CABINET CONSEIL EN COMMUNICATION NON VERBALE

Experts en communication non verbale | Formation, conférence, conseils

christinegagnon

SYNERGOLOGUE

Tous droits réservés, Christine Gagnon. Il est strictement interdit de reproduire en partie ou totalement ce document sous un quelconque support.

TRÈS GRAND STRESS

Taux d'information de qualité

- **Faible stress à l'interrogatoire (63%)**
- **Stress élevé à l'interrogatoire (27%)**

Morgan et al. (2004) , *Accuracy of eyewitnes memory for persons encountered during exposure to highly intense stress*. Journal of Law and Psychiatry

SYNERGOLOGIE

La **Synergologie** est **une discipline qui permet de décrypter les gestes** dans la communication dite non verbale.

C'est d'abord très technique. Il s'agit **d'observer méthodiquement les parties du corps** et ainsi comprendre en employant des règles précises.

Fondée en 1995 dans un esprit scientifique, rigoureux et méthodique, sa pratique relève du domaine de la communication et **ses règles d'application sont régies par un Code d'Éthique.**

SYNERGOLOGIE

Points importants

1. La Synergologie **n'est pas** une méthode comportementaliste.
2. Le but est d'**observer pour décoder** avec **justesse** la teneur, la **qualité** et la **sincérité** des discussions.
3. La synergologie **valide votre intuition** et **votre expérience** d'observation.

Durant une rencontre: *Mieux* ***capter*** *ce qui se passe dans l'environnement et mobiliser sa capacité à agir sur les situations*

TROIS NIVEAUX D'ÉCHANGE

La quantification du non verbal
Albert Mehrabian

Mehrabian, A. (1972). *Nonverbal communication*. Aldine-Atherton, Chicago, Illinois.

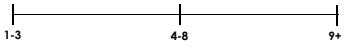
Quel est le pourcentage de communication

_____ % Mots
_____ % Timbre de la voix
_____ % Non verbal

SYNERGOLOGIE

À la base de la discipline…

- La synergologie permet de **lire les items corporels**. Lorsque ces items (ex: main devant la bouche, tête penchée à droite…) **sont associés**, nous parlons **d'ASSATTES** (associations d'attitudes)
- Une ASSATTE permet de **définir la concordance** entre tous les signes corporels.
- Selon une **échelle**, nous avons des ASSATTES pauvres, modérées ou riches.



SYNERGOLOGIE

Points importants dans l'observation

1. La gauche et la droite du corps
   - Gauche et droite de l'interlocuteur et non la nôtre!
   - Ce mouvement n'a rien à voir avec le fait d'être gaucher ou droitier ■

Gestuelle main droite
Contrôle, rationnel

Gestuelle main gauche
Touché personnellement, émotif

Vidéo 1 Vidéo 2 Vidéo 3 Vidéo 4 Vidéo 5

■ Sachez qu'une lecture de la gestuelle permet de comprendre que c'est la nature des informations échangées qui module le choix de la main utilisée et que **cela n'a rien à voir avec le fait d'être gaucher ou droitier**.

SYNERGOLOGIE

Points importants dans l'observation

1. La gauche et la droite du corps ■
   - Gauche et droite de l'interlocuteur et non la nôtre!
   - cela n'a rien à voir avec le fait d'être gaucher ou droitier
2. Le systémique (l'environnement)
3. Les gestes culturels

■ Sachez qu'une lecture de la gestuelle permet de comprendre que c'est la nature des informations échangées qui module le choix de la main utilisée et que **cela n'a rien à voir avec le fait d'être gaucher ou droitier**.

LE REJET, c'est …

- Expulse un évènement **extérieur non souhaité**
- Indique une **insatisfaction**
- C'est un **geste** habituellement **brusque**
- C'est une **émotion négative**, habituellememt **hypertonique**

Gestes de propulsion

Geste fait d'une manière brusque

- Balayer les miettes sur la table
- Microdémangeaison
- Épaule en microréaction
- Rejeter avec un objet
- Mouvement saccadé avec les cheveux vers l'arrière
- Etc.

