

UNIVERSITE de TLEMCCEN
Année Universitaire 2021/2022



LA COMMUNICATION NON VERBALE

Mme BENACHENHOU K. A.
Docteur en Management de la Construction



**« LA PAROLE PEUT DISSIMULER
LA REALITE, ALORS QUE
L'EXPRESSION LA REVELE. »**

Jean Cosnier

- **Qu'est-ce que la communication non verbale ?**
- **Comment se fait la communication non verbale ?**
- **Quels sont les intérêts de la communication non verbale ?**
- **Comment décoder le non verbal de vos interlocuteurs pour mieux les entendre ?**



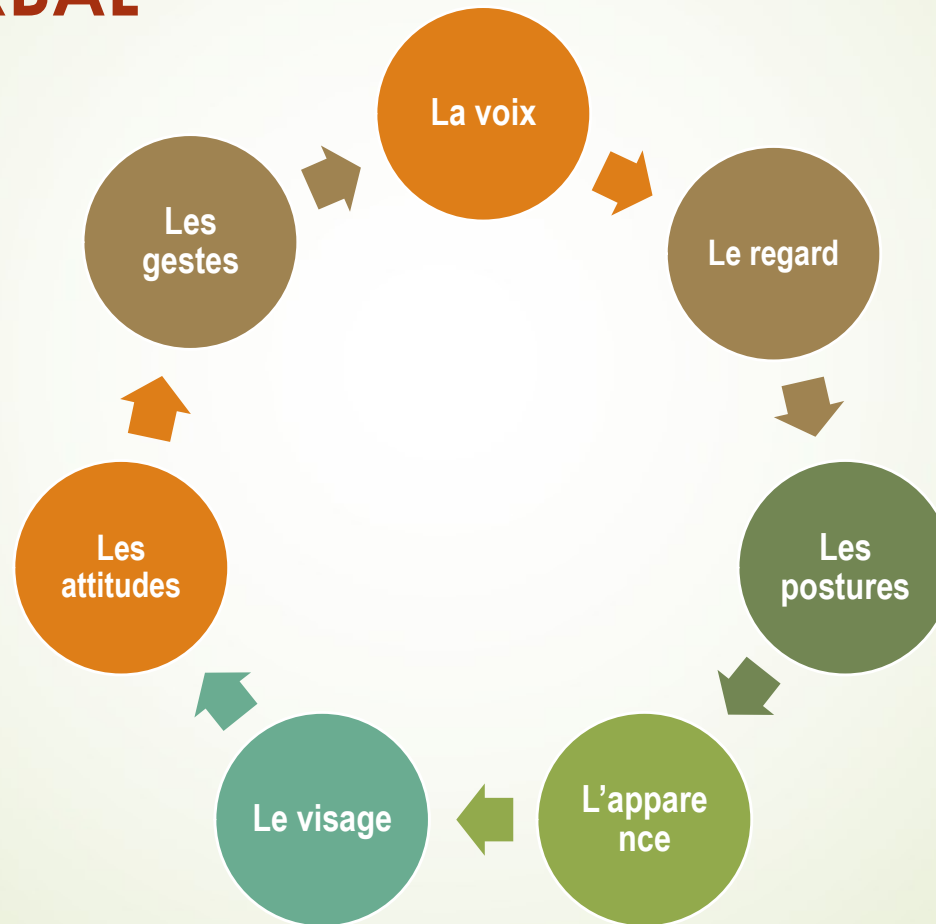
LE NON-VERBAL, C'EST QUOI?

- Concerne tout les éléments, en dehors de l'oral et de l'écrit, qui entrent dans le processus de communication.
- Le non verbal est plus riche et plus complexe que les mots.
- La communication non-verbale, utilise plusieurs codes (la distance, les gestes, le regard, les postures, etc.).
- Le non verbal apporte de précieuses informations à celui qui sait observer finement.

LES INTERETS DU NON-VERBAL ?

- ➔ Rendre l'interlocuteur plus facilement attentif a ce que vous dites.
- ➔ Comprendre les intentions de votre interlocuteur.
- ➔ S'adapter à son interlocuteur et instaurer un climat de confiance.

LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION NON-VERBAL





LA VOIX

Le placement
de la voix

Le volume

L'articulation

Le débit

Les pauses

L'accentuation,
l'intonation

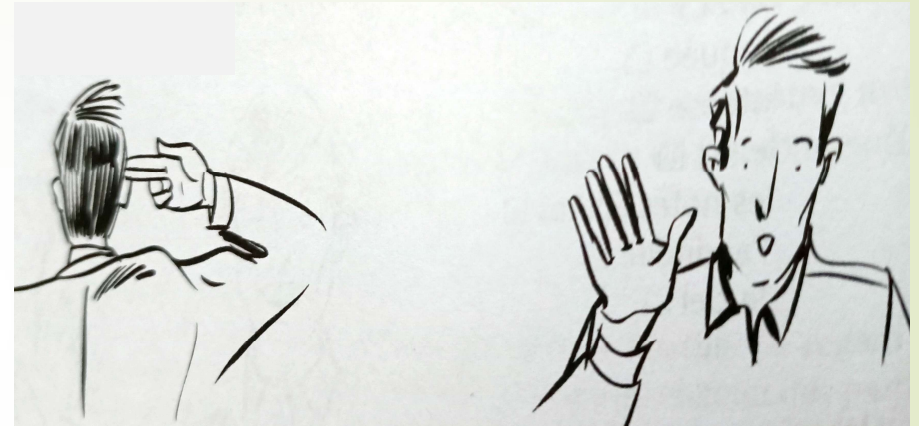


LE REGARD

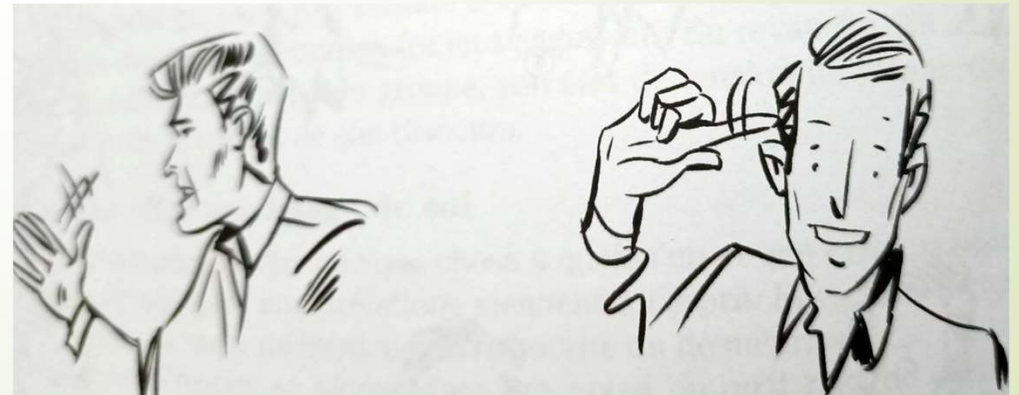
- Le regard établit le contact. C'est un geste de partage.
- Le regard tisse une sorte de fil invisible entre ceux qui parlent et s'écoutent.
- Le regard mobilise l'attention.
- Le regard crée la communication.
- Le regard offre une image de soi.
- Le regard assuré entraîne l'adhésion du groupe.
- Le regard apeuré accentue le manque de communication.

LES GESTES [1]

Transmettent un message ➔



Répètent l'information ➔



LES GESTES [2]

➔ Appuient le discours.

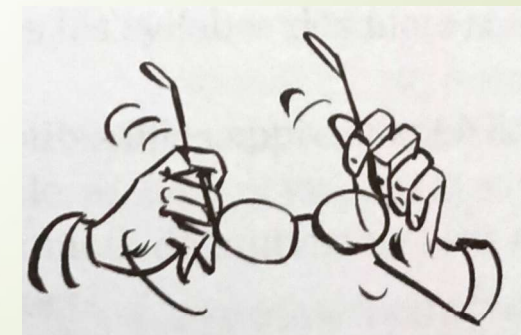
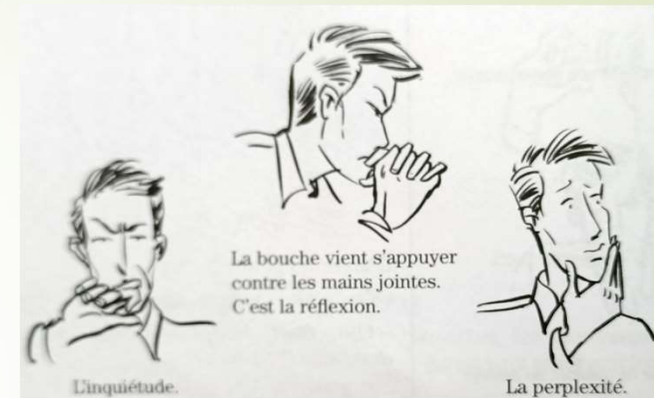


