DEVENIR INFIRMIERE

Concours IFSI - Ces gestes qui nous trahissent...

16.01.12 Mise à jour le 24.09.13

Précédent Suivant

Pour tous ceux qui ont réussi la phase écrite du concours d'entrée en Ifsi, ou en Ifas, et en prévision des épreuves orales, voici quelques conseils en matière de communication non verbale qui devraient s'avérer précieux. Sachez que tout ce vous dites est certes très important mais tout autant que votre façon de le dire et de l'exprimer, souvent malgré vous, par vos gestes, mimiques et attitudes...

Pour se préparer à un entretien de sélection devant un jury (IFSI, IFAS) ou lors d'un entretien de recrutement, toutes sortes de stratégies personnelles sont à déployer : faire une liste préalable des points importants à aborder lors de la présentation personnelle, ne pas oublier sa musique préférée pour faire le vide dans sa tête avant l'entretien, choisir ses vêtements avec soin, voire même faire un peu de shopping pour l'occasion, soigner son apparence (maquillage, coiffure, bijoux...)... Tous les moyens sont bons pour se sentir prêt à affronter le regard du jury et surtout le convaincre... Pour aller plus loin, nous vous proposons d'étudier les différents niveaux de communication qui entrent en jeu lors d'une rencontre avec quelqu'un en mettant à plat les différentes strates de communication possibles. Le but : sélectionner par vous-même les techniques qui vous conviennent le mieux. Pour ce faire, nous emploierons le découpage utilisé par les théories de la synergologie qui est un système qui analyse les gestes et les expressions du visage pour en donner un sens. Les deux auteurs les plus connus sont Philippe Truchet (le créateur du système) (cf. vidéo ci-dessous) et Stephen Bunard (plus médiatique). Si ces théories sont parfois sujettes à caution dans les explications de certaines microattitudes, nous n'aborderons ici que les bases les plus fiables et faciles à comprendre.

Six niveaux de communication

L'être humain est fondamentalement un être de relation. Il est en échange constant avec son entourage et ce, dès son plus jeune âge. Le nourrisson exprime des émotions qui seront la base de la communication avec ses parents. Et bien avant l'émergence du langage, le jeune enfant développe tout un système relationnel en utilisant l'expression du visage, les gestes des mains et les mouvements du corps. Tous ces modes de communication font partie intégrante des discussions, intuitivement, vous utilisez par vous-même chacune de ces dimensions.

La plus évidente : la communication verbale

La communication verbale à proprement parler correspond au sens des mots, à la sémantique d'un discours. Pour dire cela de façon plus simple, c'est construire des phrases pour expliquer ce que l'on a en tête. Nous retrouvons ici l'idée de faire une liste des points importants à aborder lors de la présentation personnelle. Pour préparer un entretien, il est donc capital de savoir que les mots ne représentent que 20% de ce que l'on communique.

Ceci veut dire trois choses :

- 80% de ce que l'on exprime vient de la communication non verbale ;
- 20% reste une quantité importante, c'est celle qui différencie un 9/20 d'un 13/20... Donc n'hésitez pas à préparer votre présentation ! ;
- si la communication non verbale exprime un ressenti émotionnel, le fait d'anticiper la présentation joue sur votre assurance et donc bien préparer le verbal permet de travailler du même coup le non verbal.

La dimension périverbale : l'espace-temps

Cette dimension contient les informations relatives à la distance choisie entre soi et l'autre, ainsi qu'au temps imparti. Lors d'un entretien, ces deux paramètres sont assez rigides : vous arrivez dans une pièce où une chaise, déjà placée, vous attend et vous avez un temps prédéfini pour vous exprimer, disons 20 minutes, avant de pouvoir ressortir de cette pièce. Mais si ces paramètres sont établis, votre relation personnelle à ces points ne l'est pas.

Espace

En s'asseyant, est-ce que je vais rapprocher un peu ma chaise ou, au contraire, l'éloigner ? Et quand je serais assis, est-ce que ma posture ira plutôt vers l'avant ou vers l'arrière ? Est-ce que je mettrais mon manteau à un coin de la pièce et mon sac à un autre, ou bien je garderais mon manteau sur les épaules et mon sac sur mes genoux ?

Si on peut étudier la posture du corps dans la dimension préverbale (voir plus bas dans le texte), on peut aussi regarder ici le sens que l'on peut donner aux dynamiques de rapprochement / éloignement et de repli sur soi / éparpillement. Ces deux dynamiques peuvent se représenter graphiquement : la distance entre soi et l'autre comme un axe et notre façon d'occuper l'espace comme une sphère.

