

La communication non verbale

Travail réalisé par :

Hinchi Kawtar
Tamir Yasser
Alibzar El Bachir

Définition :

➤ **La communication non verbale** : C'est l'ensemble des informations qui ne sont pas transmises par les mots, mais plutôt par ce qui anime et habille les mots. C'est un langage qui peut sembler certes anodin mais qui pourtant parle beaucoup plus que les simples paroles, un langage influent sur les relations avec autrui, et qui vise à attirer l'attention de toutes les zones du cerveau de l'interlocuteur.

➤ Le non verbal est ainsi composé de plusieurs éléments, notre étude se focalisera uniquement sur 6 catégories principales ; *Les postures et les gestes du corps, le regard, la voix, l'apparence physique, les expressions faciales (les mimiques), l'espace.*

L'apparence physique



- Inconsciemment, avant même que notre interlocuteur n'ait prononcé le moindre mot, notre cerveau analyse l'apparence globale de ce dernier, physique ou vestimentaire.
- En effet, l'apparence physique est une caractéristique acquise, difficilement modifiable, mais bien soignée, elle permet à son porteur de bénéficier de *l'effet halo*, les gens ont souvent tendance à rendre plus positives certaines caractéristiques d'une personne à partir d'une de ses caractéristiques qu'ils avaient préalablement jugée positives.

- L'apparence physique, quant à elle, repose sur les choix et les décisions vestimentaires. Réellement, la clé d'une apparence vestimentaire réussie repose également sur la capacité de s'adapter à la situation. En outre, être vêtu comme la majorité des employés de l'entreprise pour laquelle vous postulez vous donne un avantage exprimé par ce sentiment d'appartenance au même cercle. C'est *l'effet miroir*, induisant instantanément et totalement inconsciemment sympathie et positivité.

Posture

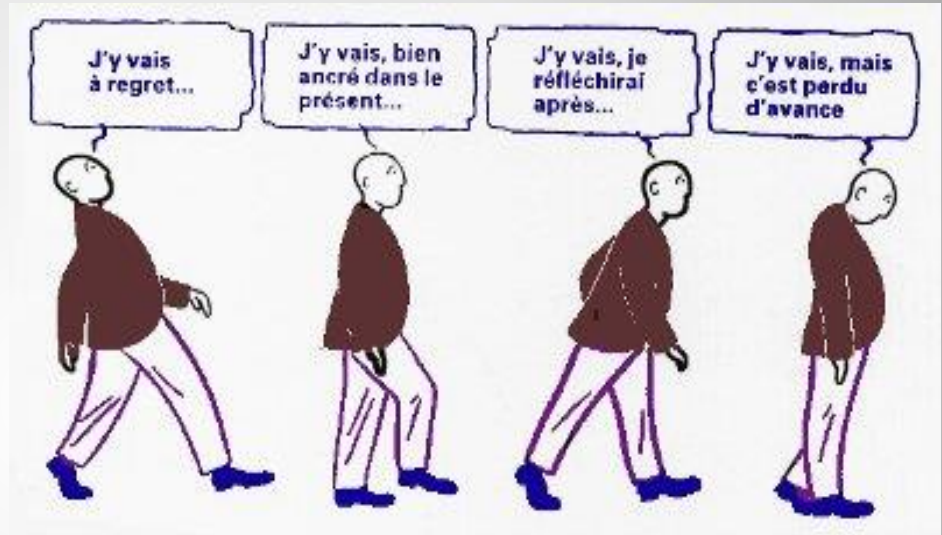
■ **La position générale de votre corps, l'inclinaison de votre tête, la façon dont vous vous positionnez face à un interlocuteur envoient des messages inconscients à ce dernier :**

- Etes-vous une quelconque menace pour lui ?
- Dégagez-vous chaleur et bienveillance ou bien au contraire hostilité et agressivité ?
- Assis face à votre interlocuteur, avez-vous le haut du corps penché vers ce dernier ou bien plutôt bien calé contre le dossier de votre fauteuil et plutôt en retrait ?
- Croisez-vous les jambes ?
- Où sont vos mains et que font-elles ?

