La communication non verbale

Le comportement non verbal, conscient ou inconscient, donne des informations sur l'état affectif de la personne, révèle les émotions. Il joue un grand rôle dans les relations par la façon dont notre image est perçue.

Dans une communication, le discours (contenu verbal) est accompagné d'un certain nombre de signes ayant plusieurs fonctions :

<table>
<tr><td>Répétition
ex : montrer l'endroit où l'on veut aller.</td><td>Substitution
ex : « Heu... »</td><td>Accentuation
Renforce le sens du message.</td><td>Contradiction
ex : dire « oui » et faire « non » de la tête.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Régulation
ex : pour garder la parole quand une autre personne semble décidée à vous interrompre, prendre une respiration profonde, adopter un ton de voix uniforme et éviter de faire des pauses au cours de l'intervention.</td><td>Complément
Accompagne un message verbal.
Ex. : montrer la taille de quelque chose.</td></tr>
</table>

Ces signaux sont perçus souvent plus immédiatement que le contenu verbal de la communication ; selon les cas, ils vont appuyer ou au contraire gêner la communication.

Les composantes de la communication non verbale

L'atmosphère, ressentie plus ou moins consciemment par les interlocuteurs, influence la communication.

Les attitudes personnelles, plus ou moins expressives, se rapportent à des aspects culturels, des états émotionnels, des situations spécifiques. Elles permettent d'ajuster son comportement à une communication donnée (exemple : réaction à une émotion de l'interlocuteur). Les postures peuvent être interprétées de diverses façons : guindé, sérieux, décontracté...

Les mimiques, expressions du visage et tics, possèdent une certaine valeur informative sur la personnalité des interlocuteurs et leurs préoccupations (gestes des mains, tirer sur un collier, se gratter la barbe ou l'oreille...) mais peuvent être différemment interprétées (ennui, désintérêt).

Le **regard** est un aspect déterminant de la communication, puisqu'il accompagne la communication et révèle l'attention accordée à l'interlocuteur (fixe, fuyant, baissé, rieur...).

La **voix** informe sur la personnalité de l'émetteur et sur son état d'esprit (paralangage = intonation, débit, accent, volume, rythme, qualité : tendue, cordiale, monotone...).

Enfin, la **présentation** (vêtement, coiffure, maquillage...) exprime en particulier l'image qu'on veut donner de soi. Mais la présentation peut aussi être influencée par le rôle (arbitre), le statut (directeur), ou un système d'appartenance (uniforme, badge). De même, certaines odeurs peuvent favoriser ou gêner la communication.