

La communication non verbale, vraiment utile en contexte de travail?

D'après le chercheur de l'université de Californie, Albert Mehrabian, les mots ne formeraient que 7% du contenu d'un message, la voix influencerait pour 38% et le langage corporel pour 55%. Quant à la maîtrise que nous avons du non verbal, elle serait plutôt faible comparativement à celle que nous avons de la communication verbale.

Si on ne peut pas nier l'existence et l'impact du non verbal dans nos relations au travail (mais aussi dans les autres sphères de notre vie), nous devons être conscients qu'il faut « la traduire » avec discernement, car le sens qu'on lui donne est souvent subjectif, trompeur et peut dépendre de la culture de l'individu. Bref, s'il faut être conscient des différents éléments constituant la communication non verbale et tenter de l'améliorer, il ne faut pas non plus tomber dans l'excessif et interpréter les moindres gestes de notre interlocuteur. Ce n'est pas parce qu'un employé a les bras croisés lors d'un entretien qu'il faut automatiquement en déduire qu'il est fermé. Par contre, si au cours de l'entretien, son comportement non verbal change (il croise subitement ses bras et jambes, s'enfonce dans son fauteuil et fuit votre regard à la suite de ce que vous venez de mentionner), là vous avez sûrement intérêt à y porter une grande importance. En cas de doute, vous pouvez utiliser le « je » et questionner votre interlocuteur pour valider ce que vous ressentez.

Il existe plusieurs éléments dans la communication non verbale. Parmi ceux-ci (la liste n'est pas exhaustive), réfléchissez à ceux qui sont les plus importants à considérer dans votre travail.

Le volume : Un volume de voix approprié est l'une des exigences importantes à une communication verbale efficace. Le volume de notre voix change en fonction de nos émotions (ex. : une personne en colère augmente inconsciemment le niveau sonore de sa voix. Inversement, quelqu'un qui a peur parle moins fort) et est souvent associé à certains traits de personnalité. Par exemple, une personne sûre d'elle a tendance à parler plus fort qu'une personne réservée.

Le débit locutoire et la fluidité : Le débit locutoire de la voix est le nombre de mots qu'on énonce dans un temps donné. Il faut ajuster la rapidité de la parole aux circonstances. Tout comme le volume, le débit change en fonction de nos émotions. Avec l'enthousiasme, l'irritation ou l'anxiété, le débit s'accélère (ce qui peut affecter l'articulation) tandis que lorsque nous sommes fatigués ou accablés, notre débit verbal ralentit. On a juste à penser comment, il est facile de ne plus être concentré ou irrité face à quelqu'un qui parle trop lentement. Quant à la fluidité, la personne qui fait des pauses constamment et utilise des mots parasites telles que « hum », « heu », « ah », etc. manque d'efficacité dans sa communication, vient miner son discours et nuire à sa crédibilité.

La distance (ou l'espace) : La distance intime (entre 0 et 15 cm), la distance personnelle (entre 40 et 75 cm), la distance sociale (entre 125 et 210 cm) et la distance publique (entre

360 et 750 cm). Au travail, on s'attend à ce que les collègues et patrons respectent une « certaine bulle ». À noter que la question de l'espace est très culturelle et dépend de la relation que vous avez avec votre interlocuteur.

L'orientation : Est l'angle que forme notre corps avec les personnes avec lesquelles nous interagissons. Ex : Orientation 90° : facilite la conversation; côte à côte : met en évidence la coopération; face-à-face : la compétition; éloignement : convient à la coaction.

La gestuelle : Comprend l'ensemble de gestes expressifs considérés comme des signes qui accompagne et complète le message verbal. Encore une fois, il faut être conscient des différences des significations de ces mouvements d'une culture à l'autre. Les Japonais ne parlent pas avec leurs mains comparativement aux Italiens et Québécois. Quelques exemples : Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation; le poing levé en signe de révolte; le doigt d'honneur (à ce sujet, le pouce en l'air au Québec est une marque d'approbation, mais en Australie correspond à notre doigt d'honneur); les mains sur les oreilles, sur les yeux ou sur la bouche qui met une barrière entre les individus; les bras croisés qui dénotent de la fermeture; le hochement de la tête pour dire « oui » et l'applaudissement pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.

La parure : Les vêtements et l'apparence physique générale donnent souvent une première impression durable d'une personne et renvoient consciemment ou inconsciemment au désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. Bref, la parure communique souvent notre conformité ou non aux valeurs traditionnelles. Les accessoires que nous portons parlent de nous, expriment nos valeurs, notre culture, etc. Dans plusieurs études, les gens qui en faisaient la demande recevaient plus d'aide quand ils étaient habillés de façon formelle que quand ils étaient habillés de façon informelle.

Les mouvements oculaires : Le contact visuel dans la communication peut révéler une bonne partie de la personnalité d'un individu. Par exemple, de fréquents contacts visuels sont un signe d'affection ou d'intérêt. De même qu'une pupille dilatée serait signe d'un intérêt croissant. Plusieurs auteurs estiment à 30-60% le temps passé dans le contact visuel lors de la communication de groupe.

Les expressions faciales : Très mobiles, les muscles du visage peuvent, en quelques secondes, exprimer l'ennui, puis la surprise, la joie, la peur, l'affection, la désapprobation, etc. Les expressions faciales attirent le regard et invitent au décodage. Pour plusieurs les yeux sont le miroir de l'âme donc est la partie du corps qui exprimerait le plus de nous-mêmes. Elles peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification. Ex. : le clin d'œil indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux; un seul sourcil levé signifie le scepticisme.

Ils peuvent être voulus tels que le sourire à une personne, mais souvent ils sont incontrôlés et involontaires (le pied qui tape sous la table et qui exprime l'agacement, l'irritation ou l'ennui, les yeux écarquillés, les sourcils froncés, etc.). Ils font partie intégrante de notre comportement global.

Bref dans le cadre professionnel, la communication non verbale est primordiale et elle aura un impact immédiat sur les relations avec votre interlocuteur. À vous maintenant de communiquer ce que vous voulez réellement communiquer!

Voir aussi :

[Les émotions et le non verbal](#)

[Les gestes qui nous trahissent](#)

[L'écoute active](#)

Bibliographie :

McShane, Steen et Benabou. 2013. Comportement organisationnel. Chenelière Éducation.

Quilliam Susa. 2005. Interpréter le langage du corps. Votre personnalité révélée à travers chacun de vos gestes. Guy Trédaniel Éditeur

Robbins et Judge. 2011. Comportement organisationnel. Pearson Education.

Terrier. C. La communication non verbale