

# LA COMMUNICATION NON VERBALE

présentée par Guy Bilodeau

au Parlement Européen les 8 et 9 décembre 2008

On a longtemps cru que décoder le non verbal se réduisait à examiner les expressions de l'autre et à en interpréter les significations en affirmant, par exemple, que : «S'il croise les bras, *ça veut dire* qu'il est fermé à ce que je dis... S'il se gratte à tel endroit, *ça veut dire* qu'il ment... etc.». Ces interprétations supposaient que toute expression non verbale véhiculait un message camouflé que seul un spécialiste pouvait arriver à décoder. Ces interprétations sont aujourd'hui remplacées par des découvertes beaucoup plus éclairantes.

Une distinction s'impose afin d'éviter la confusion. Une part de l'expression corporelle correspond à une extension du langage verbal, tel les équivalents gestuels de certains mots ou messages verbaux («oui, non, c'est bien, c'est raté, etc.»), le langage des malentendants, les illustrations gestuelles de nos descriptions verbales. Ces manifestations gestuelles représentent une forme de langage utilisant les mêmes règles et les mêmes modes de décodage que le langage verbal. Le langage non verbal qui nous intéresse aujourd'hui est celui de l'expression corporelle spontanée qui se transmet directement sans la construction d'un message codé.

## Un langage spécifique

Le langage corporel spontané exprime un contenu tout à fait différent de celui du langage verbal.

Des découvertes récentes nous apprennent que :

- Dès la naissance, l'enfant est fasciné par l'expression faciale et il entre en contact avec l'autre par imitation de ses mimiques.
- Tout au long de sa vie, l'humain va perfectionner ces «conversations corporelles» en continuant à imiter inconsciemment son interlocuteur.
- Les expressions faciales et l'ensemble des expressions corporelles extériorisent spontanément nos états internes et nos émotions. Ce langage est précis, souple, fidèle, nuancé et universel. On peut heureusement, dans une certaine mesure, bloquer ou détourner volontairement une partie de ces expressions spontanées.
- La personne qui observe attentivement son interlocuteur et reflète ses expressions corporelles — volontairement ou inconsciemment — va ainsi pouvoir reproduire et ressentir les émotions et les états internes de l'autre. L'échange est corporel et direct. L'expression se transforme en impression. L'accès direct à ce mode de captation nécessite toutefois qu'on taise l'analyse ou le décodage qui peuvent brouiller la réception.
- Au cours de la dernière décennie, l'imagerie cérébrale a permis de mettre à jour et de documenter un phénomène qui confirme et renforce ces échanges d'impressions internes et émotives : les «neurones miroirs».

Pour se comprendre, deux interlocuteurs doivent parler le même langage. Puisque l'expression est corporelle, le meilleur récepteur et décodeur est nécessairement corporel. Le corps possède donc son propre langage. Son répertoire expressif est aussi vaste que la gamme de ses émotions et de ses états internes. L'échange des messages passe par les mouvements expressifs. Le corps exprime un état interne, une émotion, l'interlocuteur reçoit et ressent l'état exprimé en se servant de son corps. Il ressent ce que l'autre ressent.

Nous pouvons donc entrer directement «*dans la peau de l'autre*» par synchronisation non verbale. Observez deux personnes qui ont établi un excellent rapport. Que remarquez-vous ? Les expressions faciales et corporelles se suivent et s'accompagnent, les tons de voix s'ajustent. Ce phénomène inconscient est le premier mode de communication humaine. Utilisé consciemment, il permet des échanges révélateurs. Si nous souhaitons ressentir ce que l'autre ressent à un moment précis — en sa

présence ou en différé — il suffit d'imiter son expression et de porter attention à ce que nous ressentons à ce moment précis. Plus l'imitation du modèle est fidèle, plus les émotions ressenties seront semblables. Et, heureusement, nous développons ces habiletés de réception et de décodage — inconsciemment — depuis l'enfance. Il ne s'agit plus que d'activer — consciemment — le plein potentiel du langage corporel.

## Langage verbal et langage non verbal

### «Habiter son message»

Le langage corporel accompagne le message verbal. Il peut le renforcer, l'affaiblir ou même quelquefois le neutraliser. Puisque le corps transmet directement ses états internes et ses émotions, il véhicule en quelque sorte nos commentaires émotifs tout au long de notre discours. Il appuie avec une certaine intensité et certaines modalités émotives les contenus qui sont émis. Comme l'interlocuteur ressent inconsciemment les variations émotives qui accompagnent le discours (voir le phénomène d'imitation inconsciente mis en lumière par les «neurones miroirs»), il peut y déceler l'harmonisation ou les contradictions des modalités verbales et non verbales. Le décodage ne se fait pas par une analyse cérébrale. Tout simplement, on constate que le message passe ou ne passe pas, comme si les mots et les modes devaient former un tout cohérent pour être bien reçus. L'expression qui traduit le mieux cette règle de transmission d'un message de qualité semble être que le messenger doit «*habiter son message*». Autrement dit, le message authentique se reconnaît facilement et est reçu comme tel. À l'inverse, le message trafiqué où on tente de dissimuler certains éléments ou de transmettre des sentiments qu'on ne ressent pas a bien peu de chance de s'enregistrer comme message crédible. L'authenticité ne se fabrique pas, sauf par l'acteur de talent qui sait entrer «*dans la peau*» d'un personnage au point où il devient ce personnage et l'exprime de façon congruente, tant dans le contenu que dans l'émotion. Alors, on croit au personnage et au message.

