

Rapport enrichi :

Communication verbale et non verbale

Réalisé par : Elmehdi Nachit
Groupe : B 2
Encadré par : Pr BAYED

Support audiovisuel :

<https://www.youtube.com/watch?v=cTzFavVJayA>

Sommaire :

[?] Introduction

[?] Objectifs du rapport

[?] La communication verbale

[?] La communication non verbale

[?] Conclusion

Introduction :

La communication orale a été révolutionnée par deux études d'**Albert Mehrabian**, professeur de psychologie de l'université de Californie (USA).

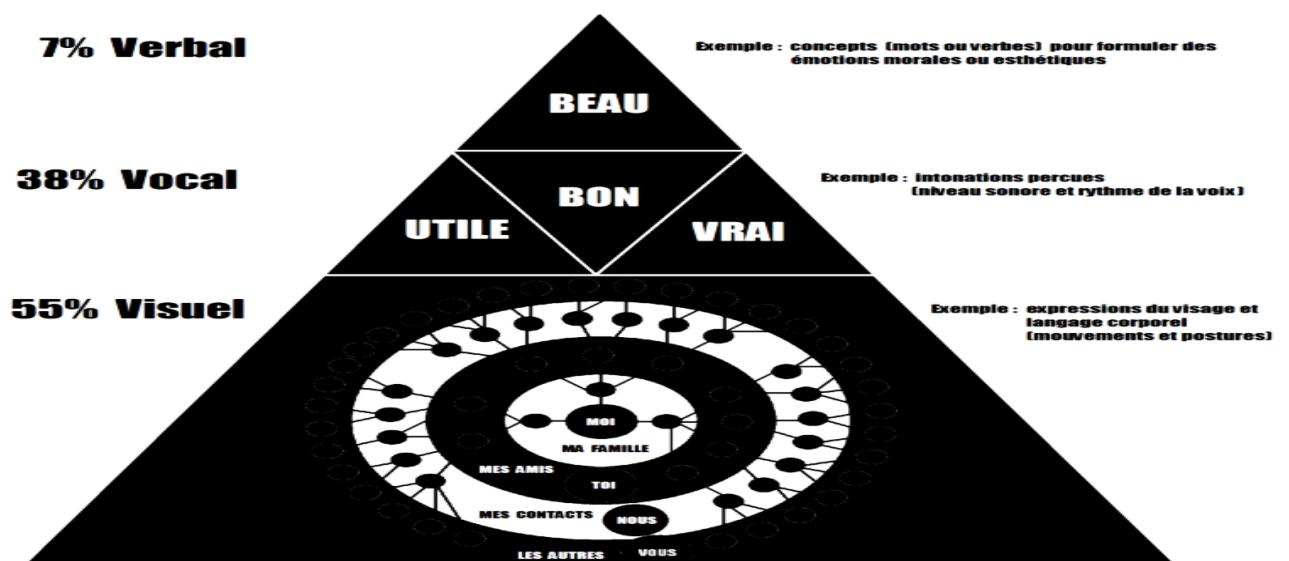
Ce chercheur émérite a mis au jour « **la règle des 3 V** », aussi appelée « **règle du 7 % – 38 % – 55 %** ».

Basée sur deux études effectuées en **1967** auprès d'un panel de femmes, cette règle publiée en **1971** tente d'établir la part de Verbal, de Vocal et de Visuel dans une communication orale.

Les résultats montrent que :

- **7 %** de la communication est Verbale (signification et sens donné aux mots).
- **38 %** de la communication est Vocale (intonation et son de la voix).
- **55 %** de la communication est Visuelle (attitude : expressions du visage et du langage corporel).

93% de la communication orale serait donc non verbale.



Objectifs :

- ❑ Différencier les registres de langage.
- ❑ Définir les trois registres de langage.
- ❑ Prendre conscience du langage non verbal.
- ❑ Définir ce qu'est le langage non verbal.
- ❑ L'intérêt de savoir ce qu'est le langage verbal et non verbal.

La communication verbale

La communication verbale est une façon structurée et codifiée d'exprimer une idée, un besoin, un désir, etc.

C'est une manière directe et spontanée de s'adresser à l'autre.

Il ne faut toutefois pas croire que chaque fois qu'on ouvre la bouche, on réalise une communication efficace!

Plusieurs critères, s'ils sont respectés, assurent l'efficacité de la communication verbale.

Essentiellement, il s'agit de formuler un message bref avec des termes simples, clairs et précis.

Il faut aussi transmettre ce message en temps et lieu opportuns, en employant un vocabulaire et un débit convenables pour le récepteur.

Une communication verbale est faite de signes linguistique.

Ces signes confèrent un corpus appelé langue, ou plus généralement langage.

La communication verbale est donc celle qui utilise le langage comme code de communication, elle peut être orale ou écrite.

On distingue généralement trois niveaux ou registres de langage :

* **Le registre familier** qui est employé avec des proches, intimes.

Le vocabulaire est relâché, il peut être abrégé. Toutes les syllabes ne sont pas nécessairement prononcées. Les règles de la grammaire normative ne sont pas systématiquement respectées.

* **Le registre courant** est le langage que l'on utilise le plus fréquemment à l'écrit comme à l'oral. Il correspond à la norme de la langue. C'est donc le langage de tous les jours qui prend des formes grammaticales et des constructions simples. C'est aussi le langage le plus utilisé dans la vie professionnelle.

* **Le registre soutenu** s'utilise de préférence avec des personnes d'une position plus élevée, dans des occasions à caractères solennel : discours, conférences. Il est caractérisé par l'emploi d'un vocabulaire et des tournures de phrases plus recherchées.

Principe de fonctionnement :

Il faut adapter son registre de langue à la situation d'énonciation.

Il faut donc tenir compte du récepteur, du type de relation que l'on a avec lui, du message et des intentions.

Chacun doit pouvoir manier en conséquence les trois registres.

La communication non verbale

Elle concerne tous les éléments, en dehors de l'oral et de l'écrit, qui entrent dans le processus de communication.

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.

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 contradictoires. 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.

On peut donc conclure quelques intérêts de la communication non verbale :

- Rendre l'interlocuteur plus facilement attentif face à ce qu'on dit.
- De même, il adhère plus aisément à notre message.
- Comprendre l'intention de notre interlocuteur.
- S'adapter à notre interlocuteur et instaurer un climat de confiance.

Conclusion :

Pour conclure, il est à noter que **Mehrabian** lui-même est assez contrit de l'usage qui est fait de ces résultats.

Il est ainsi savoureux de lire, de sa plume, dans un courrier adressé à **Max Atkinson** : *« Je suis évidemment mal à l'aise du fait que mon travail soit mal cité. Dès le début, j'ai tenté d'expliquer aux gens les limites de mes découvertes. Malheureusement, nombreux sont les praticiens parmi les « consultants image corporate » et autres « consultants en leadership » qui ont une très faible expertise psychologique ».*

En ce qui concerne les limitations posées par **Albert Mehrabian** lui-même, on peut lire ceci : *« Je vous prie de noter que ceci, et les autres équations concernant l'importance relative du verbal et du non-verbal, sont issus d'expériences concernant la communication de sentiments et d'états d'esprit (par ex. aimer/détester). A moins que le communiquant ne parle de ses sentiments ou de son état d'esprit, ces équations ne sont pas applicables ».*

De nombreux chercheurs se sont intéressés à ce champ depuis **Mehrabian**, et continuent à le faire, mais la part de chaque élément dans la totalité n'a encore pas pu être valablement estimée.