Mouvements des épaules

Rejet

Séduction

Mouvement de la langue

« Langue de vipère »
Propos dit sur un ton arrogant

Délectation

Croisement de **bras** et de **jambes**

Le croisement des bras et des jambes n'est pas toujours un mouvement de fermeture. Faisons donc la différence entre un croisement d'ouverture et un croisement de fermeture.

Croisements de bras

Les croisements de bras révèlent:

- l'ouverture avec un retour sur soi, forme de protection
- L'ouverture avec rigidité, la protection est plus forte en situation de stress
- La fermeture voir même, un niveau de tension élevé

Croisements de jambes

Les croisements de jambes révèlent:

- L'ouverture
- La fermeture
- Le désir de partir (situation positive ou négative)

Pratiquons-nous!

Fermeture:

Bras croisés/mains cachées

Jambe croisée à l'opposé

Ouverture

Bras croisés/mains visibles

Jambe croisée vers vous

VIDÉO

Ouverture

Fermeture

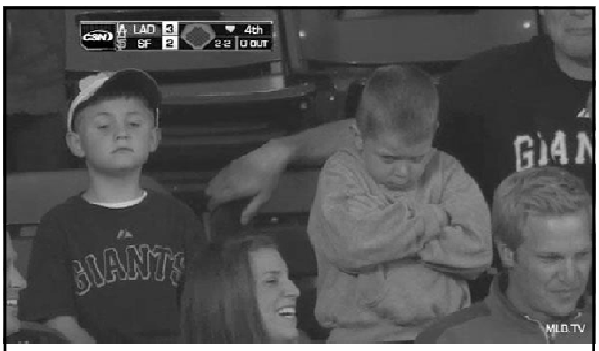
Fermeture

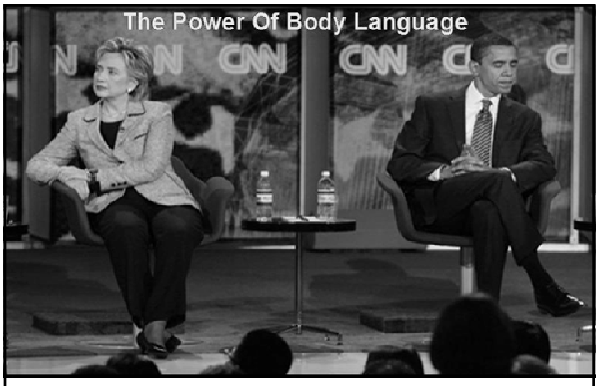
Fermeture

PRATIQUE
Donnez la signification du croisement

Document: Page suivant
Analyse: Croisements de bras et de jambes
Contexte: Photos diverses

Jambes :	Bras :
- Fermeture	- Protection
- Ouverture	- Protection avec rigidité
	- Fermeture

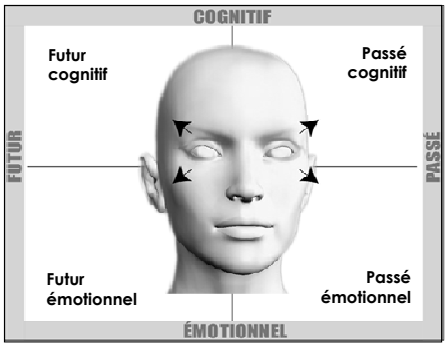

LAD 3
SF 2
4th
2 2
0 OUT
GIANTS
MLB.TV



Interprétation des **mouvements** des **yeux**

La direction du regard nous indique si la personne crée une nouvelle information ou si elle retourne dans son passé. Les yeux, mis à part le regard, sont intéressant à décrypter pour connaître l'intensité de l'intérêt du client ou son état de stress.