Ou...

### Trafiquer le message

Ici, on construit un message pour un résultat à atteindre. On veut que l'interlocuteur enregistre un contenu précis qu'on aura décidé soi-même. Pour y arriver, on choisit les ingrédients à inclure dans le message, ceux à souligner, d'autres à camoufler, bref, on fabrique le message comme si on pouvait l'implanter à notre guise dans la tête de notre audience. On suppose un interlocuteur passif, tout prêt à recevoir et accepter le message qu'on aura fabriqué à son intention. Cette pratique ne tient pas compte de l'habileté corporelle de notre interlocuteur à détecter les incongruences non verbales. L'adhérence du message trafiqué sera donc beaucoup plus faible que celle du message authentique.

### Une écoute agissante

On a souvent parlé du rôle important d'une écoute active dans la communication. Comment la communication non verbale agit-elle dans cette pratique particulière ? Nous l'avons déjà vu, l'expression corporelle manifeste nos états internes et nos interlocuteurs sont entraînés à ressentir en miroir ces états particuliers. Puis-je choisir certains états internes selon leur pertinence et leur utilité ? Si oui, quel serait l'état interne qui correspondrait le mieux à une écoute active et efficace ? Dans ce cas précis, il ne s'agit pas de choisir certaines techniques mais bien de se placer dans un état interne et émotif qui est marqué par l'intérêt et la curiosité. Souvenez-vous de moments où vous étiez dans un état semblable, comment vous sentiez-vous, quelle était votre attitude corporelle, que générerait-elle comme attention à l'autre ? Il s'agit d'activer cet état interne particulier d'attention et de reconnaissance qui va se transmettre par voie corporelle à notre interlocuteur et faciliter son expression, beaucoup mieux que la pratique de techniques inhabituelles.

## Illustrations

### La stratégie de l'image dans la sphère publique et politique

Les personnages et les conseillers politiques peuvent envisager trois approches stratégiques différentes dans une opération de communication. Soit on voit l'«image» comme un *objectif*, un résultat à atteindre, une implantation à laisser dans la tête du public cible ; alors, on transforme, amplifie, camoufle certains attributs de façon à ce que le personnage corresponde à une image prédéfinie par les stratèges, qui serait valorisée par ce public. Soit on considère l'«image» comme un *résultat*, comme l'effet produit par les comportements, les attitudes et les modes d'expression d'un personnage qu'on veut présenter avec tous ses attributs ; alors, on conserve l'authenticité du personnage. Soit on combine les deux approches.

Comment considérer l'apport du langage corporel dans ce type d'opération ? On sait déjà que l'interlocuteur du personnage politique peut très bien reconnaître (bien qu'inconsciemment) les dissonances contenues dans les messages qu'on lui adresse. Autrement dit, il décrochera du message où les composantes verbales et non verbales ne s'harmonisent pas. Par exemple, si le personnage politique a décidé de projeter une image combative «pour la galerie» mais n'habite pas vraiment cette émotion, le spectateur saura reconnaître corporellement l'imposture et le message perdra ainsi une grande partie de sa crédibilité. À l'inverse, le personnage politique qui habitera son message tant dans son contenu que dans ses modalités émotives sera reconnu comme crédible. Certains objecteront qu'on peut fort bien faire croire ce qu'on veut à un auditoire crédule. Rappelons-nous cependant les conditions qui font qu'un personnage passe intégralement un message construit. Il faut que l'«acteur» qui veut rendre son personnage crédible en arrive à «se mettre dans la peau du personnage» en intégrant ses différentes dimensions : ses croyances, ses perceptions, ses intentions et ses émotions. À ces conditions, il nous fera croire à sa «réalité» et à son message. On peut facilement constater dans l'observation de certains débats publics que ces conditions sont rarement réunies chez tous les acteurs.

### Le cas du harcèlement au travail

Albert Jacquard disait en parlant de l'enfant qui construit son identité : «C'est par les «tu» que le «Je» se construit». Ainsi, la reconnaissance de ses capacités, de ses habiletés, de ses qualités, de ses forces, qui lui sont soulignées et reconnues par ses parents et tous ceux qui l'entourent par la suite, lui permet de se construire une identité, un «Je» qui servira de base à tous ses développements futurs, d'où l'importance de cette construction, qui structure l'ensemble de la personnalité.

