



Communication



Auteur : C. Terrier ; <mailto:webmaster@cterrier.com> ; <http://www.cterrier.com>
 Utilisation : Reproduction interdite sans autorisation de l'auteur

6 - LA COMMUNICATION NON VERBALE

La communication non verbale : silences, gestes, postures, expressions faciales, ton de la voix, rythme de l'élocution, vêtements... complètent le message auditif. Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsque elle est adaptée mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

61 - Comment se fait la communication non verbale

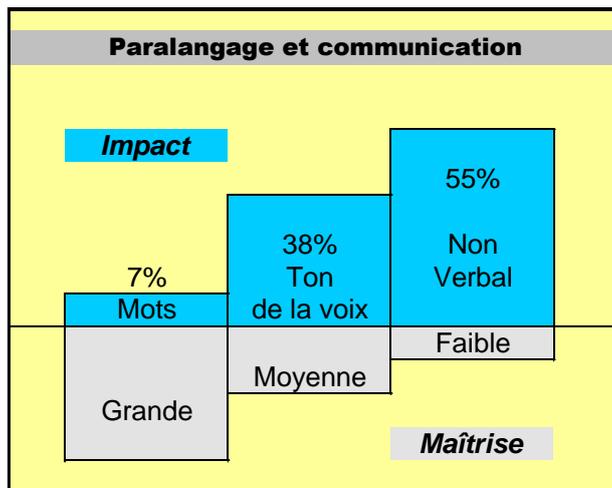
On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes et postures, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles. Mais ces signaux ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion. *Exemple : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays.*

Le chercheur américain **Mehrabian** a évalué l'équation du comportement verbal/non verbal. Ce tableau illustre ses résultats et les effets du paralangage sur la communication :

Lors d'un entretien d'embauche, d'un entretien commercial ou d'une discussion entre ami(e)s ce n'est pas seulement ce que vous racontez qui est important. C'est également la manière de le dire qui déterminera la suite des événements.

Pour bien contrôler sa communication interpersonnelle, il est donc essentiel de comprendre notre communication non verbale.

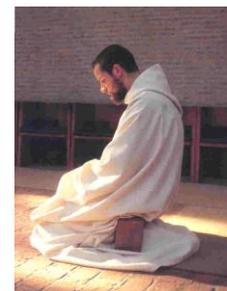


611 - Le silence

Les silences font intégralement partie de la communication car ils expriment quelque chose et qu'ils sont indispensables à l'écoute de l'autre.

Certains silences sont lourds de sens. Il existe de multiples silences :

- Celui de la personne furieuse, offensée ou irritée qui se contient, qui n'est pas en paix avec elle-même et avec les autres et cherche à s'isoler,
- Celui de la personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre ce qu'il veut dire et recevoir son message. Il peut être un « intervalle » de réflexion entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'impulsivité ou à des automatismes de l'inconscient,
- Celui de la personne qui s'ennuie exprime le retrait et l'isolement des autres,
- Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, ce silence d'indifférence se produit lorsqu'il n'y a pas la volonté de communiquer avec l'autre,
- Celui de la personne qui exprime son incompréhension à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au scepticisme ou à l'interrogation,
- Celui de la personne qui exprime le respect ou la révérence vis-à-vis d'une tierce personne,
- Celui de la personne qui exprime la supériorité, l'arrogance,



- Celui entre amoureux. Ce silence réciproque se réalise parce qu'il n'y a pas besoin de paroles pour se comprendre. Il se produit lorsqu'il y a une connaissance et une communion profonde entre les deux personnes qui sont en train de communiquer.
- Celui de la personne qui exprime la douleur ou le chagrin,
- Celui de défit, d'obstination qui est calculé,
- Etc.



Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire très attention de ne pas produire d'inférences dans cette interprétation car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide.

Un silence peut être approprié ou inapproprié (comme des paroles). De nombreux aphorismes l'illustrent.
« Savoir tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler » ; « Le silence est d'or » ; « Savoir tenir sa langue » etc.

612 - Le paralangage

Le Paralangage va au-delà des mots prononcés. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase.

Le Paralangage entoure les mots et exprime les sentiments à travers la façon dont ils sont dit.

Exemple : « OUI, je vais le faire » peut être pris dans de multiples sens. Amusez vous à prononcer cette phrase de multiples façons pour lui donner des sens différents.

613 - Les gestes et attitudes

Ils ont certainement été les premiers moyens de communication entre les humains et constituent un véritable paralangage qui accompagne et complète le message verbal.

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner : la tête, le buste, le bassin, les jambes et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense ou d'agression.

- Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation,
- La main tendue en signe de paix,
- Le poing levé en signe de révolte,
- Le bras ou le doigt d'honneur,
- Etc.



Si, nous sommes mis en cause, interpellés, nous avons alors des gestes barrières. Parmi les plus courants :

- les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche,
- les bras croisés,
- se frotter les mains,
- les formes de réajustement : la mèche des cheveux, le pli d'un pantalon, d'une jupe, la poussière imaginaire, le raclement de la gorge...



On communique également à travers des signes conventionnels :

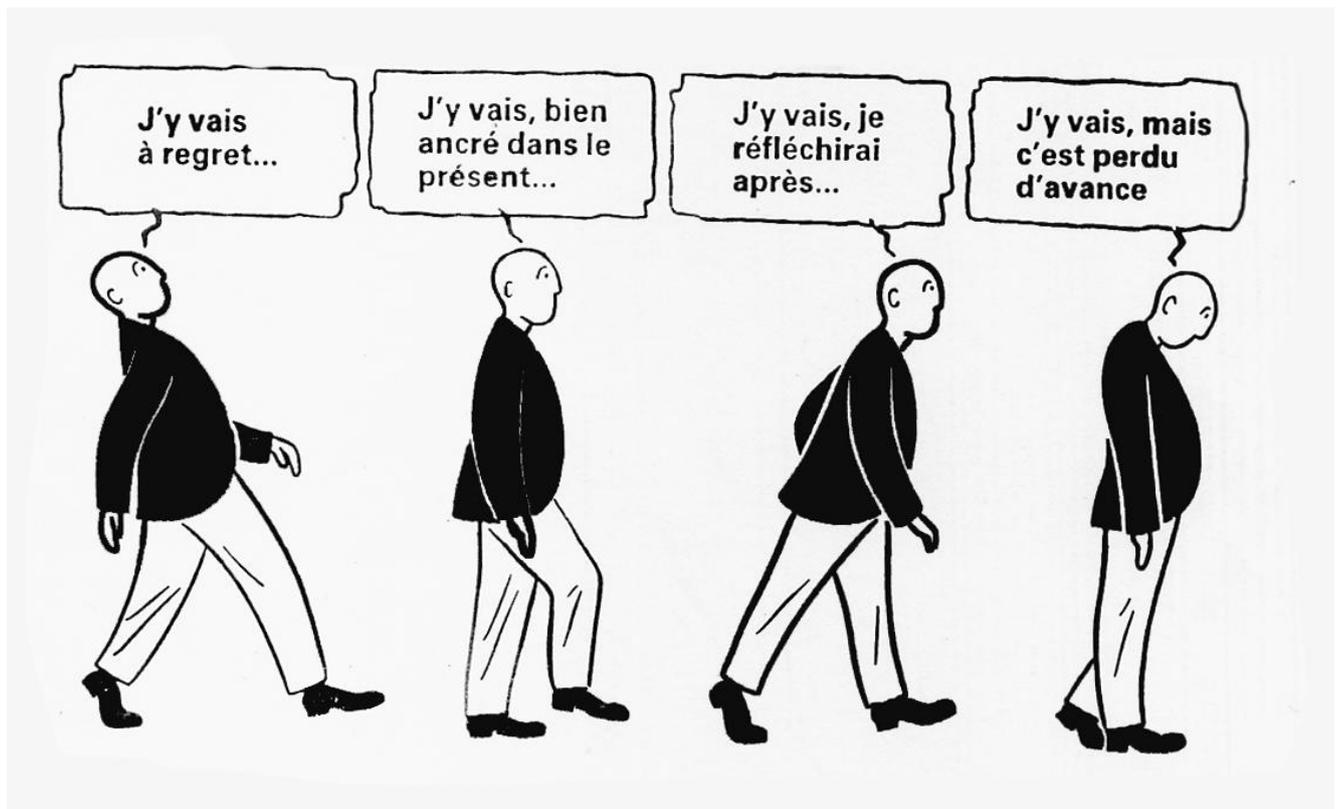
- le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! »
- le signe de la main pour dire « au revoir »
- le hochement de la tête pour dire « oui »
- le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.



