

Théorie et pratique de la négociation
La communication non verbale

Stéphane Zermatten
Gérard Métrailler

Plan de la présentation

- Rappel des notions de base
- Les parties du corps
- Situations pratiques
- Conclusion

Rappel de quelques notions de base

Remarques initiales

- Communication non-verbale dans les pays occidentaux
- Situation de contradiction entre la parole et le langage du corps
- Attention aux interprétations trop hâtives... il faut toujours considérer la situation dans son contexte

Les caractéristiques de base

- Confiance en soi
- Dominance
- Défiance
- Insécurité
- Hésitation
- Ennui
- Maîtrise de soi

Les signes fondamentaux

- Domination
- Séduction
- Crispation

- Signes sociaux
 - Indication du statut social
 - Distances
 - Tenue vestimentaire

Les différentes parties du corps

Les pieds

- Point d'appui
 - Talons
 - Pointe des pieds
 - Jambe gauche
 - Jambe droite
- Orientation du pied
 - Intérieur
 - Extérieur
 - Pointé vers l'interlocuteur
- Démarche

Les jambes

- Les genoux
- Démarche
 - Types de pas
 - vitesse
- Croiser les jambes
 - Différent suivant les situations
 - Deux personnes
- Position assise

Le buste

- Poitrine
 - Bomber le torse
 - Retenir son souffle
 - Poitrine détendue / rentrée
- Ventre
 - Protection instinctive
 - Confiance en soi
- Épaules et dos
 - Orientation

Nuque et gorge

- Souplesse de la nuque
- Tenir la tête droite / incliner la nuque
- Inclinaison du menton
- Cacher / monter la gorge
- Passer les mains dans la nuque

Les yeux

- Différents regards
 - Obliques
 - Écarquiller les yeux
 - Scruter
 - Regarder dans les yeux
 - Regard qui papillote
- Sourcils
 - Lever un sourcil
 - Froncer les sourcils
- Les lunettes

Le nez, la bouche et les joues

- Nez
 - Mouvements du nez
 - Se toucher le nez
- Bouche
 - Pincer les lèvres
 - Passer la langue sur les lèvres
 - Serrer les dents
 - Différents types de sourire
- Joues
 - Porter les mains sur les joues

Les mains et les bras

- Soutien du discours
- Position des bras
 - Défense / attaque / Ouverture
- Gestes types de la main
 - Ouverture / repli / domination
 - Main gauche / main droite
- Signification des doigts
- Poignées de main
 - Molle / énergique

Situations pratiques

Scène 1 - Situation

- Émission: Droit de citer
Dimanche 23 janvier 2000
- Sujet de l'émission:
« Faire payer les vieux? »
- Interpellation du directeur du
Groupe mutuel (assurance
maladie)
- Concerne l'échelonnement des
paiements suivant les classes d'âge

Scène 1 – Première vision

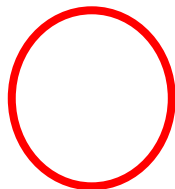
Scène 1 – Commentaires

- Toujours la tête en bas
- Regarde par coup d'œil de bas en haut
- Manque total de confiance en soi
- Impression de blocage
- Traits du visage tirés vers le bas

Scène 1 – Commentaires

- Sourire social
- Le sourire disparaît aussi vite qu'il apparaît
- Toujours le regard dominé de bas en haut

Scène 1 – Commentaires



- Représentant de la fédération vaudoise de retraités
- Position de la main indique un refus des propos actuels
- Recherche un appui auprès de sa voisine

Scène 1 – Commentaires

- Les bras sont collés au buste
- Aucune amplitude des mouvements
- Impression de manque total d'assurance

Scène 1 – Version complète

Scène 2 - Situation

- Émission: Ca se discute
Mercredi 12 janvier 2000
- Sujet: « Piratage et contrefaçon »
- Interpellation du président
d'Universal Music France (maison
de disques)
- Concerne les problèmes liés aux
enregistrements pirates de CD
disponibles sur Internet.

Scène 2 – Première vision

Scène 2 – Commentaires

- Penché en avant
- Pointe du doigt
- Accroché à l'accoudoir
- Position légèrement de profil
- La nuque est « flexible »

Scène 2 – Commentaires

- Les sourcils sont levés a intervalles réguliers
- Tenue vestimentaire décontractée

Scène 2 – Commentaires

- Croise les jambes
- Utilise d'une grande gestuelle
- Joue avec ses doigts
 - Pouce
 - Index
 - Auriculaire

Scène 2 – Version complète

Conclusions

Conclusions

- La communication verbale n'est souvent que la face émergée de l'iceberg.
- La compréhension de la communication non-verbale est très importante pour connaître son interlocuteur.
- Il y a souvent un conflit entre la communication verbale et non verbale.
- Il ne faut jamais interpréter la communication non-verbale hors de son contexte. Il faut une vision globale.