➔ Traduisent des émotions

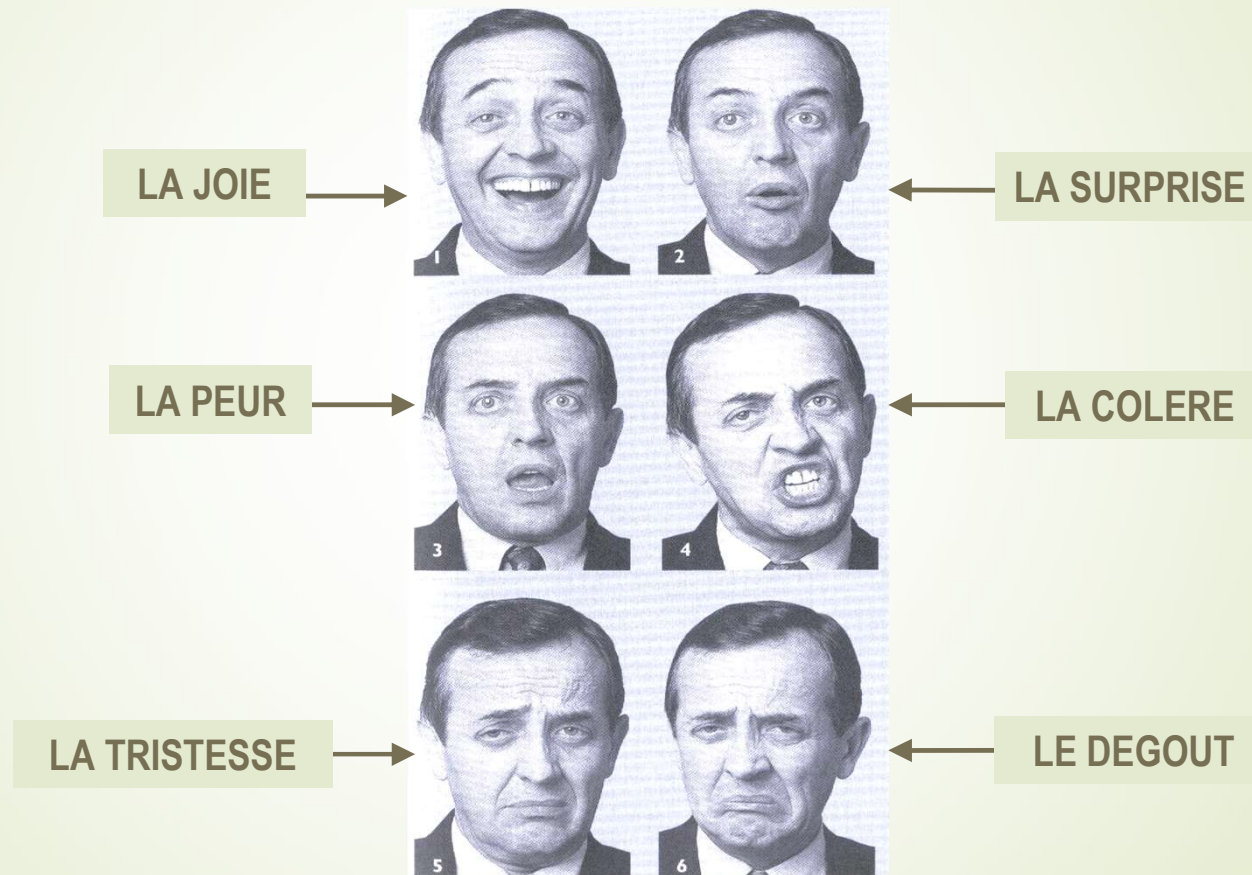


LES GESTES [3]

