



La communication verbale et non verbale

Pour communiquer, nous utilisons bien plus que des mots : dans nos interactions avec les autres, notre corps possède aussi son propre langage. Notre gestuelle, notre façon de nous asseoir, de parler et d'établir un contact visuel sont autant de moyens de communication non verbaux qui influencent les messages que nous transmettons verbalement.

Les gestionnaires qui assurent une gestion efficace des émotions négatives en milieu de travail sont attentifs aux messages qu'ils communiquent verbalement et non verbalement ainsi qu'à leur façon de le faire. Ils sont également réceptifs aux messages verbaux et non verbaux des autres. Les gestionnaires perspicaces vont au-delà des mots pour découvrir le sens plus profond d'une phrase en observant la communication non verbale.

Les messages verbaux sont communiqués au moyen des mots que nous utilisons. Évidemment, le message verbal constitue un aspect important de la communication, mais notre façon de communiquer de façon non verbale est tout aussi importante, sinon *plus*.

La communication non verbale englobe ce qui suit :

- Ton de la voix
- Débit et volume de la voix
- Articulation des mots
- Rythme, intonation et accent mis sur les mots
- Expression du visage
- Intensité du contact visuel établi
- Gestuelle et toucher
- Langage corporel et position

Des recherches révèlent que lorsque nous communiquons *des sentiments et des attitudes*, seul un faible pourcentage du message dans son ensemble est communiqué par les mots que nous utilisons.

- Notre message est transmis dans une proportion de 55 % par notre langage corporel (plus particulièrement par les mouvements des petits muscles entourant les yeux, qui communiquent l'étonnement, l'incrédulité, le doute ou le dégoût).
- Le message est transmis dans une proportion de 38 % par le ton de notre voix.
- Seulement 7 % de notre message est transmis par les mots que nous utilisons (Mehrabian, 2007)



Souvent, ce n'est pas *ce qui est dit*, mais bien *comment* nous le disons qui importe le plus, particulièrement lorsque nous exprimons des sentiments et des attitudes. Le ton de la voix peut exprimer tour à tour la colère, la frustration, la déception, le sarcasme, la confiance, l'affection ou l'indifférence.

Souvent, nos messages verbaux et non verbaux sont *cohérents*, mais il arrive également qu'ils soient *contradictaires*. Lorsque les paroles de la personne ne concordent pas avec le ton de sa voix et son comportement non verbal, nous avons tendance à douter de ce qu'elle dit et à nous fier plutôt aux indices non verbaux. La personne qui nous affirme ne pas être en colère contre nous, mais qui évite les contacts visuels, a une expression colérique et se force pour parler tout en frappant la table de son poing ne nous convainc pas de sa placidité.

Obstacles à l'envoi de messages cohérents

Il nous arrive parfois d'envoyer sans le savoir des signaux non verbaux confus ou négatifs. De nombreux facteurs peuvent compromettre notre capacité à communiquer efficacement :

- **Notre niveau de stress** – En présence de facteurs de stress personnels ou professionnels, nous sommes plus susceptibles de mal interpréter les messages des autres et d'envoyer des signaux non verbaux incohérents ou négatifs. Dans ces situations, nous sommes donc plus enclins à adopter des comportements inappropriés (par exemple, crier, blâmer ou se montrer impatient).
- **Notre bien-être (psychologique et physique)** – Lorsque nous ne nous sentons pas bien au plan physique ou émotionnel, nous sommes plus susceptibles de porter attention aux aspects négatifs de la conversation et d'envoyer des signaux non verbaux négatifs ou indifférents.
- **Distraction** – Si nous sommes distraits par nos pensées ou par notre environnement (par exemple, lorsque nous discutons avec un membre de l'équipe tout en consultant nos courriels à l'écran), nos signaux non verbaux exprimeront presque à coup sûr un désintéressement. Il peut nous arriver de donner aux autres l'impression que nous sommes indifférents ou que nous n'écoutons pas même lorsque la réalité est tout autre.

Communication non verbale efficace

Pour être en mesure de communiquer efficacement (et avec précision), nous devons prendre conscience de nos propres émotions et comprendre également les signaux non verbaux que nous envoyons aux autres. Voici quelques conseils pour vous aider à communiquer plus efficacement :



- **Si vous ressentez du stress ou que vous ne vous sentez pas bien, remettez à plus tard les conversations importantes.** En réduisant votre propre niveau de stress, vous pourrez interagir plus positivement et plus efficacement avec les autres.
- **Prenez garde si votre esprit saute aux conclusions ou si votre visage trahit vos pensées.** Pour éviter d'être distrait par vos propres pensées ou d'y réagir, efforcez-vous d'adopter une attitude d'ouverture et de curiosité à l'égard de ce qui est dit ou de ce qui peut être dit par la personne qui parle. Vous éviterez ainsi certains mouvements des yeux qui peuvent trahir votre incrédulité ou votre malaise à l'égard de ce qui est dit.
- **Soyez à l'affût des incohérences.** Vos signaux non verbaux doivent renforcer votre message verbal. Vous devez donc vous assurer qu'ils concordent.
- **Accordez votre pleine attention à votre partenaire de communication.** Montrez à la personne avec qui vous discutez que vous êtes « présent » et que vous ne demandez qu'à la comprendre. Pour montrer que vous portez attention :
 - o Penchez-vous légèrement vers la personne.
 - o Placez-vous bien en face.
 - o Maintenez un contact visuel.
 - o Adoptez une position ouverte et détendue (ne croisez pas les bras).
- **Envoyez des signaux qui expriment votre compréhension.** Indiquez à la personne que vous comprenez et que vous vous souciez de ce qu'elle vous dit à l'aide des signaux non verbaux suivants :
 - o Des hochements de tête et des expressions du visage appropriées.
 - o Des expressions comme « Ah! », « Hum! », « Oh! », combinées à des gestes cohérents des yeux et du visage.

Une utilisation appropriée des signaux non verbaux permet de créer un climat de confiance et de transparence, ce qui peut améliorer grandement la qualité de nos relations en milieu de travail.

Références

Mehrabian, A. (2007), *Nonverbal Communication*, New Brunswick, NJ, Aldine Transaction.