

## La communication non-verbale

### Comprendre le non-dit pour mieux appréhender le dit...

**Note liminaire :** la communication non-verbale est un sujet très vaste, les quelques lignes ci-après ne sont qu'une esquisse de ce qu'elle peut être, de son importance et de son intérêt. Pour plus de détails, il s'agit de se reporter à des ouvrages de références en la matière.



A combien estimez-vous le pourcentage de non-verbal (c'est à dire ce qui n'est pas exprimé par des mots) dans un processus de communication ? Lorsque que je pose cette question à un public étudiant ou non lors des exposés que je fais, les réponses fusent en tous sens : 10%, 25%, 30%... On est loin de la vérité ! En fait, dans un processus de communication, le non-verbal est de l'ordre de 93%. En fait, 7% de la communication repose sur le verbal, 38% représentent le ton et le son de la voix, 55% s'articulent autour de la gestuelle et des expressions du visage(1). Seuls 7% du message

reçu reposent dans sur des mots ! Plus des 9/10<sup>e</sup> du message que l'on veut transmettre repose donc sur le non-verbal. De l'importance, donc, de bien appréhender cet aspect essentiel de la communication.

Qu'est-ce que la communication non-verbale ? Par définition, il s'agit de tout mode de communication qui ne repose pas sur le verbe, ce dernier terme étant à prendre dans son sens sémantique c'est à dire la parole, le langage, les mots. La langue des signes, les caresses, les coups, un hochement de tête, un clin d'œil, un tatouage ou même des vêtements... sont autant d'éléments qui peuvent s'apparenter à la communication non-verbale. Le premier scientifique à s'être réellement intéressé à la communication non-verbale est, probablement, Charles Darwin dans sa théorie de l'évolution des espèces. Les messages non-verbaux sont des gestes hérités de nos lointains ancêtres tout au long de l'évolution ce qui explique que nous les utilisons parfois sans nous en rendre compte. Dans la culture occidentale, les mots prennent pourtant le dessus sur les gestes, cependant les gestes et les comportements sont plus à même de définir une communication. Ainsi, si l'on peut masquer ses intentions en paroles, il est souvent plus délicat de le faire au niveau du comportement; un tic nerveux, un regard ou un geste révélant souvent la réalité de la communication. Dans cette optique, savoir observer son interlocuteur, déceler en lui les signaux de communication, peut permettre de maîtriser davantage encore la communication et son contenu. La communication non-verbale est un domaine d'étude vaste qui est couvert par différentes spécialités scientifiques comme la psychologie, la neurologie, l'anthropologie, la sociologie, la linguistique ou l'éthologie. Elle est souvent assimilée à une communication involontaire mais la communication non-verbale fait intervenir dans le processus de communication des actes volontaires (conscients) ou involontaires (inconscients), des comportements, des expressions corporelles...

On distingue plusieurs types de communications non-verbales :

\* **l'expression artistique** : peinture, sculpture, photographie, tags... permettent de véhiculer des messages ou de susciter des émotions. Ce sont des moyens de communication non-verbale volontaires;

\* **les pictogrammes** : représentations graphiques et schématiques, ils donnent une information précise qui doit être comprise par le plus grand nombre sans qu'il n'y ait forcément de champ sémantique commun (ex. certains panneaux routiers, une notice de montage, l'étiquetage chimique, les signalétiques de directions...). Ce sont aussi des moyens de communication non-verbale volontaires;

\* **les artifices corporels** : tatouages, piercings, maquillage voire vêtements qui peuvent témoigner d'états d'esprit, d'appartenance ou de revendications sont également des moyens de communication non-verbale volontaires;

\* **l'expression corporelle** : gestes, tics, regards, postures... qui sont le plus fréquemment, chez les non-initiés, des actes de communication non-verbale involontaires. D'ailleurs, en termes de psychologie et de sociologie, ces expressions corporelles peuvent être assimilées à une forme de langage gestuel inconscient qui trahit des émotions ou des sentiments. Cependant, l'expression corporelle peut aussi être une forme de communication non-verbale tout à fait volontaire, la langue des signes ou la danse en sont deux exemples significatifs.

