

Qu'est-ce que l'écoute active : définition, principes et mise en pratique.

Définition de l'écoute active : Créée par le psychologue américain Carl Rogers, l'écoute active est une méthode de communication destinée à fluidifier les échanges. Elle repose sur l'utilisation de reformulations et d'interrogations pour montrer à l'interlocuteur qu'il est écouté et compris. Cette technique participe à créer une atmosphère de confiance pour inviter chacun à s'exprimer librement.

Table des matières

[1.Qu'est-ce que l'écoute active ?](#)

[2. Quels sont les principes de l'écoute active ?](#)

[2.1 L'accueil](#)

[2.2 Une compréhension profonde](#)

[2.3 L'empathie](#)

[2.4 Le respect](#)

[2.5 La capacité de se faire l'écho](#)

[3. Quand utiliser ou non l'écoute active ?](#)

[4.Comment pratiquer l'écoute active ?](#)

[4.1 Respecter le temps de parole](#)

[4.2 Mettre de côté ses préjugés](#)

[4.3 Maîtriser la communication non verbale](#)

[4.4 Interroger pour inciter à approfondir](#)



Qu'est-ce que l'écoute active ?

Théorisée par le psychologue américain Carl Rogers, l'écoute active est une technique de communication visant à encourager les échanges. Elle est basée sur 5 principes.

Dans le domaine de la vente, elle consiste pour un vendeur à écouter avec la plus grande attention les propos de son interlocuteur, de façon non directive.

Pour le commercial, l'intérêt de l'écoute active est de montrer à son interlocuteur qu'il entend et qu'il comprend ses paroles afin de créer un climat de confiance et de respect. Cela va même au-delà, car l'auditeur analyse à la fois le discours et les non-dits. Cette méthode témoigne d'une forme d'empathie et permet de créer du lien afin d'inviter le prospect à s'exprimer librement, sans craindre d'être jugé.

L'écoute active est un outil puissant pour un commercial, venant en renfort de ses techniques de vente. Elle requiert de la pratique, car elle repose sur une utilisation pertinente de questions et de reformulations amenant à convaincre le prospect qu'il est non seulement écouté, mais aussi compris. Pour le vendeur, il s'agit de se fondre dans l'univers de son interlocuteur afin de verbaliser ses émotions ou de l'amener à le faire lui-même.

L'accueil

Pour mettre en place une écoute active efficace, le commercial doit être capable d'accueillir son prospect tel qu'il est, de façon respectueuse, authentique et empreinte de considération. Il doit parvenir à manifester un réel intérêt, sans arrière-pensée, pour ses propos. Cela permet de favoriser le climat de confiance nécessaire pour que l'interlocuteur se sente libre de s'exprimer et créer du lien.

Une compréhension profonde

L'écoute active est une véritable technique, car elle exige une grande concentration afin de pouvoir ressentir le vécu de l'interlocuteur au-delà de ce qu'il en dit. En d'autres termes, il faut écouter attentivement ses paroles, mais également être capable d'interpréter les silences ou les émotions qui ne seraient pas exprimées verbalement.

L'empathie

Faire preuve d'empathie permet au commercial de se mettre à la place du prospect pour appréhender son problème et sa situation avec plus de justesse. Pour être capable de se projeter, il faut que le vendeur abandonne son point de vue pour adopter celui de son interlocuteur. Il peut ainsi mieux comprendre son discours et les émotions qui le traversent.

Le respect

Pour inviter un prospect à se livrer, il est nécessaire de lui faire comprendre que sa personne, son mode de vie, ses actions ou sa façon d'appréhender les choses sont respectés. Il n'est pas question de lui faire des remarques ou de le réprimander. Il faut, au contraire, témoigner de la bienveillance afin de l'aider à progresser.

La capacité de se faire l'écho

Un commercial souhaitant se mettre dans une position d'écoute active ne doit pas interpréter les dires de son interlocuteur, mais s'en faire le miroir. Grâce à la reformulation, il doit parvenir à se faire l'écho des émotions du prospect afin de les lui faire réaliser et ne pas les transformer en les amplifiant ou en les minimisant.

Attention : Accordez une attention particulière à la personne qui parle. Temps : Laissez à l'autre le temps de raconter son histoire. Signes d'**écoute** : Montrez des signes d'**écoute** active (hochement de tête, acquiescement). Questions : Posez des questions pertinentes.

EN BREF	
1. Accueil	Créer un environnement d'écoute bienveillant dès le départ.
2. Compréhension profonde	Chercher à comprendre le message en profondeur avant de réagir.
3. Empathie	Se mettre à la place de l'autre et ressentir ce qu'il ressent.
4. Respect	Écouter sans jugement, quel que soit le point de vue de l'interlocuteur.
5. Écho	Être capable de reformuler ou de se faire l'écho des propos de l'autre.

6. Patience	Ne pas précipiter l'échange, rester calme et attentif.
--------------------	--

Dans notre société où les informations affluent de toutes parts, savoir écouter est devenu une compétence précieuse et indispensable. L'**écoute active** se distingue par sa capacité à enrichir les interactions humaines, en renforçant la compréhension et le respect mutuel. Elle repose sur des principes fondamentaux tels que l'**accueil** chaleureux, la **compréhension profonde** des propos de l'autre, une **empathie** sincère, ainsi qu'un **respect** sans faille pour chaque interlocuteur. Ces éléments permettent de créer un espace d'échange où chacun se sent écouté et valorisé, faisant de l'écoute active une démarche humaniste centrale pour le bien-être relationnel et la santé mentale, un enjeu crucial selon le CCHST.

Dans notre société où les informations affluent de toutes parts, savoir écouter est devenu une compétence précieuse et indispensable. L'**écoute active** se distingue par sa capacité à enrichir les interactions humaines, en renforçant la compréhension et le respect mutuel. Elle repose sur des principes fondamentaux tels que l'**accueil** chaleureux, la **compréhension profonde** des propos de l'autre, une **empathie** sincère, ainsi qu'un **respect** sans faille pour chaque interlocuteur. Ces éléments permettent de créer un espace d'échange où chacun se sent écouté et valorisé, faisant de l'écoute active une démarche humaniste centrale pour le bien-être relationnel et la santé mentale, un enjeu crucial selon le CCHST.

Qu'est-ce que l'écoute active ?

Développée par le psychologue humaniste Carl Rogers, l'**écoute active** est une méthode de communication qui met l'accent sur l'importance de comprendre véritablement l'autre. Au-delà de simplement entendre les mots, elle engage à percevoir les émotions et les intentions qui se cachent derrière.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter cette ressource exhaustive sur [écoute active](#).

Principes de l'accueil

L'accueil est la première étape de l'**écoute active**. Il s'agit d'offrir un espace sécurisé et non jugeant à son interlocuteur. L'idée est de signifier que chaque parole sera entendue et respectée, créant ainsi un climat favorable à l'échange.

Ce principe peut être influencé par des éléments simples de communication non verbale, tels que le maintien d'un contact visuel respectueux et une posture ouverte.

Une compréhension profonde

L'écoute active nécessite une **compréhension profonde** des messages émis. Cela implique d'aller au-delà des mots et de déceler les émotions et significations sous-

jacentes. C'est ici que l'art de la reformulation trouve tout son sens, car il permet de confirmer ou d'infirmer l'interprétation de l'auditeur.

l'**accueil** chaleureux, la **compréhension profonde** des propos de l'autre, une **empathie** sincère, ainsi qu'un **respect** sans faille pour chaque interlocuteur. Ces éléments permettent de créer un espace d'échange où chacun se sent écouté et valorisé, faisant de l'écoute active une démarche humaniste centrale pour le bien-être relationnel et la santé mentale, un enjeu crucial selon le CCHST.



L'**écoute active** est une pratique essentielle pour améliorer les relations interpersonnelles et favoriser une meilleure communication. Elle repose sur plusieurs principes fondamentaux, tels que l'empathie, le respect et la compréhension profonde. Cet article explore ces principes indispensables, leur importance et propose des stratégies pour les intégrer dans votre quotidien pour enrichir vos échanges.

Rôle de l'empathie

Au centre de l'écoute active se trouve l'**empathie**. Il s'agit de se mettre à la place de l'autre, de ressentir ses émotions sans préjugés. L'empathie est ce pont invisible qui lie deux êtres et permet une communication plus authentique.

Découvrez comment l'écoute active et l'empathie peuvent améliorer nos liens interpersonnels en visitant cet [article](#).

Respect et écho des propos

Dans le cadre de l'écoute active, le **respect** est fondamental. Il est essentiel de respecter l'autre, ainsi que son point de vue, même si celui-ci diverge du nôtre. Ce respect permet de développer une atmosphère de confiance mutuelle.

Se faire l'écho des paroles de son interlocuteur est une technique efficace pour montrer que l'on a bien compris ce qui a été dit. Cette démarche demande patience et disponibilité, des qualités clés pour une écoute efficace.

Rôle de la patience et du calme

Une dernière compétence indispensable de l'**écoute active** est la **patience**. Elle implique rester attentif, ne pas interrompre inutilement et permettre à l'autre de s'exprimer à son propre rythme.

Pour approfondir la maîtrise de ces principes, visitez [cette page](#) sur le développement des compétences en communication claire.

