

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 13

Établir un lien entre le langage non verbal et la communication d'un message et des émotions pour accroître son empathie envers les autres.* (Niveau 2)

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

Adaptation d'une tâche des modules *Facilité à communiquer, Intelligence émotionnelle, Sens de l'observation et Maturité.

Note : Dans cette activité, les personnes apprenantes revoient que l'empathie est l'une des composantes de l'intelligence émotionnelle selon Goleman. Elles discutent du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message, y compris l'expression, la démonstration et la maîtrise des émotions. Elles apprennent aussi à interpréter les émotions des autres grâce à leur communication non verbale et à être plus sensibles et plus empathiques envers eux, ce qui est une qualité importante d'un bon leader. 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

- Rappeler les diverses manifestations des émotions discutées à la tâche 12, surtout les signes visibles et les comportements associés aux émotions fortes, tels les jurons, la force physique ou les pleurs. En discuter au besoin.
- Demander aux personnes apprenantes de penser à des leaders qu'elles connaissent et de réfléchir à la façon dont ils manifestent leurs émotions. Préciser que les bons leaders insufflent leur confiance grâce à leur capacité de contrôler leurs émotions. Ils peuvent interpréter les émotions des autres, être sensibles à leur vécu et faire preuve d'empathie.
- Souligner que les émotions s'expriment souvent par les expressions du visage, les mouvements du corps, le ton et le rythme de la voix et les mots que l'on utilise. Ces manifestations physiques sont une fenêtre sur notre état émotionnel. Une personne ayant une intelligence émotionnelle élevée y est sensible. Elle peut interpréter facilement le langage non verbal et *paraverbal* des gens et adapter sa façon d'être et son comportement pour les mettre à l'aise.
- Souligner aussi que durant la communication orale, 55 % du message passe par le non-verbal, c'est-à-dire les expressions du visage, les mouvements du corps, la posture, la distance physique et le contact des yeux, 38 % du message passe par le *paraverbal*, c'est-à-dire par le ton, le volume, le rythme de la voix et les hésitations (le vocal), et 7 % du message passe par le verbal, c'est-à-dire par le vocabulaire choisi, les mots, les termes et les expressions utilisés. (Voir le module *Facilité à communiquer* pour plus de détails sur la communication.)

- Présenter les conseils pratiques sur la communication non verbale énumérés à l'Annexe 10 si les personnes apprenantes n'ont pas étudié le module *Facilité à communiquer*. Si elles l'ont déjà étudié, simplement revoir avec elles l'Annexe 4 du module *Facilité à communiquer*.
- Si elles ne l'ont pas déjà fait, les inviter à se rendre dans le site Web <http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html> pour en apprendre davantage sur la communication non verbale. Leur demander ensuite de faire l'exercice d'interprétation des messages à la page 2 de l'Annexe 10 (adapter l'activité au groupe – voir les réponses ci-bas). Discuter en groupe du lien entre le langage non verbal et la communication d'un message et de ses émotions.
- Demander aux personnes apprenantes de décrire une personne empathique qu'elles connaissent et de dire pourquoi elles considèrent que certaines personnes sont empathiques. Noter les réponses au tableau.
- Rappeler au besoin qu'une personne empathique peut interpréter facilement le langage non verbal et est sensible aux besoins de ceux qui l'entourent. Elle a de l'entregent et est très bonne pour écouter. Elle sait adapter sa communication pour répondre aux besoins de son interlocuteur. Toutes ces qualités décrivent aussi un bon leader. L'empathie est un élément important de l'intelligence émotionnelle et une qualité importante d'un bon leader.
- Mentionner que l'empathie peut se développer et inviter les personnes apprenantes à réfléchir à la question *Comment puis-je être plus empathique envers les autres?* et à y répondre dans leur journal de bord.

Réponses au tableau de l'Annexe 10 (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 plate»
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 10

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 10 (suite)

Rends-toi dans le site Web suivant pour y faire les activités décrites ci-dessous :

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

- 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	

- 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*.
- Découvre plein d'autres activités sur ce site.

Source : disponible sur le site <http://www.egostyle.fr/pages/pagesgestuelle/cadgestuelle.html>