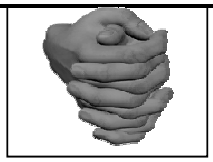
QUADRANTS DU REGARD



Croisement des **mains**

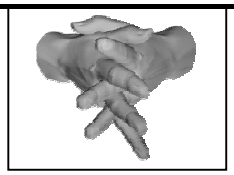
Le croisement des mains est une révélation extrêmement importante dans le décryptage des gestes. Il révèle la nécessité du client à se protéger d'une manière normale ou surprenante, d'être sur le point de donner un argument plus fort que le nôtre ou dévoile le choix du type de contrôle, celui de ses émotions ou celui de son discours.

Les couteaux fermés



Cette position traduit :
Une protection réelle

Les couteaux ouverts



Cette position traduit :
Une agressivité (les doigts sont tendus)

Les couteaux en fusils

Cette position traduit :
- Arguments forts
- Propos durs

Les mains en prise

Cette position traduit :
Contrôle des émotions, vigilance.

Les mains en prise

Cette position traduit :
Retenu du discours.

AUSSI : Les mains jointes ascendantes

Cette position traduit :
Désir de rassembler les deux parties

V ascendant

Cette position traduit :
Je suis l'autorité, celui qui sait

Mains derrière le dos

Cette position indique que
Je n'interviendrai pas ou
je garde pour moi des informations

Les mains lavées

Cette position traduit :
Je me montre très à l'aise, précisément
parce que je ne le suis pas

Première impression
*La **poignée** de **main***

HISTORIQUE DE LA POIGNÉE DE MAIN

Une **poignée de main** est un geste effectué
le plus souvent en guise de

- de salutation
- de remerciement
- ou d'accord

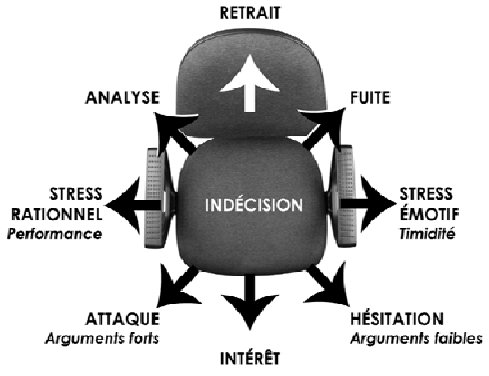
À l'origine, la poignée de main permettait d'affirmer que les interlocuteurs étaient venus **sans arme** (arme qui aurait pu **être cachée** dans **le poing**).

LA POIGNÉE DE MAIN

- La distance
- La prise (molle, forte, fuyante)
- L'axe du poignet
- Le contact visuel (clignement, durée)
- Décalage des pieds
- Où est la main gauche
- Le sourire
- Le coude
- La température
- L'axe du haut du corps
- La hauteur
- Le contact rapide
- Le dernier à toucher

Position du **corps** sur la **chaise**

Découvrir si le client désire en connaître davantage ou tout à coup, fuit la discussion. Analyse-t-il mes propos ou est-il hésitant dans ses propres commentaires ? Les 9 positions assises ou debout nous l'expliqueront.



Décoder les **émotions**

MÉTHODE

1. **Interprétez les items sur le visage** :
2. **Identifiez** le type d'émotion sous-jacente et le type d'émotion sur-jacente ;
3. **Déterminez** si ces deux émotions sont congruentes ;
4. S'ils **ne le sont pas**, vous faite face à une **émotion travestie**.

La dissymétrie du visage

Côté gauche du visage
Le côté gauche du visage représente ce que la personne ressent personnellement.

Côté droit du visage
Le côté droit du visage représente ce que la personne veut montrer au monde extérieur, ce qu'elle veut projeter comme impression sans toutefois le ressentir.

FIN DE LA PRÉSENTATION

BONNE PRATIQUE !