L'écoute active est une compétence essentielle pour améliorer nos échanges interpersonnels au quotidien. Elle repose sur plusieurs principes fondamentaux tels que l'empathie, le respect, et l'accueil. Ces principes permettent de mieux comprendre les besoins et les sentiments de nos interlocuteurs, favorisant ainsi une communication plus authentique et efficace. Cet article explore en détail chacun de ces principes et leur application dans la pratique de l'écoute active.

L'**empathie** est la compétence de se mettre à la place de son interlocuteur, de ressentir ses émotions sans jugement ni a priori. C'est le premier pilier de l'écoute active, car il permet de mieux comprendre les sentiments et les émotions exprimées par l'autre. En faisant preuve d'empathie, vous établissez un lien émotionnel essentiel pour un échange sincère et authentique. Pour mieux comprendre l'importance de l'écoute active dans la communication, consultez cet article : [voir les avantages de l'écoute active dans la communication](#).

Respect

Respecter son interlocuteur implique de l'écouter sans jugement, quelle que soit la situation. Cela signifie accueillir la parole de l'autre avec ouverture et bienveillance. Le respect est primordial pour instaurer une confiance réciproque et encourager l'échange d'idées. Pour une compréhension approfondie de l'écoute active, explorez cette ressource : [Qu'est-ce que l'écoute active ?](#).

Compréhension Profonde

Adopter une compréhension profonde signifie aller au-delà des mots prononcés pour saisir le sens du message de votre interlocuteur. Cela nécessite d'écouter attentivement sans interruptions ni distractions, afin de dégager le véritable objectif de la conversation. Une compréhension profonde enrichit le dialogue en favorisant des échanges plus significatifs.

Capacité d'Écho

Se faire l'écho du discours de l'autre est un autre principe clé. Cela consiste à reformuler les propos de votre interlocuteur pour valider votre compréhension. Ce processus prouve à l'autre que vous l'écoutez réellement et que ses mots ont de l'importance. Une écoute active réfléchie peut transformer vos échanges quotidiens positivement. Plus d'informations sur le processus d'écoute active ici : [Comment fonctionne le processus de l'écoute active?](#).

Authenticité

Être authentique implique de rester fidèle à soi-même tout en étant présent pour l'autre. Cela nécessite de s'engager sincèrement dans la conversation sans jouer un rôle. L'authenticité renforce la confiance mutuelle et contribue à des relations plus solides.

Patience

La patience est une compétence clé de l'écoute active. Elle nécessite de rester calme et attentif sans presser l'autre à s'exprimer plus rapidement. Cela contribue à créer un environnement où l'interlocuteur se sent en sécurité pour partager, ce qui peut grandement améliorer les échanges interpersonnels.

- **Accueillir:** Offrez un espace où votre interlocuteur se sent écouté et en sécurité.
- **Compréhension profonde:** Cherchez à vraiment comprendre le message et les sentiments.
- **Empathie:** Mettez-vous à la place de l'autre, ressentez sans juger.
- **Respect:** Écoutez sans interrompre et sans jugement, accordez de l'importance à chaque mot.
- **Écho:** Reformulez et validez ce que vous avez entendu pour clarifier et montrer votre engagement.
- **Patience:** Accordez le temps nécessaire, restez calme et attentif.
- **L'authenticité:** Soyez sincère dans votre écoute et vos réponses.
- **Bienveillance:** Encouragez une communication ouverte et tolérante.

L'écoute active est une compétence cruciale pour améliorer les relations interpersonnelles et renforcer la clarté de la communication. Inspirée par la démarche de Carl Rogers, elle repose sur des principes comme l'empathie, le respect, et l'accueil. Cette étude de cas explore ces principes, offrant une compréhension enrichie et des techniques pratiques pour les appliquer au quotidien.

Préjugés inconscients : 13 circonstances dans lesquelles ils ont le plus d'impact, et comment y remédier



Pour le meilleur et pour le pire, nos préjugés inconscients stimulent nos réactions émotionnelles.

Ces préjugés sont des **stéréotypes sociaux** sur certains groupes de personnes que chaque individu a intériorisés accidentellement – des préférences automatiques qui influencent leurs opinions.

Paradoxalement, ces **préjugés inconscients** peuvent contredire les points de vue que nous croyons détenir. Il y aurait même beaucoup de gens très sincères dans leur renoncement aux préjugés et pourtant très vulnérables aux habitudes de l'esprit. Les intentions ne sont donc pas suffisantes.

Ces préjugés inconscients, que l'on appelle également **biais cognitifs**, ont tendance à nous influencer particulièrement lorsque nous sommes stressés ou soumis à des contraintes de temps, deux types de pression que vous êtes susceptible de subir dans le cadre de votre travail. L'atténuation de leur incidence sur vos collègues ou clients nécessite un effort actif.

Dans ce qui suit, vous découvrirez les 13 périmètres dans lesquels des **préjugés cachés** ont le plus d'impact au travail, et derrière lesquels vos propres préjugés sont susceptibles de se cacher. Identifiez-les, afin d'amorcer une remise en question de vos croyances limitantes.

1. Les offres d'emploi

Nos **préjugés inconscients** influent énormément sur le choix des mots.

On retrouve d'ailleurs de nombreux exemples d'annonces d'emploi sexistes ou discriminatoires, et cela fausse les candidatures.

Les descriptifs de poste doivent être rédigés selon l'image de votre entreprise, mais surtout tournés de manière à convenir au plus grand nombre de candidats.

Pensez à utiliser [Textio](#), un moteur d'écriture intuitif spécialisé dans le repérage de langage biaisé dans les descriptions de poste. Cela vous assurera une meilleure objectivité de vos descriptions.

A retenir

Vérifiez le langage utilisé dans vos annonces d'offres d'emploi et révisiez-le si nécessaire pour faire appel à un panel de candidats plus hétérogène.

2. La stratégie RH de l'entreprise

Le **biais cognitif de réactance** est une tendance inconsciente à réagir aux règles et réglementations par une action contraire, afin d'avoir l'impression d'exercer notre liberté de choix.

Par exemple, les salariés qui se sentent maltraités ou très contrôlés par leurs employeurs sont plus susceptibles d'allonger leurs temps de pause, de poser des journées d'arrêt maladie supplémentaires.

C'est pourquoi, lorsqu'une entreprise met en place une politique de limitation des comportements indésirables au lieu de se concentrer sur les comportements souhaités, elle envoie un message tacite de méfiance.

En effet, la stratégie RH, c'est le message que l'entreprise adresse à ses employés sur la manière dont elle valorise l'individu.

A retenir

Vérifiez le langage utilisé dans vos annonces d'offres d'emploi et révisiez-le si nécessaire pour faire appel à un panel de candidats plus hétérogène.

En effet, la stratégie RH, c'est le message que l'entreprise adresse à ses employés sur la manière dont elle valorise l'individu.

Par exemple, les obligations vestimentaires en entreprise sont généralement contestées, car elles fixent une limitation sans raison professionnellement valable. Si vos employés se sentent restreints par votre code vestimentaire pour des raisons liées à leurs convictions religieuses, à leur identité de genre ou à toute autre raison, vous leur causez du stress.

A retenir

Priorisez le confort personnel de vos employés lors de la mise en place ou la révision de la politique RH de votre entreprise.

3. Les avantages sociaux

Les avantages sociaux offerts par votre entreprise peuvent attirer les bons profils et fidéliser vos salariés actuels. De même, des avantages sociaux inférieurs à la moyenne peuvent décourager les candidatures ou donner envie à vos salariés de quitter leur poste actuel.

Les entreprises doivent veiller à ce que leurs employés donnent le meilleur en termes d'implication et motivation en leur offrant des avantages tels que : tickets restaurants, primes de rendement, intéressement, véhicule, outils de travail ergonomiques, services de conciergerie, cours de yoga gratuits...

Mais là aussi, les **préjugés inconscients** peuvent les empêcher de comprendre certains besoins particuliers. Mettre en place des avantages sociaux sans impliquer les personnes concernées peut créer des inégalités.

Par exemple, l'évolution vers une politique de congé parental plus inclusive a reflété l'évolution de la dynamique des rôles attribués aux sexes.

Imaginez que votre employé Henri et son mari envisagent d'adopter un bébé. Si votre politique de congé parental ne tient pas compte des besoins des hommes, des femmes et des personnes au mode de vie "non conforme" qui accueillent un nouveau venu dans leur vie, Henri pourrait hésiter à demander un congé parental, et envisager de chercher du travail dans une autre entreprise offrant des avantages plus équitables.

Les avantages sociaux et les primes figurent parmi leurs principaux critères étudiés avant d'accepter un emploi, et quatre travailleurs sur cinq préfèrent les avantages sociaux à une augmentation salariale.

A retenir

Vos collaborateurs ont besoin de se sentir valorisés. Pour favoriser un environnement de travail inclusif, parlez-leur franchement de leur santé et de leur bien-être, et demandez-leur de quoi ils ont le plus envie.

4. Le marketing et la communication

Le marketeur est souvent confronté à ses propres **préjugés involontaires** car ils influencent les mots qu'il choisit, les supports visuels qui l'attirent et les problèmes qu'il souhaite résoudre.

Beaucoup de gens ont tendance à privilégier la majorité blanche, masculine et hétérosexuelle, même si eux-mêmes ne font pas partie de ce groupe.

Cependant, il faut trouver des moyens qui démontrent activement que les meilleurs résultats, créativité, réflexion et succès commercial, proviennent de la diversité.

Pensez-vous être prêt à vous adapter aux désirs et besoins de vos clients au fur et à mesure de l'expansion de votre entreprise et de l'évolution de votre clientèle?

