

La COMMUNICATION VERBALE et NON VERBALE

PROMOTION AS

BLOC 3 MODULE 6

La communication

Du latin: *communicare* (mettre en commun, partager)

Processus qui permet d'émettre et de transmettre un message par une personne ou un groupe, et de le réceptionner par autrui.

- communication verbale: parole et écrit
- communication non-verbale: les 5 sens



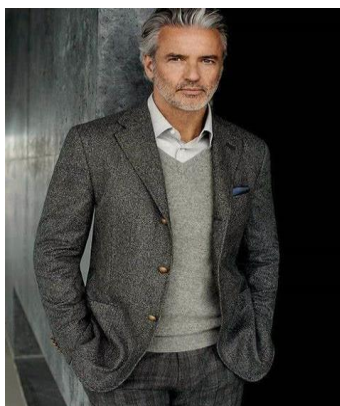
La communication

- 7 % de la communication est verbale (signification des mots)
- 38 % de la communication est vocale (intonation et son de la voix)
- 55 % de la communication est visuelle (expressions du visage et du langage corporelle)

Albert Mehrabian (psychologue-1967)



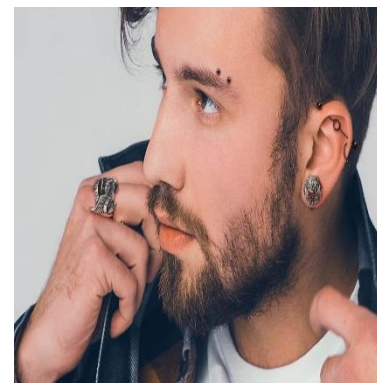
Un mot pour décrire...



1



3



5



2



4



6

La communication non-verbale

➤ l'apparence physique :

- silhouette
- vêtements
- accessoires et bijoux
- maquillage
- tatouage
- coiffure
- ...



La communication non-verbale

➤ la gestuelle :

- gestes emblématiques: qui symbolisent des expressions ou des mots selon les cultures (ex: pouce levé = approbation ou insulte selon les pays)
- gestes illustratifs: qui renforcent et illustrent les messages verbaux (tourner la tête pour dire « non »)
- gestes de manifestations affectives: qui traduisent une émotion (tremblement = peur)
- gestes régulateurs: qui règlent, contrôlent ou coordonnent les échanges (hocher la tête pour approuver)
- gestes adaptatifs: qui permettent de satisfaire un besoin personnel (se gratter le nez)

Knapp and Hall (1969)

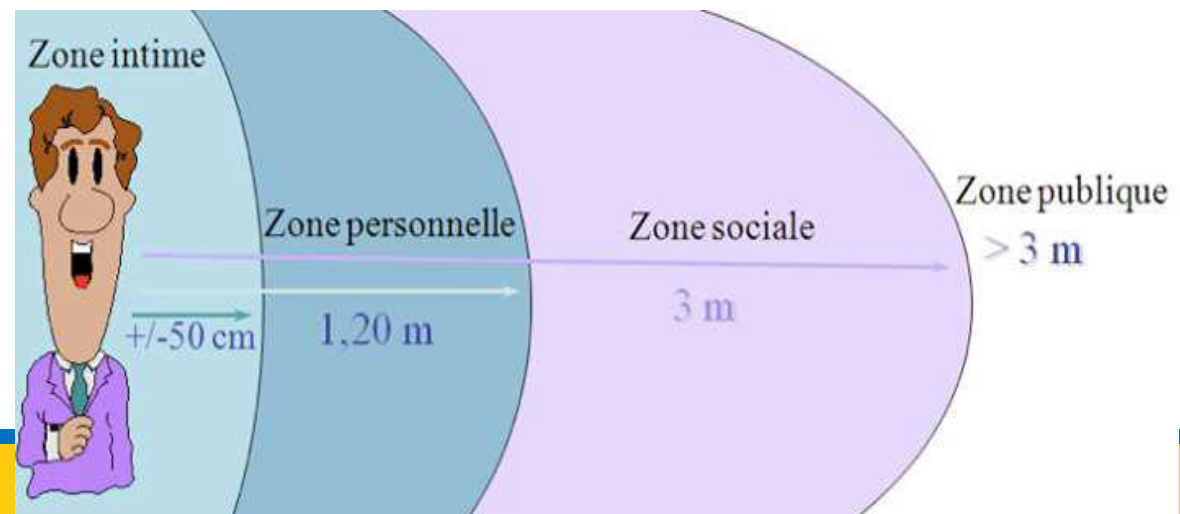


La communication non-verbale

➤ la proxémie:

