

FICHE D'IDENTITE

- Réf : 2426312 jre
- Classement : **PILOTIS** 209626
- **ELEMENTS DE RECHERCHE :**
- PILOTIS : société de consulting en relations humaines, toutes citations
- **SITE :** L'Entreprise (www.lentreprise.com)
- Référence de la page : <http://www.lentreprise.com/3/2/1/article/13828.html>

EXTRAIT DE CITATION

Communication : vos gestes parlent pour vous !

Voici les bonnes postures à adopter pour un manager et celles à observer chez un candidat lors d'un entretien de recrutement. Avec l'aide d'experts, L'Entreprise a répertorié les gestes qu'il vous faut éviter et ceux qui vous valorisent.

Corine Moriou cmoriou@lentreprise.com | LEntreprise.com | Mis en ligne le 21/09/2007

Ce matin-là, Laurent Martin a réuni les chefs de vente de sa société. Après dix minutes de présentation des résultats, le buste en avant, les mains posées à plat sur la grande table ovale, il s'affale dans son fauteuil, bras tantôt croisés sur l'estomac, tantôt projetés à l'arrière de son fauteuil. Une posture d'écoute ? Pas vraiment. La réunion s'éternise sans véritables propositions pour doper les ventes. Le signe d'une incompétence ? Plutôt celui d'un dialogue stérile où les gestes de lassitude et de renoncement du PDG ont d'emblée démotivé l'équipe.

Exceptionnel, cet exemple ? Hélas, non. « Un discours passe avec l'image et la gestuelle à 60 %, le son à 30 % et les mots seulement à 10 % », fait remarquer Vincent Eurieult, expert en négociation et professeur à l'ESCP-EAP.

Trahi par ses gestes

Votre corps parle à votre insu. Il dit naturellement tout haut ce que l'esprit pense tout bas. Edouard Herriot résumait ce paradoxe par une formule provocatrice : « Le geste part, le mot suit et parfois la pensée vient. » Longtemps, l'analyse gestuelle, consistant à interpréter les mouvements du corps, est restée intuitive. Aujourd'hui, elle se rationalise, notamment en utilisant la synergologie, qui a pour but de décoder les gestes de son interlocuteur. « On peut ainsi détecter le mensonge ou la contradiction avec les paroles », souligne Martine Hermann, consultante en image professionnelle.

Profileur gestuel, un nouveau métier ? Les dix-sept livres de Joseph Messinger, spécialiste de la communication non verbale (le dernier en date, Ces gestes qui vous trahissent, s'est vendu à 150 000 exemplaires), sont devenus de véritables guides pour journalistes, hommes politiques soumis au diktat de l'image cathodique.

Qui n'a pas été tenté d'analyser la gestuelle de Sarko et Ségo lors de leur duel télévisé ?

Par ailleurs, les managers multiplient coaching individuel, formation en négociation et media training. « Lors du débriefing d'un match de négociation, environ 80 % de mes remarques portent sur les gestes, les regards, le rythme et seulement 20 % sur le contenu des mots », souligne Vincent Eurieult.

Faites la chasse aux microdémangeaisons !

A compétences égales, un manager qui réussit est un bon communicant qui sait décrypter et rectifier ses gestes, y compris dans le feu de l'action.

La table autour de laquelle on réunit son équipe est le lieu de tous les dangers.

Certains gestes, dits « parasites », expriment l'état d'esprit du chef de séance. Bien souvent à ses dépens. « Si un manager se tripote le nez, la barbe et passe régulièrement la main sur son visage, cela signifie que l'intervention de son collaborateur le rase », analyse Joseph Messinger. Marie Stephan, directrice de Keolis, à Brest, opérateur privé de transport public, décrypte : « L'une des postures idéales est celle du buste en avant, bras et mains sur la table.

Elle indique une véritable écoute. Si je recule sur ma chaise, cela signifie que je ne suis plus tout à fait d'accord. Plutôt que de le dire avec des mots, je fronce les sourcils et je fais une moue dubitative avec les yeux écarquillés. C'est moins brutal que de le dire de manière frontale, avec des mots. »

Bras croisés ou bras ouverts ?

Un des gestes qui prête le plus à interprétation est celui des bras croisés. « C'est une posture de confort, mais cela peut également être le signe d'un retrait, d'un repli sur soi.

Si les autres la perçoivent comme une fermeture à la discussion, il vaut mieux l'éviter », avertit Christine Mercuri, *consultante* en formation et coach chez *Pilotis*. Les « gestologues » vont jusqu'à analyser la façon dont l'on croise les bras.

Le bras droit se place sur le bras gauche : vous êtes un impulsif et un hyperactif. Inversement le bras gauche domine le bras droit : vous êtes prudent et consensuel. Quid de la microdémangeaison de l'omoplate ?

Dans son livre *La synergologie pour comprendre son interlocuteur à travers sa gestuelle*, illustré de nombreux dessins, Philippe Truchet interprète : « Nous avons perdu assez de temps. Il faut y aller. »

De même, la caresse du lobe de l'oreille indique : « Ce que tu dis m'énerve. Tes propos me dérangent. » Le buste en arrière, bras repliés derrière la tête, jambes allongées et pieds croisés se traduisent par « Je ne suis plus là. Je pense à autre chose ». Est-ce une raison pour ne plus bouger en réunion, ne plus faire un geste ?

Bien sûr que non ! « Il faut rester naturel. Un bon communicant a une belle gestuelle, large et ample. Ce qui compte, c'est qu'il aime les autres. Il écoute attentivement ce qu'ils ont à dire. En général, il parle plus facilement avec la main gauche, car il est dans le lien, l'empathie. Et le charisme suit », assure Martine Hermann, pionnière de la synergologie en France.

DESCRIPTION DU SITE

■ DESCRIPTION DU SITE PAR LUI-MEME :

L'Entreprise appartient au groupe Expansion, qui est une filiale de Vivendi Universal Publishing.

DESCRIPTION DU SITE PAR L'ARGUS DE LA PRESSE

Site du magazine mensuel L'Entreprise. Il met en ligne la quasi totalité de son édition papier. La version électronique est toutefois plus étoffée : afin de répondre aux attentes des entrepreneurs, il traite des grandes questions d'actualité et prodigue de nombreux conseils en matière de marketing, de fiscalité ou de management.

NOTATION DU SITE PAR L'ARGUS DE LA PRESSE

NOTATION GÉNÉRALE	×	×	×	×	
RICHESSSE DU CONTENU	×	×	×	×	
QUALITÉ RÉDACTIONNELLE	×	×	×		
QUALITÉ GRAPHIQUE	×	×	×		
FRÉQUENCE DES MISES À JOUR	×	×	×	×	

L'appréciation que réalise l'Argus de la Presse sur les sites qu'elle sélectionne privilégie avant tout l'information. La richesse du contenu s'apparente donc à une richesse éditoriale régulièrement renouvelée.

■ CONTACTS RELEVÉS SUR LE SITE :

Nom/Position

Rédaction Internet
Rédaction Magazine
Webmaster

Coordonnées

L'Entreprise
14 bd Poissonnière
75308 Paris cedex 09
FRANCE
Tél : + 33 (0)1 53 24 40 40
Fax : + 33 (0)1 53 24 41 20

E-mail/Page de contact

redacwebent@groupe-expansion.com
redacent@groupe-expansion.com
webent@groupe-expansion.com

