

Chapitre II
Améliorer la capacité d'expression

II.1. INTRODUCTION

Les techniques de communication sont de plus en plus diversifiées en citant la communication par écrit : lettre, mails, compte rendu,...ou la communication orale : Présentation power point, interview, les visioconférences.....

Tous les messages à partager doivent être clairs, courts ou précis et bien réfléchi en amont pour ne pas laisser la place prépondérante aux émotions.

Dans ce chapitre nous citerons quelques définitions sur les techniques de communications et d'expression et aussi nous exposerons les techniques pour communiquer efficacement par la voie écrite ou par voie orale.

II.2. TECHNIQUE

C'est l'ensemble de procédés et de méthodes employés pour obtenir un résultat, ou bien c'est une façon ou une manière de dire ou de faire quelque chose.

II.3. EXPRESSION

C'est une faculté ou manière de s'exprimer en donnant son avis ou son opinion par l'intermédiaire du langage, tout en manifestant sa pensée, ses sentiments et ses idées.

II.4. COMMUNICATION

C'est l'action de communiquer, d'établir une relation avec autrui, de transmettre quelque chose à quelqu'un. Elle peut aussi désigner l'ensemble des moyens et techniques permettant la diffusion d'un message auprès d'une audience plus ou moins vaste et hétérogène ou l'action pour quelqu'un ou une organisation d'informer et de promouvoir son activité auprès d'autrui, d'entretenir son image, par tout procédé médiatique. Le schéma de la communication, donné par Schannon et Waever, peut être présenté comme suit :

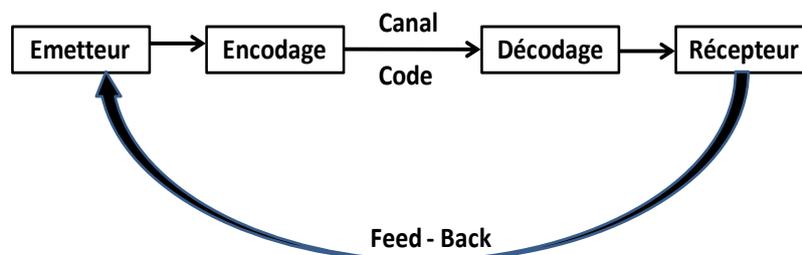


Figure II.1 : Schéma de la communication (Shannon et Waever, 1949)

- a) **Emetteur** : Celui qui envoie l'information
- b) **Récepteur** : Celui qui reçoit l'information
- c) **Code** : Ensemble organisé de signes qui font correspondre un signifiant à un signifié.
- d) **Encodage et Décodage** : L'émetteur encode le message et le récepteur le décode.
- Le message doit être le moins possible perturbé par le bruit communicationnel (bruit dans la communication verbale, tâche sur un imprimé, fautes d'orthographe ou de syntaxe dans un écrit, accent étranger, neige sur un écran...)
 - L'émetteur et le récepteur doivent être en contact (suffisamment proche pour se voir et s'entendre dans le cas d'une conversation en présence de l'émetteur et du récepteur, raccordé au même réseau...)
 - Ils doivent avoir en commun le même code.
- e) **Canal** : C'est un support matériel pour véhiculer une information
- f) **Feed-back** : C'est le retour de l'information du récepteur vers l'émetteur. Le feed-back permet plus de communication intérieure et de motivations sollicitées, et surtout il apporte plus de confiance entre l'émetteur et le récepteur. Le feed-back peut être :
- **Non verbal** : gestes – mimiques – attitudes
 - **Verbal** : spontané / sollicité

Wiener différencie trois formes de feedback :

- **Le feed-back positif** : qui va dans le sens de la communication en l'encourageant ou en l'amplifiant. Les messages d'acquiescements, d'encouragement, ou, au contraire un énervement répondant à un énervement et qui va l'accentuer.
- **Le feed-back négatif** : qui freine, régule ou stoppe la communication. Les messages de désapprobation, les demandes de correction, de reformulation, de précision d'informations...
- **L'absence de feed-back** : elle en est une si le feedback est attendu, mais elle est difficilement interprétable et constitue ainsi un frein à la communication.