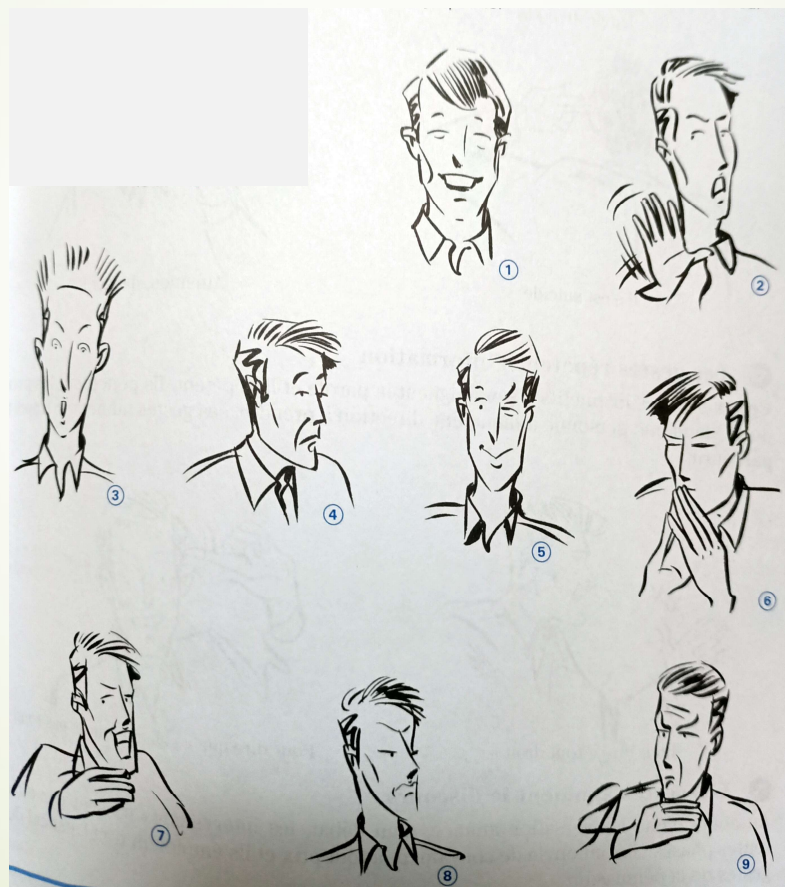
- ➔ Expriment, accompagnent des états intérieurs.
- ➔ Parasitent parfois la parole.
- ➔ Assurent ou coupent la communication.