A retenir

Évaluez régulièrement les contenus et les visuels que vous partagez en externe et comparez-les à votre cible. Y a-t-il des divergences? Rappelez-vous que de petites améliorations, telle que le remplacement d'une image, peuvent avoir un impact significatif.

5. Les événements d'entreprise

Les **biais inconscients** peuvent nous empêcher de deviner les attentes des personnes qui nous entourent et nous rendre aveugle à ce qui pourrait en principe être évident.

Par exemple, ce n'est pas parce que vos employés peuvent rester tard au bureau que les soirées sont le meilleur moment pour organiser des événements professionnels.

Les alternatives au traditionnel "after-work", tels que les déjeuner professionnels et les sorties d'entreprise, incluent davantage les employés qui ont des enfants, ceux qui occupent un deuxième emploi ou bien ceux qui suivent des cours du soir.

Si les événements d'entreprise sont centrés sur la consommation d'alcool, vous risquez d'exclure les employés qui choisissent de ne pas boire, que ce soit en raison de leur religion, leur santé ou leur mode de vie.

Pour les déjeuners servis par des traiteurs, faites un effort concerté pour accommoder vos collègues qui ont des restrictions alimentaires, qu'ils aient des allergies alimentaires, qu'ils soient végétaliens, qu'ils mangent casher ou halal.

Reconnaître et satisfaire les besoins alimentaires de chacun est une **démarche d'inclusion** qui ne nécessite pas beaucoup d'efforts discrétionnaires.

A retenir

Mettre les gens plus à l'aise au travail n'est pas une initiative universelle. En accordant une attention particulière à la nourriture et aux événements d'entreprise, vous montrez à vos salariés que vous vous souciez de leur spécificité.

6. L'environnement de travail

Si vous ne savez pas par où commencer pour **lutter contre les discriminations**, vous pouvez commencer par un objectif essentiel : vous assurer que tout le monde puisse utiliser les toilettes confortablement.

Trouvez le moyen de discuter des besoins individuels pour les toilettes avec de nombreux employés : ce dont une personne a besoin pourrait paraître étrange à quelqu'un d'autre.

Cabines accessibles, toilettes neutres et asexuées, aménagements anti-bruit, équipements propres et fonctionnels... Ce qui peut paraître comme une dignité

fondamentale est particulièrement important au travail, où les personnes peuvent se sentir mal à l'aise de demander des ajustements.

Anticiper les besoins des clients fait partie d'une bonne conception des produits. Appliquez la même approche à la manière dont vous considérez vos collaborateurs.

A retenir

Encouragez vos collègues à évaluer leur environnement de travail. Grâce aux contributions anonymes de sources multiples, vous serez encore plus en mesure d'identifier les catégorisations inconscientes et favoriser les bonnes pratiques.

A retenir

Vos collaborateurs ont besoin de se sentir valorisés. Pour favoriser un environnement de travail inclusif, parlez-leur franchement de leur santé et de leur bien-être, et demandez-leur de quoi ils ont le plus envie.

4. Le marketing et la communication

Le marketeur est souvent confronté à ses propres **préjugés involontaires** car ils influencent les mots qu'il choisit, les supports visuels qui l'attirent et les problèmes qu'il souhaite résoudre.

Beaucoup de gens ont tendance à privilégier la majorité blanche, masculine et hétérosexuelle, même si eux-mêmes ne font pas partie de ce groupe.

Cependant, il faut trouver des moyens qui démontrent activement que les meilleurs résultats, créativité, réflexion et succès commercial, proviennent de la diversité.

Pensez-vous être prêt à vous adapter aux désirs et besoins de vos clients au fur et à mesure de l'expansion de votre entreprise et de l'évolution de votre clientèle?

A retenir

Évaluez régulièrement les contenus et les visuels que vous partagez en externe et comparez-les à votre cible. Y a-t-il des divergences? Rappelez-vous que de petites améliorations, telle que le remplacement d'une image, peuvent avoir un impact significatif.

5. Les événements d'entreprise

Les **biais inconscients** peuvent nous empêcher de deviner les attentes des personnes qui nous entourent et nous rendre aveugle à ce qui pourrait en principe être évident.

Par exemple, ce n'est pas parce que vos employés peuvent rester tard au bureau que les soirées sont le meilleur moment pour organiser des événements professionnels.

Les alternatives au traditionnel “after-work”, tels que les déjeuners professionnels et les sorties d’entreprise, incluent davantage les employés qui ont des enfants, ceux qui occupent un deuxième emploi ou bien ceux qui suivent des cours du soir.

Si les événements d’entreprise sont centrés sur la consommation d’alcool, vous risquez d’exclure les employés qui choisissent de ne pas boire, que ce soit en raison de leur religion, leur santé ou leur mode de vie.

Pour les déjeuners servis par des traiteurs, faites un effort concerté pour accommoder vos collègues qui ont des restrictions alimentaires, qu’ils aient des allergies alimentaires, qu’ils soient végétaliens, qu’ils mangent casher ou halal.

Reconnaître et satisfaire les besoins alimentaires de chacun est une **démarche d’inclusion** qui ne nécessite pas beaucoup d’efforts discrétionnaires.

A retenir

Mettre les gens plus à l’aise au travail n’est pas une initiative universelle. En accordant une attention particulière à la nourriture et aux événements d’entreprise, vous montrez à vos salariés que vous vous souciez de leur spécificité.

6. L’environnement de travail

Si vous ne savez pas par où commencer pour **lutter contre les discriminations**, vous pouvez commencer par un objectif essentiel : vous assurer que tout le monde puisse utiliser les toilettes confortablement.

Trouvez le moyen de discuter des besoins individuels pour les toilettes avec de nombreux employés : ce dont une personne a besoin pourrait paraître étrange à quelqu’un d’autre.

Cabines accessibles, toilettes neutres et asexuées, aménagements anti-bruit, équipements propres et fonctionnels... Ce qui peut paraître comme une dignité fondamentale est particulièrement important au travail, où les personnes peuvent se sentir mal à l’aise de demander des ajustements.

Anticiper les besoins des clients fait partie d’une bonne conception des produits. Appliquez la même approche à la manière dont vous considérez vos collaborateurs.

A retenir

Encouragez vos collègues à évaluer leur environnement de travail. Grâce aux contributions anonymes de sources multiples, vous serez encore plus en mesure d’identifier les catégorisations inconscientes et favoriser les bonnes pratiques.

7. Le leadership

Malheureusement, on constate que les femmes ne représentent qu'un faible pourcentage des employés des secteurs tels que sciences, technologie, ingénierie et mathématiques. Elles ne songeraient même pas à faire des études dans ces domaines parce qu'elles n'ont pas de modèles ou de leader féminin de référence.

Eh oui... on ne peut pas devenir ce qu'on ne peut pas visualiser !

Autre exemple : il reste beaucoup à faire pour que la composition des conseils d'administration des sociétés suive l'évolution démographique des pays dans leur ensemble.

C'est là que l'intelligence émotionnelle et l'intelligence sociale entrent en jeu. Les dirigeants ont besoin :

- d'un certain degré d'intelligence émotionnelle pour dépasser leur besoin de justifier pourquoi ils recherchent des personnes qui pensent comme eux,
- de certaines compétences sociales pour pouvoir engager des gens qui ont des idées et des perspectives différentes.

Les deux questions qui aident directement à faire face à ses **préjugés inconscients** sont les suivantes :

- Où se trouvent les minorités ?
- Pourquoi ne sont-elles pas représentées dans mon entreprise ou parmi ma clientèle ?
- Accueillir des leaders et des managers qui apportent une valeur ajoutée à la culture de votre entreprise permet de lutter contre les inégalités et encourager la mixité, source de performance et de cohésion sociale.
- **A retenir**
- Dirigeants d'entreprise, demandez-vous de quelle manière vous pouvez soutenir l'inclusion des minorités sous-représentées.

• 8. La géographie

- Votre emplacement géographique est étroitement lié à votre popularité en tant qu'employeur.
- Si la ville dans laquelle vous travaillez est culturellement homogène, vous devrez doubler d'efforts pour attirer des salariés diversifiés et montrer à chaque candidat qu'il est le bienvenu.
- L'emplacement géographique d'un candidat est souvent le point d'accroche d'un **biais cognitif** appelé "biais d'amalgame", qui crée une corrélation entre deux faits qui n'ont pas forcément à voir entre eux (par exemple le lieu de vie d'une personne et la réputation de ce lieu). C'est ce biais qui fait qu'une adresse postale indiquée sur un CV peut influencer involontairement le recruteur.

- En fonction de la région d'origine du candidat, ou selon qu'il vive dans une banlieue à réputation louche ou dans un quartier branché de la ville, il y a fort à parier que l'adresse inscrite sur le CV aura un impact important sur l'appréciation de ses qualifications.
- **A retenir**
- Chefs d'entreprise, pensez à mettre en place des processus de candidature à l'aveugle, afin de ne pas avoir de préjugés inconscients vis-à-vis des candidats qui viennent de loin.

