



Communication



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>

Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

6 - LA COMMUNICATION NON VERBALE

Entretien d'embauche, grand oral, etc.

Source : <http://www.references.be/>

Une équipe dirigée par **Alex Todorov**, psychologue à l'université de Princeton, est arrivée au résultat suivant : Un dixième de seconde nous suffit pour formuler un jugement ferme et définitif sur quelqu'un. Cette attitude résulterait de notre « instinct de survie animal » qui nous imposerait d'identifier le plus rapidement possibles les dangers potentiels.

Qui n'a jamais formulé une impression, sur une personne, avant même d'avoir échangé le moindre mot avec elle ? « Il n'a pas l'air sympathique », « Elle n'a pas l'air commode », « il se prend au sérieux », « il semble mou », « Il est moche », etc.

Bien que l'on sache qu'il ne faut pas juger un livre sur sa couverture, ni les gens sur leur apparence, nous ne pouvons pas nous en empêcher...

1 - Présentation : Tenue vestimentaire et attitude

Comment **se présenter** à un **entretien d'embauche** ou à un **grand oral**. Faut-il endosser le costume cravate, alors que vous n'en portez jamais ? Faut-il porter une jupe, une robe ou un pantalon pour faire bonne impression ? Le recruteur n'appréciera-t-il pas davantage de vous voir tel que vous êtes, habillé comme d'habitude ?

Il n'y a **pas de réponses toutes faites** à ces questions. Cependant **le fait d'être attentif à son apparence est toujours apprécié**. C'est une manière de dire que l'entretien et la personne qui vous interroge sont importants à vos yeux et que vous êtes disposé à faire des efforts.

Adaptez votre tenue au genre d'entreprise et de fonction que vous sollicitez ou au jury qui vous interroge. S'il s'agit d'une fonction à l'extérieur ou au contact de la clientèle, le recruteur attachera davantage d'importance à votre apparence et à votre comportement. **Qu'il s'agisse ou non d'une fonction à l'extérieur, les vêtements de loisir comme les jeans, les shorts et les T-shirts sont à bannir.**

*Bon goût ou mauvais goût ?
Adaptez vous à l'entreprise visée*

Quelle que soit la tenue que vous portez, pensez à vous sentir **à l'aise** dans vos vêtements. Si vous n'êtes pas à l'aise en jupe et en talons hauts, préférez le pantalon. Si vous ne supportez pas la cravate, portez simplement une chemise ou un pull habillé.

Il ne suffit pas de surveiller sa tenue vestimentaire. Il faut aussi être attentif à **l'hygiène et avoir un look soigné**.

Les **accessoires et détails** qui peuvent nuire à votre image ou trop la marquer :

Tenue générale

- des vêtements sales et froissés,
- des vêtements trop serrés ou trop grands qui mettent mal à l'aise,
- les vêtements moulants pour les personnes rondes ou trop larges pour les personnes minces,
- les vêtements trop marqués adolescence,
- les vêtements trop suggestifs : jupe trop courte, décolleté trop grand, chemisier Transparent, etc.
- les marques trop visibles qui vous transforment en publicité ambulante,
- des cheveux non peignés ou des cheveux qui tombent sur le visage et qui sont relevés constamment d'un tique gestuel irritant,
- des poils trop visibles qui dépassent du nez et des oreilles,
- une mauvaise haleine (se laver les dents et/ou prendre une pastille),
- une barbe négligée (involontaire),



- Chaussures**
- une vieille paire de chaussures fatiguées avec un costume neuf,
 - des chaussures marron avec un costume bleu marine ou noir,
 - des chaussures de skateurs avec un pantalon habillé,



- Cravate**
- une cravate fleurie avec un costume à motif ce qui donne un ensemble chargé
 - les cravates humoristiques inadaptées,
 - la cravate trop courte ou trop longue (Elle doit s'arrêter sur la ceinture),
 - Une couleur de cravate inadaptée,
 - le noeud papillon est à utiliser avec intelligence, il reste réservé à des soirées habillées,



- Sac à main**
- un sac à main qui a déjà bien vécu avec un tailleur,
 - un sac de loisirs avec une tenue habillée,



