

## ARGUMENTATION COMMERCIALE

### SUJET 5

#### LA COMMUNICATION NON VERBALE

La communication non verbale comporte :

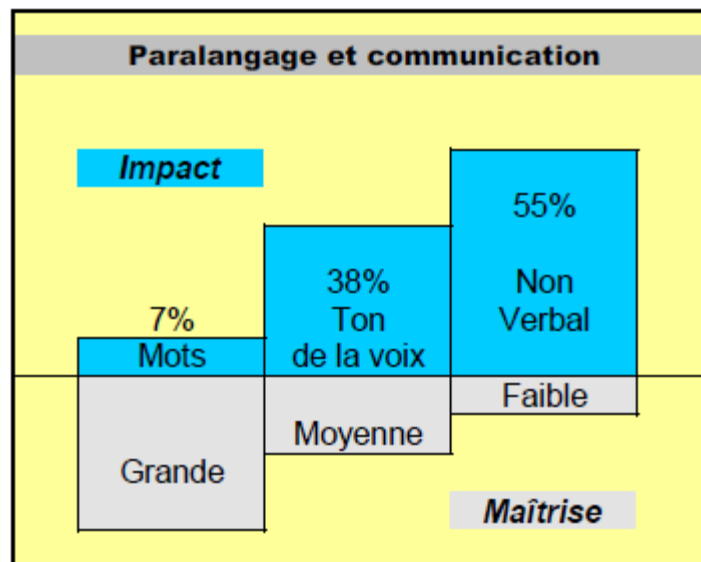
- Les silences
- Les gestes
- Les postures
- Les expressions faciales
- Le ton de la voix
- Le rythme de l'élocution
- Les vêtements...

Ces indicateurs complètent le message auditif. Ils expriment des émotions, des sentiments, des valeurs.

Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsqu'elle est adaptée mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

Les recherches de l'américain MEHRABIAN sur le sujet sont étonnantes :

Paralangage et communication



#### 1. Les silences

A quoi peut correspondre un silence ?

- Celui de la personne furieuse et offensée qui cherche à s'isoler
- La personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout

- La personne qui s'ennuie
- La personne qui n'a rien à dire à un inconnu : indifférence
- La personne qui s'interroge et ne comprend pas...

Donc les silences ont des significations multiples, à vous de veiller à ce que votre silence ne soit pas mal interprété.

## 2. Les gestes et attitudes.

Ce sont certainement les premiers modes de communication entre les humains et constituent un véritable paralangage qui accompagne et complète le message verbal.

La gestuelle se manifeste par des postures qui peuvent concerner :

- La tête
- Le buste
- Le bassin
- Les jambes
- Les bras

Tous ces gestes peuvent exprimer un comportement de défense et d'agression qui n'est pas compatible avec votre métier.

Déchiffrons la gestuelle...

❖ **Les gestes barrières** : Croisement de bras, de jambes sont typiques d'un refus, d'une gêne, d'une protection. Ajoutons, se frotter les mains (je m'en lave les mains) et toutes les formes de réajustement (la mèche de cheveux, le pli de la jupe, le mouvement du siège, etc.) tous ces signes qui rectifient l'apparence qui inconsciemment nous font changer de décor.

❖ **L'inclinaison de la tête** : Le front en avant, soumission, angoisse.

La tête en arrière, le menton en avant, la supériorité est acquise ou voulue, position d'attaque, les yeux mi-clos affirment la supériorité, les yeux ouverts marquent l'agression voir l'insulte. La tête de côté cherche à éveiller l'attention, cherche un accord, un avantage, une faveur, peut être aguichante ou marque une écoute attentive.

❖ **La posture du buste** : En avant exprime une implication personnelle, en arrière, c'est l'inverse, marque un désengagement, une prise de distance.

Un tassement du buste exprime un repli, découragement, déception, la défaite accompagnée d'un abaissement de la tête.

Le déploiement du buste, synonyme de bombement du torse, accompagne un triomphe réel voir une tentative de domination.

Le bassin en avant, à moitié couché, marque le rejet des convenances, une certaine négligence vis à vis de l'autre ; au contraire, le bassin collé au dossier

affirme un besoin de rester en terrain connu, on s'accroche à l'acquis, à l'expérience.

- ❖ **Les auto-contacts** : Un besoin de réconfort se traduira par un auto-contact. Réaction incontrôlée face aux grands moments de solitude. Les différentes parties du corps ne supportent plus leur autonomie et cherchent le réconfort du toucher. Il y a auto-contact quand il y a doute, tension nerveuse, perplexité.

La gestuelle mérite une écoute de tous les instants. La corrélation entre ce qui se passe et ce qui est dit en est l'élément essentiel. Parce qu'il est plus difficile de faire deux choses en même temps, la gestuelle liée à la parole est la plus révélatrice puisque moins contrôlée.

### Quelques exemples...



### 3. Expression faciale et mimiques corporels

Ce sont les expressions du visage qui expriment les émotions : la joie, la surprise, le dégoût, la tristesse, la colère, la peur...

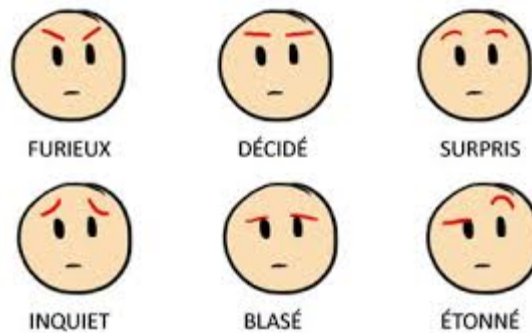
Attention donc au message que l'on veut faire passer :

- ❖ Le clin d'œil indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux.
- ❖ Le regard soutenu indique une intention hostile

- ❖ Le regard panoramique est destiné à impliquer tous les interlocuteurs afin que tous se sentent concernés par le message.

Certains sont volontaires comme le sourire et d'autres involontaires comme les sourcils froncés ou les yeux écarquillés.

Le regard est ce qui exprime le plus de nous-même, on dit bien que « le regard est le miroir de l'âme ».



#### 4. Le langage d'objet : l'apparence

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu :

- Le vêtement  
Le choix est généralement fait en fonction de l'âge, du physique et de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social...  
Depuis les années 1970 on constate une évolution dans la tenue vestimentaire : on note une plus grande décontraction, une plus grande variété de choix de tissus et de couleurs.  
Par le choix de notre tenue nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il est évident que dans votre futur métier votre vêtement se doit d'être impeccable.
- La coiffure  
Dans votre futur métier elle doit être stricte et ordonnée
- Le maquillage  
Il ne doit pas être extravagant mais soigné. Et pas de vernis écaillé !
- Les accessoires  
Ils doivent être quasiment absents.