Si on imagine une sphère énorme sur un axe réduit, on visualisera rapidement un candidat surexcité qui bouge dans tous les sens à quelques centimètres d'un jury éberlué... A l'inverse, une toute petite sphère sur un trop grand axe nous poussera à visualiser une personne extrêmement timide qui n'ose même pas dépasser le seuil de la porte « face » à un jury qui grimacera en tendant l'oreille pour essayer d'entendre ce qu'elle dit.

Au delà de la caricature, réfléchissons à ces aspects en gardant en tête qu'un comportement adapté se situerait plus vers une moyenne que vers un extrême.

- **Rapprochement/éloignement** : il s'agit ici de la question du juste milieu : aller vers l'autre sans empiéter dans son espace vital et prendre du recul en soi pour réfléchir sans pour autant s'enfuir de la discussion. Un entretien est dynamique et votre corps devrait avoir la liberté de bouger pour exprimer un ressenti lié aux échanges avec le jury ;
- **Repli/éparpillement** : techniquement, il s'agit de penser votre occupation de l'espace, le but étant d'être à l'aise ... sans l'être trop ! Si vous venez à l'entretien c'est bien parce que vous le voulez, donc prenez le temps de vous installer. Le fait de garder le manteau fermé jusqu'au cou et le sac sur vos genoux avec vos mains qui tripotent nerveusement l'anse peut trahir votre envie d'en finir au plus vite... Prenez donc le temps d'occuper un peu l'espace. Vous êtes là pour vous présenter, pas pour vous faire oublier. Prenez votre place et posez-vous les bonnes questions pour ne pas être hésitant et confus pour des histoires de sac ou manteau : où déposer mes affaires ? Est-ce que j'ai un sac ? Est-ce que son contenu va m'être utile, voire nécessaire, lors de l'entretien ? Est-ce que je garde mon manteau sur moi ou bien je le pose à proximité ?

Temps

Le temps que vous aurez pour vous présenter sera chronométré. Comme vu précédemment avec l'idée de prendre sa place, ici il sera question de prendre le temps de prendre sa place. Retirer son manteau et poser son sac signifie tout autant investir le lieu qu'investir le temps. Nous reprendrons cela dans le langage du corps, mais avant tout, intéressons-nous à l'axe précipitation/lenteur. N'oubliez pas que vous êtes face à un jury qui travaille toute la journée et qui peut être fatigué. Évitez donc de le stresser en vous présentant dans un rapport au temps trop extrême. Les personnes trop nerveuses qui se précipitent pour parler avant même de s'asseoir ou celles qui arrivent en traînant des pieds et en mettant plus d'une minute à s'installer peuvent en effet provoquer des tensions contre productives chez les membres du jury. Le rapport au temps obéit à nos propres représentations mentales. Il s'agit essentiellement de stratégies pour gagner du temps ou ne pas en perdre. Dans les deux cas, le stress lié à un manque de préparation amplifiera vos a priori sur le temps qui passe. La

meilleure stratégie face au stress lié au temps est donc la préparation.

En lisant des textes comme celui-ci, ou des témoignages partagé sur le forum d'infirmiers.com, vous disposerez d'éléments plus clairs sur ce qui vous attend. En réfléchissant à l'avance et en vous entraînant à voix haute tout en vous chronométrant, vous apprivoiserez votre rapport au temps.

Enfin, dans le rapport au temps on peut porter une attention toute particulière à la fin de l'entretien. Prenez l'habitude de vous regarder faire avec les différents groupes dans lesquels vous intervenez (couple, famille, amis...).

« Chassez le naturel, il revient au galop ! »

La dimension paraverbale : le ton de la voix

Il s'agit ici non pas du verbe en soi mais de comment on le fait vibrer. Prenons le mot « bonjour » et imaginons les mille et une façon de le dire. On peut passer du cri du cœur au mépris juste en jouant sur l'intonation.

Le plus souvent dans les épreuves orales, le problème vient d'une intonation trop faible. A cause du stress, le candidat se replie et n'arrive pas à bien « sortir » sa voix. Une personne qui use d'une petite voix hésitante, voire balbutiante, pour dire qu'elle est très motivée peut ainsi laisser dubitatif un jury.