II.4. LES COMPORTEMENTS ADAPTÉS À LA COMMUNICATION PAR L'ÉMETTEUR ET LE RÉCEPTEUR

II.4.1. Par l'émetteur :

- Utiliser le même langage
- Adopter un bon ton et une bonne articulation

- Veuillez est-ce que l'auditeur comprenne et écoute bien le message
- Utiliser différentes techniques d'explications
- Mettre en évidence les idées essentielles

II.4.2. Par le récepteur :

- Pratiquer l'écoute active (adopter une attitude de compréhension)
- Se concentrer et faire attention au discours
- Prendre des notes
- Faire de la reformulation de termes compliqués
- Demander des précisions
- Poser des questions

II.4.3. Synthèse

Même si tout le monde sait parler, peu de nous savent réellement communiquer, parce que la communication suppose :

- L'apprentissage
- La compréhension
- La préparation et ainsi que la maîtrise de différentes technique de comportements.

II.5. LES FORMS DE COMMUNICATION

A. La Communication interpersonnelle : La communication interpersonnelle est fondée sur l'échange de personne à personne, chacune étant à tour de rôle l'émetteur et/ou le récepteur dans une relation de face à face : la rétroaction (feedback) est censée être facilitée sinon quasi-systématique.

B. La Communication de groupe : La communication de groupe part de plus d'un émetteur s'adressant à une catégorie d'individus bien définis, par un message (communication) ciblé sur leur compréhension et leur culture propre.

C. La Communication de masse : Dans la communication de masse, un émetteur (ou un ensemble d'émetteurs liés entre eux) s'adresse à un ensemble de récepteur disponibles plus ou moins bien ciblés. Là, la compréhension est considérée comme la moins bonne, car le bruit est fort, mais les récepteurs bien plus nombreux. Elle dispose rarement d'une rétroaction, ou alors très lente.

D. La communication externe : La communication externe regroupe l'ensemble des actions de communication entreprises à destination des publics externes à l'entreprise ou à l'organisation considérée. La majeure partie des actions de communication externe est constituée d'actions de communication commerciale. Les publics visés par la communication externe sont en général :

- les consommateurs (clients et prospects)
- les décideurs
- les partenaires
- les fournisseurs
- les investisseurs potentiels
- l'environnement local

E. La communication interne : regroupe l'ensemble des actions de communication au sein d'une entreprise ou organisation à destination de ses salariés.

II.6. LES RÈGLES GÉNÉRALES COMMUNICATION ECRITE

Ce mode de communication recouvre tout ce qui se transmet sur papier, se lit. Un document est lisible s'il encourage à la lecture, favorise la compréhension et facilite la mémorisation. La communication écrite se caractérise par :

- La virtualité du destinataire (les interlocuteurs n'ont pas besoin d'être proches physiquement), et par un retour non immédiat du feedback ;
- Des spécificités rédactionnelles : structuration logique, lisibilité soutenant l'attention du lecteur, qualité de l'expression écrite ;
- Des spécificités liées à la forme : règles de mise en forme, respect d'une charte graphique d'entreprise, mentions obligatoires sur un document commercial. Exemples : rédaction de notes de service, lettres, comptes rendus, procès-verbaux, affiches, journaux d'entreprise; réalisation de l'annuaire de l'entreprise.

La clé d'une bonne communication écrite reste la clarté et la lisibilité. Avant de partager une information, il faut bien structurer le message, employer les mots justes et percutants et utiliser la phrase courte. On pourra résumer les règles à suivre pour une bonne communication écrite on :

II.6.1. Préparation d'un plan

Faire un plan, pour aider à choisir et hiérarchiser les informations : ordre chronologique, du particulier au général, des faits aux opinions, des observations au diagnostic, de l'essentiel au détail.

- L'introduction rappelle l'objet de la correspondance ;
- Le développement fournit des explications ou expose les arguments ou la réglementation ;
- La conclusion fait apparaître la décision prise, la solution adoptée ou une proposition énoncée clairement.

II.6.2. Choix du registre de langue

En fonction du récepteur, la communication écrite et orale adopte des registres de langues spécifiques. Le classement le plus commun des registres de langue est le suivant :

- **Familier** (qui comprend le très familier, voire l'argot) : On l'utilise principalement entre copains, entre écoliers, entre jeunes...
- **Courant (ou Neutre)** : On l'utilise dans la vie courante, lorsqu'on s'adresse à un commerçant par exemple, en famille, au travail...
- **Soutenu (ou soigné)** : Ce registre est moins fréquent, il est utilisé principalement à l'écrit, dans les livres, les discours officiels... ou par les gens un peu snobs.