On assiste, dans le cas du harcèlement moral, à l'inversion de ce processus. Le regard de l'autre ne sert plus à construire le «Je» unique mais, au contraire, attaque les assises mêmes de cette identité et de l'estime qui la soutenait. Le processus en est un de déconstruction identitaire, qu'il soit volontaire ou non. Au début, les attaques peuvent porter sur l'exécution de certaines tâches, sur certaines capacités mais, assez rapidement, les attaques portent sur la personnalité, sur l'identité même de la victime. Chaque nouvelle attaque est d'autant plus violente qu'elle s'ajoute aux précédentes dans un processus de destruction. L'opération détruit graduellement la valeur que la victime s'accordait en tant qu'être humain. La défense, la contestation et la reconstruction seront d'autant plus difficiles que la victime ne peut plus compter sur les capacités et les forces dont elle ne dispose plus, dans cette nouvelle identité blessée, affaiblie ou détruite dans le pire des cas.

Quel est le rôle de la communication non verbale dans ce processus ? Rappelons certaines particularités de cette forme de communication. D'abord, la nature du message : ce qui est transmis est le contenu émotif ou l'état interne. Le mode de transmission et de réception est direct et corporel. De plus, cette dimension du message n'est la plupart du temps pas reconnue comme partie importante de la communication alors que c'est souvent cette partie qui blesse le plus directement.

Certains témoignages sont éloquentes quant au rôle que joue la communication non verbale. Les victimes distinguent très bien les attitudes corporelles qui les ignorent, les différencient et les isolent. Elles expérimentent l'opposé de la reconnaissance personnelle et professionnelle : l'ignorance, l'isolement, l'ostracisme ou le mépris. «À son seul regard, je sens qu'il me méprise». Que dire des «regards sourds de reproches», des «tons dégradants et des yeux moqueurs», de l'«agressivité voilée» ? Comme le révèlent les témoignages, cette modalité corporelle est ressentie directement sans filtre protecteur. De plus, il est bien difficile d'invoquer ces regards, ces mimiques, ces soupirs, ces tons de voix comme mode

de harcèlement. On a peur de ne pas être cru ou, pire, de se faire accuser de fabriquer, autre forme d'attaque à sa crédibilité et à son équilibre mental. Évidemment, les paroles et les tons ambigus s'ajoutent aux expressions et gestes déstabilisants. Graduellement la victime est isolée et commence à douter de ses propres perceptions, de son équilibre, de sa valeur, de son identité. Voilà ! La déconstruction a produit ses effets.

Quels sont les recours possibles à la fin de ce processus ? Il faudrait se défendre et poursuivre en justice lui dit-on. Mais la victime en a-t-elle encore les moyens ? Chose certaine, une opération de reconstruction s'impose. Avant d'y arriver, cependant, la reconnaissance du processus de harcèlement par celle qui l'a subie est essentielle pour nettoyer les sentiments de responsabilité et de honte qui contribuent encore à sa dévalorisation identitaire.

La reconstruction identitaire passera par ces étapes connues où les «tu» nouveaux et valorisants seront bien utiles au rétablissement d'un «Je» solide, d'où l'importance des appuis extérieurs tant pour rappeler les pièges des regards dévalorisants, qu'ils viennent de soi ou d'autrui, que pour se réapproprier les acquis qui ont été détruits. Rappelons-nous les effets bénéfiques du regard marqué par l'intérêt et la curiosité envers cet être unique... en reconstruction.

#### Quelques références :

##### Sur les expressions faciales

Ekman, Paul, Emotions Revealed, Times Books, New York, 2003

Sur le Web : <http://mambo.ucsc.edu/psl/fanl.html>

##### Sur les fonctions de l'imitation

Meltzoff, Andrew / Prinz, Wolfgang (Ed.), The Imitative Mind : Development, Evolution and Brain Bases, Cambridge University Press, 2002

Sur le Web : <http://ilabs.washington.edu/meltzoff/publications.html>

##### Sur les «neurones miroirs»

Iacoboni Marco, Mirroring People, The Science of Empathy and How We Connect with Others, Picador, 2009

Rizzolatti, Giacomo / Sinigaglia, Corrado, Les neurones miroirs, Odile Jacob, 2008

Sur le Web : <http://www.interdisciplines.org/mirror/language/fr>

<http://www.unipr.it/arpa/mirror/english/staff/rizzolat.htm>

##### Sur quelques fausses croyances populaires à propos du langage non verbal

Une conférence vidéo du Dr. Janet Beavin Bavelas :

Sur le Web : <http://juno.sfg.uvic.ca/esgreal/Debunk.ram>