Christine Gagnon, synergologue, experte en communication non verbale, évolue dans le domaine des communications et a développé un programme innovateur qui couvre l'ensemble des meilleures techniques en matière de non verbal en négociation, en intervention, en haute sécurité et dans le domaine juridique. La mission première qu'elle s'est donnée est de permettre l'acquisition de compétences nouvelles en science comportementale aux participants par des conférences, des ateliers et des formations adaptées.

christinegagnon

Experte en communication non verbale

Dirigeante d'entreprises, **Christine Gagnon** cumule plus de 25 ans d'expérience en gestion, tant au niveau d'entreprises de produits et services, que d'institutions culturelles et de cabinets de communication. Elle a été invitée à donner un atelier au cours d'entrevue d'embauche à l'Université du Québec à Montréal (UQÀM). Madame Gagnon est également présente dans le e-learning de l'Université Laval à Québec - Faculté des sciences de l'administration et fait partie du e-learning du Barreau du Québec.

Présidente du **Cabinet conseil en communication non verbale**, vice-présidente et associée chez **Turchet et associés synergologues**, associée chez **Les Éditions Propulsion**, elle occupe aussi le poste de vice-présidente de l'Association Québécoise de Synergologie (AQS), association qui vise à protéger le public, amène un code d'éthique aux synergologues en plus d'assurer des formations toujours à jour et uniforme au niveau international.

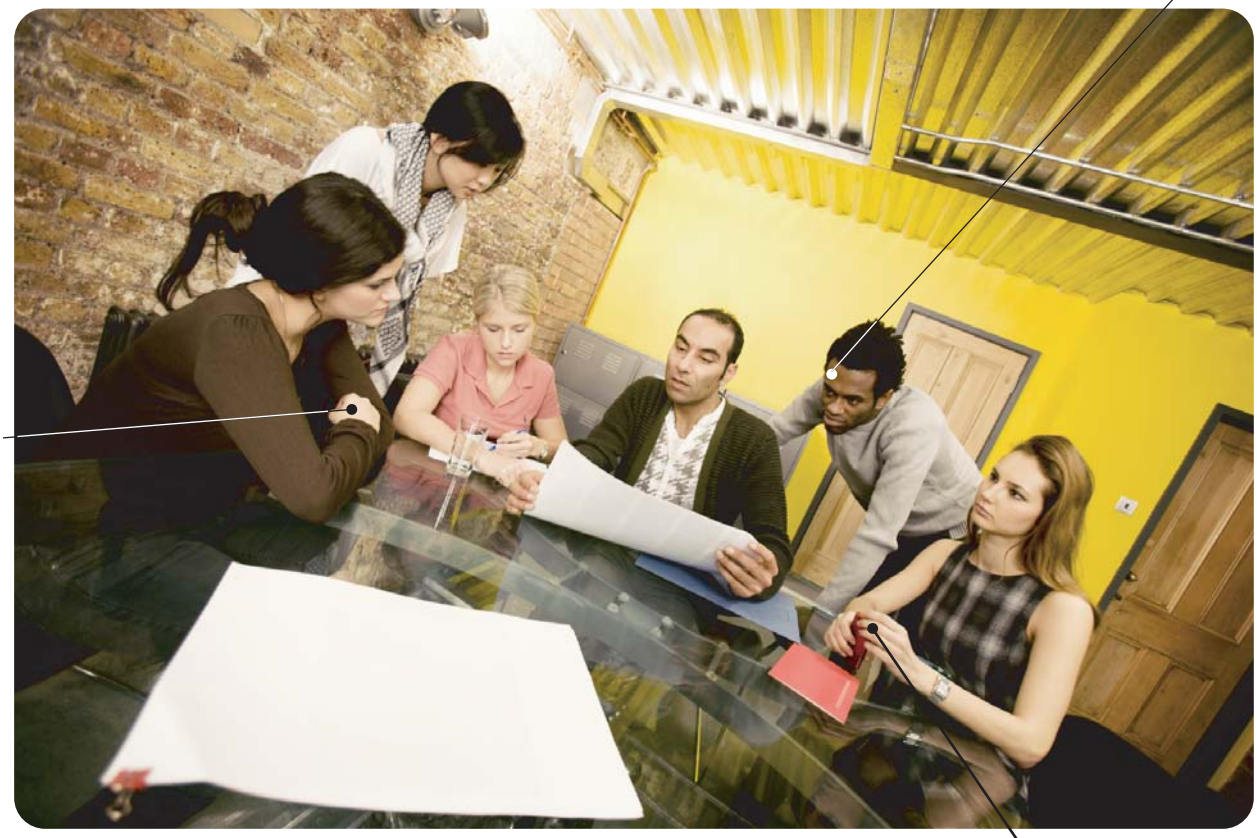
Co-auteur du livre **VOIR MENTIR**, qui donne des outils importants sur la détection du mensonge et auteure d'un rapport d'observation « La bouche dans tous ses états ».