Le plus souvent l'expression écrite utilise le registre de langue soutenu ou courant. Le registre de langage familier est surtout utilisé dans des mails, des messages, WhatsApp, prises de notes...

II.6.3. Respect des règles de lisibilité

- Donner la signification d'un sigle dès la première utilisation ;
- Faire des phrases courtes et développer une idée par phrase ;
- Alléger les phrases en réduisant le nombre des subordonnées ;
- Veiller à l'équilibre des paragraphes ;
- Si la correspondance comporte plusieurs pages, veiller à le faire apparaître clairement (pagination, .../...).

II.6.4. Choix du ton

Il est recommandé d'utiliser le ton conditionnel, les adverbes et d'évitez le ton affectif ou le ton péremptoire. D'une manière générale, il faut respecter d'une part les règles générales de rédaction (administrative, compte rendu, rapport.....) et d'autre part le ton voulu par le récepteur.

II.6.5. Usage du français correct : ponctuation, majuscule

Les règles de la ponctuation doivent être scrupuleusement respectées, comme celles de l'orthographe.

A – La ponctuation

- Le point (.) : Il marque la fin d'une phrase, c'est-à-dire l'achèvement du développement d'une idée.
- Le point-virgule (;) : Il sépare et relie les parties d'une "phrase composée", à la suite d'une proposition ayant un sens complet, mais aussi un rapport avec la suivante (qui introduit par exemple un fait nouveau).
- La virgule (,) : Elle sépare des éléments semblables (énumérations) ou dissemblables (termes en apposition, propositions incises). Elle s'utilise également devant les conjonctions de coordination : car, mais, donc, or... mais ne figure pas, en général, devant "et" et "ou".
- Les deux points (:) : Ils annoncent une explication, une énumération et soulignent un rapport souvent de cause ou de conséquence. Ils s'emploient parfois pour introduire un discours direct, une citation. Ils sont alors suivis de guillemets.
- Le point d'interrogation (?) : Il termine les phrases ou les parties de phrases dans lesquelles se trouve une interrogation. L'administration ignore dans la correspondance les points d'interrogation (principe de la neutralité). Elle est, en effet, censée répondre aux questions et n'avoir pas à les poser. Lorsqu'ils interrogent, les documents administratifs le font indirectement en utilisant des périphrases telles que : "La question se pose de savoir si...".
- Le point d'exclamation (!) : Il termine les phrases exclamatives et les interjections.
- Les points de suspension (...) : Par trois, ils marquent que le message est inachevé ou interrompu, que la phrase pourrait se poursuivre. On ne peut employer "etc + trois points de suspension". Il faut choisir : soit "etc.", soit "...".
- Les parenthèses () : Elles isolent une explication ou une réflexion, une référence, une digression du texte principal.

- Les tirets (––) : Ils sont utilisés de préférence aux parenthèses – en marquant une séparation moins tranchante – dans une phrase administrative où ils jouent le même rôle.
- Les guillemets (" ") : Ils encadrent une citation, isolent un terme pour le mettre en valeur, marquent l'usage insolite d'un mot. Ils sont employés également pour citer des titres d'ouvrages ou de journaux.
- Les blancs : Ils servent à séparer les mots. On les trouve aussi après la virgule, le point et les points de suspension ainsi qu'avant et après pour tous les autres signes de ponctuation.
- L'alinéa : C'est la séparation que l'on établit en allant à la ligne, c'est-à-dire en laissant incomplète la ligne en cours et en commençant la nouvelle par un retrait. L'alinéa correspond à une pause très marquée et s'emploie surtout quand on passe d'un groupe d'idées à un autre.

