal**

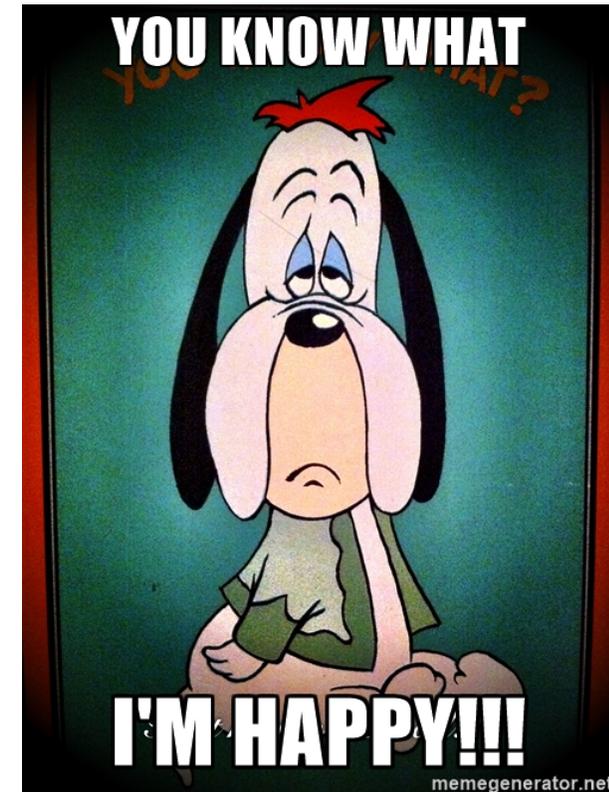
NB : Peut-être signe de nervosité,
de timidité, de pudeur, de manque de franchise ...

Eclaircir les dissonances de manière assertive :

« J'ai le sentiment que ...

je peux faire quelque chose ?

Il y a quelque chose que vous souhaitez me dire ? ... »



MISE
EN
SITUATION

MISE EN SITUATION

ENTRETIEN DE RECADRAGE

La simulation se fait en trinôme :

- 1 conseiller
- 1 candidat
- 1 auditeur neutre

Le conseiller officie au sein d'une mission locale.

Un des jeunes dont il s'occupe ne s'est pas présenté à un entretien de recrutement : l'entreprise a appelé la mission locale pour s'en plaindre. Elle remet en cause la fiabilité du dispositif d'accompagnement.

Le conseiller reçoit le jeune pour le recadrer, puis comprendre les raisons de sa défection, rechercher avec lui les causes de sa démotivation et reformuler un contrat d'accompagnement adapté.

Les candidats seront accueillis par les conseillers dans le couloir.

L'auditeur neutre suit le conseiller, quoi qu'il fasse. Il n'intervient pas : il analyse l'entretien afin d'éclairer le conseiller. Il remplit une grille d'évaluation de l'entretien.

QUESTIONS ?