Communicatrice en demande auprès des médias, Christine Gagnon a déjà à son actif plus de 10 000 heures de formation, d'analyse et d'intervention. Elle a aidé des entreprises de tous les secteurs d'industrie (tels Barreau du Québec, Administration canadienne de la sûreté du transport aérien à Ottawa, juges de la Cour du Québec - chambre criminelle, pénale, civile et jeunesse, Forces Armées Canadiennes, Agences de santé et des services sociaux, CSST et plusieurs Ministères).

Christine Gagnon enseigne la Synergologie à l'internationale dans le milieu professionnel et de la sécurité depuis maintenant 8 ans et est considérée comme une experte en communication non verbale. Sa réputation se fait sentir outre frontière notamment comme ressource/conseillère auprès d'autres synergologues en France, en Espagne, au Japon, en Angleterre et en Hollande.

Formatrice pour l'***Institut of Analytic Interviewing*** de la Californie, institut reconnue pour son expertise en interrogatoire pour les agences de sécurités et gouvernementales. Madame Gagnon ajoute des cordes à son arc en offrant des formations en enquête comme entre autre, l'interrogatoire cognitive, une technique d'interrogatoire reposant sur des principes reconnus de récupération de la mémoire (suspects, victimes, témoins et désordres de personnalité).

Formatrice et conférencière bilingue (français - anglais)



Des **services créés** sur **mesure**

Le Cabinet conseil en communication non verbale à l'excellente réputation de pouvoir cerner les besoins de ses clients, de leur proposer des solutions qui correspondent parfaitement à leur problématique, à leurs objectifs et à leurs contraintes. Notre cabinet est axé, dans tous nos domaines d'activité, d'abord et avant tout sur l'adaptation aux besoins des clients. Nous considérons que formations, conférences, ateliers et interventions constituent non pas des buts en soi mais plutôt des outils favorisant l'apport de changements concrets et durables.

DÉCODER LE NON VERBAL

Christine Gagnon

- **Formation** en entreprise (1 à 4 jours)
- Formation **privée**
- **Conférence** (1 ou 2 heures)
- Atelier (**3 ou 4 heures**)
- **Banque d'heure** en service conseil

Partenariat

- **J. J. Newberry,** *Institute of Analytic Interviewing*
  Analytic Interviewing Training™ (English only)
- **Paul Ekman,** *Paul Ekman International*
  Facial Action Coding System Training (with Maggie Pazian)
  Intensive Micro Expression Training (with Maggie Pazian)