LE VISAGE

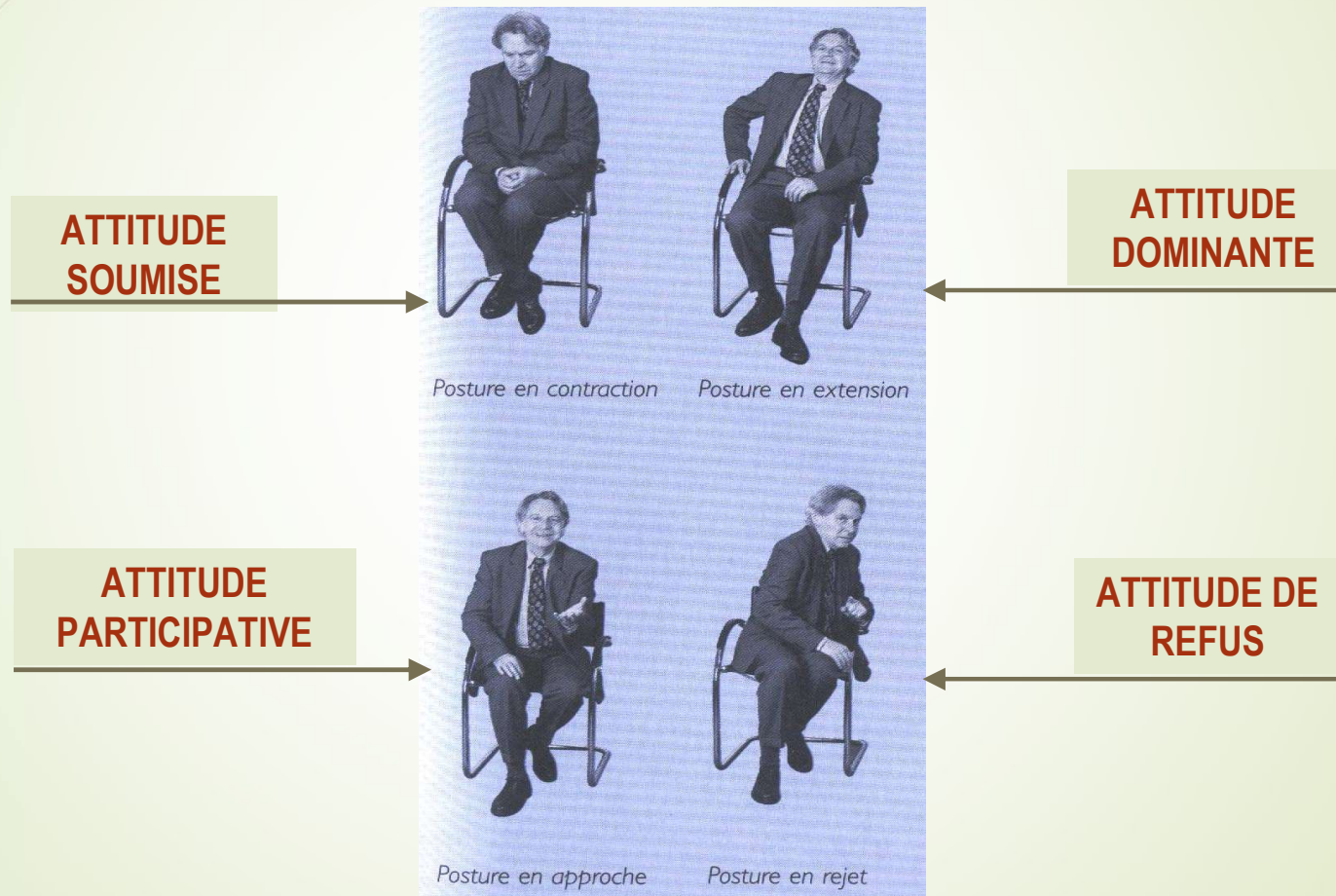


LE REGARD ASSOCIÉ AUX GESTES ET AUX MIMIQUES

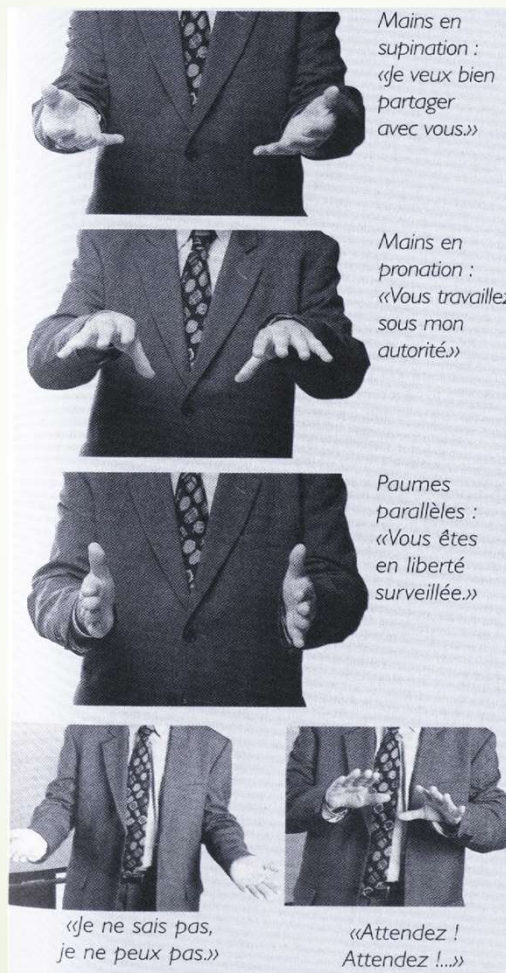


- 1 La sympathie
- 2 Le refus
- 3 La peur
- 4 La mauvaise humeur
- 5 L'astuce
- 6 Le recueillement
- 7 La moquerie
- 8 Le dénigrement
- 9 L'autorité

