

Cours de communication

COMMUNICATI
ON

LA COMMUNICATION NON
VERBALE

Plan

Introduction

1-Qu'est ce que la communication non verbale ?

- Définition
- Comment se fait la communication non verbale ?

2-Quelles en sont les principales théories ?

- La kinésique
- La Posturo-Mimo-Gestuelle
- L'espace

3-Les composantes de la communication non verbale

- Contexte des messages non verbaux : le temps et l'espace
- Le silence
- Le paralangage
- Les gestes et attitudes
- Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels
- Le langage d'objet – l'apparence : vêtements, bijoux etc.
- Le toucher
- Les rituels

4- Comment maîtriser la communication non-verbale ?

Conclusion

Bibliographie :

Ouvrages

- ✓ COSNIER J., BROSSARD A., (1984).-« La communication non verbale. Delachaux et Niestlé ».
- ✓ DARWIN C., (1872-1965).-The expression of the emotion in man and animals.
- ✓ Birdwhistell, R. 1952. Introduction to Kinesics.
- ✓ Edward T. Hall « La dimension cachée » (The Hidden Dimension, 1966)

Articles et sites web

- ✓ www.bamans.e-monsite.com
- ✓ « Qu'est-ce que la communication non-verbale ? » par Martin Winckler
- ✓ www.martinwinckler.com
- ✓ www.egostyle.fr

Introduction

Il est impossible de ne pas avoir de communication non verbale.

C'est notre premier mode de communication des sentiments et des émotions.

- Les mots transportent des sens, des signifiants.

- Le non verbal véhicule du signifié.

L'information non verbale complète le message verbal, elle aide à comprendre ce qui est dit.

Ces messages sont souvent plus fiables que les messages verbaux. Pour ces raisons, il est capital de savoir les lire et les interpréter.

Le premier savant qui ait étudié le langage non verbal ou langage corporel, c'est Darwin - le Darwin de l'évolution des espèces. Mais depuis, de nombreux autres anthropologues et ethnologues ont découvert que ce langage comprend des expressions innées. Un clin d'œil fait à notre voisin de table, ou un geste grossier au chauffeur de la voiture d'à côté sont des gestes appris ; le raclement de gorge, le fait de rougir sont des gestes involontaires, innés ; et puis il y a des signaux mixtes, comme rire ou pleurer ou hausser les épaules, qui peuvent être spontanés ou déclenchés à volonté.

Les messages non-verbaux sont émis et perçus par des centres nerveux très archaïques, hérités de nos ancêtres reptiliens. Ce qui explique que nous communiquions de manière non-verbale en toute inconscience, et que certains gestes soient, sinon universels, du moins très répandus, car implantés dans le système nerveux de tous les humains.

I- Qu'est-ce que la communication non-verbale !?

C'est le fait d'envoyer et de recevoir des messages sans passer par la parole mais au moyen des expressions du visage, des postures, des gestes, de bruits divers. Les choix vestimentaires, la coiffure, la position du corps, le maquillage, les mimiques sont tous des éléments de communication non verbale.

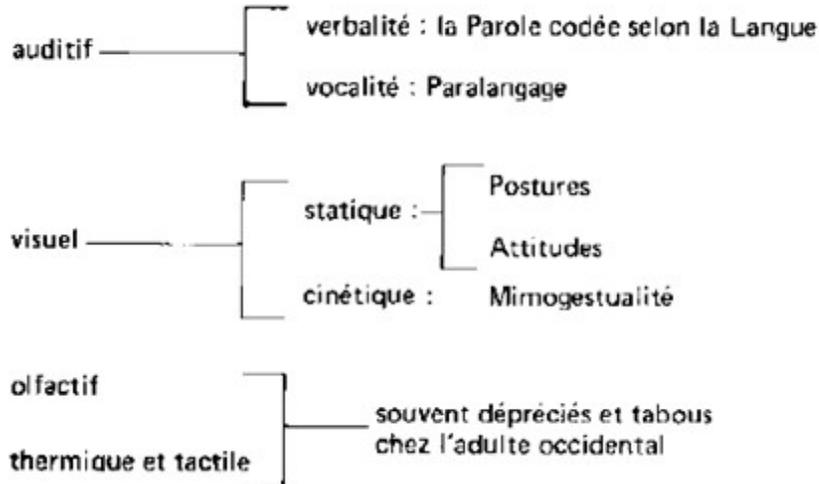
Elle exprime les émotions, les sentiments, les valeurs. Cette communication renforce et crédibilise le message verbal lorsque elle est adaptée mais peut décrédibiliser ce même message si elle est inadaptée.

