

## Gestion de la relation humaine par la communication non-verbale (Synergologie)

CATEGORIE : C

### Vue d'ensemble

Domaine(s) d'activité professionnel dans lequel(s) est utilisé la certification :

Transverse : ■ **Traverse car applicable dans tous les domaines où la communication interpersonnelle intervient.**

Code(s) NAF : **85.59A**, **80.30Z**, **70.22Z**, **62.02A**, **73.20Z**  
Code(s) NSF : **413**, **320n**, **320**  
Code(s) ROME : **K1706**, **M1704**, **M1503**, **E1103**, **M1402**  
Formacode : **15054**

Date de création de la certification : **08/09/2008**

Mots clés : **SECURITE**,  
**Ressources Humaines - recrutement - GPEC - management**,  
**Comportement**, **Communication managériale**

### Identification

Identifiant : **2352**  
Version du : **11/07/2017**

### Références

Consensus, reconnaissance ou recommandation :

Formalisé :

■ **aucun**

Non formalisé :

- [Qu'est-ce que la Synergologie ?](#)
- [Les mains, ou prolongement de la pensée étudiée par un Synergologue.](#)
- [La Synergologie pour comprendre les gestes des politiciens.](#)

RH

### Descriptif

#### Objectifs de l'habilitation/certification

A l'heure actuelle où la communication a une place importante dans l'entreprise, pouvoir identifier les messages corporels de nos interlocuteurs est un plus pour adapter notre communication et rester en lien avec eux. La synergologie permet, lors d'une interaction entre plusieurs individus, non seulement de créer un climat de confiance et de crédibilité à travers des attitudes et comportements adaptés, mais également, sur le moyen et long terme, d'élaborer des stratégies de communications en entreprise.

Les barrières culturelles et générationnelles qui peuvent freiner les échanges sont plus aisément dépassées car comprises, et les esprits d'équipes et relations entre fournisseurs, collaborateurs et clients s'en voient renforcées.

Cette compétence offre une flexibilité non-négligeable aux profils des certifiés, qui se distingueront davantage sur le marché de l'emploi. Leurs compétences en communication s'en voient améliorées, et leur parcours professionnel mieux assuré.

#### Lien avec les certifications professionnelles ou les CQP enregistrés au RNCP

■ Aucun

#### Descriptif général des compétences constituant la certification

#### Analyse des mécanismes de la communication non verbale

Distinguer les mouvements volontaires des mouvements involontaires et les émotions singulières liées aux interactions

### Public visé par la certification

Tous publics

Utiliser un lexique corporel validé afin de repérer les non congruences entre discours verbal et attitude non verbale

Repérer et discriminer à partir du langage non verbal les rôles (figures d'autorité) le décalage existant dans le rapport message verbal / message non verbal

Utiliser la nature interactive de l'échange à l'aide de la communication non verbale et mettre en place les conditions d'une communication respectueuse/efficace permettant à chaque interlocuteur de s'exprimer en toute sécurité

En groupe, observer l'impact de son image à partir de l'observation du langage corporel des autres et percevoir la dynamique du groupe à partir des messages non verbaux envoyés par les autres

Comprendre les messages non verbaux envoyés par les interlocuteurs silencieux

Repérer les éléments du discours verbal / non verbal qui renvoient au cadre de référence personnel au sein du groupe

Analyser les interactions pour mettre à jour les hiérarchies naturelles et structurelles

Traiter le décalage existant pour permettre aux interlocuteurs de s'exprimer de façon authentique

Mettre en place des stratégies d'intervention pour répondre aux besoins spécifiques de chacun

## **Implémentation des mécanismes de la communication non verbale dans la gestion de la relation humaine en situation professionnelle**

Identifier les différents types de profil sur des bases corporelles pour tenir compte des différents types de personnalité

Placer son interlocuteur en zone de confort pour obtenir les réponses authentiques

Identifier la dimension non verbale de la communication comme un produit interactionniste

Appréhender les codes non verbaux intergénérationnels et interculturels pour mieux comprendre son interlocuteur et favoriser la gestion de la relation humaine

Utiliser les différences non verbales individuelles comme outil de compréhension des complémentarités d'une équipe, pour la renforcer

## **Développement de la performance par une gestion non verbale centrée au cœur des situations professionnelles.**

Développer un management cellulaire visant à individualiser les relations

Identifier très vite grâce au langage corporel les axes de consensus immédiat et de dissension dans une réunion d'équipe et les objectiver pour les dépasser.

