**La communication non-verbale : un atout en prévention**

Pierrich Plusquellec

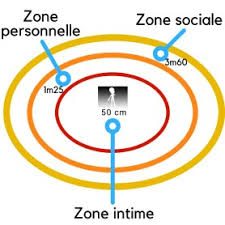
Congrès des organismes ESPACE – 5 juin 2019

Le non-verbal c’est la communication effectuée par tous les moyens à l’exception des mots. Par exemple : l’apparence physique, la voix, les odeurs, l’environnement immédiat…Le non-verbal est l’objet scientifique étudié depuis longtemps. Le non-verbal est un objet scientifique étudié depuis longtemps que ce soit par les canaux non-verbaux, l’empathie, le pouvoir, la contagion émotionnelle.

Les canaux de la communication non-verbale sont la posture, l’allure, les gestes, le changement de couleur de la peau (rougir), la façon dont on bouge les mains…

Ainsi à la vue d’une robe rouge cela est interprété comme un signe de fécondité. Il a été démontré qu’en hiver, les femmes ont tendance à porter du rouge lors de moments où elles sont fécondes. Chez l’homme, qui porterait du rouge, cela est davantage associé à de l’agressivité. Les interprétations ne sont pas les mêmes.

Par les sons émis dans notre entourage, nous sommes en mesure de déterminer et de donner une valeur à ceux-ci pour pouvoir agir, que ces sons soient reliés à la peur, au dégout ou encore à l’excitation.

La proxémie

C’est la distance entre deux personnes. Cet espace grandit avec l’âge (l’espace normal est d’environ 70 cm) et il est contrôlé par l’amygdale, cette zone du cerveau qui contrôle la peur. Donc, notre espace personnel est influencé par notre adaptation au monde et par notre propre histoire. Nous sommes très sensibles à l'espace que les autres occupent près de nous. Ainsi, plus je suis intime avec une personne, plus mon espace vital diminue parce que je me sens en confiance.

L’haptique

Étude scientifique du toucher. Chaque être humain a environ 1,8m2 de peau ce qui représente 16% de notre poids. Le toucher même le plus bref peut susciter une forte expérience émotionnelle. Malheureusement, le toucher est de plus en plus décourager dans la culture occidentale, ce qui amène plusieurs chercheurs à penser que de nombreuses personnes souffrent de « touch hunger ».

Le toucher peut influencer l’opinion que vous vous faites d’une personne. Le toucher influence aussi les actions d’une personne. Nous pouvons penser à l’effet *Midas* utilisé principalement chez les serveurs et qui a pour effet, quand ils touchent les gens, de persuader le client que le serveur est là pour répondre à ses besoins et qu’il se montre, par exemple, empathique. Le toucher peut devenir un outil d’intervention très efficace avec nos proches.



La posture

La posture nous renseigne sur les émotions des autres. En effet, nous pouvons penser à la posture « Akimbo » qui indique une volonté de dominer l’autre (ex : les mains sur les hanches).



Les règles d’affichages

Les règles d’expressions faciales différentes selon les cultures. Le mouvement des mains est un emblème culturel et certains signes n’ont pas la même signification d’une culture à l’autre. À titre d’exemple, ce signe dans la culture occidentale veut dire « super, parfait », mais dans la culture orientale cela veut dire « anus ». La fluidité verbale serait en effet améliorée par les gestes chez celui qui parle. Son propos serait davantage compris par ses interlocuteurs.

Donc, nous utilisons des adaptateurs pour porter des messages qui seront influencés par différents facteurs et qui viennent teinter notre compréhension du message. Nous pouvons penser que l’expression faciale en est un. Quand nous sommes attentifs, nos sourcils sont froncés légèrement, les yeux grand ouverts et la bouche sont fermés. Le dégoût se caractérise par le nez froncé et la bouche retroussée. La colère se caractérise par une démarche plus lourde (pensez à un enfant à qui nous refusons quelque chose et qui repart le pied pesant). La tristesse se caractérise par une démarche normale avec un balancement des bras et la joie se caractérise par un pas plus rapide.

L’empathie

Capacité à comprendre et ressentir les sentiments des autres. L’empathie est originalement exprimée via l’art, et selon le sujet, l’art va susciter différentes réactions émotionnelles. Il y a l’empathie motrice, l’empathie affective et l’empathie cognitive.

De manière naturelle et tout à fait instantanée, nous réagissons aux émotions des autres et cela peut aller jusqu’à imiter les émotions vécues (pleurer quand quelqu’un pleure, un rire contagieux..). Donc, il est nécessaire de faire la distinction entre une résonance émotionnelle et une reconnaissance des émotions. Par exemple, une personne est en colère, si la colère n’est pas générée par moi, il sera facile pour moi de partager son émotion et de moi aussi être en colère contre la situation (contagion émotionnelle). Cependant, la reconnaissance des émotions me permettra de nommer à la personne qu’elle est en colère, de ventiler ses émotions, mais de me mettre dans une position de compassion et d’empathie.

Alors, comment passer de l’inconscient au conscient afin de faire du non-verbal mon atout en prévention?

* Attention à la contagion émotionnelle qui a pour conséquence la convergion émotionnelle. Pour prévenir la contagion émotionnelle : refléter la situation à l’autre avec bienveillance en essayant de relier les émotions et besoins.
* Notre précision à juger les émotions des autres est lié à une plus forte réactivité émotionnelle et encore plus quand nous sommes capables de déceler la position physiologie. Tous devraient viser une augmentation de cette compétence.

Commentaire du conférencier sur la synergologie

C’est une discipline décryptant les gestes, les attitudes, les expressions faciales qui n’a pas sa prise dans la science. Il n’y a aucune étude qui appuie les formations offertes à ce sujet. M. Plusquellec estime que cela n’est aucunement une discipline à prendre au sérieux.

Notes prises par Vanessa Bouchard-Girard, ESPACE Côte-Nord

Rédigé par : Janie Bergeron, ESPACE Mauricie