Exemples de gestes



Exemples d'attitudes



Quelques attitudes lors d'une réunion



Le vindicatif



Le stator



Le savant



Le bavard



Le timide



L'oppositionnel



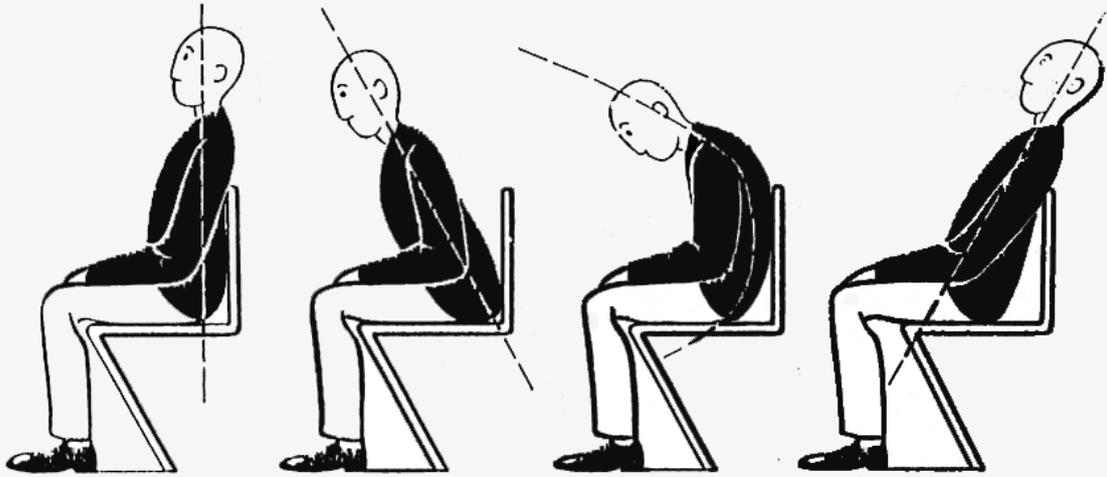
Le dormeur



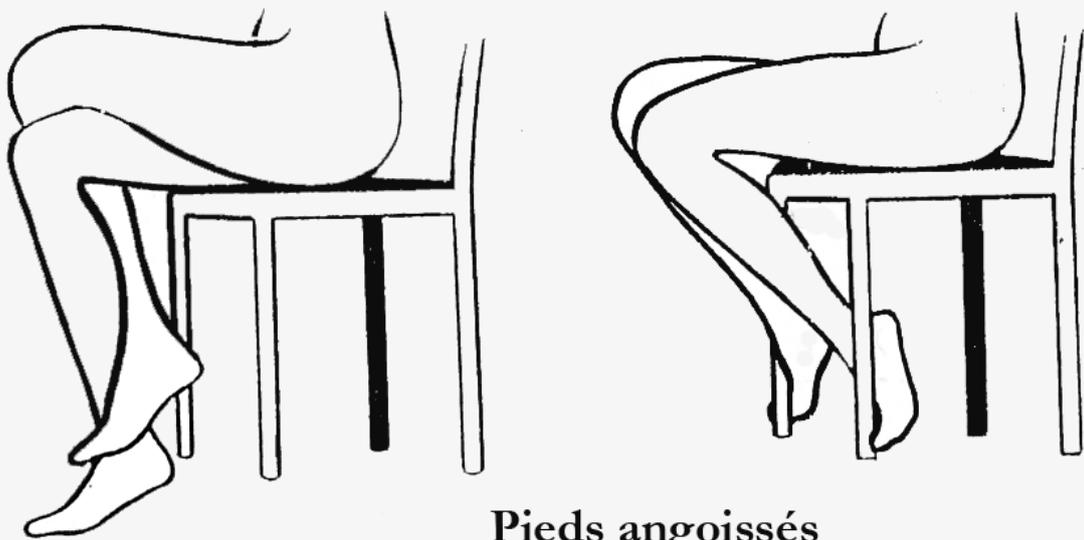
Le seigneur



le retors



La tonicité du buste : un indice à repérer



Pieds angoissés

614 - Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels

Ce sont les expressions de visage qui expriment des émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur...

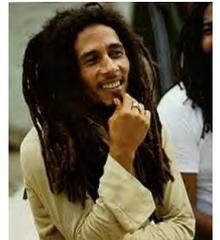
Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification.

- le **clin d'oeil** indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux,
- le **regard soutenu** signifie une intention hostile,
- le **regard panoramique** est destiné à impliquer tous les interlocuteurs afin que tous se sentent concernés par le message.

Ils peuvent être voulus tel que le sourire à une personne, mais souvent ils sont incontrôlés et involontaires (Le pied qui tape sous la table et qui exprime l'agacement, l'irritation ou l'ennui, les yeux écarquillés, les sourcils froncés etc.). Ils font partie intégrante de notre comportement global.

Le regard est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous même « les yeux sont le miroir de l'âme »

Il est capital de tenir compte des expressions faciales et des mouvements corporels afin d'éviter les malentendus.



615 - Le langage d'objet – l'apparence : vêtements, bijoux etc.