B – L'emploi de la majuscule

- Il y a lieu d'utiliser une majuscule : Après les points d'interrogation, d'exclamation, de suspension s'ils marquent la fin d'une phrase. Mais si l'interrogation ou l'exclamation ne finit pas la phrase, ces signes de ponctuation sont considérés comme une virgule ou un point-virgule et sont alors suivis d'une minuscule.
- Au début d'un courrier, après la formule d'appel : Ex : *Monsieur le Proviseur*,
- Pour les sigles et acronymes, en général. Mais ils peuvent s'écrire en minuscules (sauf la lettre initiale). Il est devenu très courant de les écrire sans espace ni point entre les lettres. Ex : URSSAF ou Urssaf, CEDEX ou Cédex, mais plutôt : SNCF, CRDP, PAE.
- Prennent une majuscule : Les noms de lieu : villes, régions, cours d'eau, mers, montagnes, monuments..., de même que les adjectifs qui caractérisent un terme géographique (considérés alors comme nom propre).
- Les noms de personne, noms de famille et les prénoms.
- La majuscule peut être utilisée en tant que signe de considération : Quand on s'adresse directement à une personne par écrit, on met généralement une majuscule. Ex : *Madame, Monsieur...* (formule d'appel, formule de politesse, adresse). On la met assez souvent aux noms de dignités, titres et fonctions. Ex : *Monsieur le Recteur, Monsieur le Président, Monsieur le Préfet, sa Majesté, son Excellence...*

II.6.6. Qualité de l'expression

Dans une communication écrite, l'objectif visé est l'efficacité, qui exige que l'on aille rapidement à l'essentiel. Il faut citer les faits tels que vous les avez observés ou qu'ils vous ont été rapportés. Donnez des chiffres, des dates, des statistiques chaque fois que possible. Il faut aussi utiliser des formules positives, on privilégiera la forme affirmative plutôt que les formes négatives : la forme interrogative sera d'usage exceptionnel. La limitation de la redondance « La répétition des informations » est aussi exigée.

II.7. PRISE DE NOTE

La prise de notes désigne la transcription écrite résumée du langage parlé. Elle repose sur le principe d'écrire l'essentiel avec un maximum de rapidité.

II.7.1. Procédés utilisés

On emploie plusieurs procédés afin de pouvoir résumer de façon rapide et efficace un cours ou exposé oral, les plus importants sont :

A- Reformulation et omission de mots : Quand une phrase a été correctement saisie à l'oral, il ne faut pas chercher systématiquement à la reproduire telle qu'elle à l'écrit : on peut dans sa tête la résumer, puis la noter en supprimant les détails non indispensables. (adjectifs, descriptifs, certaines relatives, compléments circonstanciels ..) et en adoptant un style télégraphique (transformation des groupes verbaux en groupes nominaux).

B- L'utilisation de signes et symboles :

On peut utiliser des signes ou des symboles conventionnels ou personnels pour remplacer des mots et faciliter ainsi l'écriture. Le tableau ci-dessous présente quelques exemples de signes et symboles conventionnels fréquemment utilisés.

Tableau II.1 : Quelques exemples de signes et symboles conventionnels fréquemment utilisés

Signes	significations	Signes	significations
\Rightarrow	Implique, entraîne...	$<$	inférieur
\leftarrow	A pour origine, est issu de	\approx	approximativement
\downarrow	En bas	\exists	Il existe, on trouve
\uparrow	En haut	\nexists	Il n'existe pas
\nearrow	Augmente, progresse positivement	\notin	Ne fait pas partie, on ne trouve pas
\nwarrow	Diminue, progresse négativement	\in	Fait partie, on trouve..
%	pourcentage	∞	A l'infini
Σ	La somme, le total	$+$	plus, et, s'ajoute
\emptyset	Rien, vide	\pm	Plus ou moins
\neq	Différent, n'est pas égal à..	$-$	Moins, négatif
$=$	Egal, identique	$\&$	Et
$>$	supérieur	$/$	En rapport, lié
M	Moyenne	$^{\circ}$	tion (mots qui se terminent par tion)

A- L'utilisation d'abréviations :

Il s'agit en fait de la réduction de mots en quelques lettres pour faciliter l'écriture et noter le maximum de mots (voir les exemples du tableau II.2).

- ✓ Suppression du ou : Nous : ns ; pour : pr ; vouloir : vloir ;
- ✓ Suppression de sons nasalisés (on, an, en): Avant : avt ; dont :dt ; donc :dc ; comme :co ; sans : ss ; sont :st ; font :ft ; temps :tps ; long :lg/ ;
- ✓ Omission de toutes les voyelles (et parfois de quelques consonnes) d'un mot. Même : m ; développement : dvlpt ; problème :pb ; rendez-vous : r.d.v ; parce que : pcq ; parfois : pfs.

