

Grande compétence : S'engager avec les autres

Grande compétence : Communiquer des idées et de l'information

- **B1** : Interagir avec les autres (Niveau 2)
- **B3** : Remplir et créer des documents (Niveau 2)

Tâche 8

Exercer son sens de l'observation pour interpréter le langage non verbal afin d'accroître son empathie.

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

**Cette tâche est l'adaptation d'une tâche du module *Facilité à communiquer* et se retrouve aussi dans les modules *Intelligence émotionnelle*, *Leadership* et *Maturité*.*

Note : Durant cette activité, les personnes apprenantes discutent de l'importance du sens de l'observation dans l'interprétation du langage non verbal. Elles font le lien entre l'empathie et la capacité d'interpréter le langage non verbal. Elles discutent aussi du lien entre le langage non verbal, 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

- 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.
- Indiquer qu'une personne qui a un bon sens de l'observation peut interpréter facilement le langage non verbal des gens et adapter sa façon d'être et son comportement pour les mettre à l'aise.
- 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 (expressions du visage, mouvements du corps, posture, distance physique, contact visuel) et du langage *paraverbal* (ton, volume et rythme de la voix, hésitations). Rappeler que durant la communication orale, 55 % du message passe par le non-verbal, 38 % du message passe par le *paraverbal* et 7 % passe par le verbal, c'est-à-dire par 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 fournis à l'**Annexe 10** si les personnes apprenantes n'ont pas encore étudié le module *Facilité à communiquer*. Si elles l'ont déjà étudié, simplement revoir l'annexe avec elles. Si elles ne l'ont pas déjà fait, les inviter à se rendre dans le site <http://www.egostyle.fr/pages/cnvintro.html> pour en apprendre davantage sur la communication non verbale. Leur demander ensuite de faire l'exercice sur l'interprétation des messages à la page 2 de l'Annexe 10. (Adapter l'activité au groupe.) Discuter en groupe de l'importance du sens de l'observation pour observer le langage non verbal de son interlocuteur et l'expression de ses émotions.

- Rappeler au besoin qu'une personne empathique peut interpréter facilement le langage non verbal et est sensible aux besoins de celles qui l'entourent. Elle a de l'entregent et est très bonne pour écouter. Elle sait adapter sa communication aux besoins de son interlocuteur.

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 d'autorité «Je n'ai peur de personne»
Corps mou et épaules basses	Soumission – je me sens comme 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, épaules et buste en avant en marchant	Démarche volontaire et dynamique
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>