

## 3.7 Indices non verbaux

<b>1) DESCRIPTION DE L'OUTIL</b>
Nom de l'outil : Indices non verbaux Une certaine quantité de communication se fait par le biais d'indices non verbaux tels que le langage corporel, les expressions faciales et le contact visuel. Lorsque vous écoutez quelqu'un, vous pouvez choisir de prêter attention à ce qu'il dit et à son langage non verbal. Il est essentiel de ne pas juger les autres en fonction de leur langage corporel, car tous les gens n'affichent pas les mêmes gestes physiques en raison de différences culturelles ou de capacités. Durée : 60 minutes
<b>2) OBJECTIFS DE L'OUTIL</b>
Pour vous aider à mieux prendre conscience de la communication non verbale en milieu de travail
<b>3) CONNEXION DE L'OUTIL AVEC LA COMPÉTENCE</b>
La communication est un sujet beaucoup plus nuancé qu'on pourrait le penser. Avoir de bonnes compétences en communication ne consiste pas seulement à être capable d'écrire et de parler. La communication non verbale envoie des signaux aux autres en utilisant des actions plutôt que des mots. Les gens peuvent exprimer leur bonheur, leur engagement, leur inquiétude, leur gratitude et leur confiance en répondant de manière non verbale. Cela peut inclure la communication utilisant les gestes de la main, le contact visuel, le langage corporel, l'apparence, les expressions faciales et le ton de la voix. La communication non verbale peut être l'une des formes de communication les plus puissantes entre collègues. Cela peut avoir lieu dans de nombreuses situations de travail, notamment des réunions, des entretiens ou des conversations informelles.
<b>4) MATÉRIAUX DE RESSOURCES</b>
-une salle de réunion pour minimum 2,3 personnes, un espace de partage confortable
<b>5) COMMENT APPLIQUER L'OUTIL</b>
Exemples situationnels de communication non verbale sur le lieu de travail Pour vous aider à mieux prendre conscience de la communication non verbale en milieu de travail, voici quelques exemples : 1. Un bon contact visuel Les collègues se sentiront souvent valorisés et appréciés s'ils savent qu'ils sont entendus. Vous pouvez l'aider à ressentir cela en établissant un contact visuel pendant qu'il parle. Garder les yeux sur la personne plutôt que sur votre ordinateur, vos documents ou votre téléphone portable lui permet de savoir que vous écoutez ses commentaires. Maintenir un contact visuel pendant que vous leur répondez permet également de maintenir la conversation engageante, et allumer votre caméra pour les chats vidéo peut établir une relation respectueuse entre collègues. Exemple : Un collègue vous aborde avec une idée pour accroître la collaboration dans votre service. Montrez que vous écoutez activement en maintenant un contact visuel et en hochant la tête en signe d'accord. 2. Ton de voix positif Bien que l'acte de parler fasse partie de la communication verbale, la façon dont vous parlez peut être considérée comme une communication non verbale. Que vous communiquiez en personne ou participiez à une vidéoconférence, soyez toujours conscient du ton de votre voix afin qu'il reflète le message que vous souhaitez transmettre. Garder un ton positif lorsque vous parlez avec un collègue ou un superviseur peut affecter l'énergie de l'ensemble de votre conversation. Exemple : Un employé fait une présentation proposant un nouveau plan d'engagement client. Ils utilisent un ton énergique et positif pour susciter l'enthousiasme pour le projet. Cela augmente le

niveau d'intérêt de la haute direction, car elle remarque que l'employé exprime son enthousiasme et sa passion pour le projet.

### 3. Apparition personnelle

La façon dont vous vous présentez peut avoir un impact plus grand que ce que les mots pourraient le dire. L'apparence de votre lieu de travail, comme avoir l'air soigné et préparé, même si vous êtes dans le confort de votre propre bureau à domicile, ou garder un poste de travail bien rangé peut transmettre votre confiance en vous et faire une impression positive sur vos collègues.

Exemple : Vous espérez parler à un superviseur pour demander une augmentation ou une promotion, alors habillez-vous en tenue professionnelle pour montrer votre dévouement au poste et votre professionnalisme sur le lieu de travail.

