



COMMUNICATION NON VERBALE

TOUCHER LE FOND AVEC LES FORMES

Quelle est la place de ce qui ne se dit pas dans ce qui se dit ? Directeur associé de la société de conseil Verbateam, Jean-Michel Roche veut nous éclairer sur le rôle du non verbal dans la communication. Car si l'évidence saute aux yeux, encore faut-il savoir les ouvrir pour communiquer efficacement et comprendre un message... Selon lui, en effet, "l'apparence rejoint la compétence"... Sans qu'il soit nécessaire pour autant de transformer les acteurs de la communication en caricatures de l'Actors Studio. Action ! *Propos recueillis par Nicolas Solomas*



Mes mains ont la parole

L'image revêt une importance grandissante. Et notamment pour les cadres dirigeants et cadres supérieurs. Mais il ne s'agit pas simplement du look ! Car si l'image statique constitue un facteur implicite d'appréciation professionnelle (l'habit faisant le moine, c'est bien connu), il s'agit aussi de prendre en compte l'image dynamique, c'est-à-dire celle du corps en mouvement dans toutes les situations en entreprise. Si l'individu s'utilise mal, c'est-à-dire s'il reste figé dans ses entretiens, ses interventions, ses négociations... cela renverra l'image d'un technicien qui connaît son sujet, mais qui est incapable de le vendre. En revanche, si la personne a conscience que son message ne se réduit pas à une simple prise de paroles, alors il prendra l'ascendant sur son public, saura séduire, convaincre et aboutir à un message de qualité.

Communicant ? Un sportif de haut niveau !

Il faut être clair. Toutes les études américaines, réalisées dès les années 70 et qui sont réellement indiscutées démontrent que l'impact du message passe à hauteur de 93 % par le non verbal. Conséquence directe : le poids des mots est donc de 7 % ce qui ne signifie pas que le sens des mots n'est pas le plus important. En revanche, si vous vous contentez d'attendre que le message en tant que tel marque les esprits, vous perdez le combat. Ce qui va donner de l'impact au message, c'est la manière dont on va s'utiliser. Comme un sportif de haut niveau, un communicant doit savoir gérer ses efforts, ses émotions, son stress, sa respiration pour être performant. Cette réussite passe par de l'entraînement et une formation pour appréhender la communication non verbale.

Pieds et mains liés...

S'il faut décrire le non verbal, on peut dire que le rapport aux autres, qui est donc bien supérieur au seul critère d'apparence physique et passive, repose véritablement sur une présence de l'individu dans son ensemble. Sur l'utilisation entière du corps. Le non verbal, c'est à la fois la position des pieds au sol, l'amplitude et la précision de la gestuelle, la puissance d'un regard, un timbre de voix. C'est également un silence. Il est essentiel dans la communication. Beaucoup ont

peur du silence, souvent synonyme de malaise dans les cultures occidentales. Il est donc primordial pour les professionnels de la communication de maîtriser le non verbal sans pour autant dénaturer leur véritable authenticité et sincérité, bien au contraire.

Cultures et dépendances

Nous avons tous tendance à reproduire ce que nous avons vécu. Je crois qu'il existe un véritable mimétisme culturel qui joue dans notre manière de communiquer. Nous évoluons dans un environnement et nous avons été éduqués notamment par nos parents. Ces deux facteurs entrent en compte dans notre rapport aux autres et dans notre manière de communiquer. Par exemple, des enfants issus d'une famille de comédiens ont en général plus de facilités à "s'utiliser" pour communiquer que des enfants élevés dans un environnement militaire.



JEAN-MICHEL ROCHE
Directeur associé de VERBATEAM

Verbateam en "verbatim"...

De nombreuses techniques existent pour améliorer sa "non verbal" communication. Verbateam est une société spécialisée dans la formation des dirigeants des grandes entreprises. P-DG, DRH, DIRCOM... Sont encadrés par un directeur de formation et une dizaine de formateurs spécialisés par domaine (image vestimentaire, prise de parole, dialectique, gestuelle...) pour améliorer leur communication.

→ → → → →
EN SAVOIR +
www.verbateam.com

Évitons la commedia dell'arte !

Une personne qui suit une de nos formations n'est pas là pour devenir comédien. Il vient pour être acteur au sens propre du terme : celui qui agit. Il est là pour être acteur de sa propre communication. Il ne s'agit en aucun cas d'en faire une caricature de Fabrice Luchini ou de Gérard Depardieu. Notre intervention consiste plutôt à éclairer la personne sur la meilleure manière d'utiliser ses qualités, sa personnalité et son authenticité en gommant certains éléments qui peuvent perturber la qualité de son message. Avant même d'aborder les techniques du non verbal, il est essentiel pour le sujet de prendre conscience de cette dimension de communication.

L'exception française...

Il reste encore un long chemin à parcourir dans le domaine en France, comme dans la plupart des pays européens. Notre exception culturelle a longtemps freiné le développement et la prise en compte du non verbal dans la communication. Le regard, par exemple, est encore trop peu utilisé. Et pourtant, c'est un outil indispensable pour la diffusion d'un message. Il faut lâcher prise. Les Anglo-saxons ont compris depuis longtemps la force du non verbal. Dès le plus jeune âge, ils sont initiés à l'utilisation de leurs corps. Ils ont une approche plus pragmatique. Beaucoup de communicants français sont encore loin d'imaginer les bénéfices qu'ils peuvent tirer des techniques existantes pour se former à la communication non verbale. Il faut absolument arrêter de travailler uniquement sur le fond... La forme est tout aussi importante.

■ E.V.

**UN COMMUNICANT DOIT SAVOIR
MAÎTRISER LE NON VERBAL SANS POUR
AUTANT DENATURER SA VÉRITABLE**