- distance intime (adoptée lors de relations intimes)
- distance personnelle (adoptée en société lors de conversations personnelles)
- distance sociale (adoptée en société lors de conversations impersonnelles)
- distance publique (adoptée en société lors de prise en parole publique ou de sentiment de menace)

Edward T.Hall (1971)



La communication non-verbale

➤ la posture:

- attitude attentive: manifeste une volonté de contact, d'interaction (tronc incliné vers l'avant)
- attitude de rejet: manifeste une fuite ou une crainte (tronc incliné vers l'arrière, tête qui se détourne)
- attitude d'expansion: manifeste un orgueil, un mépris, une domination (tête, tronc, épaules en extension)
- attitude de contraction : manifeste une crainte, une dépression, une soumission (tête fléchie, épaules tombantes)

La communication non-verbale

➤ le toucher:

- durée : plus le toucher est long, plus la perception cognitive et affective du corps est augmentée
- localisation : plus le toucher se rapproche du centre du corps par rapport à ses extrémités, plus la perception du toucher peut être dérangementante
- progression : toucher brusque peut entraîner une résistance musculaire brusque, toucher progressif peut entraîner une résistance musculaire faible
- intensité : l'alternance d'intensité forte et légère permet une meilleure perception du toucher
- fréquence : plus la fréquence du toucher est élevée, plus la conscience du corps est augmentée
- perception: une perception agréable permet de prendre conscience des parties de son corps



La communication non-verbale

➤ l'expression faciale :

- les mimiques faciales:

6 émotions qui se manifestent dans les mimiques faciales:

- bonheur/joie
- colère
- crainte/peur
- mépris/dégoût
- surprise
- tristesse

Paul Ekman (1972)



Une émotion pour chaque visage...



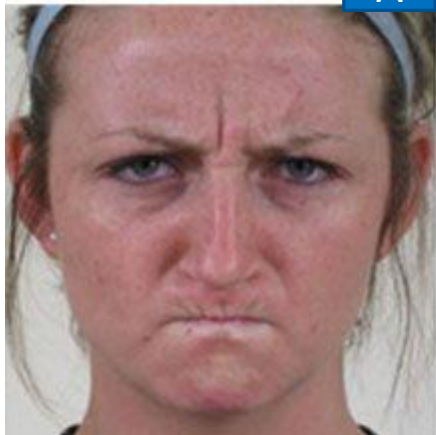
A



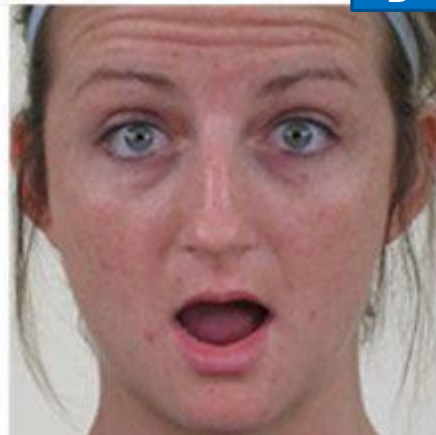
B



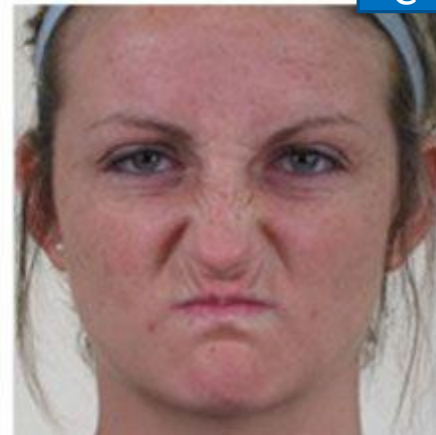
C



D



E



F



La communication non-verbale

➤ l'expression faciale :

- le regard:

- contact visuel prolongé : manifeste un intérêt
- contact visuel évité: manifeste une timidité, une gêne

Paul Ekman (1972)



La communication non-verbale

➤ la paralangage:

- exprime les émotions à travers la façon dont les mots sont dits:

- voix
- hauteur
- intonation
- force ou volume
- débit



La communication non-verbale

➤ le silence :

- peut exprimer:

- une attention (pour être à l'écoute)
- un ennui (s'isoler)
- un temps de réflexion (réfléchir)
- un mécontentement (se détourner)
- une douleur (ne pas exprimer sa douleur)
- un évitement de conflit (se contenir)



La communication verbale

A vous de jouer...



Bibliographie

Cours IFAS