### 4. Bonne posture

La façon dont vous vous levez ou êtes assis au travail peut souvent refléter votre attitude ou votre attention face à certaines situations. Être assis ou debout peut montrer que vous êtes engagé dans la conversation tout en affichant une apparence confiante lors d'un entretien.

Exemple : Vous êtes chargé de présenter une nouvelle idée à votre superviseur et souhaitez communiquer efficacement. Vous pouvez vous asseoir ou vous tenir debout, les épaules en arrière, pour exprimer votre confiance et expliquer pourquoi vous pensez que votre idée profitera à l'entreprise.

### 5. Toucher approprié

La communication par le toucher a évolué depuis le lieu de travail d'avant la COVID-19. Même sans protocoles de distanciation sociale, les gens ont toujours varié dans leur niveau de confort avec le toucher. Développer votre intelligence culturelle peut être une compétence utile pour établir des relations sur le lieu de travail.

Exemple : Aux États-Unis, serrer fermement la main d'une personne montre du respect ou que vous êtes heureux de la rencontrer. Dans d'autres cultures, cela pourrait être interprété à tort comme un signe d'agression. Si vous estimez que cela est approprié, un léger contact sur le bras ou une tape sur l'épaule peut également être un moyen de montrer votre soutien ou vos encouragements sans l'exprimer vocalement.

### 6. Facial expressions

Lorsque les gens communiquent avec vous, ils anticipent souvent une réponse non verbale en observant vos expressions faciales. Gardez à l'esprit que même lors d'un entretien virtuel, votre visage peut communiquer ce que vous ressentez ou pensez sans utiliser de mots. Sourire, hocher la tête et utiliser vos sourcils peuvent indiquer une réaction positive lors d'une conversation.

Exemple : un collègue vous raconte ses récentes vacances. Vous pouvez donc sourire et hocher la tête pendant que vous écoutez pour montrer que vous appréciez son histoire.

### 6. Espace personnel

Au cours de conversations en tête-à-tête, vous pouvez vous rapprocher de votre interlocuteur. Cela montre que vous souhaitez avoir une conversation et que vous souhaitez l'entendre clairement. Essayez de vous assurer de laisser suffisamment d'espace pour maintenir un environnement confortable pour vous deux.

Exemple : avant de vous asseoir pour une réunion, vous pouvez sélectionner un siège plus proche d'un collègue pour mieux l'entendre.

### 7. Gestes de la main

La façon dont vous faites des gestes ou positionnez vos mains pendant les conversations peut exprimer ce que vous ressentez. Si vous bougez vos mains pour développer votre expression tout au long des histoires, les gens peuvent s'impliquer davantage dans ce que vous dites. Les gestes de la main peuvent également exprimer de la convivialité ou de l'appréciation.

Exemple : un collègue fait une présentation mais il ne sait pas comment les autres reçoivent l'information. Un « coup de pouce » décontracté mais discret peut leur montrer que tout va bien.

### 8. Langage corporel

Votre langage corporel global peut mettre en valeur vos sentiments lors d'une réunion ou lors d'une conversation. Garder vos bras détendus à vos côtés exprime une ouverture d'esprit et une volonté

d'écouter, mais croiser les bras peut indiquer que vous êtes fermé. Vous pouvez également exprimer votre politesse et votre attention sans distraction en vous penchant en avant sur votre siège.  
Exemple : pendant que vous regardez un collègue faire une présentation, vous êtes assis droit, les bras sur la table. Cela montre que vous êtes engagé dans leur présentation. Si vous vous affaissez sur votre siège, ils peuvent penser que vous êtes désintéressé.

## 6) QUE APPRENDRE

Pourquoi la communication non verbale est-elle importante ?

En interprétant avec précision les signaux non verbaux de vos collègues, vous pouvez acquérir une compréhension commune de leurs sentiments, émotions et attitudes face à certaines situations. Votre capacité à communiquer avec un sens partagé peut encourager la collaboration avec les membres de l'équipe, ce qui peut augmenter la productivité, améliorer l'engagement et renforcer vos compétences culturelles.

Être conscient de vos stratégies de communication peut également vous aider à exprimer vos sentiments sur divers sujets ou situations. Cela peut également vous aider à faire preuve de confiance lorsque vous parlez avec des superviseurs ou à exprimer de l'empathie lorsque vous écoutez un collègue.