• 9. Les congés

- Être conscient des préjugés culturels et s'efforcer de les corriger n'a pas grand-chose à voir avec le politiquement correct, mais plutôt avec le fait de s'assurer que tout le monde se sente à l'aise pour se donner à fond dans son travail.
- Le fait de reconnaître que vos employés sont différents de vous et pourraient célébrer d'autres fêtes religieuses leur permettra d'être pleinement présents au travail quand ils y sont et prendre le temps de se reposer et de célébrer les fêtes avec leurs proches quand cela leur convient.
- Par exemple, dans un grand nombre de sociétés établies dans deux pays, les employés respectent un calendrier de vacances similaire.
- **A retenir**
- Vous n'avez pas à faire ce qui a toujours été fait! Pensez à mettre en place des mesures pour que les employés puissent prendre des congés pour célébrer leurs propres fêtes tout au long de l'année.

10. Le produit

Si votre clientèle est variée, vous avez besoin de diversité au sein de votre masse salariale, afin devenir plus performant et mieux répondre aux besoins de vos clients.

L'**encouragement de la diversité** et d'une multitude de points de vue vous permettra d'améliorer vos produits.

En effet, sans un vivier d'expériences suffisant en matière de conception et de testing, vos produits auront moins de chance de succès, en particulier auprès des utilisateurs issus des minorités.

Si le coût de l'inclusion vous semble cauchemardesque, sachez qu'un certain nombre d'études montrent que :

- les entreprises dotées d'une équipe de direction culturellement diversifiée sont plus [susceptibles de développer des produits innovants](#).

- les entreprises qui font preuve d'un niveau supérieur de mixité de genre ou de diversité ethnique génèrent des rendements financiers supérieurs à la moyenne de leur secteur national.

Si vous avez connu le succès par le passé en maintenant le statu quo, vous pourriez penser que ce que vous avez toujours fait pour favoriser un **environnement de travail inclusif** est suffisant. Car après tout, le changement coûte cher. Par contre, le manque à gagner peut être significatif.

À retenir

Lorsque la diversité de votre équipe reflète la diversité de vos clients, leur expérience utilisateur sera bien supérieure.

11. Accessibilité de l'entreprise

Regardez autour de votre bureau. Vos collègues, clients, candidats ou amis à mobilité réduite peuvent-ils se rendre confortablement sur ce lieu de travail ?

Il y aurait 1 à 1,3 milliard de personnes handicapées dans le monde et ce sont celles qui constituent la plus grande minorité au monde.

Bien que les personnes handicapées constituent une part aussi importante de la population, nos systèmes de croyances et nos **préjugés involontaires** à leur rencontre restent relativement ancrés.

Par exemple, les installations et infrastructures ne sont pas toujours conçues pour être accessibles, en particulier dans les anciens immeubles : petits escaliers ça et là, ascenseurs ou couloirs trop étroits... De nombreux lieux leur restent inaccessibles car totalement inadaptés.

Lutter contre les inégalités, c'est aussi aller vers plus d'inclusion des personnes en situation de handicap.

Lorsque la diversité de votre équipe reflète la diversité de vos clients, leur expérience utilisateur sera bien supérieure.

À retenir

De nombreux changements, petits et grands, peuvent avoir un impact significatif sur l'accessibilité des lieux et des postes de travail.

12. Les réunions

Les **préjugés inconscients** sont tout aussi remarquables lors des réunions.

Voici quelques mesures à prendre pour vous aider à organiser des réunions plus inclusives et plus productives :

- Créez des intervalles de temps ou espaces qui garantissent que la voix de tout le monde soit entendue, car il y a des personnes qui n'aiment pas prendre la parole en réunion.
- Fixez l'ordre du jour à l'avance, pour que tout le monde puisse contribuer.
- Réservez un espace dans les réunions de groupe pour un brainstorming individuel et fournir d'autres canaux de rétroaction.
- Demandez ce dont les autres ont besoin et tenez compte de ce qui les met à leur aise (surtout si c'est différent de ce qui vous met à l'aise).

A retenir

Alors que les employés extravertis n'ont aucun problème à s'exprimer lors des réunions, les employés introvertis éprouvent beaucoup plus de difficultés. Il faut donc soutenir la capacité de chacun à contribuer au travail d'équipe en offrant divers moyens d'être entendu.

13. Les équipes

La guerre aux **idées préconçues** en milieu professionnel, et plus précisément au niveau des équipes de travail, est de plus en plus répandue.

L'approche est nouvelle, car elle remet en question les hypothèses communes sur les données relatives à la diversité et offre une perspective sur l'écart de rémunération entre hommes et femmes.

Peu importe qu'il y ait 30% de femmes dans votre entreprise, si toutes les femmes travaillent dans les ressources humaines ou le marketing et les hommes dans l'ingénierie. Ce qui compte, c'est la diversité de chacune des équipes, parce qu'elle les aide à être plus constructives.

A retenir

Discutez en groupe de vos **biais cognitifs**. Bâtir la confiance et encourager l'expression peuvent aider les départements à fonctionner plus harmonieusement.

Au moment de l'embauche, élargissez votre champ d'action en recherchant des candidats qui soient considérés comme atouts culturels, pas seulement des entités culturelles à part.

Aller de l'avant

Dès l'identification des domaines où les **préjugés inconscients** se manifestent dans le milieu de travail, on peut commencer à en réduire l'impact.

Chaque journée de travail peut être améliorée en prenant même de petites mesures dans la bonne direction.

Communication non-verbale : 6 étapes pour la maîtriser parfaitement

Dans cet article, je vais vous expliquer **comment apprendre la communication non-verbale et la maîtriser parfaitement**, jusqu'à pouvoir obtenir ce que vous voulez des gens simplement en actionnant les bons leviers. Mais avant de rentrer dans les détails, je dois vous faire ce petit rappel important pour bien comprendre ce dont il s'agit.

Savez vous pourquoi **la plupart des gens détestent les communications téléphoniques** ? Parce qu'ils sentent, inconsciemment, qu'ils sont bridés dans leur expression avec leurs interlocuteurs. Ils sentent qu'ils ne peuvent pas communiquer pleinement, comme dans un dialogue en face à face. Ils savent qu'il manque des données, des informations, dans ce qu'ils transmettent. Pourquoi ? C'est simple : au téléphone, tout passe par les mots exprimés. La seule communication non-verbale est dans le ton de la voix. Tout le reste, le langage corporel, les micro-expressions, tout ça, ça n'existe pas au téléphone.

Pourquoi apprendre la communication non-verbale est important :

A lire absolument : le livre '[Ces gestes qui vous trahissent](#)', de Joseph Messinger pour apprendre la communication non-verbale. C'est un vrai dictionnaire, passionnant de A à Z (et ma bible personnelle pour décoder le langage corporel des gens) !

Ne manquez pas non plus le programme '[Devenez un leader](#)' qui reprend énormément de points de la communication non-verbale pour **vous transformer en un leader charismatique** !

Les spécialistes s'entendent pour dire que **la communication non-verbale représente 70 à 80% du message que l'on transmet à son interlocuteur**, dans une conversation ou un échange entre êtres humains.

Je ne sais pas si vous vous en rendez compte, mais c'est énorme. Imaginez un instant une conversation dans laquelle on supprime 80% des mots. Ou un livre dont on retire 80% des chapitres. **L'importance de la communication non-verbale est à ce point là.**

Il y a une seconde chose sur laquelle les spécialistes de la communication sont d'accord : **on ne peut pas ne pas communiquer**. Cela signifie que votre langage corporel exprime toujours quelque chose, même quand vous essayez de ne rien lui faire communiquer. Même une 'non-communication' est une forme de communication. Et elle influera sur votre interlocuteur, qui verra là une posture fermée, avec tout ce que cela envoie comme message.

Si votre objectif est d'**apprendre la communication non-verbale**, alors vous faites vraiment le bon choix car cela va vous ouvrir énormément de portes. Vous allez être capable d'influencer vos interlocuteurs sans utiliser de mots, de faire passer vos idées en douceur, et surtout vous allez être capable de décoder ce que les gens expriment réellement au-delà de leurs mots. Cela va vous permettre de '*comprendre*' les gens, de

sentir leurs besoins et de **gagner leur confiance rapidement** en anticipant ce qu'ils ne savent pas exprimer eux-même par des mots.

La communication non-verbale est comme un second langage. Mieux que ça : c'est un langage qui ne ment pas, car 99% des gens ne se rendent même pas compte de tout ce qu'ils sous-communiquent avec leur corps. **Savoir lire le langage du corps, c'est un peu comme lire dans l'esprit des gens**, c'est une sorte de super pouvoir (et on devient vite accro), façon [The Mentalist](#) (je suis sûr que vous connaissez 😊).

Comment décoder la communication non verbale

Chaque geste, chaque posture, chaque micro-expression envoie des signaux à la personne en face de vous. Un léger haussement de sourcil, un croisement de bras, un mouvement de balancier du pied, tous les gestes que l'on fait sans s'en rendre compte signifient quelque chose, et sont inconsciemment traduits par votre interlocuteur.

D'ailleurs, l'intégralité des êtres humains savent reconnaître **les grands signaux de la communication non-verbale**. Je ne vais pas vous faire la liste, vous le savez déjà : dans l'immense majorité des cas, un large sourire signifie qu'on se sent bien, le poing serré signifie de la colère, les larmes signifient la tristesse, ...

Si vous savez ça, je vais vous rassurer pour la suite : **vous êtes capable d'apprendre le langage corporel**. Le gros du travail, c'est de réussir à déceler les émotions moins perceptibles, ou moins marquées. Tout le monde remarque quand quelqu'un pique une énorme crise de colère, ce n'est pas compliqué.

