

Techniques – Communication non verbale

La première impression est une question de secondes

Nous avons une première impression sur une personne après cinq, maximum quinze secondes. C'est un réflexe que nous ne pouvons pas contrôler et qui remonte à la préhistoire, lorsque nous devons rapidement savoir si la personne en face de nous était un ami ou un ennemi.

Cette première impression se fonde la plupart du temps sur les apparences :

- 👁️ physique
 - 👁️ grand ou petit
 - 👁️ beau ou moins beau
 - 👁️ mince ou corpulent
- 👁️ femme ou homme
- 👁️ attitude
- 👁️ expression
- 👁️ contact visuel
- 👁️ sourire
- 👁️ vêtements
- 👁️ soigné ou négligent

Si cette première impression est positive, vous serez à votre aise pendant un certain temps. Mais si elle est négative, vous devrez travailler énormément pour changer l'avis des autres sur vous. Selon une étude, vous devrez réaliser huit prestations positives consécutives pour éliminer cette première impression négative !

Maintenant que vous le savez, il est dans votre intérêt de vous assurer que la première impression est la bonne. Vous ne pouvez pas tout changer, mais il y a beaucoup de choses que vous pouvez contrôler :

- 👁️ une attitude ouverte, confiante et énergique
- 👁️ une expression ouverte avec un contact visuel important

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

- 👁️ un sourire, une expression amicale
- 👁️ une apparence et des vêtements soignés

Votre voix joue également un rôle

L'aspect auditif est un petit peu moins important que l'aspect visuel, mais vous ne devez pas négliger l'effet de votre voix. Il ne s'agit pas de ce que vous dites, mais de la façon dont vous le dites. Si vous marmonnez tout le temps, vous ne donnez pas une impression de confiance. Si vous parlez tout le temps beaucoup trop vite, c'est fatigant pour votre interlocuteur. Ici aussi, vous pouvez contrôler plusieurs aspects :

- 👁️ articuler clairement
- 👁️ un langage soigné
- 👁️ ajuster le volume (pas trop fort et pas trop bas)
- 👁️ vitesse (les personnes qui parlent vite doivent ralentir)
- 👁️ faire des pauses (afin que l'autre puisse également parler)

Il est plus difficile de changer le timbre de votre voix, mais pour ceux qui veulent y travailler et qui s'adressent souvent à des groupes, il existe des formations spécialisées sur la voix.

Effets de l'attitude non verbale

En raison de l'impression positive ou négative que nous obtenons d'une attitude non verbale, nous allons également attribuer des autres traits de caractère à la personne, sans pourtant en avoir de réelles preuves.

Nous penserons plus facilement d'une personne bien habillée qu'elle est disciplinée et correcte dans son travail ou qu'elle est polie et bien élevée. C'est l'**effet Halo (comme le halo d'un petit ange)** : la bonne caractéristique (soigneusement habillé) que nous considérons comme importante se propage pour ainsi dire aux autres caractéristiques.

Si la première impression est négative, il se produit l'inverse. Nous penserons qu'une personne débraillée sera également négligente au travail et peu fiable au niveau de

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

cameleon[®]
Business Training

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be
www.cameleontraining.be



Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

ses accords. Cela s'appelle l'**effet Horn (les cornes d'un démon)**. Tant les effets Halo et Horn sont en fait des préjugés, mais vous n'en avez pas le contrôle : ils ont lieu, tout simplement.

Évaluer correctement une attitude non verbale

Lorsque notre interlocuteur (consciemment ou non) envoie un signal non verbal, notre radar le captera (consciemment ou non). Nous allons alors interpréter ce signal. Si nous connaissons très bien l'autre personne et depuis longtemps, cette interprétation sera généralement correcte, mais même dans ce cas il n'y a aucune garantie. Encore moins s'il s'agit d'une personne que nous ne connaissons pas bien.

Nous sommes presque certains de pouvoir bien évaluer les signaux et nous nous vantons alors de montrer de l'empathie. Mais si vous voulez être certain que vos observations correspondent à ce que vous pensez, il n'y a qu'une seule façon : vérifiez auprès de l'autre !