Définition

La communication non verbale désigne tout mode de communication n'ayant aucun recours au verbal, de façon consciente ou inconsciente. Cette forme de communication va distinguer les gestes volontaires ou involontaires de communication, les actes impliquant un contact physique, et l'ensemble des signes communs de communication instinctive issue d'une culture partagée (hochement de tête, mouvement d'épaule). La tenue vestimentaire, le maquillage, les piercing et tatouages peuvent intégrer la communication non-verbale !

Les communications animales sont à multicanaux (ou multiviatiques) et nous sommes mieux disposés après le détour éthologique à admettre qu'il en est de même pour l'animal humain.

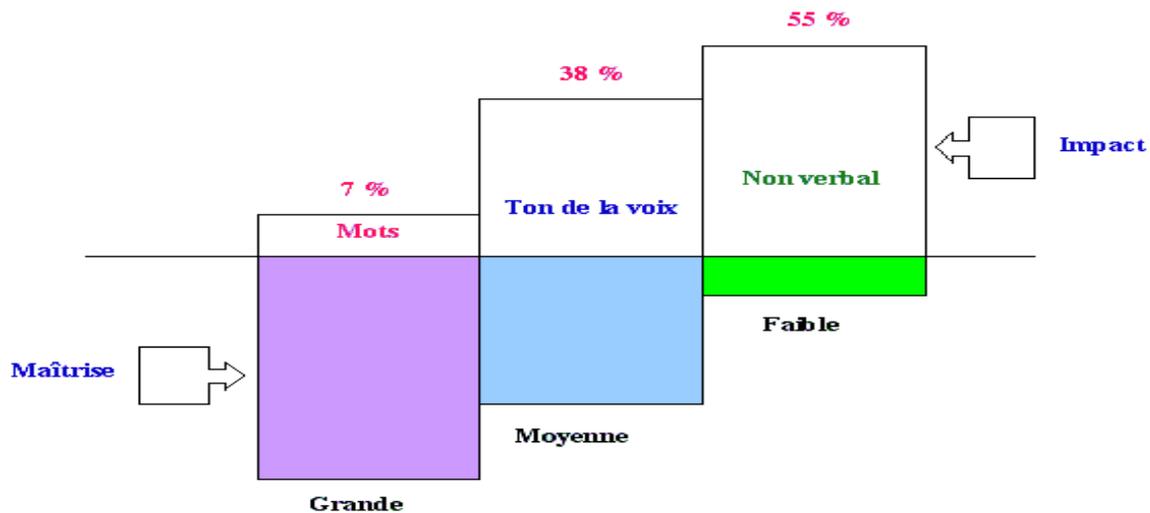
La communication humaine totale utilise ainsi un ensemble d'éléments verbaux et non verbaux passant par différents canaux :



Comment se fait la communication non verbale ?

On envoie et on reçoit en permanence des signes non verbaux qui transitent par des expressions du visage, des gestes et postures, le ton de notre voix, l'habillement, la coiffure, le maquillage, l'odeur, les silences, le toucher.