Par contre, réussir à repérer les émotions cachées, enfouies, par exemple quand on aborde un sujet sensible pour quelqu'un, ou quand on vexé une personne, ou même savoir si elle est en train de nous mentir, **là ça devient plus subtile et nécessite de l'entraînement**. Voici comment vous y prendre pour y parvenir.

> Aiguiser son sens de l'observation

La première étape pour apprendre la communication non-verbale consiste à **travailler votre sens de l'observation**, afin de repérer tous les petits signes d'un sentiment ou d'une émotion quelconque chez vos interlocuteurs. **La plupart des signaux envoyés par les gens sont assez subtiles**, ce n'est pas forcément facile de connaître l'état émotionnel d'une personne qui a pris l'habitude de cacher ses émotions depuis son entrée dans l'âge adulte.

Vous devez donc être à l'affût des petits signaux. Par exemple, quand vous parlez, observez le visage de la personne, en particulier ses sourcils, qui peuvent marquer de l'étonnement, de la joie, de la colère, etc, en fonction de leurs mouvements ou de leur position. De même, pensez à observer les mains (la personne est-elle en train de se triturer les doigts ? sont-elles posées sur la table ? dans la poche ? etc), la posture

générale du corps (fermée ou ouverte), observez aussi les lèvres (notamment les légers rictus de la bouche qui expriment beaucoup de choses également).

Dans le langage du poker, on parle de ‘tells’, pour parler **des petits gestes presque invisibles qui décrivent l’état émotionnel du joueur**, pour savoir s’il bluffe ou pas. Ce sont ces ‘tells’ que vous devez apprendre à repérer chez les gens, dans la vie de tous les jours, pour décoder leurs émotions, leurs intentions, leurs états intérieurs. Et pour ça, pas de secret, **il faut travailler votre sens de l’observation**. D’ailleurs le poker est un excellent moyen de le développer (aussi bien pour ‘lire’ les autres, que pour apprendre à maîtriser son propre langage du corps). Si vous êtes débutant dans ce jeu, vous pouvez facilement trouver des pages web qui vous aideront à [mieux pratiquer](#). Ensuite, je vous recommande de trouver un club près de chez vous pour jouer en réel et être confronté directement aux situations d’observations intenses. Vous verrez, il y a quelque chose de vraiment kiffant à percevoir à jour les émotions des autres 😊

> Croiser les différentes informations reçues

Gardez en tête que **chacun de ces éléments pris hors contexte ne signifie pas forcément grand chose**. Quelqu’un qui se touche le nez n’est pas forcément en train de mentir ou de préparer un mauvais coup, il a peut-être tout simplement un truc qui lui chatouille la narine. Par contre, si vous avez un regard fuyant, un contact avec le nez, des gestes de la main un peu trop prononcé, et que c’est couplé avec une certaine tonalité dans la voix, alors oui, vous avez certainement face à vous quelqu’un qui vous ment.

Ce que je veux vous faire comprendre, c’est qu’il **ne faut pas tirer des conclusions trop vites**. La femme qui se touche les cheveux pour séduire l’homme en face d’elle, c’est un mythe. Cela ne signifie quelque chose que si le reste de son langage corporel communique de l’intérêt pour son interlocuteur (penchée en avant, posture ouverte, langage corporel calqué sur celui qu’elle apprécie, etc).

Dites-vous qu’il faut **au moins 2 signes distincts** pour pouvoir avoir une idée de l’état émotionnel de la personne en face de vous.

> Se fier à son instinct, à son sixième sens

Il existe des dictionnaires de la communication non-verbale, du langage corporel. Mais il existe quelque chose d’au moins aussi puissant à mon avis : votre sixième sens. **Apprenez à écouter votre petite voix au fond de vous, votre instinct**, qui vous dit « ce mec est en train de mentir », ou « il ne me croit pas », « je lui ai fait de la peine », etc. A force de travailler à améliorer votre sens de l’observation, vous allez développer une vraie capacité à sentir aussitôt ce que ressent la personne face à vous.

Croyez-moi, vous vous tromperez moins souvent en étant attentif à votre petite voix intérieure qui essaie de vous glisser ses bons conseils, plutôt qu'en vous référant à un quelconque **dictionnaire de la communication non-verbale**, aussi complet soit-il.

> Pratiquer autant que possible

Une fois que vous en serez là, vous aurez déjà un excellent niveau en décodage du langage du corps. **Vous serez capable d'interpréter plus de choses que la plupart des gens**, et donc d'être plus subtil dans votre communication avec les gens.

Pour progresser rapidement, vous devez pratiquer en continue. Observez les gens autour de vous, dans les transports en commun, dans les cafés, ... **Ne perdez pas une miette de toutes les informations qui vous tombent sous les yeux.**

Un excellent exercice que je peux vous donner, c'est de mettre un film ou une série que vous aimez bien, et de couper le son. **Observez la gestuelle des acteurs, leurs expressions de visage, leurs postures successives.** Et essayez de deviner ce qui se passe. De reconnaître les situations. Puis corrigez votre exercice en repassant la même scène avec le son, et voyez si vous étiez tombé juste sur les émotions des personnages. Pour ma part, j'ai fait cet exercice là sur [Big Bang Theory](#) mais ça marche avec tout !

D'ailleurs, le conseil que je viens de vous donner doit vous faire tilt : par définition, vous observez des acteurs, qui jouent un rôle, donc qui sont **capables de 'faker' une émotion en utilisant à la perfection leur langage corporel.** Cela signifie notamment que vous aussi, vous pouvez apprendre à vous exprimer à travers la communication non-verbale, en maîtrisant parfaitement ce qui se dégage de votre corps. C'est l'objet de la partie suivante de cet article.

Maîtriser votre communication non-verbale

Après avoir appris à **décoder le langage non verbal** des gens qui vous entourent, il est indispensable de passer à l'étape suivante du processus : **réussir à maîtriser votre propre communication corporelle.** Autrement dit, réussir à faire passer de manière inconsciente les messages que vous souhaitez aux gens que vous souhaitez. Ca paraît presque de la science fiction quand je le dis comme ça, pourtant c'est ça la réalité. Je vais reprendre l'exemple des acteurs de cinéma, c'est exactement ce qu'ils font : ils utilisent chaque millimètre de leur corps pour transmettre des émotions en vous, quand vous les regardez de l'autre côté de l'écran. C'est balèze, mais **ce n'est pas impossible à maîtriser**, et de toute façon vous n'avez probablement pas besoin de gagner un oscar



Voici donc les étapes pour maîtriser votre communication non verbale.

> Prendre conscience de votre langage corporel

Cela nécessite d’être **pleinement dans l’instant présent**. Vous devez être concentré sur votre corps, ressentir chaque bout de peau, de vos orteils jusqu’au sommet de votre crâne. Si cela vous paraît difficile, je vous recommande de commencer par [une pratique régulière de la méditation](#). Dix minutes par jour suffisent pour réussir à calmer le flot de ses pensées, faire le vide dans sa tête, et être pleinement conscient de toutes les sensations qui traversent notre corps.

Prenez l’habitude, régulièrement, de **surprendre votre posture et de vous observer**. Comment est-ce que je me tiens ? Quelle tête je fais en ce moment, quand cette personne me parle ? Où sont mes mains ? Qu’est ce que je fais de mes doigts, de mes bras ? Quelle est la position de mes jambes ? Soyez conscient de votre corps, de ce qu’il vous communique à vous-même. Par exemple, dans une conversation embarrassante, il est probable que vos jambes se tournent vers l’extérieur, pour fuir la confrontation. Ou si vous êtes stressé, de vous surprendre à vous triturer les mains ou à bouger frénétiquement vos orteils.

Le fait d’**observer votre propre langage du corps et de l’associer à vos émotions vous permettra aussi de vous faire votre propre dictionnaire**. Et ensuite, d’être capable de reconnaître des éléments de langage corporel chez les autres, et les associer à leurs propres émotions.

Concrètement, à partir d’aujourd’hui, je vous recommande de procéder comme cela :

- soyez **attentif à vos émotions**
- dès que vous en repérez une, quelle qu’elle soit, **observez le langage corporel** que vous tenez et notez le dans un calepin
- répétez le processus pour **vous créer votre propre ‘dictionnaire’** personnel de votre communication non-verbale.

Avec le temps, **vous aurez en tête toute une liste d’attitude, de comportements, de ‘tells’, qui se rapportent à vos émotions intérieures**. Vous saurez, par exemple, que lors que vous êtes en colère, vous serrez la mâchoire et vos narines s’élargissent légèrement. Et ça sera pareil pour tous les types d’émotion que vous pouvez ressentir au quotidien.

> **Corriger votre gestuelle en permanence**

Une fois que vous avez pris l’habitude de vous observer et de mettre en parallèle votre langage du corps avec vos émotions internes, il faut passer à l’étape suivante. Elle consiste à **corriger ce que vous communiquez vers l’inconscient des gens**. Pour cela, on va utiliser deux choses :

1. **Le dictionnaire personnalisé de votre langage du corps**, que vous vous êtes constitué dans l’étape précédente, avec le temps.

2. **Les émotions** que vous voulez que les autres pensent que vous ressentez (vous suivez ?).

