

«LA COMMUNICATION NON VERBALE»

présentée par Guy Bilodeau au Parlement européen

(Résumé)

Il fut un temps où 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.*». Ce courant supposait que le langage corporel «*trahissait*» des messages camouflés que seul le spécialiste, tel un détective astucieux, pouvait décoder. Ce genre d'interprétation le plus souvent fantaisiste, issue d'une confusion entre deux types de langages différents, s'est révélé sans fondements. Les plus récentes découvertes démontrent, au contraire, que le langage non verbal spontané est facilement accessible. D'ailleurs, nous développons ces habiletés de communication inconsciemment depuis l'enfance.

Une distinction importante s'impose si on veut éviter la confusion entre messages verbaux et messages non verbaux. Certains signes et gestes corporels véhiculent des messages explicites, équivalents de messages verbaux. Leurs significations se retrouvent dans le code d'une langue ou d'une culture spécifique. Cette forme d'échange implique une codification et un décodage : à ne pas confondre avec la *communication non verbale spontanée*, qui nous occupe aujourd'hui.

Cette communication non verbale spontanée s'exprime directement, sans aucune codification symbolique, langagière ou culturelle, et permet d'échanger continuellement nos émotions et l'ensemble de nos états internes. Puisqu'il n'est pas codé, sa captation ne nécessite ni décodage ni «*décryptage*», comme dans le langage précédent. Cette distinction est importante si on veut éviter la confusion largement répandue qui traite les deux langages de la même façon alors que leurs contenus et leurs modes d'échange sont complètement différents.

Donc, nous verrons comment le langage corporel spontané véhicule et échange ses propres contenus, spécifiques, riches, nuancés et universels selon leurs propres modalités d'expression, de transmission et de captation, tout à fait différentes de celles du langage verbal et de ses équivalents gestuels.

Un langage spécifique

Des découvertes récentes nous apprennent que :

- Les expressions faciales et l'ensemble des expressions corporelles extériorisent spontanément nos émotions et nos états internes. Ce langage est riche, précis, souple, fidèle, nuancé et universel. Nous pouvons cependant, et heureusement, dans une certaine mesure, bloquer ou détourner volontairement une partie de ces expressions spontanées.
- 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*» en continuant à imiter inconsciemment son interlocuteur.
- Récemment, on a découvert les «*neurones-miroirs*, qui s'activent non seulement quand on exécute des mouvements mais également quand on observe quelqu'un d'autre exécuter ces mouvements. Nous reproduisons mentalement les mouvements de celui qu'on observe et ressentons les émotions qui y sont associées. Le phénomène d'imitation spontanée aurait donc un substrat physiologique et une fonction relationnelle.
- Ainsi, la personne qui observe son interlocuteur et reflète ses expressions corporelles — volontairement ou inconsciemment — a un accès immédiat aux émotions et états internes de l'autre. L'expression se transforme en impression. L'information est corporelle. Ce mode de captation nécessite toutefois qu'on délaisse l'analyse ou le décodage intellectuels qui pourraient brouiller la réception.

Pour se comprendre, deux interlocuteurs doivent parler le même langage. Dans le cas de la communication non verbale, l'expression est corporelle, la captation sera corporelle. Que s'échange-t-il dans cette forme de conversation? On sait déjà que l'expression corporelle manifeste les émotions, impressions et états internes de façon précise, riche et nuancée. On sait également que la reproduction d'une expression corporelle spécifique va, en retour, réactiver en soi la sensation corporelle spécifique à cette émotion. Quand on imite l'expression corporelle de son interlocuteur, consciemment ou inconsciemment, on reproduit (re-produit) la sensation corporelle associée à l'émotion ou à l'état interne de celui qu'on imite. On rejoue son émotion, on ressent (re-sent) ce qu'il sent. On va capter directement l'émotion en activant l'expression corporelle y correspondant. Voilà donc l'essentiel de la communication corporelle. On assiste à un échange immédiat et spontané de nos impressions, émotions et états internes. La conversation est corporelle. Nul besoin de mots, d'analyse cérébrale pour «décoder», «décrypter» ou «traduire» l'information, même que ce type d'analyse peut camoufler l'échange spontané.

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. 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 et, surtout, de diminuer le discours interne qui pourrait brouiller la réception.

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 nos états internes et nos 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 que nous exprimons. Comme l'auditeur ou l'interlocuteur ressent les variations émotives qui accompagnent notre discours (voir le phénomène d'imitation inconsciente), il peut y déceler l'harmonisation ou les contradictions des modalités verbales et non verbales. Le message passe ou ne passe pas, comme si les mots et les modalités émotives transmises corporellement devaient former un tout cohérent pour être bien reçus. L'expression qui traduit le mieux cette règle de communication d'un message de qualité semble être que le messenger doit «*habiter son message*». Autrement dit, le message authentique se reconnaît facilement et est capté comme tel. À l'inverse, le message fabriqué 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

Dans cette stratégie, l'objectif à atteindre détermine la construction du message. On veut que l'interlocuteur ou l'auditoire enregistre un contenu choisi. Pour y arriver, on sélectionne 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 l'interlocuteur. On suppose un auditoire 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'adhésion au message trafiqué sera donc beaucoup plus faible, sinon neutralisée, que celle insufflée par le 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 attitude 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 me placer dans un état interne qui favoriserait l'expression confiante de mon interlocuteur ? Puis-je donc choisir certains états internes selon leur pertinence et leur utilité ? Si oui, quel est l'état interne qui correspondrait le mieux à une écoute active et efficace ? Dans ce cas précis, je choisirais un état marqué par l'intérêt et la curiosité. Il ne s'agit pas ici de choisir certaines techniques d'entrevue particulières; il s'agit plutôt 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 à notre interlocuteur et ainsi faciliter son expression, beaucoup mieux que la pratique de techniques ou d'attitudes inhabituées.