Tableau II.2 : Quelques abréviations fréquemment utilisées

Abréviations	significations	Abréviations	significations
tjs	toujours	gl.	Général
js	Jamais	qq	Quelque
m	Même	qqch	Quelque chose
c.a.d	C'est-à-dire	ex.	Exemple
tt	Tout	svt.	Souvent
bcp	Beaucoup	grd.	Grand
id	idem	dt.	Dont
ts	Tous	nbre	Nombre
pls	Plusieurs	cf	Confère
pbme	Problème	ind	Indique

II.8. CONNAITRE LES NORMES DE REDACTION D'UN MEMOIRE SCIENTIFIQUE PEDAGOGIQUE

En rédigeant un mémoire ou une thèse, certains objectifs doivent être poursuivis :

- ✓ Faire l'état sur la recherche dans un domaine scientifique ;
- ✓ Apporter un éclairage nouveau sur un sujet du domaine ;
- ✓ Montrer (dans le cas d'un mémoire) ou démontrer (dans le cas d'une thèse) comment les connaissances scientifiques ont pu être augmentées sur cette question par les travaux d'application (mémoire) ou théoriques ou méthodologiques (thèse) ;
- ✓ Fournir au lecteur toutes les informations pertinentes et les détails scientifiques afin qu'il puisse reproduire l'expérimentation ;
- ✓ Réussir à transmettre les connaissances d'une façon complète et efficace avec clarté, précision, concision, sobriété, rigueur et honnêteté scientifiques.

II.8.1. Organisation interne du document

Le mémoire ou la thèse sont toujours composés des cinq éléments suivants :

- ✓ Des parties préliminaires (au début) et complémentaires (à la fin) ;
- ✓ Une introduction ;
- ✓ Un développement ;
- ✓ Une conclusion ;
- ✓ Des références.

Tableau II.3 : Les parties préliminaires et complémentaires (préliminaires placées au début et les complémentaires à la fin de l'ouvrage dans l'ordre).

Page	Spécification		Caractère		Pagination	Observation
	Mémoire	Thèse	Obligatoire	Optionnelle		
Titre				Oui	Non	Peuvent être regroupées en une seule page.
Garde	Oui	Oui	Oui		Non	
Blanche		Oui		Oui	Non	
Jury		Oui		Oui	Non	
Résumé et mots clés	Oui	Oui	Oui		Non	Peuvent être séparés en 2 pages
Table de matières	Oui	Oui	Oui		Oui	Pagination obligatoire mais en chiffres romains minuscules (i, ii, iii, iv, v, vi, vii...)
Liste de figures	Oui	Oui	Oui		Oui	
Liste des tableaux	Oui	Oui	Oui		Oui	
Liste des annexes	Oui	Oui	Oui		Oui	
Glossaire		Oui		Oui	Oui	
Avant-propos		Oui		Oui	Oui	
Remerciements	Oui	Oui	Oui		Oui	

Page	Spécification	Caractère		Pagination	Observation
		Obligatoire	Optionnelle		
Notes infrapaginales	Sciences sociales		Oui	Néant	Généralement à éviter...
Annexes	Sciences expérimentales		Oui	Oui	
Index	Ouvrages de synthèse		Oui	Oui	

II.9. LES RÈGLES GÉNÉRALES COMMUNICATION ORALE

Ce mode de communication se définit essentiellement par le support (la voix, l'ouïe) et se caractérise par un style direct, interactif et rapide. Le langage réceptif (l'écoute) rend possibles le traitement de l'information et l'approfondissement de la compréhension, tandis que le langage expressif (la prise de parole) permet l'articulation de la pensée.

La communication orale demande une proximité géographique. Le locuteur et l'auditeur sont présents physiquement, ce qui favorise l'échange immédiat. Le message oral se transmet par trois canaux simultanément :

- le signe linguistique
- le matériau vocal
- le corps.

La base d'une bonne communication orale est la reformulation, elle implique un travail sur les sons, sur le rythme, sur l'intonation. L'échange des messages entre les interlocuteurs s'accompagne parfois de la gestuelle, du regard et de la mimique.

On pourra résumer les règles à suivre pour une bonne communication orale en :

1. Identification et formulation l'objectif
2. Connaître l'auditoire

II.9.1. Types de communication

L'expression orale peut donc englober deux types de communication verbale et non verbale.

