

Accueil » Tout sur CGA-Canada » CGA Magazine » 2004 » Mars-Avril » Le communicateur silencieux

Le communicateur silencieux

Savoir-être

Le communicateur silencieux

Le langage corporel en dit plus long que vous ne le croyez.

TIRÉ DU NUMÉRO : MARS-AVR. 2004 | PAR MERGE GUPTA-SUNDERJI

« Cette caissière était de bien mauvaise humeur! », me dit un ami à la sortie d'une boutique. « Que veux-tu dire? » dis-je. « Elle était très efficace, mais elle n'a pas établi de contact visuel et ne m'a même pas souri », répondit-il. À votre avis, mon ami avait-il raison de tirer si rapidement une conclusion sur l'humeur de la caissière? Quelle que soit votre réponse, il est bien connu que le langage corporel — nos expressions faciales et notre voix — communiquent un message éloquent qui l'emporte sur tout autre aspect de la communication. Mais je ne vous demande pas de me croire sur parole; jetons plutôt un coup d'œil sur certaines recherches empiriques.

En 1967, Albert Mehrabian, professeur à l'Université de Californie, a relevé une statistique sur l'efficacité des communications verbales qui fait encore autorité aujourd'hui. Ses recherches démontrent que le sens donné à une conversation reposait à 55 % sur le message visuel, à 38 % sur le message paralinguistique (l'élocution) et à 7 % sur les mots effectivement prononcés. Le message visuel comprend la posture, les gestes et les expressions faciales; les signes paralinguistiques englobent des déterminants comme le ton, le débit, l'intensité et le volume de la voix. Ces facteurs représentent 93 % du message transmis pendant la communication.

Des recherches menées en 1970 par Michael Argyle, de l'Université Oxford, ont permis de conclure que les signaux non verbaux, lorsqu'ils sont combinés à des signaux verbaux de force équivalente, ont 4,3 fois plus d'effet que les signaux verbaux utilisés seuls. L'expression « les actes sont plus éloquents que les mots » serait ainsi plus vraie qu'on ne l'aurait cru.

Paradoxalement, le langage corporel ou non verbal, bien que silencieux, produit un véritable tapage. En tant que professionnel qui souhaite améliorer l'efficacité de vos communications, vous devez être attentif à ce que votre langage corporel communique à vos interlocuteurs. Aussi, vous devez interpréter les signaux non verbaux que vos interlocuteurs vous communiquent. Examinons de plus près quelques aspects du langage corporel.

Le contact visuel

Le contact visuel et la direction du regard constituent vraisemblablement les signaux de communication non verbaux les plus puissants. Le contact visuel peut être utilisé pour demander un renseignement, manifester de l'intérêt, stimuler l'interaction, fournir une rétroaction ou même menacer. En fait, lorsque nous saluons une personne, non seulement nous la regardons, mais nos sourcils se soulèvent en un bref mouvement. Ce soulèvement des sourcils est un indicateur universel de reconnaissance et de salutation. En règle générale, un

contact visuel trop soutenu (fixer l'autre personne ou lui jeter de fréquents coups d'œil) est perçu comme l'expression d'un sentiment de supériorité, le désir d'insulter ou un manque de respect. Un contact visuel peu soutenu peut être interprété comme un manque d'attention ou, encore, un signe d'impolitesse, de malhonnêteté ou de timidité. Le fait d'abaisser le regard est généralement interprété comme un signe de soumission.

Les expressions faciales

Le sourire est l'expression faciale la plus positive et la plus universellement utilisée. Le sourire est normalement un signe de salutation et vise à exprimer divers degrés de plaisir, de bonheur ou d'amusement. Le sourire peut aussi servir à exprimer le sarcasme ou d'autres sentiments négatifs. Le dégoût et le mépris s'expriment par un plissement des yeux et une bouche grimaçante. La colère se manifeste souvent par le froncement des sourcils, une mine renfrognée et le serrement des dents. Et l'intérêt se manifeste souvent par un mouvement oblique de la tête, que la personne maintient en angle par rapport au sujet de son intérêt.