- Bijoux**
Parfums
- une profusion de bijoux qui font ressembler à un sapin de Noël,
 - des bijoux inadaptés au type d'entreprise envisagé,
 - des bijoux dangereux,
 - les piercings trop « violents »,
 - un tatouage trop visible ou « violents »,
 - un parfum entêtant qui indispose celui qui ne le porte pas,



- Chaussettes**
- des chaussettes de sport avec un costume,
 - des chaussettes qui tombent en tire bouchon sur la chaussure,
 - une couleur inadaptée à la chaussure et aux vêtements



- Chemises**
- une chemise de loisirs pour un travail commercial,
 - une chemise à carreaux avec un costume à motif,
 - un chemisier trop transparent qui produit un regard gênant de l'interlocuteur



- Maquillage**
- Un maquillage trop visible qui donne une image futile ou vulgaire,
 - Etc.



2 - Téléphone portable



Débranchez votre téléphone avant un entretien, sa sonnerie irrite toujours les gens non concernées par l'appel. En laissant votre portable branché, vous donnez à votre interlocuteur l'impression qu'il y a des choses aussi importantes que votre entretien.

Attention, en mode silencieux il se peut qu'un bip signale qu'un message vous est parvenu. **Ce n'est pas non plus à conseiller.** Même un simple bip a un effet perturbant. Vous allez vous demander qui vous a appelé ; votre interlocuteur va s'inquiéter de savoir si c'est lui qu'on appelait. Le message est clair : **débranchez votre téléphone portable.** Même principe pour **l'alarme de votre montre.**

3 - Ponctualité



Il est **primordial d'arriver à temps.** Si vous faites attendre le responsable d'embauche ou le jury, vous lui faites perdre du temps et il peut penser que l'entretien est sans importance pour vous.

Si le retard est inévitable, pensez à prévenir et à quantifier votre retard, cela évitera aux personnes de s'énerver inutilement. Ils pourront éventuellement faire autre chose ou aller boire un café.

Vous devez trouver une **bonne excuse** pour vous faire pardonner votre retard. Les embouteillages et les difficultés à trouver l'adresse ne suffisent pas car vous êtes sensé **avoir pris en compte les imprévus.**

S'il le retard est indépendant de votre volonté, **excusez-vous, mais soyez bref.** Il est inutile de passer dix minutes à justifier un retard de 5 minutes.

Arriver **avec trop d'avance** n'est pas conseillé, outre une gêne pour le réceptionniste, ce peut être révélateur d'un tempérament anxieux. Inversement arriver avec un peu d'avance permet de se sécuriser, de se détresser ou de se calmer. Utiliser ce temps d'avance pour vous détendre, faites le tour du pâté de maisons, repérez les lieux ou aller boire un café. (Éviter l'alcool : le vin, le pastis ou la bière sont catastrophiques pour l'haleine).

- **S'il fait très froid**, arrivez tôt pour avoir le temps de vous **réchauffer** les mains. Cela vous évitera d'avoir les mains glacées.
- **S'il fait très chaud**, arrivez tôt également. Vous pourrez ainsi prendre le temps de passer aux toilettes pour **vous laver les mains** et vous **rafraîchir**. Cela vous évitera d'avoir les mains moites. Faites attention également aux **auréoles** de transpiration sous les aisselles. Optez pour le blanc ou le noir.

Évitez de placer d'autres rendez-vous dans des tranches horaires proches de l'entretien. Votre esprit doit se consacrer intégralement à l'entretien et ne pas avoir de préoccupations extérieures.

4 - Souriez



La personne qui interroge regarde d'abord le **visage**. Soyez attentif à **lui sourire lorsque vous le salué**, pour donner une impression positive et lui signifier votre ouverture et votre « plaisir » de le rencontrer et de réaliser cet entretien.

Songer à sourire **tout au long de l'entretien** pour ne pas donner l'impression d'être stressé et peu sûr de vous. Mais n'exagérez pas car ce sourire pourrait devenir artificiel et factice.