LES POSTURES



LE JEU DE PAUMES

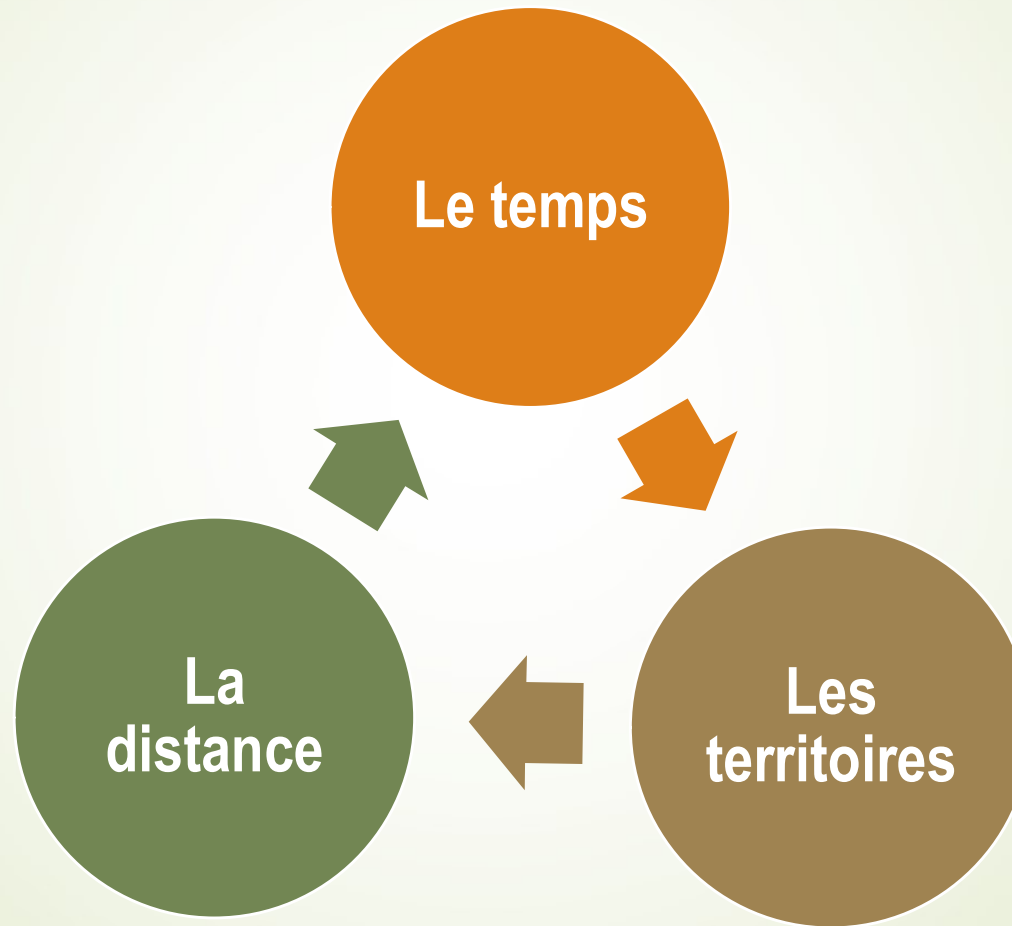




L'APPARENCE

- C'est l'allure générale d'un individu : le vêtement, la coiffure, les accessoires.
- Elle contribue à la première impression.
- Le choix des vêtements donne (volontairement ou non) une certaine image de nous-mêmes et doit se faire généralement en fonction de l'âge, de la morphologie et de la situation professionnelle.