✓ **Dos droit, pieds bien ancrés dans le sol, mains contrôlées, regard non fuyant...** sont autant d'éléments projetant confiance en soi, solidité et force, un certain charisme.

✓ **Dos courbé vers l'avant, regard fuyant, mains constamment torturées** marquent, au contraire, une puissante impression de timidité, malaise, manque de confiance en soi, nervosité, etc.

✓ **Bras ou jambes croisés** dénotent une attitude fermée.



Gestuelle :

❑ L'ampleur et la réalisation de vos mouvements marquent votre état : *détendu, anxieux, chaleureux, hostile, menaçant, ouvert, fermé...*

➤ Passer sa main dans ses cheveux, se frotter le nez, la bouche ou le menton sont autant d'éléments qui peuvent trahir un mensonge ou une grande anxiété. De même que des mouvements saccadés ou rapides.

➤ Au contraire, des mouvements amples, maîtrisés et lents sont des signes de confiance en soi et d'aise.

➤ Parmi les gestes marquants, on peut citer la poignée de main, plus ou moins molle, plus ou moins appuyée ; l'index accusateur ou simplement indicateur ; le hochement de tête indiquant acquiescement, etc.



La voix :

- La voix est un élément extrêmement puissant dans la relation, elle reflète la personnalité de l'orateur, son style, et ses émotions. Les études scientifiques ont mis en évidence le lien entre les compétences vocales et la qualité de la communication professionnelle.

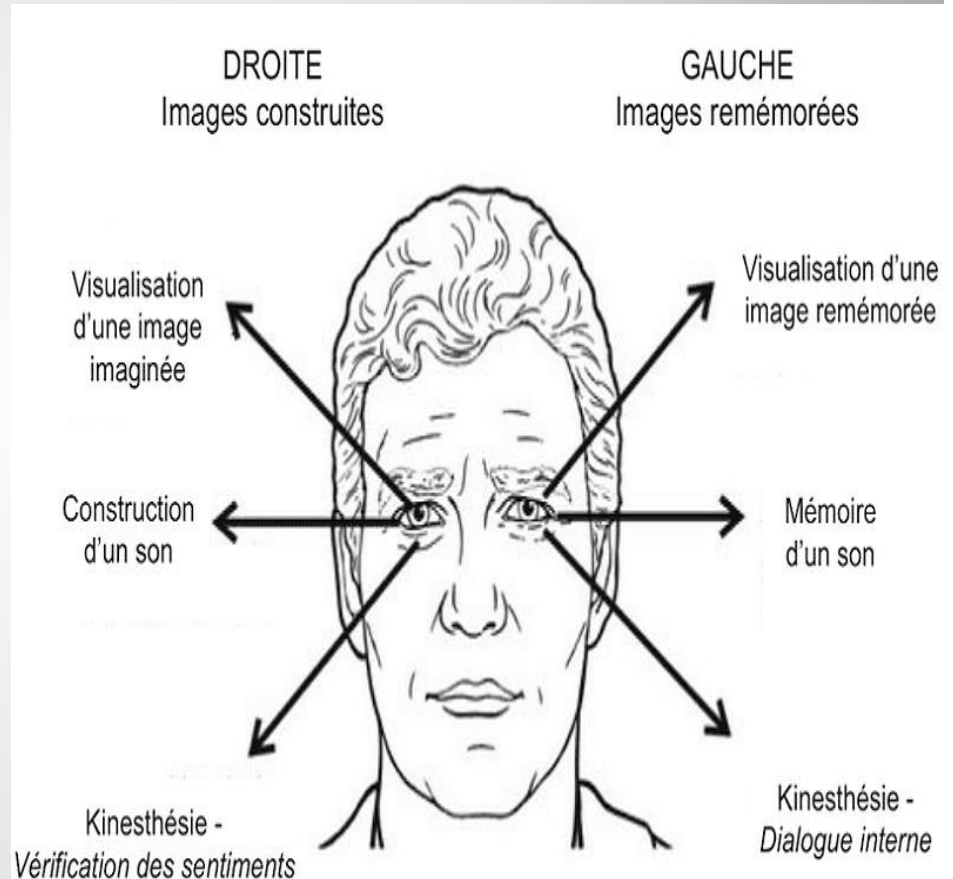
❖ *Afin de déterminer les compétences vocales d'un individu, on se base principalement sur les caractéristiques suivantes :*