Utiliser les ressources non verbales présentes dans le champ de la communication afin de dynamiser son équipe.

Repérer immédiatement l'intérêt du client en situation B to B à partir de critères non verbaux pour maximiser la gestion de son temps.

Apprendre à lire la motivation face au produit/projet à partir de traits émotionnels pour choisir la stratégie adaptée aux besoins du client.

## **Développement de la communication non verbale par les mécanismes émotionnels dans l'entreprise**

Identifier les émotions de l'autre sur des critères non verbaux pour avoir une réaction adaptée à ses besoins.

Repérer l'implication affective de son client/collaborateur pour repérer son degré d'implication dans le projet proposé.

Utiliser l'observation non verbale pour repérer les irritants émotionnels et les intégrer à la présentation des enjeux

Repérer les peurs et malaises non exprimées de l'autre et le questionner afin de le laisser s'exprimer et renverser la dynamique de la communication.

Développer les ressorts empathiques grâce aux ressorts non verbaux pour se donner les moyens de mesurer le degré d'engagement de ses partenaires.

### *Modalités générales*

Formation en inter-entreprise, en face à face, en continu, en interne.

Les formateurs illustrent leurs cours avec des vidéos. Des exercices, individuels ou en groupe, sont faits à partir de documents papiers et de vidéos. Les stagiaires prennent des notes sur le cours et se voient remettre des documents papiers résumant les points importants des cours, durant les séances.

Les compétences se transmettent en 12 modules de 14h, ce qui équivaut à 24 jours, soit un total de 168h.

**Module 1 : Analyse des mécanismes de la communication non verbale d'une durée 6 jours soit 42 heures**

**Module 2 : Implémentation des mécanismes de la communication non verbale dans la gestion de la relation humaine en situation professionnelle durée de 6 jours soient 42 heures**

**Module 3 : Développement de la performance par une gestion non verbale centrée au cœur des situations professionnelles d'une durée de 6 jours soient 42 heures**

**Module 4 : Développement de la communication non-verbale par les mécanismes émotionnels dans l'entreprise d'une durée de 6 jours soient 42 heures**

### *Liens avec le développement durable*

Aucun

## Valeur ajoutée pour la mobilité professionnelle et l'emploi

### *Pour l'individu*

Meilleure compréhension des enjeux de la communication : le certifié prend conscience de sa communication et de celle de son ou ses interlocuteur(s) et sait s'adapter à la situation présente.

### *Pour l'entité utilisatrice*

Valorisation de la synergie des groupes de travail grâce à une meilleure compréhension des échanges interpersonnels.

Communication plus aisée entre collaborateurs, clients et fournisseurs.

Analyse de l'interlocuteur par le certifié, permettant de déceler et d'anticiper les signes de malaise, colère, fermeture. Adaptation de la communication du certifié à son interlocuteur afin d'améliorer l'échange.

Gain d'indépendance dans le parcours professionnel des certifiés : leurs profils plus attractifs leurs assurent un meilleur avenir professionnel, dans lequel ils auront une meilleure employabilité.

Des collaborateurs capables de mettre en place des stratégies de communications efficaces.

## Evaluation / certification

### Pré-requis

Aucun pré-requis.