En gros, pour reprendre l'exemple de l'étape précédente, si vous avez envie de faire comprendre à quelqu'un que vous êtes en colère contre lui, serrez la mâchoire, faites un léger gonflement de vos narines, froncez les sourcils, et c'est tout, ne verbalisez pas, le message devrait passer. Vous pouvez même **vous entraîner avec des amis pour voir si votre jeu d'acteur suscite des réactions.**

Là où ça devient intéressant, c'est dans certaines situations, notamment quand vous devez convaincre des interlocuteurs. Au travail, lors d'un entretien d'embauche, lors d'un rendez-vous amoureux, **il vous suffira alors d'adopter la posture et le langage corporel que vous souhaitez pour faire passer le message de votre choix.** Par exemple, si vous voulez démontrer à quelqu'un que vous êtes sûr de vous, en fonction de votre dictionnaire personnel, vous pouvez occuper plus d'espace avec vos bras, vous tenir plus droit, regarder la personne dans les yeux, etc. Et tout ça, même si au fond de vous vous crevez de trouille.

En clair, il ne vous reste plus qu'à **vous transformer en acteur studio sur demande pour pouvoir utiliser la communication non-verbale à votre avantage.**

Et croyez-moi, c'est un outil extrêmement puissant qui vous emmènera bien plus loin que tout ce que vous auriez pu imaginer. En maîtrisant cet art, vous allez :

- réussir à **vous mettre les gens dans la poche** en faisant systématiquement une bonne première impression,
- **anticiper les besoins de votre entourage** en décelant ce qu'ils ressentent avant même qu'ils ne le verbalisent
- **dégager le charisme** nécessaire pour [avancer dans votre vie](#) comme vous le souhaitez
- et beaucoup, beaucoup d'autres avantages que vous découvrirez au fur et à mesure de ce formidable voyage dans le monde de la communication non verbale.

Comment aller plus loin :

Pour aller plus loin, je vous recommande fortement de **découvrir toutes les techniques de manipulation à utiliser pour obtenir ce que vous voulez de qui vous voulez** (il ne s'agit pas que de la communication non verbale, j'y explique aussi les mots à employer, le ton à utiliser, etc). C'est ultra puissant et ça va vraiment vous passionner. [C'est ici.](#)

A très bientôt !

Jérémy.

Dans cet article, je vais vous expliquer **comment apprendre la communication non-verbale et la maîtriser parfaitement**, jusqu'à pouvoir obtenir ce que vous voulez des gens simplement en actionnant les bons leviers. Mais avant de rentrer dans les détails, je dois vous faire ce petit rappel important pour bien comprendre ce dont il s'agit.

Savez vous pourquoi **la plupart des gens détestent les communications téléphoniques** ? Parce qu'ils sentent, inconsciemment, qu'ils sont bridés dans leur expression avec leurs interlocuteurs. Ils sentent qu'ils ne peuvent pas communiquer pleinement, comme dans un dialogue en face à face. Ils savent qu'il manque des données, des informations, dans ce qu'ils transmettent. Pourquoi ? C'est simple : au téléphone, tout passe par les mots exprimés. La seule communication non-verbale est dans le ton de la voix. Tout le reste, le langage corporel, les micro-expressions, tout ça, ça n'existe pas au téléphone.

Pourquoi apprendre la communication non-verbale est important :

Les spécialistes s'entendent pour dire que **la communication non-verbale représente 70 à 80% du message que l'on transmet à son interlocuteur**, dans une conversation ou un échange entre êtres humains.

Je ne sais pas si vous vous en rendez compte, mais c'est énorme. Imaginez un instant une conversation dans laquelle on supprime 80% des mots. Ou un livre dont on retire 80% des chapitres. **L'importance de la communication non-verbale est à ce point là.**

Il y a une seconde chose sur laquelle les spécialistes de la communication sont d'accord : **on ne peut pas ne pas communiquer**. Cela signifie que votre langage corporel exprime toujours quelque chose, même quand vous essayez de ne rien lui faire communiquer. Même une 'non-communication' est une forme de communication. Et elle influera sur votre interlocuteur, qui verra là une posture fermée, avec tout ce que cela envoie comme message.

Si votre objectif est d'**apprendre la communication non-verbale**, alors vous faites vraiment le bon choix car cela va vous ouvrir énormément de portes. Vous allez être capable d'influencer vos interlocuteurs sans utiliser de mots, de faire passer vos idées en douceur, et surtout vous allez être capable de décoder ce que les gens expriment réellement au-delà de leurs mots. Cela va vous permettre de '*comprendre*' les gens, de sentir leurs besoins et de **gagner leur confiance rapidement** en anticipant ce qu'ils ne savent pas exprimer eux-mêmes par des mots.

La communication non-verbale est comme un second langage. Mieux que ça : c'est un langage qui ne ment pas, car 99% des gens ne se rendent même pas compte de tout ce qu'ils sous-communiquent avec leur corps. **Savoir lire le langage du corps, c'est un peu comme lire dans l'esprit des gens**, c'est une sorte de super pouvoir (et on devient vite accro), façon [The Mentalist](#) (je suis sûr que vous connaissez 😊).

Comment décoder la communication non verbale

Chaque geste, chaque posture, chaque micro-expression envoie des signaux à la personne en face de vous. Un léger haussement de sourcil, un croisement de bras, un mouvement de balancier du pied, tous les gestes que l'on fait sans s'en rendre compte signifient quelques choses, et sont inconsciemment traduits par votre interlocuteur.

D'ailleurs, l'intégralité des êtres humains savent reconnaître **les grands signaux de la communication non-verbale**. Je ne vais pas vous faire la liste, vous le savez déjà : dans l'immense majorité des cas, un large sourire signifie qu'on se sent bien, le poing serré signifie de la colère, les larmes signifient la tristesse, ...

Si vous savez ça, je vais vous rassurer pour la suite : **vous êtes capable d'apprendre le langage corporel**. Le gros du travail, c'est de réussir à déceler les émotions moins perceptibles, ou moins marquées. Tout le monde remarque quand quelqu'un pique une énorme crise de colère, ce n'est pas compliqué.

Par contre, réussir à repérer les émotions cachées, enfouies, par exemple quand on aborde un sujet sensible pour quelqu'un, ou quand on vexe une personne, ou même savoir si elle est en train de nous mentir, **là ça devient plus subtile et nécessite de l'entraînement**. Voici comment vous y prendre pour y parvenir.

> Aiguiser son sens de l'observation

La première étape pour apprendre la communication non-verbale consiste à **travailler votre sens de l'observation**, afin de repérer tous les petits signes d'un sentiment ou d'une émotion quelconque chez vos interlocuteurs. **La plupart des signaux envoyés par les gens sont assez subtiles**, ce n'est pas forcément facile de connaître l'état émotionnel d'une personne qui a pris l'habitude de cacher ses émotions depuis son entrée dans l'âge adulte.

Vous devez donc être à l'affût des petits signaux. Par exemple, quand vous parlez, observez le visage de la personne, en particulier ses sourcils, qui peuvent marquer de l'étonnement, de la joie, de la colère, etc, en fonction de leurs mouvements ou de leur position. De même, pensez à observer les mains (la personne est-elle en train de se triturer les doigts ? sont-elles posées sur la table ? dans la poche ? etc), la posture générale du corps (fermée ou ouverte), observez aussi les lèvres (notamment les légers rictus de la bouche qui expriment beaucoup de choses également).

Dans le langage du poker, on parle de 'tells', pour parler **des petits gestes presque invisibles qui décrivent l'état émotionnel du joueur**, pour savoir s'il bluffe ou pas. Ce sont ces 'tells' que vous devez apprendre à repérer chez les gens, dans la vie de tous les jours, pour décoder leurs émotions, leurs intentions, leurs états intérieurs. Et pour ça, pas de secret, **il faut travailler votre sens de l'observation**. D'ailleurs le poker est un excellent moyen de le développer (aussi bien pour 'lire' les autres, que pour apprendre à

maîtriser son propre langage du corps). Si vous êtes débutant dans ce jeu, vous pouvez facilement trouver des pages web qui vous aideront à [mieux pratiquer](#). Ensuite, je vous recommande de trouver un club près de chez vous pour jouer en réel et être confronté directement aux situations d'observations intenses. Vous verrez, il y a quelque chose de vraiment kiffant à percer à jour les émotions des autres 😊

> Croiser les différentes informations reçues

Gardez en tête que **chacun de ces éléments pris hors contexte ne signifie pas forcément grand-chose**. Quelqu'un qui se touche le nez n'est pas forcément en train de mentir ou de préparer un mauvais coup, il a peut-être tout simplement un truc qui lui chatouille la narine. Par contre, si vous avez un regard fuyant, un contact avec le nez, des gestes de la main un peu trop prononcé, et que c'est couplé avec une certaine tonalité dans la voix, alors oui, vous avez certainement face à vous quelqu'un qui vous ment.

Ce que je veux vous faire comprendre, c'est qu'**il ne faut pas tirer des conclusions trop vites**. La femme qui se touche les cheveux pour séduire l'homme en face d'elle, c'est un mythe. Cela ne signifie quelque chose que si le reste de son langage corporel communique de l'intérêt pour son interlocuteur (penchée en avant, posture ouverte, langage corporel calqué sur celui qu'elle apprécie, etc).

Dites-vous qu'il faut **au moins 2 signes distincts** pour pouvoir avoir une idée de l'état émotionnel de la personne en face de vous.