C'est très facile : dites ce que vous avez vu et demandez ce que cela signifie. Par exemple : « J'ai vu que vous avez froncé les sourcils, qu'est-ce que cela signifie ? » Cela peut sembler très direct, mais c'est pourtant respectueux. En fait, vous dites : « J'ai vu votre signal et voudrais en savoir plus à ce sujet, car je trouve important de vous comprendre. »

La communication non verbale dans les entretiens : l'écoute active

Lors d'entretiens, l'élément non verbal est très présent. Nous pouvons également en faire usage afin de faciliter l'entretien.

Cela commence déjà par l'endroit où nous nous asseyons. S'asseoir face l'un à l'autre est le plus mauvais choix. S'asseoir l'un à côté de l'autre est également trop

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

cameleon[®]
Business Training

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be
www.cameleontraining.be



Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

menaçant. S'asseoir dans un angle de 90 degrés est donc la meilleure option.

Si vous voulez mettre votre interlocuteur à l'aise lors d'un entretien et l'encourager à beaucoup parler, vous devez montrer avec tout votre corps que vous êtes vraiment à l'écoute et intéressé. Il existe plusieurs méthodes pour y parvenir :

- 👁️ maintenir le contact visuel
- 👂 acquiescer et confirmer
- 🗨️ utiliser de courtes interjections : « hm, oui, ah ok », etc.
- 👐 avoir une attitude ouverte : ne pas croiser les jambes ou les bras, mettre vos bras sur la table, ce qui est également appelé la position du cocher, et ce, en particulier au début de l'entretien.
- 👤 se pencher vers l'autre prouve également à nouveau l'intérêt
- 🗨️ résumer régulièrement est également un bon moyen de vérifier si vous avez tout bien compris
- 🗨️ bien entendu, poser des questions intéressées est également important en la matière, mais nous sommes alors davantage dans la communication verbale.

Concordance entre le verbal et le non verbal

Imaginez : vous êtes responsable des ventes et vous devez informer votre équipe d'une nouvelle méthode de vente que tout le monde doit utiliser à partir de maintenant. Cette décision a été prise à un niveau supérieur, mais vous n'en êtes pas à l'origine.

Vos commerciaux parviennent assez bien à évaluer les signaux non verbaux. Peu importe comment vous transmettez votre message, ils remarqueront que vous n'êtes pas enthousiaste. Votre communication non verbale inconsciente traduira cette situation.

Si vous souhaitez paraître convaincant, il est important que vos communications verbale et non verbale disent la même chose. En tant que directeur des ventes, vous pouvez être honnête et dire que vous n'approuvez pas la décision, mais que vous allez essayer tous ensemble.

Member of the Cameleon Group

Da Vincilaan 1 - 1930 Zaventem

+32 2 266 89 99 - info@cameleontraining.be

www.cameleontraining.be    

Cameleon a créé ce contenu avec énormément de passion. N'hésitez pas à le partager, ainsi que nos salutations !

Vision – Communication non verbale

Deux phénomènes importants donnent une grande importance à la communication non verbale.

Tout d'abord, les informations sont enregistrées à 83 % par les yeux, à 11 % par les oreilles et à 6 % par les autres sens. Notre société occidentale se fonde également fortement sur l'aspect visuel, ce qui signifie que ce que nous voyons a un impact important dans le cadre d'une communication. Vous l'entendez même dans notre langue, puisqu'il nous arrive de dire : « Je n'ai pas une bonne image de lui ».

Deuxièmement, nos pensées contrôlent toujours notre corps de manière inconsciente et involontaire. Si vous avez peur, votre cœur commence à battre plus vite ou vous commencez à transpirer et vous ne pouvez rien y changer.

En d'autres termes, nos pensées demandent à notre corps d'envoyer des signaux et votre interlocuteur captera ces signaux, souvent de manière inconsciente lorsque vous les émettez.

Si vous utilisez cette forme de communication de manière plus consciente, les avantages seront doubles :

- 👁️ Vous apprendrez à lire le langage corporel des autres et comprendrez mieux ce qu'ils ressentent, ce qu'ils veulent dire et ce dont ils ont besoin.
- 🗣️ Vous maîtriserez mieux votre propre langage corporel, vous trouverez plus facilement la bonne longueur d'onde et vous pourrez transmettre de manière plus précise ce qui est important.

Grâce à la communication non verbale, vous avez un moyen de communication très puissant entre les mains !

Member of the Cameleon Group