

II LA COMMUNICATION NON VERBALE

II.1 Les différents éléments de la communication

Dans un magasin, les échanges entre les vendeurs et clients n'utilisent pas de support. Ce sont des relations de face à face.

Nous parlons alors de relations interpersonnelles

Définition

La communication interpersonnelle est composée du langage, des mots que l'on emploie. Mais ce n'est pas tout. Dans la communication interviennent aussi les gestes, les expressions du visage, le ton de la voix. C'est ce que l'on appelle le comportement non verbal.

Un chercheur de Californie, Albert Mehrabian, a mesuré que dans une situation de communication interpersonnelle, le sens donné à une conversation repose à 7 % sur les mots, à 38 % sur l'élocution (rythme et ton de voix), à 55 % sur les expressions visuelles (expressions du visage, expression gestuelle).

A partir du document ci-dessus, analyser les éléments qui constituent la communication en répondant aux questions suivantes.

1. Dans une conversation, quelle est l'importance des mots (en pourcentage) ?

.....7%

2. Dans une conversation, quelle est l'importance de l'élocution (rythme et ton de la voix) ?

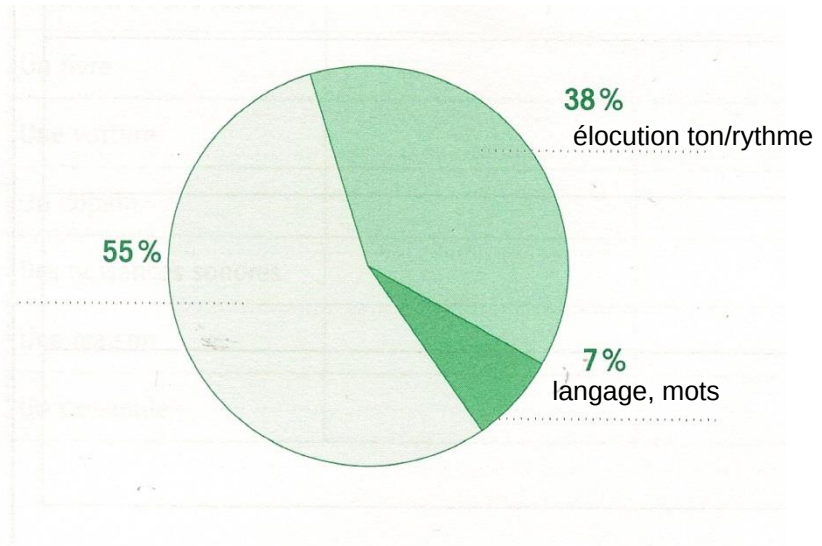
.....38%

3. Dans une conversation, qu'est-ce qui finalement, le plus important ?

55% les expressions du visage.....

Dans une conversation, la communication repose sur 3 éléments : l'élocution, les expressions visuelles et les mots.

Vous placerez ces 3 éléments dans le bon cadre.



Les 2 premiers éléments constituent le paralanguage..... ou le

~~communication non-verbale~~.....

DOC 1

Les signes non verbaux jouent un rôle essentiel dans la manifestation des attitudes et des intentions, et servent d'**indices comportementaux**. Ainsi, l'apparence physique, l'habillement, le maintien, les mouvements, les attitudes, l'intensité de la voix, les gestes, le maquillage du visage, les mimiques, l'expression émotionnelle forment le contexte dans lequel le message verbal prend un sens, même si les personnes n'ont pas conscience d'attribuer des intentions à ces éléments et ne peuvent s'empêcher de communiquer par le langage du corps.

Complétez le tableau ci-dessous en vous aidant du document 1

1	Quand nous parlons, quelles sont les parties du corps qui produisent des signes ?	- la bouche, l'intensité expressions émotionnelles..... - les gestes..... - les yeux..... - le maintien.....
2	Quels sont les dix éléments qui composent le comportement non verbal ?	- l'habillement..... - le maintien..... - le maquillage..... - les mouvements.....

II.2 Veiller à la posture

Dans la vie courante, certaines postures (positions/attitudes) sont favorables à la communication.

Activité 1



Entourez la posture
qui traduit une
attitude positive

Justifiez votre choix

.....2 elle se tien droite elle regarde l'interlocuteur elle prête a ecrire.....

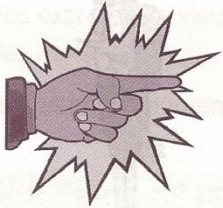
1 elle est havachie loin du bureau elle fatigué.....

Activité 2 Décrivez les différentes attitudes de la personne ci-dessous

			
Attitude	déterminé dynamique	elle tord son dos elle est usé par la vie exténué triste	éfrayée claque des dents gros yeux écarquillés les épaule levées droite comme un I
Justification	elle marche avec énergie elle fait des grand pas le regard loin devant	jambe plié dos courbé yeux dans le vide	

II.3 Veiller aux gestes et aux mains

Décrivez ce que les gestes suivants traduisent

		
... donne un ordre	... il est énervé manifeste sa colère	... geste cordial main ouverte il invite
.....		
.....		

II.4 Devinez les émotions à travers le regard

Les émotions se devinent la plupart du temps au regard et sur les visages. Elles témoignent souvent de l'état dans lequel se trouve la personne. Il existe 6 émotions universelles ; le dégoût, la colère, le mépris, la peur, la tristesse, la surprise.

Complétez le tableau ci-dessous

					
la joie.....	la colère.....	méprisante.....	dégoût.....	la peur.....	la surprise.....

III PRENDRE EN COMPTE LA PROXÉMIE

Quand vous communiquez avec une autre personne, naturellement vous adoptez la bonne distance pour faciliter l'échange.



La proxémie est « la distance physique » qui s'établit entre les personnes pendant un échange de communication » .

La distance entre personnes, lorsqu'ils communiquent, est différente, selon les situations.

Prenons quelques exemples

1. Quand je chuchote à l'oreille de mon amoureux

Suis-je à 15cm, 1 m ou 3 m ?

On dit alors que l'on est dans la sphère de la personne

2. Quand je parle de vive voix à ma meilleure amie

Suis-je à 45 ou 1 m

On dit alors que l'on est dans la sphère

3. Quand je parle à un client suis à 1 ou 3 m ?

On dit alors que l'on est dans la sphère

4. Quand je fais un exposé pour l'ensemble de mes camarades,
suis-je à 45 cm, 1m ou 3 m ?

Je m'adresse à un public, on est alors dans la sphère

A partir des exemples précédents, recherchez et notez dans le tableau ci-dessous d'autres exemples de conversation pour chaque type de sphère .

Type de sphères	Définition	Type de conversations et/ou d'interlocuteurs
Sphère sociale	Distance comprise entre 1,20 m et 2,40 m. Le contact physique devient impossible.	
Sphère personnelle	Distance comprise entre 50 cm et 120 cm. Le contact physique est encore possible.	
Sphère publique	Distance supérieure à 2,40 m. L'échange devient collectif.	
Sphère intime	Distance comprise entre 15 et 50 cm. Le contact physique est facilité.	

Complétez le
Schéma ci-dessous