Le Cabinet conseil est axe avant tout sur les besoins du client

christinegagnon

Synergologie et interrogatoire : un ensemble impressionnant de competences

Entrevue et interrogatoire

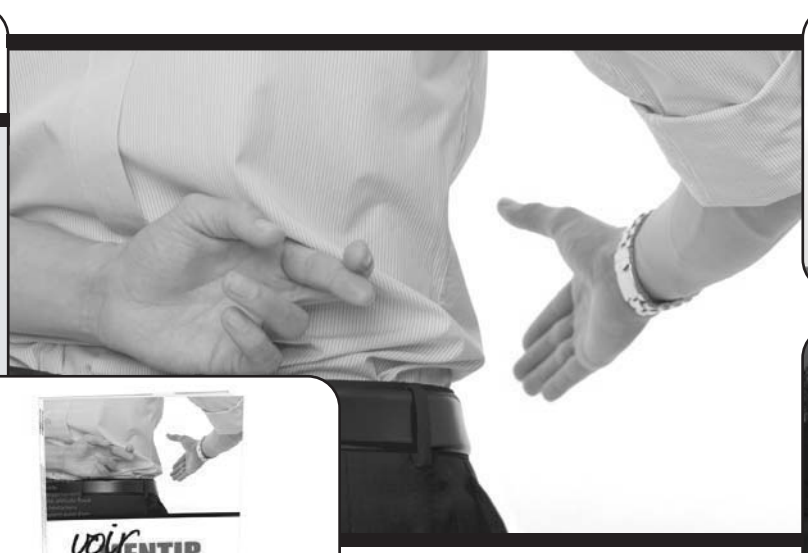
Synergologue et experte en communication non verbale, Christine Gagnon possède également une formation à l'interrogatoire reçue et accréditée par l'Institute of Analytic Interviewing (IAI) de la Californie. Seule formatrice accréditée francophone (bilingue) au Canada qualifiée pour diffuser les formations de l'IAI, elle a développé un ensemble impressionnant de compétences pour répondre aux besoins d'interrogatoire sur mesure.

À travers ses ateliers faisant également appel aux principes de base de la synergologie, elle amène ainsi les participants à recourir à l'approche non confrontante qu'est l'interrogatoire/l'entrevue analytique. Avocats, experts en sinistre, responsables des ressources humaines, intervenants et autres professionnels y acquerront les connaissances essentielles pour développer leurs propres techniques d'entrevue.

- Interrogatoire **cognitive**
- Modèle d'entrevue d'enquête **P.E.A.C.E.**
- **Intelligence** des mots
- Le **Moyen-Orient** : ce que révèle le choix d'un nom ou d'un prénom
- Interrogatoire et t**roubles de la personnalité**
- Formation « **GROUPE ELITE** »

voir MENTIR

Un **guide pratique** offrant des outils **efficaces** pour **détecter le mensonge**



voir MENTIR

PRIX SPÉCIAL
20 $ **taxes incl.**

Auteurs
C.Gagnon/C.Martineau

Prix EN LIBRAIRIE
24,95 $ (plus taxes)

Nombre de pages
180

Format
6 po x 9 po

Catégorie de lecteurs
Adultes

Éditeur
Les Éditions Propulsion

Diffuseur
Messageries de Presse Benjamin
101, Henry-Bessemer
Bois-des-Filion QC
J6Z 4S9

Date de parution
Mars 2011

Un sujet brûlant d'actualité

La télésérie Lie to me (réseaux V; Global; Fox) suscite un véritable engouement pour l'interprétation du langage non verbal.

Un livre bien ficelé

Un livre de 180 pages écrit par des professionnels expérimentés, possédant des talents de vulgarisateurs.

voir MENTIR est un ouvrage offrant des outils efficaces permettant de **détecter le mensonge**, le tout appuyé par **plus de 150 photos** et illustrations.

Le lecteur pourra tester ses connaissances grâce à une série d'exercices présentés au dernier chapitre.

En quoi ce livre se distingue-t-il ?

Ce livre est basé sur le résultat d'une vingtaine d'années d'étude et de recherche fait par les deux auteurs qui ont étudié et décrypté le langage non verbal à partir de centaines de bandes vidéo, tant publiques que confidentielles.

Des auteurs chevronnés
Les auteurs sont formateurs auprès des enquêteurs de l'État, des enquêteurs privés, des membres du Barreau du Québec et des Forces armées canadiennes.

NOTES

christinegagnon
SYNERGOLOGUE

CABINET CONSEIL EN COMMUNICATION NON VERBALE

CHRISTINE GAGNON, *synergologue*
Experte en communication non verbale
Conseillère, formatrice et conférencière

Blogue www.**christine**gagnon**blog**.com

Téléphone
450.657.7123 / 1.888.537.9008

Twitter @ChristineGagnon

cgagnon@**christinegagnon**.ca
www.**christinegagnon**.ca