A- Communication verbale :

La communication dans laquelle l'expéditeur utilise des mots pour transmettre le message au destinataire, est appelée communication verbale. C'est la forme de communication la plus efficace qui permet un échange rapide d'informations et un retour d'information.

La communication peut se faire de deux manières (i) communication face à face, conférences, séminaires, discours, cours, etc. (ii) Communication à distance : visioconférence, appels téléphoniques....

A.1. Techniques de la communication verbale

- **Le pitch :** Un pitch est un petit discours assez court ayant pour but de capter l'attention de l'auditoire. Il ne s'agit pas de tout expliquer mais de susciter l'intérêt du public. C'est une technique de communication orale qu'on peut mettre en place dans le cas d'une présentation brève pour une recherche d'emploi ou d'alternance, d'une vente de produit ou de service, etc.
- **Le storytelling :** C'est le fait de savoir raconter des histoires à l'oral. C'est un format fortement employé, car il est très attractif et dynamique. Cette méthode de communication orale permet réellement de susciter la curiosité. À la fin de l'histoire, on cite la moralité.

- **La négociation** : se base sur un ensemble de techniques pour parvenir à un accord en se basant sur plusieurs points :
 - ✓ L'argumentation pour convaincre avec des éléments factuels.
 - ✓ La persuasion en faisant entrer en compte l'émotion.
 - ✓ Le rapport de force pour imposer les cadres.
- **L'argumentation pour convaincre à l'oral** : Cette technique de communication orale peut être utilisée lors de négociation ou lors de pitch ; il s'agit de l'argumentation. C'est le fait d'apporter des preuves factuelles.
- **La prise de parole en public** : Cette technique de communication orale n'a pas forcément pour objectif de convaincre. Il peut s'agir simplement de donner des informations ou distraire le public. Le but d'une prise de parole est de présenter quelque chose à votre auditoire et de créer un échange avec ce dernier.
- **Le débat** : lors d'un débat, il s'agit d'animer une communication entre des personnes. Il faut aussi trouver des sujets qui peuvent être source de conflit, de discussion.
- **La vulgarisation** : il s'agit de faire en sortes que les choses soient facilement compréhensibles pour le public.

A.2. Les outils de la communication orale

- **La respiration** : Elle conditionne la bonne émission du son. et favorise la détente musculaire et nerveuse. On constate trois types de respirations : Thoracique, ventrale et costale. Les positions qui favorisent la respiration et par conséquent l'émission de son sont : La position assise derrière une table (les bras croisés à proscrire) ou debout, en gardant la colonne vertébrale bien verticale (en évitant de se pencher en avant ou en arrière).
- **La voix** : Elle est le support acoustique de la parole, elle véhicule du message oral. Il faut adopter un rythme posé afin d'intégrer les informations et de ne pas ennuyer les interlocuteurs. Il convient d'adapter l'intensité de la voix au volume de l'espace de prise de parole et à la disposition de l'auditoire dans cet espace. En public, il est indispensable de varier les intonations afin de capter l'attention de l'auditoire.
- **Le silence** : Afin de souligner l'importance des propos, la maîtrise du silence est un atout considérable qui aide à bien il vous aide à marquer les changements de rythmes et permet la fluidité verbale.
- **L'articulation** : La prononciation correcte des consonnes, des syllabes et des diphtongues permet de corriger ces tendances nuisibles à la bonne compréhension

d'un propos (voir annexe 1 et 2). Une mauvaise articulation conduisant à la fusion de deux syllabes consécutives peut

- **La répétition :** Si la répétition est, d'une manière générale, un défaut de l'écriture elle est une des qualités essentielles de l'art oratoire. Car, elle facilite la mémorisation, valorisé l'argument, peut pallier un trou de mémoire et met en évidence les points forts.

B. Communication non verbale

La communication non verbale englobe ainsi tout ce qui a trait au langage corporel agissant comme vecteur inconscient de nos émotions : postures, style, gestuelle, mimiques, intonation, micro expressions faciales, contacts physiques, mouvements, les vêtements etc. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. La communication non verbale complète de nombreuses fois la communication verbale pour comprendre la mentalité et l'état des parties, elle constitue un acte de compréhension et renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée.

B.1. Les éléments de la communication non verbale :

Le décryptage rapide de la synergologie ou langage non verbal facilite la communication. Posture, élocution, ton de la voix, gestuelle, regard... sont des éléments a priori anodins qui en disent pourtant bien plus long sur nos intentions réelles et nos émotions.