- ✓ **Le timbre**
- ✓ **Le volume**
- ✓ **Le débit**
- ✓ **L'intonation**

Le regard :

- Le regard renvoie un maximum d'informations à celui qui sait le décrypter, l'intensité de ce dernier peut mettre à l'aise la personne vers qui il est tourné ou bien, au contraire, la mettre mal à l'aise, voire la déstabiliser ou l'effrayer. Ce dernier, est sûrement l'un des indicateurs les plus fiables des niveaux de confiance que les personnes ont en eux même ainsi qu'en ce qu'elles racontent, lorsqu'elles sont face à quelqu'un d'autre. Le regard établit alors une relation réciproque : *Il implique autant l'orateur que l'auditoire.*

Comme l'avait dit le dramaturge Jean Racine "J'entendrai des regards que vous croirez muets".

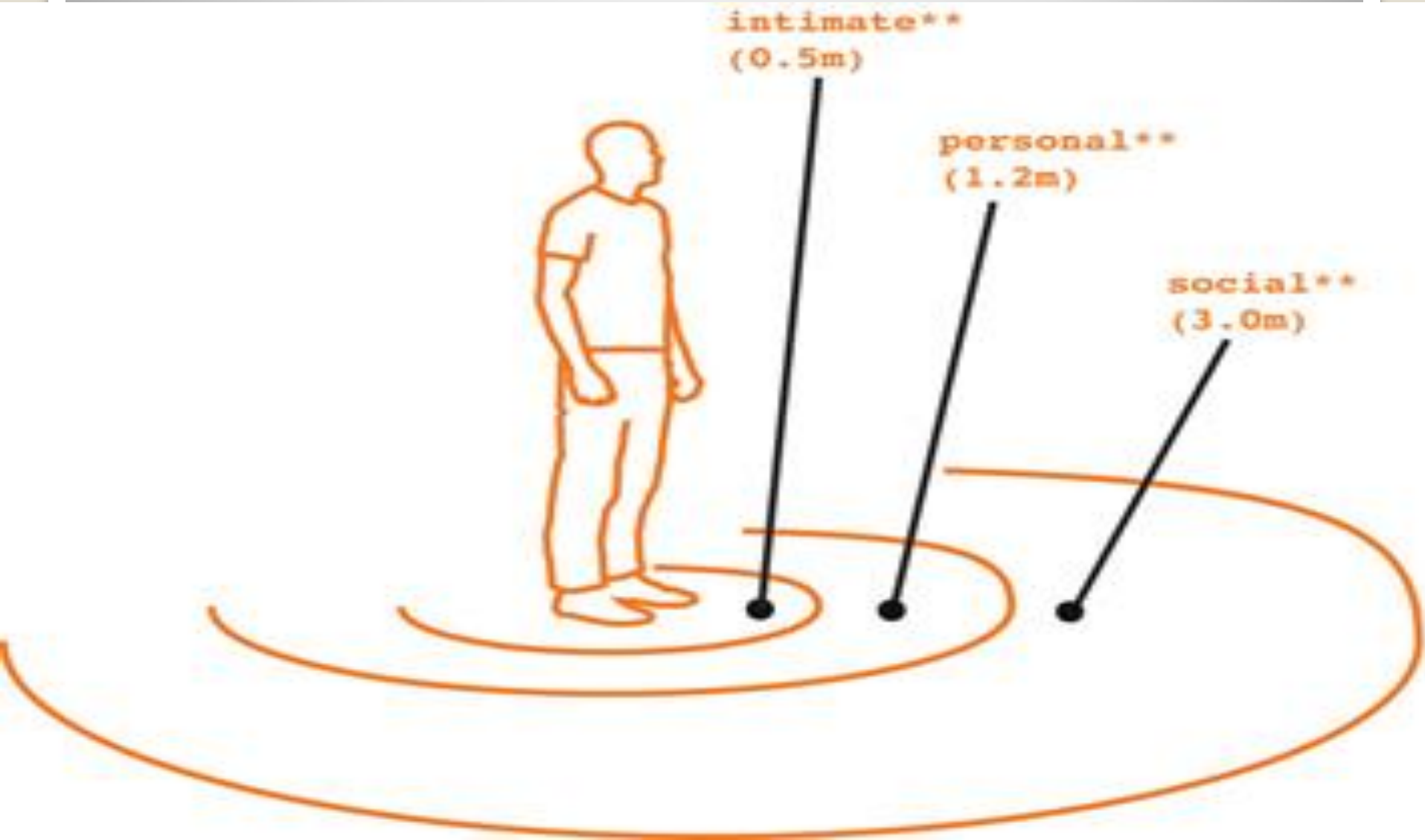


Les expressions faciales et micros expressions :



- Chaque expression faciale constitue une contagion émotionnelle puisqu'elle traduit un état d'esprit différent qui influe sur la perception du discours. Ces expressions du visage peuvent parfois apparaître de façon involontaire au cours d'une microseconde.
- Il y a des micro expressions qui nous trahissent. Peu de personnes sont entraînées à les percevoir au naturel, cela n'empêche qu'elles peuvent trahir ce qui se trame en vous et qu'elles peuvent de toute façon être analysées en vidéo à posteriori. Il faut donc essayer d'être en adéquation avec ses intentions et être tout simplement naturel afin d'éviter ces clichés ou paraître exagérateur.

L'espace et la distance :