Dans le chant, le théâtre, on parle de « placer » sa voix. Il s'agit de trouver une intonation confortable pour soi en étant parfaitement audible par les autres. Un des grand secret est de pousser le souffle en respirant par le ventre au lieu de tirer le souffle en parlant par la gorge. En respirant par le ventre, le ton de la voix est plus grave et on tire moins sur les cordes vocales.

Cette technique demande un peu d'entraînement mais c'est un très bon outil pour lutter contre l'envol de la voix dans les aiguës.

A l'inverse, d'autres candidats se mettent à parler très vite et ne pensent à respirer que quand ils s'approchent de la nécessité vitale... Prenez le temps de poser votre discours dans un rythme agréable pour vous et pour le jury. Et de nouveau, la respiration abdominale est une technique qui a fait ses preuves. Entraînez-vous avant à respirer par le ventre et faite ainsi quand vous attendrez votre tour dans le couloir. Vous multiplierez ainsi par trois votre volume d'oxygène dans les poumons et les cellules de votre corps seront mieux nourries. Tout votre corps se détendra. Le travail du souffle est un des meilleurs antistress qui soit ! Mais restez tout de même vigilant lors de l'oral, et si vous vous emballez, prenez une grande inspiration et repartez plus tranquillement.

La dimension supraverbale : les codes vestimentaires et sociaux

Les dimensions supraverbales et infraverbales vont de pair. La dimension supraverbale comprend l'ensemble des choix de présentation d'une personne : codes sociaux en matière d'habillement et de gestuelle codifiée témoignant d'une appartenance ou tentative d'appartenance à un groupe social visé.

Dans cette dimension, il est question de l'utilisation consciente du non verbal comme d'un outil de communication : « je veux paraître de telle manière », « je veux ressembler à telle personne ». Ce jeu de codes sociaux prendra généralement une forme spécifique pour un oral. Il s'agira d'essayer d'être soi-même mais en un peu mieux, bref de valoriser ce que l'on

est vraiment !

Lors d'une présentation orale, on va en effet essayer de se mettre en valeur, de faire un effort sur sa présentation pour témoigner de sa motivation. Il ne s'agit pas de venir en survêtement, travailler l'habillement et l'attitude expriment une intention de se montrer « apprêté ». Cependant, le danger dans le changement de style tient dans la différence entre soi et l'habit. Et cet aspect appartient déjà à la dimension suivante...

La dimension infraverbale : la communication subliminale

Si le supraverbal essayait de mettre une couche de communication en plus du verbe, l'infraverbal contient tous les messages pas toujours conscients de la personne. Il s'agit souvent des messages involontaires qui peuvent être lus dans l'attitude d'une personne comme emprunter une gestuelle qui n'est pas la nôtre ou de ne pas être à l'aise dans des habits trop neufs. Attention aux chaussures à talons qui font trébucher et aux pulls étriqués qui gênent les mouvements des bras !

Il suffit de peu pour passer de l'habit à l'accoutrement, du parfum à l'odeur entêtante et plus globalement de soi faisant un effort vestimentaire, à soi déguisé en quelqu'un d'autre. Dans cette dimension transparaissent toutes les incohérences et les gênes. L'infraverbal correspond un peu à l'arrière-goût d'un plat. C'est souvent ce qui reste en bouche après. Donc, si vous faites des efforts vestimentaires et comportementaux, n'oubliez pas de rester vous-même et de vous sentir à l'aise. L'idéal est de choisir ses habits avec l'aide d'un regard extérieur « bienveillant » qui vous dira ce qui vous va le mieux et de faire attention à vos habitudes de comportement pour ne pas être trop familier.

La dimension préverbale : langage du corps

En synergologie, le langage du corps est appelé préverbal car il s'agit d'un mode de communication présent en nous avant l'acquisition du verbe. Les bases de ce mode de communication sont donc profondément ancrées en soi et s'expriment de façon automatique. A cela, il faut ajouter que les émotions vont inscrire des traces comportementales dans le corps : des gestes peuvent être des expressions d'émotions rattachées à des vécus intenses, qu'ils soient positifs ou négatifs. Ces traces émotionnelles sur le corps sont a minima des expressions de somatisation. Ainsi, le langage du corps va traduire des états émotionnels parfois inconsciemment. Il est donc important d'écouter ce que son corps a à dire dans la vie de tous les jours. De la même manière, il est important de travailler les bases de sa posture corporelle pour un entretien dans le but d'exprimer au mieux sa motivation et en mettant un peu de côté ses expressions de stress ou de gêne.

Nous n'entrerons pas ici dans une analyse, trop complexe, des gestes principaux. Nous nous consacrerons à l'étude sommaire de la posture du corps ainsi qu'à sa gestuelle globale.

