

## 1.1 Communication non verbale

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

### 1.1.1 Les postures

A des attitudes mises en œuvre correspondent des comportements corporels types : les postures

Chaque posture globale est caractérisée par des postures partielles :

*L'expansion* : La tête, le tronc et les épaules sont en extension, les bras sont ouverts.

*La contraction* : Tête fléchie, coudes au corps, épaules tombantes, dos voûté, position symétrique des bras, des jambes et des pieds...

*L'approche* : Inclinaison en avant, cou tendu, bras en avant, pied en avant.

*Le rejet* : Corps de profil en recul, épaules hautes, tête détournée en recul.

<b>Les postures</b>	<b>Les attitudes</b>
L'expansion	La domination
La contraction	La soumission
L'approche	L'action
Le rejet	Le recul La fuite

### 1.1.2 Les gestes

#### 1.1.2.1 Généralités

Notre gestuelle améliore ou restreint notre capacité de communication.

**a. Les gestes négatifs** : Ils rendent difficile le passage du message :

- *Gestes parasites* ; Ils sont à côté du message. Ils marquent l'émotion, la peur, l'anxiété, la fatigue, l'agressivité, etc.

- *Gestes barrières* ; C'est généralement une frontière derrière laquelle l'individu s'abrite ou se met sur la réserve.

- *Gestes répétitifs* ; Ils deviennent des tics et ils perturbent le message, le ridiculisent.

- *Gestes introvertis* ; Ils vont vers soi. Ils ne cherchent pas à convaincre l'autre mais à se persuader soi-même.

**b. Les gestes positifs** : Ils améliorent, soulignent, renforcent le message.

- *Gestes extravertis* ; Ils vont vers les autres, sans être agressifs. Ils cherchent le contact.

- *Gestes ouverts* ; Ils s'offrent à l'échange à la discussion.

- *Gestes ronds* ; Rassurent, témoignent de la douceur.

- *Gestes précis* ; Fermeté de la pensée, sûreté. Ils affirment le message. En général le geste haut est un geste fort.

#### 1.1.2.2 Les catégories de gestes

Il existe deux catégories de gestes, ceux qui accompagnent l'expression verbale et qui ne doivent pas être décodés seuls, et ceux qui existent en dehors de la verbalisation.

Les premiers peuvent être classés de la façon suivante :

**a. Les gestes illustreurs**

- *Quantitatifs (ou quantifiant)* ; Ils indiquent des dimensions, des grandeurs.

- *Pointeurs* ; Ils montrent du doigt, comptent.

- *Idéographies* ; Ils décrivent dans l'air des concepts, des symboles et des abstractions

- *Kinétographes* ; Le corps entier est en mouvement, il vit les mots.

- *Pictographes* ; Ils dessinent les objets dans l'espace.

**b. Les gestes rythmiques**

- *De ponctuation (ou de scansion)* ; Il régule le rythme de notre propre verbalisation.
- *Régulateurs* ; Ils caractérisent l'écoute, ils accompagnent la verbalisation de l'autre.

### **c. Les gestes adaptateurs**

- *Self-adaptateurs (gestes d'auto contact)*,
- *Adaptateurs objets (manipulation)*,
- *Hétéro-adaptateurs (toucher l'autre)*.

#### 1.1.2.2 L'amplitude du geste

- *La dimension* : un geste large sera mieux perçu.
- *Le contraste* : des gestes identiques, de même intensité, de même dimension finiront par lasser, en donnant une impression de monotonie.
- *La hauteur* : d'une manière générale, les gestes qui montent génèrent une connotation positive.
- *L'extériorisation* : les gestes ne doivent pas être retenus ; ils traduisent mieux la sincérité, la volonté de communiquer s'ils sont francs et non bloqués ; ils doivent aller vers l'autre sans toutefois paraître agressifs. D'une manière générale, il faut aller au bout du geste.

#### 1.1.2.3 Le contrôle des gestes

- *les gestes autonomes* ; ils ne sont pas maîtrisables (ex. : rougeurs, tremblements, etc.)
- *les mouvements de pieds et de jambes* ; ils sont très difficilement contrôlables, notamment en position assise;
- *les mouvements du buste* ; ils traduisent les comportements instinctifs d'approche et d'évitement, difficiles à contenir (ex. : avancées, reculs, "haut-le-corps", etc.).
- *les gestes non codés* ; ils sont perçus comme plus involontaires.
- *les mouvements des mains et des bras* ; ils sont facilement maîtrisables après entraînement.

- *les expressions du visage* ; elles se contrôlent aisément tant que les émotions ressenties n'atteignent pas une trop forte intensité.

### **1.1.3 Le visage et les mimiques**

Les mimiques peuvent être considérées comme les gestes du visage, elles accompagnent ou non la verbalisation.

Les six émotions principales du visage sont :

- la joie,
- la surprise,
- le dégoût,
- la tristesse,
- la peur,
- la colère.

### **1.1.4 Le regard**

#### **1.1.4.1 L'importance du regard dans la communication**

Par le regard, toutes les expressions, toutes les volontés, tous les sentiments peuvent être transmis. Le regard peut être synonyme de :

- **partage** ; il traduit la complicité ;
- **agression** ; il peut être violent ;
- **domination** ; il affirme l'autorité et requiert la soumission.

Dans l'interaction, le regard peut être fuyant ("regarder ailleurs"); les explications sont multiples :

- **la réflexion** ; est favorisée par le déplacement du regard hors du champ de la relation directe ;

- **la recherche de mots** ; d'idées est facilitée en regardant, par exemple, le plafond ou ses pieds ;
- **le besoin de prendre des distances** ; par rapport aux idées développées sera satisfait par un regard vers un autre lieu.
- **la nécessité de s'isoler** ; pour reprendre des forces psychiques par exemple, conduira à fixer son regard sur un point virtuel.

#### 1.1.4.2 L'utilisation du regard

Le contact visuel est fondamental. Il permet :

- de maintenir en éveil l'attention de l'auditoire,
- d'être présent aux autres,
- de percevoir les réactions du public.