### Compétences évaluées

#### **Analyse des mécanismes de la communication non verbale d'un ou de plusieurs interlocuteurs**

Repérer les mouvements involontaires des autres et les non congruences entre discours verbal et attitude non verbale de l'interlocuteur

Mettre en place les conditions d'une communication respectueuse/efficace permettant à chaque interlocuteur de s'exprimer en toute sécurité

Percevoir la dynamique d'un groupe à partir des messages non verbaux envoyés par ses membres et l'utiliser pour mettre en place des stratégies d'intervention pour répondre aux besoins spécifiques de chacun

Comprendre les messages non verbaux envoyés par les interlocuteurs silencieux

Observer l'impact de son image sur un groupe à partir de l'observation du langage corporel

Analyser les interactions pour mettre à jour les hiérarchies naturelles et structurelles et traiter le décalage existant pour permettre aux interlocuteurs de s'exprimer de façon authentique

#### **Implémentation des mécanismes de la communication non verbale dans la gestion de la relation humaine en situation professionnelle**

Identifier les différents types de profil sur des bases corporelles pour tenir compte des différents types de personnalité

Placer son interlocuteur en zone de confort pour obtenir les réponses authentiques

Identifier la dimension non verbale de la communication comme un produit interactionniste

Appréhender les codes non verbaux intergénérationnels et interculturels et adapter sa communication en fonction

Différencier les messages non verbaux universels des messages non

### Centre(s) de passage/certification

- Institut Européen de Synergologie, 52 rue de Ponthieu, 75008 Paris

verbaux culturels afin de mieux comprendre l'interlocuteur issu d'un pays étranger pour favoriser la gestion de la relation humaine.

## **Développement de la performance par une gestion non verbale centrée au cœur des situations professionnelles.**

Identifier très vite grâce au langage corporel les axes de consensus immédiat et de dissension dans une réunion d'équipe et les objectiver pour les dépasser.

Utiliser les ressources non verbales présentes dans le champ de la communication afin de dynamiser son équipe.

Repérer immédiatement l'intérêt du client en situation B to B à partir de critères non verbaux pour maximiser la gestion de son temps.

## **Développement de la communication non verbale par les mécanismes émotionnels dans l'entreprise**

Identifier les émotions de l'autre sur des critères non verbaux pour avoir une réaction adaptée à ses besoins.

Repérer l'implication affective de son client/collaborateur pour repérer son degré d'implication dans le projet proposé.

Utiliser l'observation non verbale pour repérer les irritants émotionnels et les intégrer à la présentation des enjeux

Repérer les peurs et malaises non exprimées de l'autre et le questionner pour renverser la dynamique de la communication.

## *Niveaux délivrés le cas échéant (hors nomenclature des niveaux de formation de 1969)*

Aucun.

---

La validité est Permanente

### **Possibilité de certification partielle : oui**

Étendue de la certification partielle :

Les composantes peuvent être obtenues indépendamment les unes des autres :

**Composante 1 correspond à l'Activité 1 :** « Analyse des mécanismes de la communication non verbale »

**Composante 2 correspond à l'Activité 2 :** « Implémentation des mécanismes de la communication non verbale dans la gestion de la relation humaine en situation professionnelle »

**Composante 3 correspond à l'Activité 3 et à l'Activité 4 :** « Développement de la performance par une gestion non verbale centrée au cœur des situations professionnelles » et « Développement de la communication non-verbale par les mécanismes émotionnels dans l'entreprise »

Le Certificat de compétences « Gestion de la relation humaine par la communication non verbale » est obtenu dès lors que les composantes 1, 2, et 3 ont été validées.

Durée de validité des composantes acquises :

Deux ans

Durée accordée pour valider les composantes manquantes :

Deux ans

Matérialisation officielle de la certification :

Certificat de Compétences

## Plus d'informations

### *Statistiques*

Depuis 2008, en France, 84 personnes ont été formées et diplômées.

5 en 2008, 6 en 2009, 3 en 2010, 3 en 2011, 7 en 2012, 16 en 2013, 26 en 2014, 10 en 2015 et 8 depuis le début de l'année 2016.

### *Autres sources d'information*

<https://www.institut-synergologie.eu/>

<https://www.youtube.com/watch?v=fj64p6eO2j8&feature=share>

Ci-dessous le lien Dropbox contenant les pièces suivantes :

Référentiel de compétences

Certificat de compétences

5 Lettres de parrainage

<https://www.dropbox.com/sh/u0vue4xmz7ahx4s/AABe70AZcn8zcTUfjHFVYpQOa?dl=0>