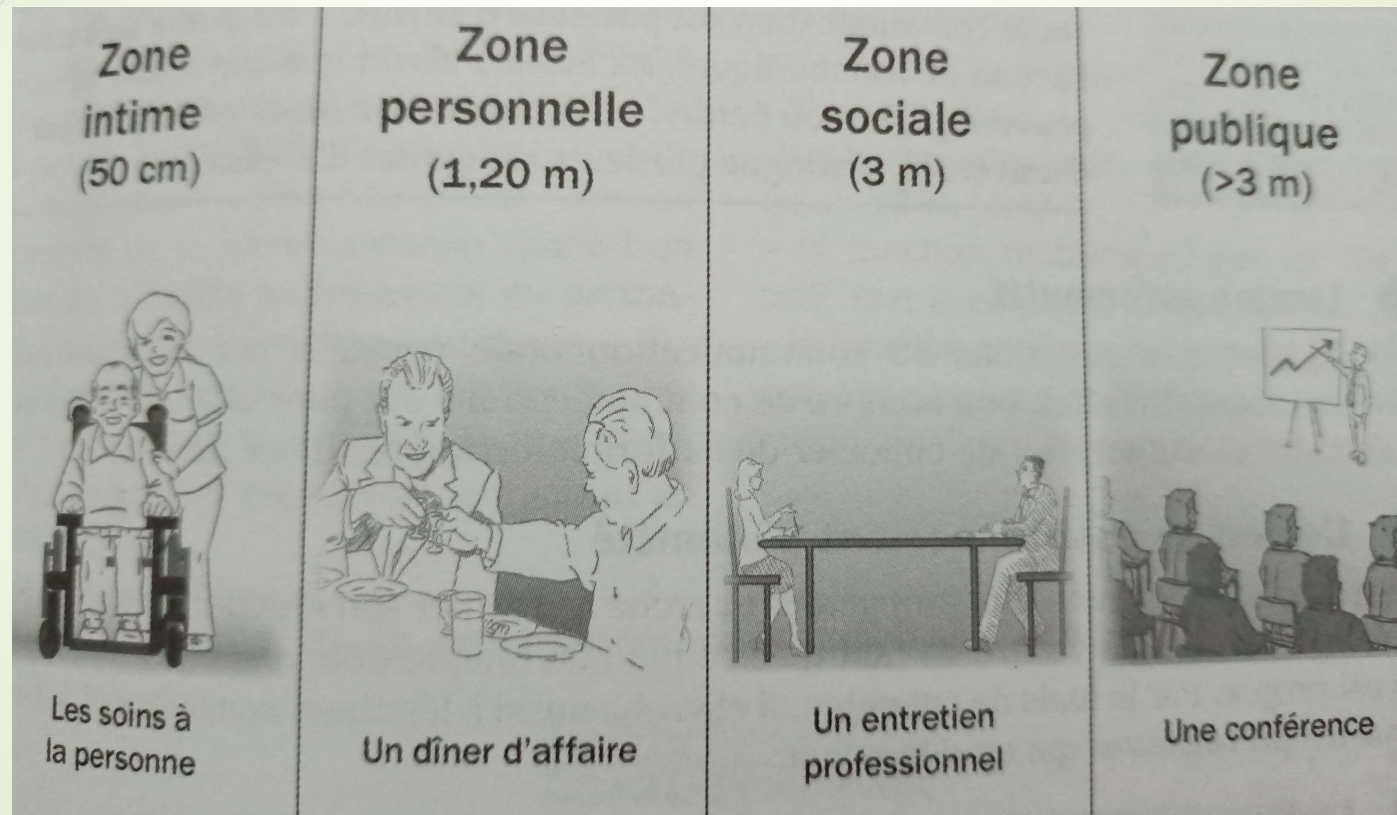
LE CONTEXTE DES MESSAGES NON VERBAUX



LE TEMPS

- C'est une forme de la communication.
- Il est jugé précieux
- La personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère.
- Certaines cultures ne lui accordent pas la même importance.

LA DISTANCE



LES TERRITOIRES

Tribal

Familial

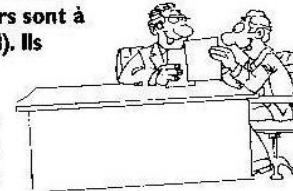
Personnel

TROIS « C » AUTOUR D'UN BUREAU

■ **TERRITOIRES DE CONFRONTATION :**
Les interlocuteurs sont de chaque côté de la table (bords opposés). Les deux territoires sont bien délimités. Chacun préserve ses outils (documents, dossiers, notes... non lisibles par l'autre). Celui qui avance va empiéter directement sur le territoire de l'autre.



