

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- B1 : Interagir avec les autres
- B3 : Remplir et créer des documents

Grande compétence : S'engager avec les autres

Tâche 10

Établir un lien entre le langage non verbal, la communication d'un message et l'expression des émotions, afin d'accroître son empathie.* (Niveau 2)

Durée approximative : 60 minutes, selon la capacité de votre groupe

Adaptation d'une tâche du module *Intelligence émotionnelle

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes font le lien entre l'empathie et la maturité émotionnelle. Elles discutent aussi du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message, incluant l'expression, la démonstration et la maîtrise des émotions, ainsi que du lien entre la maturité, l'empathie et la sensibilité envers les autres. L'activité répond au descripteur du rendement *Adapte son comportement aux exigences de la situation* et *Se montre disposée à aider les autres*, sous la grande compétence *S'engager avec les autres*.

Pistes d'animation suggérées

- Revoir les manifestations d'émotions discutées durant la tâche précédente et demander aux personnes apprenantes de nommer les signes visibles et les comportements associés à leurs émotions fortes (utilisation de jurons, coups de poing sur la table ou sur les murs, cris, pleurs exagérés, etc.). Discuter au besoin.
- Souligner que les émotions sont souvent exprimées par des expressions du visage, des mouvements du corps, des changements dans le ton et le rythme de la voix ainsi que par les mots que l'on choisit. Ces manifestations sont en quelque sorte une fenêtre sur notre état émotionnel.
- Revoir les comportements des personnes immatures discutés à la tâche 8. Par exemple, on peut dire qu'une personne qui a un excès de colère fait preuve d'immaturité, puisque être capable de contrôler ce genre de comportement est un signe de maturité. Une personne qui a une intelligence émotionnelle élevée ou qui est mature est sensible à ses comportements; elle est consciente de son langage non verbal et *paraverbal* et de la façon dont il se reflète sur son état émotionnel.

- Souligner qu'une personne mature est également sensible au langage non verbal ou *paraverbal* des autres. Elle peut facilement interpréter ce langage et adapter sa façon d'être et son comportement pour mettre les gens à l'aise. Une personne mature se soucie de l'impact de son comportement, de ses actes et de ses paroles sur les gens qui l'entourent et elle agit de façon à toujours respecter les autres. Une personne mature ne fait pas de commérage, n'exclut pas les autres et ne tient pas de propos blessants.
- Inviter les personnes apprenantes à être attentives à la façon dont elles communiquent avec les autres, afin de capter toutes les nuances du langage non verbal et *paraverbal*. Préciser que durant la communication orale, 55 % du message est transmis grâce au non-verbal (expressions du visage, attitude et mouvements du corps, posture, distance physique, contact visuel) et 38 % du message passe par le *paraverbal* (ton, volume et rythme de la voix, hésitations) et le verbal (mots, termes et expressions choisis). (Voir le module *Facilité à communiquer* pour plus de détails sur la communication.)
- Présenter les conseils pratiques pour la communication non verbale fournis à l'**Annexe 8** si les personnes apprenantes n'ont pas encore étudié le module *Facilité à communiquer*. Sinon, simplement revoir l'annexe avec elles.
- Les inviter à visiter le site <http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html>, si ce n'est déjà fait, pour en apprendre davantage sur la communication non verbale. Leur demander de faire l'exercice sur l'interprétation des messages à la page 2 de l'Annexe 8. (Adapter cette activité selon le groupe.) Avoir une discussion de groupe sur le lien entre la maturité et le langage non verbal, la communication d'un message et l'expression des émotions.
- Revoir au besoin la définition d'une personne empathique : **une personne qui peut interpréter facilement le langage non verbal et qui est sensible aux besoins de ceux qui l'entourent. C'est aussi une personne qui a de l'entregent, qui sait très bien écouter et qui sait adapter sa communication aux besoins de son interlocuteur.** L'empathie est un aspect important de la maturité et de l'intelligence émotionnelle, et elle peut se développer. Souligner qu'une personne qui a de la maturité est aussi empathique. Cela lui permet de prendre des décisions et d'agir en tenant compte des sentiments des autres, sans pour autant se les approprier.
- Poser la question au groupe : «Pouvez-vous décrire une personne empathique que vous connaissez?» et inviter les personnes apprenantes à dire pourquoi elles trouvent certaines personnes empathiques. Noter leurs réponses au tableau.
- Poser ensuite la question «Comment puis-je être plus empathique?» et les inviter à y réfléchir avant d'écrire leur réponse dans leur journal de bord.