- L'étude de l'espace en tant que produit culturel et l'usage qu'en fait l'homme s'inscrit dans une science particulière nommée *la proxémique*.
- La proxémique étudie donc **le rôle de l'espace entre les interlocuteurs lors d'une communication**. La théorie qui en provient a divisé l'espace en territoires pour déterminer l'espace adéquat à tout genre de communication et de relation.
 - ✓ **Intime**
 - ✓ **Personnelle**
 - ✓ **Sociale**
 - ✓ **Publique**

La puissance du langage du corps :

- **Interagir de manière limpide et efficace** avec ses interlocuteurs : en entretien de vente, notamment, ou encore lors d'un entretien d'embauche.
- **Convaincre** plus facilement en adoptant la bonne posture et une gestuelle adéquate.
- **Réorienter une négociation** face à un interlocuteur fermé en repérant les signes d'agacement, non-intérêt, etc. et en corrigeant le tir.
- **Cerner plus précisément la personnalité d'un candidat** en recrutement en repérant les signes de nervosité ou de mensonge.
- **Gérer les conflits** plus efficacement en détectant les non-dits.
- **Déceler les résistances au changement** avant qu'elles ne soient clairement énoncées.

Conclusion

- Dans le cadre professionnel, la communication non verbale est primordiale et elle aura un impact immédiat sur les relations avec votre interlocuteur. Tout de même, la communication verbale et la force du mot demeure essentielle pour complètement et parfaitement transmettre un message. Ainsi, les langages du corps et les mots sont complémentaires les uns par rapport aux autres. **À vous maintenant de communiquer ce que vous voulez réellement communiquer!**