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu : **le vêtement, la coiffure, le maquillage, les accessoires**. C'est un élément majeur des premières impressions que l'on a d'une personne.

Les vêtements :

Le choix des vêtements et des accessoires est fait généralement en fonction de l'âge, du physique, de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social etc.

On constate depuis le début des années 70, une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, une plus grande variété des tenues, de choix des tissus et des couleurs. Cette évolution est liée à l'évolution des normes et codes sociaux, au développement de la société de consommation, à l'exacerbation des désirs narcissiques et au besoin conscient ou inconscient de distanciation ou de distinction des formalismes sociaux.

Par le choix de notre tenue, nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il y a lieu de distinguer trois types d'images :

- **l'image projetée** : image de soi,
- **l'image souhaitée** : celle que l'on aimerait donner,
- **l'image reçue** : celle qui est perçue par les autres.





La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : traditionnel, skateur, gothique, punks, baba cools, biker, rastas, artistes, banquier – cadre supérieur, religieux, militaires, hip hop etc.

Les vêtements expriment :

- des **émotions et des sentiments** : Les couleurs vives expriment la vie, les couleurs sombres la mort.
- des **messages sexuelles** : Les minijupes, les jeans, les décolletés etc.
- des **statuts sociaux** : Le costume, la blouse, la combinaison...

Les accessoires

Les objets que nous portons (bijoux, sac, parfums et eaux de toilette, chaussures, chapeau, casquettes) parlent de nous, de nos valeurs, de nos priorités, de notre histoire (bijoux de famille), de notre culture etc. Ils renvoient aux significations que nous leur attribuons.



Ces objets qu'ils soient vestimentaires ou accessoires ou autres parlent de nous, qu'on le veuille ou non, ce sont des choix que nous avons fait, dont on doit assumer la responsabilité.

616 - Le toucher

C'est l'un des premiers modes de communication de l'être humain. (L'enfant qui en est privé peut en souffrir toute sa vie).

C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit. Dans nos sociétés occidentales, il est réservé aux intimes.

Ce mode de communication est plus ou moins développé selon les cultures et les civilisations.

617 - Les rituels

Il s'agit de pratiques habituelles, que l'on relève dans des situations courantes. On distingue le plus souvent les rituels de salutation, de séparation, de remerciements et de présentation.

Ces rituels sont différents selon les cultures. Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Ces rituels de salutation varient selon les pays, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...)

Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.

62 - Contexte des messages non verbaux

621 - Le temps

Il est une forme de la communication.

Dans nos sociétés, il est jugé précieux et la personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère.

D'autres cultures ne lui accordent pas la même importance (Afrique par exemple)

622 - L'espace

L'espace dans lequel se déroule une communication nous affecte également.

La gestuelle est réalisée dans un espace. Cet espace est codifié. On connaît l'expression « garder ses distances ». Chacun d'entre nous marque ses distances en parlant à l'autre. On distingue quatre zones de communication :

- **zone intime** (15 à 45 cm), ton de la confidence,
- **zone personnelle** (entre 45 et 1,20 m), relations professionnelles, voire amicales,
- **zone sociale** (1,20 à 3,50 m), marque la fonction de chacun,
- **zone publique** (> 3,50 m), face à un public.

Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

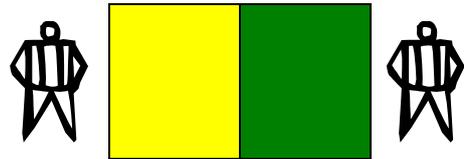
Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique. (Voiture, chaise, bureau etc.) L'aménagement d'une pièce, la disposition des tables affecte notre communication.

➤ **Organisation des tables de travail**

La répartition des personnes autour d'une table affecte notre communication

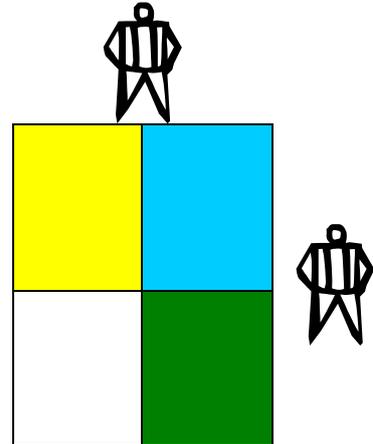
Les personnes sont face à face

*L'espace est partagé, il n'y a pas de partie commune.
 Cette disposition ne favorise pas la communication. Chacun reste sur son espace, elle est souvent retenue par des personnes qui s'opposent*



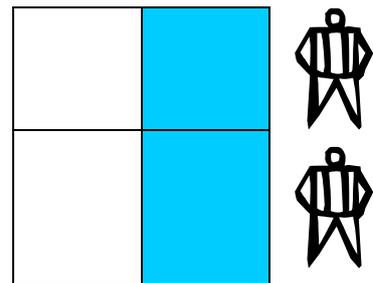
Les personnes sont sur deux côtés de la table

*Chacun dispose d'une espace personnel mais la partie bleue de la table est commune aux deux personnes
 Cette disposition favorise la communication mais la collaboration reste limitée. Chacun gardant un espace de repli personnel.*



Les personnes sont côte à côte

L'espace total est partagé, cette disposition favorise le travail en commun, la communication et la collaboration.