La voix

Une voix trop forte peut exprimer un désir de domination, tandis qu'une voix trop douce peut signaler la soumission. Aussi, une voix trop sèche peut déconcerter l'interlocuteur et une voix trop mielleuse peut éveiller le soupçon. Par ailleurs, les voix nasillardes ou haletantes ne sont pas susceptibles d'inspirer confiance. Et le débit est tout aussi important — celui qui parle trop vite sera bien souvent perçu comme un simple beau parleur!

Posture

Une personne optimiste, sûre d'elle ou énergique aura tendance à se tenir plus droite qu'une personne découragée, timide ou soumise. Souvent une attitude positive s'exprime par une légère inclinaison vers l'avant, et une attitude négative ou hostile, par une légère inclinaison vers l'arrière. Le fait de se croiser les bras sur la poitrine peut être un signe de fermeture, tandis que le fait de garder ses bras lâchement le long du corps peut signaler l'ouverture d'esprit.

Le langage corporel ne traduit pas toujours sans équivoque les sentiments d'une personne. Il nous signale plutôt certains aspects méritant d'être approfondis.

Revenons à ce que votre langage corporel communique à vos interlocuteurs. Il vous faut vous attacher à harmoniser votre message non verbal avec le message verbal que vous cherchez à transmettre. Vous pouvez demander à un ami de vous observer la prochaine fois que vous tenterez de convaincre une personne ou enregistrer votre prochaine présentation sur support audio ou vidéo. Examinez bien votre langage non verbal afin de saisir le message que vous exprimez. Parlez-vous trop fort ou trop vite? Établissez-vous un bon contact visuel? Souriez-vous? Les réponses à ces questions vous aideront à cerner les aspects de la communication non verbale que vous devez améliorer.

Ensuite, attardez-vous davantage au langage corporel de vos interlocuteurs. Il ne faut surtout pas oublier, ce faisant, que le langage corporel n'est pas infaillible. Le fait qu'une personne n'établisse pas de contact visuel ne signifie pas nécessairement qu'elle ne porte pas attention à ce que vous dites, pas plus que le plissement des yeux de votre interlocuteur n'exprime son dégoût à l'égard de votre point de vue. Mais ce sont néanmoins des signes d'anomalies *possibles*. Le langage corporel agit un peu comme un feu rouge clignotant, vous signalant qu'il convient de sonder davantage le terrain. Posez des questions ouvertes afin de décoder ce qui se passe vraiment.

Voici un exercice tout simple qui vous permettra de tester la puissance du langage corporel. Tout au long de la semaine qui vient, saluez chaque personne que vous rencontrez dans le cadre de votre travail avec un beau

sourire et un contact visuel bref mais direct, montrant que vous êtes réellement heureux de la voir. Voici ce que vous constaterez probablement :

- la plupart des personnes vous souriront;
- la plupart des rencontres se dérouleront plus facilement;
- les personnes avec qui vous n'avez pas entretenu des liens harmonieux par le passé auront des réactions positives;
- si vous rencontrez les mêmes personnes plusieurs fois pendant la semaine, vous constaterez qu'au moins un aspect de votre relation se sera amélioré.

Le langage corporel peut s'avérer un outil puissant pour améliorer vos relations avec les autres. Il faut toutefois savoir porter plus d'attention aux messages silencieux.

[Haut de la page]

Merge Gupta-Sunderji, M.B.A., CGA, contribue à faire des gestionnaires des leaders. Pour la joindre, consultez son site Web (www.mergespeaks.com) ou composez le 403 605-4756.

© 2014 CGA-Canada

- PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS
- EMPLOIS
- CONTACTEZ-NOUS
- PLAN DU SITE
- RSS