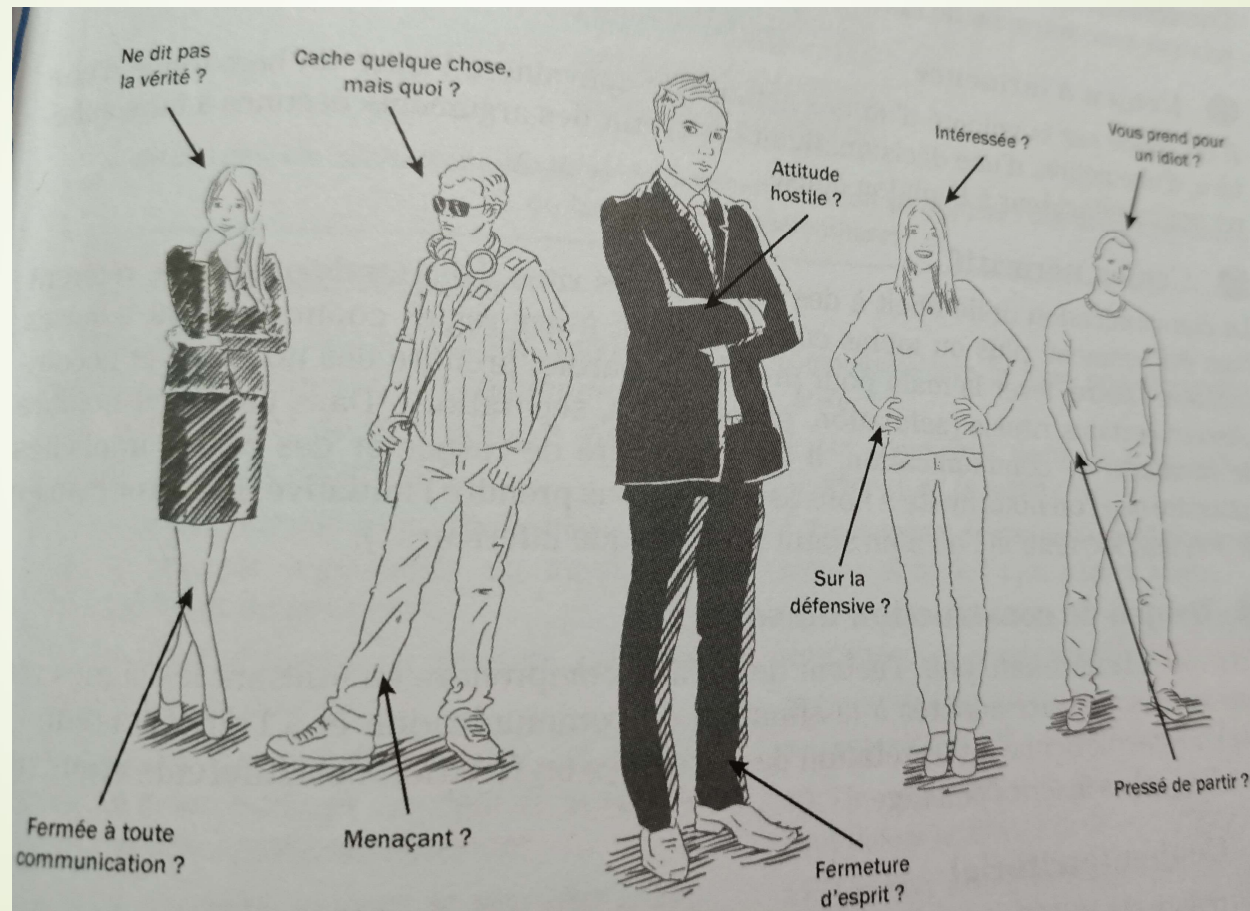
■ **TERRITOIRES DE COOPÉRATION :**
Les deux interlocuteurs sont à angle droit (bord à bord). Ils n'empiètent pas frontalement sur le territoire de l'autre. Ils se prêtent plus facilement les outils (échange de documents...).



■ **TERRITOIRES DE COLLABORATION :**
Les interlocuteurs sont côte à côte (du même bord). Le territoire est commun. Ils se partagent les outils (même document...).




C'EST CE QU'ON DIT PAS QUI EST PORTEUR DE SENS





CONCLUSION

- Le langage du corps est perpétuellement décodé par nos interlocuteurs ; il peut renforcer notre image de marque ou notre discours, mais il peut également perturber la compréhension.
- S'il permet la communication entre personnes de langues différentes, il n'est pourtant pas universel car relatif à une culture, un contexte social.
- Maîtriser sa communication non verbale permet d'obtenir plus facilement l'attention et l'adhésion ; traduire celle des autres permet de comprendre leurs intentions.
- Adapter sa communication non verbale à son interlocuteur permet d'instaurer un climat de confiance.



« Par le langage, on ne doit pas comprendre le reflet d'expression des pensées en mots, mais aussi le langage des gestes et toute forme d'expression de l'activité psychique. »

Sigmund Freud (1856-1939)

MERCI DE VOTRE AIMABLE ATTENTION



Dr Benachenhou K., [La communication non verbale]