> Se fier à son instinct, à son sixième sens

Il existe des dictionnaires de la communication non-verbale, du langage corporel. Mais il existe quelque chose d'au moins aussi puissant à mon avis : votre sixième sens. **Apprenez à écouter votre petite voix au fond de vous, votre instinct**, qui vous dit « ce mec est en train de mentir », ou « il ne me croit pas », « je lui ai fait de la peine », etc. A force de travailler à améliorer votre sens de l'observation, vous allez développer une vraie capacité à sentir aussitôt ce que ressent la personne face à vous.

Croyez-moi, vous vous tromperez moins souvent en étant attentif à votre petite voix intérieure qui essaie de vous glisser ses bons conseils, plutôt qu'en vous référant à un quelconque **dictionnaire de la communication non-verbale**, aussi complet soit-il.

> Pratiquer autant que possible

Une fois que vous en serez là, vous aurez déjà un excellent niveau en décodage du langage du corps. **Vous serez capable d'interpréter plus de choses que la plupart des gens**, et donc d'être plus subtil dans votre communication avec les gens.

Pour progresser rapidement, vous devez pratiquer en continue. Observez les gens autour de vous, dans les transports en commun, dans les cafés, ... **Ne perdez pas une miette de toutes les informations qui vous tombent sous les yeux.**

Un excellent exercice que je peux vous donner, c'est de mettre un film ou une série que vous aimez bien, et de couper le son. **Observez la gestuelle des acteurs, leurs expressions de visage, leurs postures successives.** Et essayez de deviner ce qui se passe. De reconnaître les situations. Puis corrigez votre exercice en repassant la même scène avec le son, et voyez si vous étiez tombé juste sur les émotions des personnages. Pour ma part, j'ai fait cet exercice là sur [Big Bang Theory](#) mais ça marche avec tout !

D'ailleurs, le conseil que je viens de vous donner doit vous faire tilt : par définition, vous observez des acteurs, qui jouent un rôle, donc qui sont **capables de 'faker' une émotion en utilisant à la perfection leur langage corporel.** Cela signifie notamment que vous aussi, vous pouvez apprendre à vous exprimer à travers la communication non-verbale, en maîtrisant parfaitement ce qui se dégage de votre corps. C'est l'objet de la partie suivante de cet article.

Maîtriser votre communication non-verbale

Après avoir appris à **décoder le langage non verbal** des gens qui vous entourent, il est indispensable de passer à l'étape suivante du processus : **réussir à maîtriser votre propre communication corporelle.** Autrement dit, réussir à faire passer de manière inconsciente les messages que vous souhaitez aux gens que vous souhaitez. Ça paraît presque de la science-fiction quand je le dis comme ça, pourtant c'est ça la réalité. Je vais reprendre l'exemple des acteurs de cinéma, c'est exactement ce qu'ils font : ils utilisent chaque millimètre de leur corps pour transmettre des émotions en vous, quand vous les regardez de l'autre côté de l'écran. C'est balèze, mais **ce n'est pas impossible à maîtriser**, et de toute façon vous n'avez probablement pas besoin de gagner un oscar



Voici donc les étapes pour maîtriser votre communication non verbale.

> Prendre conscience de votre langage corporel

Cela nécessite d'**être pleinement dans l'instant présent.** Vous devez être concentré sur votre corps, ressentir chaque bout de peau, de vos orteils jusqu'au sommet de votre crâne. Si cela vous paraît difficile, je vous recommande de commencer par [une pratique régulière de la méditation](#). Dix minutes par jour suffisent pour réussir à calmer le flot de ses pensées, faire le vide dans sa tête, et être pleinement conscient de toutes les sensations qui traversent notre corps.

Prenez l'habitude, régulièrement, de **surprendre votre posture et de vous observer.** Comment est-ce que je me tiens ? Quelle tête je fais en ce moment, quand cette personne me parle ? Où sont mes mains ? Qu'est ce que je fais de mes doigts, de mes

bras ? Quelle est la position de mes jambes ? Soyez conscient de votre corps, de ce qu'il vous communique à vous-même. Par exemple, dans une conversation embarrassante, il est probable que vos jambes se tournent vers l'extérieur, pour fuir la confrontation. Ou si vous êtes stressé, de vous surprendre à vous triturer les mains ou à bouger frénétiquement vos orteils.

Le fait d'**observer votre propre langage du corps et de l'associer à vos émotions vous permettra aussi de vous faire votre propre dictionnaire**. Et ensuite, d'être capable de reconnaître des éléments de langage corporel chez les autres, et les associer à leurs propres émotions.

Concrètement, à partir d'aujourd'hui, je vous recommande de procéder comme cela :

- soyez **attentif à vos émotions**
- dès que vous en repérez une, quelle qu'elle soit, **observez le langage corporel** que vous tenez et notez le dans un calepin
- répétez le processus pour **vous créer votre propre 'dictionnaire'** personnel de votre communication non-verbale.

Avec le temps, **vous aurez en tête toute une liste d'attitude, de comportements, de 'tells', qui se rapportent à vos émotions intérieures**. Vous saurez, par exemple, que lors que vous êtes en colère, vous serrez la mâchoire et vos narines s'élargissent légèrement. Et ça sera pareil pour tous les types d'émotion que vous pouvez ressentir au quotidien.

> Corriger votre gestuelle en permanence

Une fois que vous avez pris l'habitude de vous observer et de mettre en parallèle votre langage du corps avec vos émotions internes, il faut passer à l'étape suivante. Elle consiste à **corriger ce que vous communiquez vers l'inconscient des gens**. Pour cela, on va utiliser deux choses :

1. **Le dictionnaire personnalisé de votre langage du corps**, que vous vous êtes constitué dans l'étape précédente, avec le temps.
2. **Les émotions** que vous voulez que les autres pensent que vous ressentez (vous suivez ?).

En gros, pour reprendre l'exemple de l'étape précédente, si vous avez envie de faire comprendre à quelqu'un que vous êtes en colère contre lui, serrez la mâchoire, faites un léger gonflement de vos narines, froncez les sourcils, et c'est tout, ne verbalisez pas, le message devrait passer. Vous pouvez même **vous entraîner avec des amis pour voir si votre jeu d'acteur suscite des réactions**.

Là où ça devient intéressant, c'est dans certaines situations, notamment quand vous devez convaincre des interlocuteurs. Au travail, lors d'un entretien d'embauche, lors d'un rendez-vous amoureux, **il vous suffira alors d'adopter la posture et le langage corporel que vous souhaitez pour faire passer le message de votre choix**. Par exemple, si vous voulez démontrer à quelqu'un que vous êtes sûr de vous, en fonction de votre dictionnaire personnel, vous pouvez occuper plus d'espace avec vos bras, vous tenir plus droit, regarder la personne dans les yeux, etc. Et tout ça, même si au fond de vous vous crevez de trouille.

En clair, il ne vous reste plus qu'à **vous transformer en acteur studio sur demande pour pouvoir utiliser la communication non-verbale à votre avantage**.

Et croyez-moi, c'est un outil extrêmement puissant qui vous emmènera bien plus loin que tout ce que vous auriez pu imaginer. En maîtrisant cet art, vous allez :

- réussir à **vous mettre les gens dans la poche** en faisant systématiquement une bonne première impression,
- **anticiper les besoins de votre entourage** en décelant ce qu'ils ressentent avant même qu'ils ne le verbalisent
- **dégager le charisme** nécessaire pour [avancer dans votre vie](#) comme vous le souhaitez
- et beaucoup, beaucoup d'autres avantages que vous découvrirez au fur et à mesure de ce formidable voyage dans le monde de la communication non verbale.

Comment aller plus loin :

Pour aller plus loin, je vous recommande fortement de **découvrir toutes les techniques de manipulation à utiliser pour obtenir ce que vous voulez de qui vous voulez** (il ne s'agit pas que de la communication non verbale, j'y explique aussi les mots à employer, le ton à utiliser, etc). C'est ultra puissant et ça va vraiment vous passionner. [C'est ici](#).

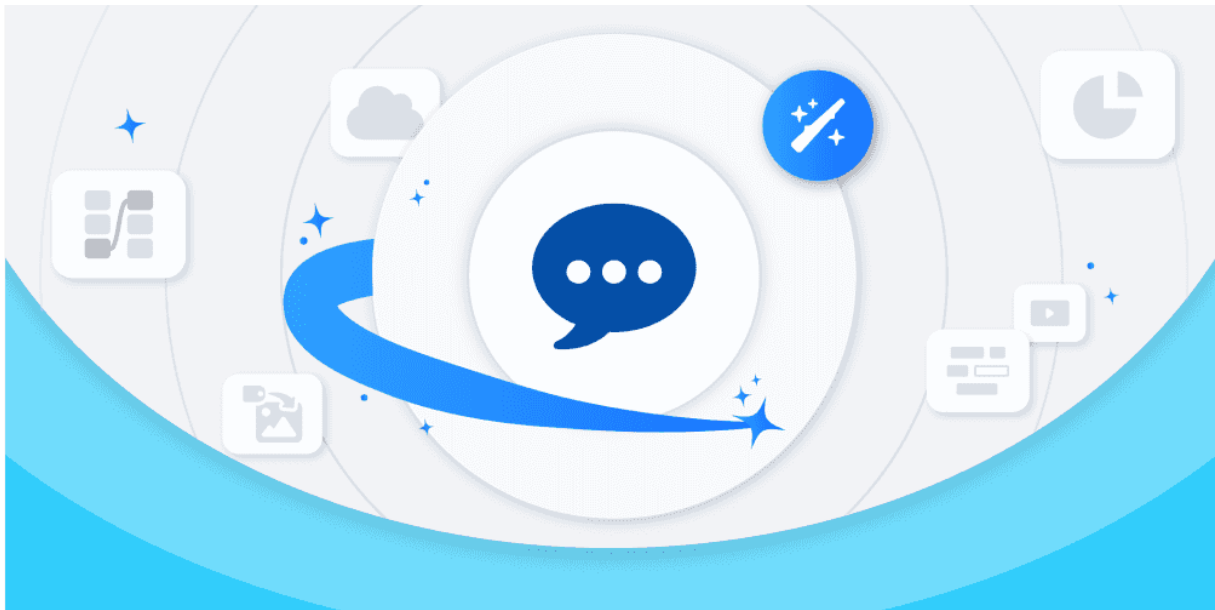
A très bientôt !