Reprenons les axes principaux décrits dans la dimension périverbale pour l'appliquer cette fois-ci au corporel.

L'axe repli/éparpillement et la contraction/décontraction

Cet axe peut se représenter par une sphère plus ou moins grosse. Au niveau de la posture, nous pouvons facilement faire un lien avec le repli en boule d'une personne voûtée d'un côté, et l'avachissement d'une personne vautrée sur son siège de l'autre.

Ajoutons maintenant une donnée supplémentaire : le tonus musculaire. Dans les deux cas précédents, les individus étaient hypotoniques, c'est-à-dire qu'ils se laissaient tomber vers

l'avant ou vers l'arrière. Grâce au tonus musculaire, la posture s'affermit et par là même s'affirme, mais elle peut aussi rapidement tendre vers une crispation. Le tonus musculaire correspond donc à l'axe contraction/décontraction. En faisant se recouper l'axe repli/éparpillement et l'axe contraction/décontraction, on trouve quatre extrêmes de postures à éviter :

Repli/Contraction Une posture repliée sur elle-même et tendue, crispée. On imagine facilement une personne gardant son manteau fermé et son sac sur les genoux. Il s'agit d'une tension défensive.	**Repli/décontraction** Une posture voûtée, hypotonique. On regroupe ici les personne molles, sans entrain ni vitalité.
Éparpillement/Contraction Ici la posture s'accompagne d'une gestuelle nerveuse, précipitée. De grands mouvements parfois brusques qui vont dans le sens d'une agitation nerveuse non contenue.	**Éparpillement/Décontraction** Une posture du corps « sur une chaise longue ». L'individu sera avachi sans effort sur sa chaise et prendra la forme de la désinvolture

La décontraction va être travaillée en jouant sur l'ouverture des épaules, ainsi vous aurez moins de pressions sur les poumons et vous respirerez plus facilement. Nous vous proposons donc de trouver un maintien du dos assez droit (donc à mi-chemin entre le repli et l'éparpillement), tout en étant un peu décontracté. En effet en pensant à se tenir plus droit qu'à l'accoutumé, on risque de créer une tension qui crispera au lieu d'ouvrir.

L'axe rapprochement/éloignement

Une fois comprise l'importance d'une tenue droite, il est important de la faire vivre dans l'espace. Ne restez pas au garde à vous pendant toute la durée de l'entretien : regardez votre corps s'incliner légèrement dans la direction de votre interlocuteur quand il vous parle ou quand vous lui parlez et sentez-vous partir un peu en arrière quand vous prenez le temps de réfléchir avant de répondre.

La gestuelle doit être modérée, mais présente. Le minimum est d'avoir les mains visibles devant vous. Elles n'ont ni leur place dans vos poches ni de part et d'autre de la chaise. Regardez-vous parler dans votre quotidien et rendez-vous compte à quel point vos mains participent à votre expression. Quand vous êtes au téléphone, regardez aussi votre corps s'exprimer et accompagner votre discours. Il est question ici de laisser aller votre propre gestuelle, de vous sentir libre en faisant confiance à votre corps.

Pour conclure, il convient juste d'avoir en tête ces quelques points d'expression du non verbal, de connaître ses tendances personnelles, et de faire en sorte de ne pas s'enfermer dans un de ces extrêmes lors de l'entretien. Les membres du jury sont là pour vous aider à vous exprimer au mieux, car ils veulent comprendre vos motivations. Soyez donc clair dans votre tête sur ce que vous voulez dire, trouvez des vêtements qui vous mettent en valeur tout en restant vous-même, tenez-vous à peu près droit et n'oubliez pas de respirer. Et enfin, gardez à l'esprit qu'en étant positif, on joue sur ses émotions et donc sur son corps et sa gestuelle.

L'adage suivant « chassez le naturel, il revient au galop » est suffisamment explicite. Il s'agit

de rester soi-même tout en se contrôlant pour valoriser ce que l'on dit de soi et ce que l'on donne à voir de soi à l'autre... Pas si simple !

Bibliographie

- Le langage universel du corps : Comprendre l'être humain à travers la gestuelle de Philippe Turchet (Broché - 27 août 2009)
- La synergologie : Comprendre son interlocuteur à travers sa gestuelle de Philippe Turchet (Poche - 16 septembre 2010)

Cyril JOANNES
Psychologue clinicien
Rédacteur Infirmiers.com
cyril.joannes@izeos.com