➤ **Organisation des tables de réunion ou de repas**

Table de 4 personnes :

La communication se fait entre les 4 personnes et tout le monde peut participer à la discussion

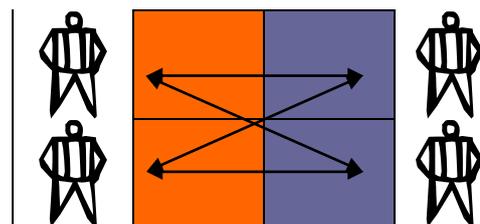


Table de 6 personnes :

Souvent la communication se fait entre 4 personnes et 2 personnes sont partiellement isolées, car les 2 personnes qui sont de chaque côté de la personne centrale se voient difficilement et ont du mal à communiquer.

Dans ce cas la table ronde ou ovale permet de rétablir l'équilibre.

De même sur une table rectangulaire mettre une personne à chaque extrémité de la table permet d'éviter les exclusions.

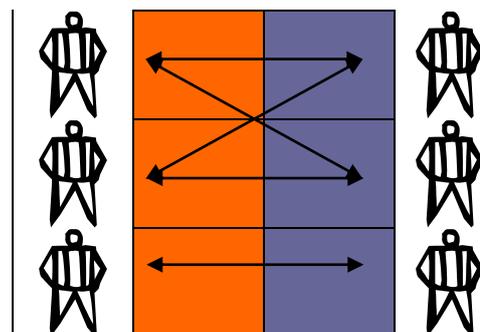
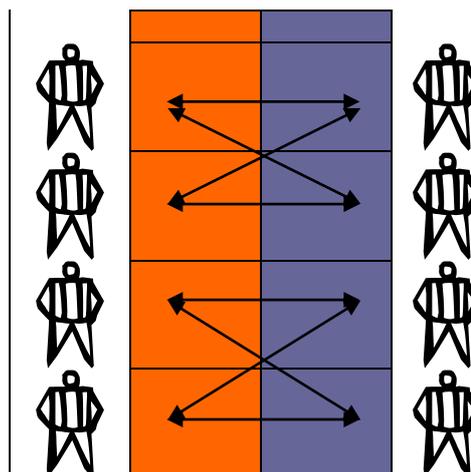
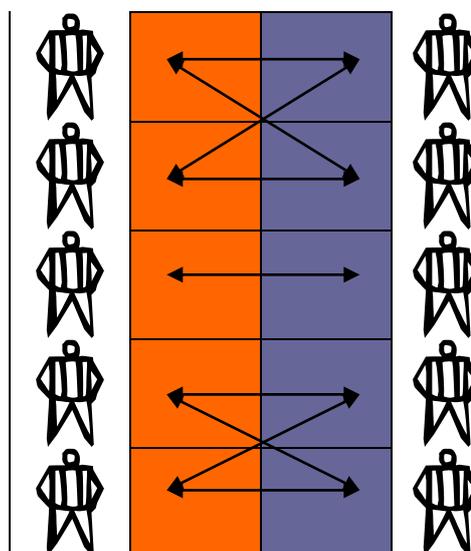


Table de 8 personnes :

Il y a fréquemment deux groupes de 4 personnes qui se forment ou un groupe de 4 au milieu et deux groupes de 2 aux extrémités

**Table de 10 personnes :**

Il y a fréquemment deux groupes de 4 personnes qui se forment et un groupe de 2 personnes qui reste isolé au milieu ou sur les côtés.



63 - Caractéristiques de la communication non verbale

Il est impossible de ne pas avoir de communication non verbale.

C'est notre premier mode de communication des sentiments et des émotions.

- Les mots transportent des sens, des signifiants.
- Le non verbal véhicule du signifié.

L'information non verbale complète le message verbal, elle aide à comprendre ce qui est dit.

Ces messages sont souvent plus fiables que les messages verbaux. Pour ces raisons, il est capital de savoir les lire et les interpréter.

Pour que la communication soit réussie, il faut qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non-verbal