Pensez au métalangage et aux expressions non verbales de votre visage. Évitez de froncer les sourcils, si quelque chose ne vous plaît pas. Ce mouvement revient à signifier votre surprise de ce qui vous est dit. Inversement si le contact est bon, un léger froncement des sourcils peut signifier une certaine complicité positive....

N'hésitez pas à faire preuve d'un peu d'**humour**, **mais n'en abusez pas** et sachez l'adapter à l'âge, à la culture, au poste et à la personnalité de votre interlocuteur.

5 - La rencontre



Il arrive parfois que l'on vous fasse patienter avant l'entretien. **Ne bondissez pas de votre siège dès l'arrivée de la personne. Attendez sereinement qu'il vous adresse la parole puis levez vous.**

Évitez de vous précipiter la main tendue vers votre intervieweur. Cela dénote un excès d'enthousiasme ou un manque de confiance. **Attendez tranquillement que l'autre prenne l'initiative de vous tendre la main.**

Ces détails sont destinés à donner de vous une bonne première impression.

6 - La poignée de main



La manière de serrer la main en dit long sur votre personnalité.

- Présentez la main la paume vers le bas, oblige votre interlocuteur à tourner sa main pour saisir la votre. C'est un signe de domination, car vous l'obligez à se soumettre.
- Présentez la main avec le bras raide contraint votre interlocuteur à rester à une certaine distance de vous. Vous le maintenez, par ce geste, en dehors de votre zone d'intimité. Inversement attirer l'autre à soi en lui serrant la main peut être perçu un signe de confiance en le faisant entrer dans votre zone personnelle.

En général, les personnes apprécient une **poignée de main ferme**. Une poignée de main molle, flasque ou fuyante (du bout des doigts) est souvent perçue comme désagréable. Elle contribue à la première impression et laisse penser que la personne est molle, sans caractère, fuyante ou timide.

Serrez fermement la main de votre interlocuteur. Attention cependant, de ne pas être trop vigoureux, certaines femmes portent des bagues et votre geste ne doit pas faire mal. Plus l'intervieweur est fort et plus vous pouvez mettre de la pression. N'hésitez pas à tester votre poignée de main sur vos amis.

Durant le temps où vous serrez la main de la personne, Regardez la dans les yeux et déclinez votre nom.

Attention :

- N pas retirez trop rapidement votre main, cela pourrait indiquer que ce contact vous gêne.
- Ne gardez pas trop longtemps la main de l'autre prisonnière, cela indiquerait que vous avez un tempérament dominant et possessif.
- Dans les pays arabes la main gauche est la main du diable. Il est préférable dans ces pays de serrer la main avec la main droite.
- N'oubliez pas de **serrer à nouveau la main lorsque vous prenez congé**.

7 - S'asseoir



Dans la mesure du possible laissez votre intervieweur vous précéder, lorsque vous vous dirigez ensemble vers le lieu de l'entretien. Vous ne vous sentirez pas scruté, épié ou surveillé de derrière.

Il vous indique en générale le siège où vous asseoir. S'il vous laisse le choix, prenez **une place d'où vous pourrez aisément voir votre ou vos interlocuteurs**. C'est important car vous risquez de moins regarder une personne en retrait. Elle peut en être offusquée et avoir une moins bonne impression de vous.

Fréquemment, les personnes s'assoient **face à face**. Ainsi, elles peuvent se regarder, soutenir leurs regards respectifs tout en maintenant une distance suffisante pour que la parole ne soit pas limitée par une proximité physique. Pour échapper au regard de l'autre, Il faut détourner les yeux ce qui comporte quelques désagréments.

Si vous le pouvez, assoyez-vous **à l'angle d'une table**. Cette disposition, plus conviviale, rapproche les interlocuteurs, tout en gardant un caractère professionnel. Il est ainsi plus facile de détacher son regard de l'autre et de regarder devant soi un instant. L'autre ne l'interprétera pas comme un signe explicite.

8 - Le regard



Regardez votre partenaire en face, mais ne le fixé pas, car vous pourriez l'indisposer. Inversement, si votre regard est fuyant, vous indiquez que vous n'êtes pas sûr de vous, que vous cachez quelque chose ou que vous mentez. **Adaptez votre regard de manière flexible à toutes les situations**. Essayez de provoquer au moins autant d'échanges de regards que votre partenaire.