Note : Au besoin, discuter en groupe du trait de caractère que les personnes apprenantes ont choisi de mettre en pratique à la tâche 4 et des progrès réalisés depuis.

Réponses au Tableau de l'Annexe 8 (suite)

Gestes dans la photo	Interprétation des messages
Pouce et index en cercle	Appui du discours – pour souligner un point précis «c'est simple, voici»
Doigt pointé vers le haut	Appui du discours – pour attirer l'attention sur l'importance du message «écoutez bien»
Paumes des mains vers le haut et bras ouverts	Geste d'ouverture – montrer sa sincérité «je vous comprends»
Poings serrés	Fermeture – je ne suis pas d'accord «assez!»
Mains rapprochées et menton vers l'avant	Domination – je prends contrôle et défie l'interlocuteur «c'est moi qui décide»
Mains sur les hanches	Domination – signe de virilité et d'autorité «je n'ai peur de personne»
Corps mou et épaules basses	Soumission – l'élève puni «je fais ce que vous me dites»
Gestuelle statique	Rupture de cohérence – je suis mal à l'aise «je décroche, c'est ennuyant»
Bras repliés vers moi pour me protéger	Auto-contact – je me protège «continue, je t'écoute»
Frotter les mains et les serrer	Auto-contact et fermeture – je veux en finir «on a fini, c'est beau»
Bras en avant, épaules et buste en avant en marchant	Démarche volontaire et dynamique
Démarche à pas doux et tranquille	Démarche tranquille

Annexe 8

La communication non verbale

Des conseils pratiques

Les gestes peuvent parfois aider à faire passer un message, mais ils peuvent aussi nuire à ce message. Voici quelques conseils pratiques 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. **Réflète l'expression corporelle de l'autre personne.** Sois bien à l'écoute de ce que dit ton interlocuteur et sois synchronisé avec lui. S'il s'incline vers l'avant ou 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, épaules et bras détendus, respiration normale.
5. **Contrôle ta voix et ta respiration.** Prends une grande respiration avant de parler. Cela évitera que ta voix tremble ou que le timbre en soit trop faible ou trop fort.

Annexe 8 (suite)

Rends-toi à l'adresse suivante pour y faire les activités ci-dessous :
<http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>

1. Analyse la photo de l'homme à l'écran. Comment interprètes-tu son message d'après son langage non verbal? Écris ta réponse dans la colonne *Interprétation des messages* du tableau ci-dessous. Ensuite, glisse la souris sur la photo à l'écran pour connaître le vrai message. Clique sur *Suivant* pour continuer l'activité. Pour les quatre dernières photos, insère aussi les gestes dans la photo et l'interprétation des messages dans ton tableau.

Gestes dans la photo	Interprétation des messages
Pouce et index en cercle	
Doigt pointé vers le haut	
Paumes des mains vers le haut et bras ouverts	
Poings serrés	
Mains rapprochées et menton vers l'avant	
Mains sur les hanches	
Corps mou et épaules basses	
Gestuelle statique	

2. Découvre ton style de communication gestuelle ou non verbale en cliquant sur l'icône de gauche, *Votre style*. Trouve le lien *Découvrez votre style dominant* et choisis *Test style dominant homme* ou *Test style dominant femme*.
3. Découvre plein d'autres activités sur ce site.

Source : <http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>