Illustrations

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

Souvent, les conseillers et personnages politiques envisagent «l'image» comme un objectif, un résultat à atteindre, l'implantation d'un portrait animé d'un personnage fabriqué selon des qualités valorisées par le public cible.

Dans la «stratégie de l'image», les conseillers politiques cherchent à présenter leur personnage de façon à ce qu'il corresponde le mieux possible à ce que le public cible souhaite retrouver chez un tel personnage. Dans cette opération, on transforme, amplifie, camoufle certains attributs du modèle original de façon à ce que le résultat corresponde à une image prédéfinie par les stratèges selon les goûts et valeurs du public. Comment considérer l'apport du langage corporel dans ce type d'opération ? On sait déjà que l'interlocuteur du personnage politique sait très bien reconnaître (bien qu'inconsciemment) la dissonance contenue dans les messages qu'on lui adresse. Autrement dit, il décrochera du message où les composantes verbales et non verbales ne sont pas harmonisées. 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 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 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 : croyances, perceptions, intentions et émotions. À ces conditions seulement il nous fera croire en sa «réalité» et en son message. On peut facilement constater dans l'observation de certains personnages politiques que ces conditions ne sont pas réunies. De plus, le jeu qui consiste à transformer un personnage politique selon les modes et les courants du moment n'échappe pas à l'observateur, qui capte facilement les différences de maquillage d'une image à l'autre.

Le cas du harcèlement au travail

Albert Jacquard disait en parlant de l'enfant qui se construit une identité: «C'est par les «tu» que le «Je» se construit». Ainsi, par 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 — l'enfant se construira 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 sa personnalité.

On assiste, dans le cas du harcèlement moral, au renversement 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 construction 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 certains comportements, sur certaines capacités mais, assez rapidement, elles se déplacent sur la personnalité, sur l'Identité même de la victime. Chaque nouvelle attaque est violente parce qu'elle s'ajoute aux précédentes dans un processus de destruction. Le processus 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 la plus significative et celle qui blesse le plus directement.

Certains témoignages sont éloquents 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. Il a été démontré que l'«ostracisme social», tel que décrit par Kipling Williams, équivaut à une attaque violente à la reconnaissance et à l'estime de soi. Dans ce cas, l'attaque est totalement non verbale, l'«agresseur» agit, dans ses manifestations corporelles comme si la victime n'était pas là, n'existait pas.

Dans tous les cas de harcèlement, les victimes expérimentent l'opposé de la reconnaissance personnelle et professionnelle : l'ignorance, l'isolement 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, la 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 évidences du harcèlement. On a peur de ne pas être cru ou, pire, de se faire accuser de fabuler, autre forme d'attaque à la crédibilité et à l'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 en a-t-elle encore les moyens ? Chose certaine, un processus de reconstruction s'impose. Avant d'y arriver, cependant, la reconnaissance du processus de harcèlement dont elle est la victime est essentielle pour nettoyer les sentiments de responsabilité et de honte qui contribuent encore à sa dévalorisation identitaire.

Le rétablissement repassera par ces étapes où les «tu» nouveaux et valorisants seront bien utiles pour la reconstruction 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.

Guy Bilodeau

Québec, Canada

<http://www.voirautrement.ca/>

gbilodeau@voirautrement.ca

Téléphone : 819.233.2564

Quelques références :

Sur les expressions faciales

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

Sur les fonctions de l'imitation

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

Hatfield, E., Cacioppo, J-T, Rapson, R-L, Emotional Contagion, Cambridge University Press, 1994

Sur le Web : <http://ilabs.uw.edu/institute-faculty/bio/i-labs-andrew-n-meltzoff-phd>

Sur les « neurones miroirs »

Iacoboni, Marco, Mirroring People, The Science of Empathy and How We Connect with Others, Picador, New York, 2008

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

Conférence de Marco Iacoboni sur YouTube : <http://www.youtube.com/watch?v=ESM7b-X8zhQ>

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

http://www.ted.com/talks/lang/en/vs_ramachandran_the_neurons_that_shaped_civilization.html

Sur l'ostracisme social comme déconstruction identitaire non verbale

Williams, Kipling D., Forgas, Joseph P., Von Hippel, William, The Social Outcast, Ostracism, Social Exclusion, Rejection and Bullying, Psychology Press, Taylor & Francis Group, New York, 2005.

Sur le web : Interview avec Kipling Williams (anglais) :

<http://www1.psych.purdue.edu/~willia55/Announce/Mod%2011%20Social%20Ostracism.mov>

Sur quelques fausses croyances populaires à propos du langage non verbal

Sur le web (à propos des « Chiromanciens du non-verbal ») :

http://www.sfsic.org/congres_2008/spip.php?article139