

## Communication

# «Nos gestes parlent pour nous»

Une poignée de secondes: il n'en faut guère plus pour se faire une première impression de quelqu'un. Décodage avec la spécialiste Catherine Monnin.

TEXTE ALINE PETERMANN  
PHOTOS CHARLY RAPPO/ARKIVE.CH

**L**a posture, la façon de bouger, de regarder, le timbre de la voix: voilà ce qu'on retient en premier d'une personne. Ce qu'elle dit est secondaire, n'en déplaie aux habiles orateurs! Lors de l'entretien d'embauche ou devant un parterre d'invités, pas besoin de peaufiner son discours pendant des heures si on ne se concentre pas sur son corps: il révèle ce que les belles paroles peuvent dissimuler.

«Le contenu verbal ne représente que 7% de l'impact que j'ai sur mon public quand je prends la parole. Le reste dépend à 55%

des mes gestes et à 38% de l'intonation de ma voix», précise Catherine Monnin, spécialiste de la communication et chargée de cours à l'Ecole polytechnique fédérale de Lausanne.

**La communication** passe d'abord par l'observation. Si on sait voir les détails, décoder une façon de se tenir, de parler, évaluer l'état d'esprit de son interlocuteur, alors on peut savoir si le moment est opportun et donc communiquer plus efficacement. A l'inverse, dire des choses rationnelles à quelqu'un qui est dans un état émotionnel est une perte de temps. «Pendant une séance, le conseiller d'une per-

sonnalité politique lui présentait un projet important. J'ai remarqué à la posture de l'homme politique – à ses mains sous la table, à son regard absent – qu'il était absorbé par autre chose. J'ai dit à son conseiller qu'il valait mieux attendre pour parler du projet. Après coup, je lui ai posé la question et cet homme politique m'a confirmé qu'à ce moment-

là, il était préoccupé par une affaire privée», se souvient Catherine Monnin.

**Dans les cours** qu'elle dispense à des ingénieurs, à des chefs d'entreprise ou à des politiciens, elle leur apprend à développer le «potentiel humain», c'est-à-dire «les atouts qu'on a pour entrer en relation avec autrui plus efficacement mais dont on n'a pas



«On croit gagner du temps en envoyant des courriels et des SMS, mais on en passe parfois plus à expliquer ce qu'on voulait dire.»



forcément conscience». Le but: valoriser ce qu'ils présentent, convaincre leur public et s'affirmer positivement. «Je veux faire évoluer les gens, pas les changer», insiste-t-elle. Elle se dit convaincue à 200% que la communication est aujourd'hui déterminante dans la réussite professionnelle: «La plupart du temps, on a les compétences techniques.

C'est la personnalité qui fait la différence.»

**Il est clair que,** dans les situations décisives, on aimerait se montrer sous son meilleur jour. Mais on a peur, on stresse, on peut même perdre ses moyens. Travailler et surmonter ses inhibitions, ça s'apprend: «Dans un premier temps, il s'agit de prendre conscience de ses atouts et ►►

### **Bio express** **Catherine Monnin**

Née en 1971 à Besançon, en Franche-Comté, Catherine Monnin a fait ses études de philosophie à Besançon où elle passe son diplôme d'études approfondies (DEA, équivalent d'un master + 1 année) en philosophie. Elle se spécialise en communication politique à Sciences po à Paris. Parallèlement à son enseignement à l'Université, Catherine Monnin devient chargée de communication politique, un poste

qui la mènera jusque dans le gouvernement français à Paris. Sa thèse de doctorat porte sur l'impact du comportement des managers sur la motivation de leurs collaborateurs. Catherine Monnin joue du violon, pratique et enseigne la sophrologie et reste passionnée de philosophie, avec une prédilection pour Kant. En septembre, elle animera des séminaires (ouverts à tous) sur l'approche non verbale et le management en équipe. Renseignements: [catherine.monnin@epfl.ch](mailto:catherine.monnin@epfl.ch)





«La communication est déterminante dans la réussite professionnelle»

►► de son potentiel. Puis de les accepter et de vouloir évoluer. Ce déclic est primordial pour agir», explique la spécialiste.

Dans la pratique, elle filme les participants quand ils

«L'impression que nous voulons laisser chez les autres dépend de nous uniquement»

prennent la parole en public et les confronte ensuite avec l'enregistrement. «Quand on parle en public, il est bon de maîtriser sa respiration (abdominale). Si on a vraiment peur, pour s'aider, faire des visualisations mentales positives, s'imaginer le moment de

l'exposé comme quelque chose d'agréable.»

Autre exercice pratique, faire sortir un participant de la salle et le faire rentrer: «Le passage de la porte peut être tétanisant: les gens sont déjà assis et vous regardent tous en même temps. C'est là qu'il faut les regarder, créer le contact visuel, ne pas fixer le sol», suggère-t-elle. «L'impression que nous voulons laisser chez les autres dépend de nous, et de nous uniquement. Les autres réagissent aux signaux que nous envoyons.» A nous de jouer!

Pour en savoir plus:

**Les bases de la communication humaine**, 2<sup>e</sup> édition, de Gail E. Myers, Michele T. Myers, Ed. Chenelière Education, 1997  
**La communication non verbale**, Guy Barrier, ESF, 4<sup>e</sup> édition, 2008

#### Vos témoignages

**Vos trucs pour bien communiquer?**

[www.cooperation-online.ch/comm](http://www.cooperation-online.ch/comm)

PHOTO CHARLY RAPPOARKEVICH

## «Je conseille l'approche humaine»

Courriels et SMS ont révolutionné notre façon de communiquer. Nous sommes joignables partout et tout le temps. Mais il n'y a pas que des avantages...

**Coopération.** Est-ce qu'on communique mieux aujourd'hui?

**Catherine Monnin.** C'est différent. Le temps devient la priorité... malheureusement! Personnellement, je regrette l'époque des lettres: j'aimais les recevoir, les ouvrir, les écrire. On croit gagner du temps en envoyant des courriels et des SMS, mais on en passe parfois encore plus à expliquer ce qu'on voulait dire! L'e-mail est une invention révolutionnaire. Toutefois,

il peut être mal interprété car celui qui le lit est dans un lieu et un contexte différents de celui qui l'écrit. Le SMS est un moyen rapide pour contacter l'autre mais l'écriture phonétique peut créer des problèmes d'orthographe, surtout chez les jeunes. En communication, je conseille l'approche humaine.

**Pourquoi?**

On a constaté que plus de 90% de la communication est non verbale. Ces vec-

teurs silencieux d'information – posture, gestes, regard, expressions faciales, distances interpersonnelles, poignée de main – nous renseignent sur nous-mêmes mais aussi sur autrui. Il faut savoir les écouter pour mieux communiquer!

**Dans quelle mesure nos gestes sont-ils importants?**

Ils ponctuent notre discours et montrent nos états d'âme. Si on bouge

ses mains en même temps qu'on parle, ça prouve qu'on adhère à ce qu'on dit. Il n'y a pas d'ambiguïté.

**Hommes et femmes communiquent-ils différemment?**

On ne met pas les mêmes atouts en avant suivant les personnes qu'on a en face, c'est un fait. Entre deux femmes, une rivalité de séduction peut s'installer; entre deux hommes, c'est plutôt une rivalité de pouvoir.