Les expressions du corps constituent évidemment la partie la plus vaste (et la plus intéressante) de la communication non-verbale. En effet, l'image résiduelle - celle qui reste à l'esprit de l'interlocuteur à l'issue d'une rencontre, celle qui permet de forger une première impression - repose fondamentalement en grande partie sur la multitude de messages envoyés par le corps. Comme évoqué plus haut, l'ensemble de ces messages corporels envoyés à l'interlocuteur représentent quelque 55% à 70% de l'ensemble de la communication. Les messages non-verbaux envoyés par le corps reposent sur :

\* **les gestes** : la gestuelle est révélatrice de l'état du communicant. Les gestes sont :

- ouverts => quand ils accompagnent le message verbal et en mettent en valeur le contenu (ex. montrer du doigt pour désigner un endroit que l'on évoque, faire un doigt d'honneur...);
- fermés => quand ils sont dirigés uniquement vers soi et non pas vers l'interlocuteur, ils ont pour unique objectif de rassurer celui qui les émet (ex. croiser les doigts pour se porter chance...);
- parasites => quand ils n'ont rien à voir du tout avec le contenu, ils trahissent le stress, l'émotivité, le malaise (ex. un oeil qui cligne de façon répétitive, un ongle que l'on ronge, un frottement compulsif...).

Lorsqu'ils sont volontaires, les gestes doivent être amples et non-retenus afin de traduire une forme d'assurance et une envie de communiquer.

\* **les regards et les expressions du visage** : le visage est un élément mobile du corps, il permet de traduire les émotions qui sont essentielles à la communication. Un sourire, une grimace, un clignement d'oeil, un visage fermé ou ouvert ont une signification précise et permettront toujours d'appuyer la communication verbale. Ils permettront de gagner la bienveillance du récepteur ou, au contraire, de susciter sa méfiance. Le regard est capital car il permet de soutenir l'attention du public, de l'auditeur. Il permet aussi de percevoir les réactions de la ou des personne(s) en face. Toute communication verbale doit s'appuyer sur une maîtrise parfaite du regard.

\* **les postures** : elles génèrent des rapports au mouvement mais aussi à la domination ou à la soumission. Il est donc capital de prendre conscience de sa posture lors d'une communication. On relève quatre postures fondamentales, deux en rapport au mouvement et deux en rapport à la verticalité :

- vers l'avant (mouvement) → qui témoigne d'une attitude d'ouverture aux autres, de partage ;
- vers l'arrière (mouvement) → qui marque la crainte voire la fuite ;
- en extension (verticalité) → qui évoque une forme de domination ;
- en contraction (verticalité) → qui traduit une attitude de soumission.

La communication non-verbale est une composante fondamentale de la [communication interpersonnelle](#). Parfois, elle contredit le contenu du message verbal, parfois elle le renforce. Maîtriser la communication non-verbale permet de capter plus aisément l'attention des interlocuteurs et, par conséquent, leur adhésion au message verbal que l'on diffuse. En outre, pouvoir traduire et comprendre la communication non-verbale des interlocuteurs permet aussi de comprendre ses intentions et d'adapter sa propre communication non-verbale. Contrôler autant les gestes, les postures et les expressions corporelles que le propos permet donc de gagner en efficacité dans la communication interpersonnelle. Appréhender le non-dit pour mieux assimiler le dit est un concept essentiel de toute forme de communication !

### **Quelques références à propos de la communication non-verbale**

- *La bible de la communication non-verbale*, par Jean-Claude Martin, Editions Leduc S., 2010
- *La communication non-verbale – Comprendre les gestes : perception et signification*, par Guy Barrier, ESF éditeur, 2010

- *La communication non-verbale – Ce que vous êtes parle plus fort que ce que vous dites*, par Patrice Ras, Jouvence édition, 2009.

-----

(1) La règle des 7%-38%-55% du Pr Albert Mehrabian, 1967, Université de Californie, Berkeley

**Olivier Moch**  
© **Communication**, novembre 2013