- **L'apparence physique :** L'apparence physique générale et vestimentaire véhicule de nombreux messages quant à notre personnalité. Inconsciemment, avant même que notre interlocuteur n'ait prononcé le moindre mot, notre cerveau analyse l'apparence globale de ce dernier. Par exemple, une apparence négligée a toutes les chances de vous porter préjudice pour un poste à responsabilité. En outre, être vêtu comme la majorité des employés de l'entreprise pour laquelle vous postulez vous donne un avantage exprimé par ce sentiment d'appartenance au même cercle. C'est l'effet miroir, induisant instantanément et totalement inconsciemment sympathie et positivité. Les couleurs que nous portons en disent également beaucoup sur notre état d'esprit et notre personnalité.
- **Posture et gestuelle :** Les mouvements sont des indicateurs forts des sentiments. ce que vous ressentez intérieurement et de vos intentions réelles.

- ✓ **Posture :** La position générale du corps, l'inclinaison de la tête, la façon de vous positionner face à un interlocuteur envoient des messages inconscients à ce dernier. Les éléments qui projettent confiance en soi, solidité et force sont dos droit, pieds bien ancrés dans le sol, mains contrôlées, regard non fuyant... . Au contraire, le dos courbé vers l'avant, regard fuyant, mains constamment torturées marquent, etc. dénotent une puissante impression de timidité, malaise, manque de confiance en soi, nervosité.
- ✓ **Gestuelle :** Chacun des gestes est inconsciemment interprété par l'interlocuteur et peut déterminer l'issue d'une négociation, par exemple, ou totalement discréditer l'intervention de quelqu'un. Parmi les gestes marquants, on peut citer la poignée de main, plus ou moins molle, plus ou moins appuyée ; l'index accusateur ou simplement indicateur ; le hochement de tête indiquant acquiescement, etc. Au contraire, des mouvements amples, maîtrisés et lents sont des signes de confiance en soi et d'aise. Alors que, passer la main dans ses cheveux, se frotter le nez, la bouche ou le menton sont autant d'éléments qui peuvent trahir un mensonge ou une grande anxiété.
- ✓ **Le regard :** Le regard renvoie un maximum d'informations à celui qui sait le décrypter. Un contact visuel suffit parfois à donner la réponse à une question. L'intensité de ce dernier peut mettre à l'aise la personne vers qui il est tourné ou bien, au contraire, la mettre mal à l'aise, voire la déstabiliser ou l'effrayer. Le regard peut être présent, appuyé, fixe, instable, fuyant, tourné vers le haut ou plutôt vers le sol, droit ou bien distrait et envoyer différentes informations : domination, manipulation, fuite, anxiété, agacement, ennui, colère, chaleur, bienveillance, etc.
- ✓ **Les expressions faciales et micro expressions :** Certaines expressions faciales mues de manière totalement involontaire laissent transparaître de précieuses informations. Exemple, un sourcil qui se relève, le coin de la bouche qui frétille, l'œil qui frise, le front qui se plisse, les lèvres qui se crispent, sont des expressions de l'une des 7 émotions : joie, tristesse, peur, colère, dégoût, surprise et mépris).

- ✓ **L'espace et la distance** : Pour la distance, il faut respecter le concept de proxémie au travers duquel on classe le type de relation existant entre 2 protagonistes en fonction de la distance physique les séparant lors d'une interaction et de fines règles culturelles. Ainsi, 4 zones sont mises en évidence : intime (zone hautement émotionnelle allant de 15cm à 45 cm), personnelle (zone affective allant de 45cm à 1,20m), sociale (la zone de sociabilisation avec des interactions entre individus allant de 1,20m à 3,60m) et publique (ni contacts physiques, ni interactions directes, il s'agit de la distance existant entre une personne et un groupe d'individus par exemple conférencier face à son auditoire).

Pour l'espace, une personne influente sera à l'aise en tous lieux, occupera tout l'espace dont elle dispose, réduisant et/ou augmentant la distance entre elle et son/ses interlocuteur. au gré de son discours, faisant tantôt preuve de domination (distance réduite), tantôt de recul (prise de distance accentuée). Cette occupation de l'espace marque leur charisme et joue en faveur de leur force de persuasion.