Face à plusieurs personnes, **vous devez tous les regarder à temps égal**. Commencez par la personne qui vous a posé une question, puis regardez les autres à tour de rôle. **Ne détachez pas votre regard avant la fin de la question**. Si vous regardez alentour pendant la question, vous pouvez laisser penser que vous n'écoutez pas ou que cela ne vous intéresse pas.

Quand vous avez fini de répondre, **posez à nouveau votre regard sur celui qui a posé la question**. Le regard appuie les propos et imprime une sorte de **rythme** aux mots. Regardez l'autre en face ou esquivez son regard sont des moyens d'accentuer certains mots, voire de suspendre un instant votre réflexion.

En regardant l'autre, vous **échangez des impressions**. Il est donc important d'acquiescer de temps en temps à ce qu'il vous dit. Si vous tenez la tête penchée, c'est le signe que vous êtes tout ouïe et que le discours vous passionne.

9 - L'attitude



Votre comportement doit indiquer que « vous êtes à l'aise ». Essayez de marcher, de vous lever, de vous asseoir de façon décontractée. Inversement, vous ne devez pas vous laisser aller et vous affaler sur une chaise ou dans un fauteuil. Ceci produirait l'effet inverse de ce que vous souhaitez.

Au début d'un entretien, le candidat **est souvent un peu raide et tendu**. Il est assis bien droit sur son siège, adossé au dossier. C'est la conséquence normale d'une certaine nervosité. **Le fait d'être nerveux est bon signe**. Il révèle votre intérêt réel. Au fur et à mesure que la conversation s'installe, vous vous sentirez plus à l'aise, et cela peut se voir dans votre attitude. Vous pouvez vous laisser aller, changer de position, faire des gestes, vous pencher en avant... Ne restez pas figé et immobile.



Tenez compte de votre interlocuteur. S'il gesticule beaucoup, il ne prendra pas ombrage du fait que vous changiez de position régulièrement. S'il est du genre placide, ne vous balancez pas trop sur votre chaise, car il se pourrait qu'il déteste les gens hyperactifs.

Fréquemment, lorsque deux personnes arrivent à un accord, que le courant passe ou qu'elles s'apprécient, elles synchronisent leurs gestuelles et **adoptent la même position**. Cela se fait inconsciemment. (Ne cherchez pas à imiter le comportement de votre interlocuteur, cela se révélerait parfaitement artificiel !).

Tenez vous droit quand vous êtes assis, allongez votre silhouette quand vous vous tenez debout ou que vous marchez. Vous aborderez plus facilement le monde en vous tenant droit. Si vous abordez la vie le dos courbé et les épaules voûtées, votre état d'âme s'en ressentira. Quand vous vous forcez à vous tenir droit, le monde autour de vous paraîtra d'emblée plus agréable.

10 - Les membres



Les bras et les jambes peuvent s'avérer très encombrants, quand vous êtes nerveux et que vous savez que vous êtes observé... Mais que faut-il en faire ?

Ne croisez pas les bras. Ce geste envoie un message défensif à votre interlocuteur. Les bras croisés forment littéralement une barrière entre vous et les autres. Cette attitude peut vous donner une impression d'assurance, mais l'effet produit est résolument négatif.

Posez vos bras **souplement sur vos genoux ou sur la table**. Si vous n'y arrivez pas, **prenez quelque chose en main**, un stylo, une carte de visite, un verre d'eau ou un badge de visiteur. **Mais n'en faites pas un jouet**, vous pourriez agacer ou détourner l'attention de votre interlocuteur.

Vous pouvez vous servir de vos mains pour faire des **gestes**, pour accentuer certains aspects ou pour les expliciter. Les gestes expriment que vous êtes à l'aise, que vous êtes enthousiaste. Mais évitez de tomber dans la théâtralité.

Ce n'est pas parce que votre interlocuteur ne peut voir que vos bras et vos mains, qu'il faut négliger la position **des jambes et des pieds**. Remuer du pied ou des jambes ne passe pas inaperçu. Contrôlez-vous et attendez d'être sorti pour vous dérouiller les jambes.