Jérémy.

Vous aimez ?

Les **questions fermées**, à choix multiples ou de type associatif peuvent être utilisées pour confirmer la compréhension ou la rétention d'informations importantes. Les questions ouvertes ou à développement sont souvent les plus efficaces pour ouvrir la discussion et stimuler la réflexivité.

Questions ouvertes : définition et 20 exemples



Envie d'inspirer la confiance de vos interlocuteurs en formation, en réunion ou pour une enquête d'opinion ? Mettez l'écoute et la spontanéité au cœur de vos échanges grâce aux **questions ouvertes** !

Essentielles pour recueillir un témoignage, une expérience, ou encourager la participation à une discussion, les questions ouvertes sont un outil de communication puissant et polyvalent. À l'inverse des questions fermées, une question ouverte permet de **s'exprimer librement**, de manière détaillée et approfondie, sans restreindre le choix de réponses.

Quels sont les **avantages des questions ouvertes** et comment bien les formuler ? Suivez notre guide pour maîtriser l'emploi des questions ouvertes dans toutes les situations !

- [!\[\]\(1b278f2714738b87a10bf7ee8dcbf246_img.jpg\) Caractéristiques des questions ouvertes](#)
- [!\[\]\(b870d9e219675fe71fe8d4bd5a8af735_img.jpg\) Dans quelle situation utiliser des questions ouvertes ?](#)
- [!\[\]\(c186e2edd55c6d94cf5f9b1ceaa5d2db_img.jpg\) Avantages des questions ouvertes](#)
- [!\[\]\(b92064178b46c60427deac14d9b38584_img.jpg\) Questions ouvertes ou fermées : exemples comparatifs](#)
- [!\[\]\(df376a0ac239ce1d08e895acef256821_img.jpg\) Bien formuler des questions ouvertes : notre guide](#)
- [!\[\]\(f52501ef4dc403eccba12b0dcbfd2885_img.jpg\) 20 questions ouvertes selon les situations](#)
- [!\[\]\(1f2626040a5f7ad8ca2f9bbf998c6015_img.jpg\) Questions ouvertes pour des clients](#)
- [!\[\]\(5318db2109ba0759711db1d3a7d9cfde_img.jpg\) Questions ouvertes pour des étudiants](#)
- [!\[\]\(816f3d546cc26e407c3c02fb0e4ed289_img.jpg\) Questions ouvertes dans une salle de classe](#)

Comment reconnaître une question ouverte ?

Caractéristiques des questions ouvertes

Les questions ouvertes répondent à quatre critères principaux :

- Avoir **plusieurs réponses possibles** ;
- Donner lieu à des réponses **descriptives et détaillées** ;
- Chercher à comprendre des **idées** ou des **sentiments** ;
- Entraîner une réponse à analyser selon la **qualité** (et non la quantité).

Par exemple, à la question “Que pensez-vous de notre générateur de quiz ?”, une infinité de réponses est possible selon l’expérience de chaque personne.

Au contraire, les questions fermées sont caractérisées par :

- Un **choix limité de réponses** ;
- Des réponses **courtes et spécifiques** ;
- Une recherche d’informations **claires et rapides** ;
- Une analyse **quantitative** des réponses.

Ainsi, la question fermée “Aimez-vous notre générateur de quiz ?” n’offre alors que deux choix de réponses : **oui ou non**.

Dans quelle situation utiliser des questions ouvertes ?

Rares sont les contextes où les questions ouvertes ne sont pas bienvenues. Que ce soit en **entretien d’embauche**, en **réunion professionnelle**, en **brainstorming**, lors d’un **débat** ou d’une simple **conversation amicale**, raviver l’échange grâce à une question ouverte est toujours une bonne idée ! Rien de mieux pour interroger son interlocuteur en profondeur sur un sujet.

La majorité des **enquêtes de satisfaction** font aussi appel aux questions ouvertes en les associant avec certaines questions fermées. **L’objectif ?** Recueillir des témoignages plus complets auprès des personnes interrogées, et apporter de la perspective aux opinions données.

Avantages des questions ouvertes

Les questions ouvertes offrent des avantages non négligeables en matière de :

- **Fiabilité** des réponses, sans influence ni biais de l’interrogateur ;
- **Spontanéité** des réactions, apportant un regard neuf et honnête sur la situation ;
- **Liberté** de prise de parole, sans contrainte de réponse ;

- **Dynamisme** de l'échange, pour rebondir sur les arguments avancés ;
- **Richesse** d'information, grâce à des réponses parfois imprévisibles.

Alors, pourquoi ne pas franchir le cap ? Créez [vos propres questions ouvertes](#) avec Wooclap !

Lors de la **création d'un événement** sur Wooclap, sélectionnez "Nouvelle question" puis "Question ouverte". Il n'y a plus qu'à personnaliser votre question et à ajouter des réponses correctes si nécessaire. Les participations s'affichent ensuite sous forme de liste, de grille ou de nuage de mots !

Questions ouvertes ou fermées : exemples comparatifs

Dans la majorité des cas, une question fermée peut être reformulée en question ouverte pour favoriser le dialogue. Penchons-nous sur quelques exemples de questions fermées afin de les transformer en questions ouvertes, plus adaptées à la discussion.

Question fermée					
Êtes-vous d'accord ?	Doit-on adapter notre méthode de travail ?	Avez-vous ressenti du stress récemment ?	Souhaitez-vous changer de poste ?	Avez-vous trouvé une solution à ce problème ?	Pensez-vous qu'il faut recruter un nouvel employé ?
Question ouverte					
Qu'en pensez-vous ?	Comment pourrions-nous adapter notre méthode de travail ?	Comment vous sentez-vous en ce moment ?	Quelle évolution de poste vous intéresse ?	Quelles pourraient être les causes de ce problème ?	Pourquoi faut-il recruter un nouvel employé d'après vous ?

Bien formuler des questions ouvertes : notre guide

Pour maîtriser l'utilisation des questions ouvertes, assurez-vous d'appliquer ces **4 conseils** :

1. **Poser des questions simples** : un seul sujet à la fois ! Plus une question est courte et concise, plus elle est compréhensible, ce qui augmente la qualité des réponses ;
2. **Ne pas limiter les réponses** : vérifiez systématiquement que l'on ne puisse pas répondre à votre question simplement par "oui" ou par "non" ;
3. **Ne pas diriger la question** : il est important de rester neutre afin de ne pas influencer la réflexion, mais aussi de mesurer le poids de chaque mot afin de ne pas donner à votre question ouverte un sentiment de contrainte (par exemple, le mot "pourquoi" peut être parfois connoté négativement et donner une impression de défi) ;
4. **Se mettre à la place de l'interlocuteur** en se demandant : "Comment pourrais-je répondre à cette question si l'on me la posait ?".

20 questions ouvertes selon les situations

Questions ouvertes pour des employés

1. Quel objectif êtes-vous le(la) plus fier(e) d'avoir rempli ?
2. Comment décririez-vous votre charge de travail ?
3. Qu'aimeriez-vous améliorer concernant notre communication interne ?
4. Quelles attentes avez-vous à propos de l'équipe au cours du prochain mois ?
5. En quoi vos conditions de travail pourraient-elles être améliorées ?

Découvrez plus de questions brise-glace pour réunions professionnelles.

Questions ouvertes pour des clients

- 6) Quel service vous a été le plus utile dernièrement ?
- 7) Quelles marques ont réussi à capter votre attention lors du Black Friday ?
- 8) Comment qualifieriez-vous notre service client ?
- 9) Quelles frustrations avez-vous éprouvées en utilisant notre produit ?
- 10) D'après vous, comment pourrions-nous améliorer notre service pour répondre à vos attentes ?

Créez des questionnaires de satisfaction client intuitifs et dynamiques [grâce à Wooclap](#) !

Questions ouvertes pour des étudiants

- 11) Comment évaluez-vous la qualité générale des enseignements ?

12) Quelle situation désagréable avez-vous pu rencontrer ce semestre ?

13) Comment vous répartissez-vous le travail lors d'un projet de groupe ?

14) Quelles expériences vous ont le plus marqué cette année ?

15) Comment décririez-vous l'ambiance de classe ?

Envie de capter l'attention de vos étudiants ? Essayez les [outils pédagogiques de Wooclap](#).

Questions ouvertes dans une salle de classe

16) Que se passerait-il si nous changions la consigne de cet exercice ?

17) Quels aspects de cette problématique sont les plus importants à prendre en compte selon vous ?

18) Que pensez-vous des horaires de cours cette année ?

19) Comment réagissez-vous en cas de désaccord avec vos camarades ?

20) Quels problèmes aimeriez-vous que les professeurs abordent pendant les cours ?