Le langage non verbal permet la communication entre personnes de langues différentes : le rire et l'expression de la douleur sont les expressions non verbales les plus universelles. Mais ces signaux ne sont pas universels et ils doivent être interprétés en fonction du contexte. La signification d'un geste dépend de la situation, de l'émetteur, du récepteur, de la culture, de la religion. *Exemple : les vêtements blancs ou noirs pour le deuil, selon la pratique religieuse dans différents pays.* Le chercheur américain **Mehrabian** a évalué l'équation du comportement verbal/non verbal. Ce tableau illustre ses résultats et les effets du paralangage sur la communication :



Lors d'un entretien d'embauche, d'un entretien commercial ou d'une discussion entre ami(e)s ce n'est pas seulement ce que vous racontez qui est important. C'est également la manière de le dire qui déterminera la suite des événements. Pour bien contrôler sa communication interpersonnelle, il est donc essentiel de comprendre notre communication non verbale.

II- Les principales théories sur la communication non verbale :

1) La kinésique

Il s'agit d'une théorie qui étudie tous les signes comportementaux émis naturellement et culturellement. Elle consiste en une observation des gestes dans le but d'une classification visant la création d'un système de gestes.

Unité Linguistique	Unité Comportementale
le phonème (unité de base porteuse de sens)	le kinème
le morphème	le kinémorphème

Aux côtés de Birdwhistel, d'autres scientifiques ont travaillé sur la kinésique, comme Bateson ou Goffre ou Cosnier.

2) La Posturo-Mimo-Gestuelle

L'auteur principal de cette discipline est Jacques Cosnier, discipline dont les concepts de base sont l'interactivité et la multicanalité.

a) la systématisation des gestes par Cosnier

« Il n'existe pas une « langue des gestes » qui serait parallèle à une langue verbale, il existe une composante gestuelle du langage. » Au départ, il existe des gestes communicatifs, liés à l'échange présent, et des gestes extracommunicatifs, sans rapport avec l'échange discursif en cours.

Il existe, pour Jacques Cosnier, trois types de gestes communicatifs, les gestes quasi-linguistique, les gestes co-verbaux et les gestes synchronisateurs.

a-Les gestes quasi-linguistiques sont des gestes conventionnels qui possèdent un substitut verbal.

b-Parmi les gestes co-verbaux l'on distingue les sous catégories :

- ✓ les référentiels, parmi lesquels les déictiques et les illustratifs (spaciographiques, pictographiques et kinémimiques)
- ✓ les expressifs co-verbaux, qui connotent les discours et donnent une information sur la position affective de l'énonciateur sur son énoncé.
- ✓ les para-verbaux, qui sont tous les geste de battement, les mouvements rythmant les paroles, les gestes de scansion, les gestes de coordination correspondant aux puis ou alors verbaux

c- La troisième catégorie de gestes communicatifs est la catégorie des gestes synchronisateurs. Réalisés par le parleur ou l'écouteur, ils sont subdivisés en deux sous-catégories :

- ✓ les gestes d'auto-synchronie, ou une simultanéité entre geste et parole
- ✓ les gestes d'hétéro-synchronie, ou une coordination entre gestes du récepteur et parole du locuteur

Viennent ensuite les gestes extra communicatifs qui sont des gestes de confort qui accompagnent le discours sans véhiculer de sens « officiel ». Ils soulignent d'autant plus l'importance de la gestuelle dans la communication humaine. L'on comprend par là, par exemple, les gestes d'auto-contact, les balancements, les manipulations d'objets...

3) L'espace

La notion d'espace dans la communication est régit par la culture, les lieux, la classe sociale ou encore le contenu du message adressé. E. T. Hall, le père de la proxémique, ou l'étude du positionnement dans l'espace, a travaillé sur les distances de la portée de la voix selon différents critères dont il a tiré un livre (The Silent Language).

Son hypothèse primaire est que la distance est un outil de communication complexe et élaboré. Il a ainsi défini les quatre distances de communication chez l'homme :

- ✓ la distance intime : entre 0 et 15 cm pour le mode proche ; entre 15 et 40 cm pour le mode éloigné
- ✓ la distance personnelle : entre 40 et 75 cm pour le mode proche (« distance de l'embrassade ») ; entre 75 et 125 cm pour le mode éloigné
- ✓ la distance sociale : entre 125 et 210 cm pour le mode proche (« distance de la désimplication ») ; entre 210 et 360 cm pour le mode éloigné
- ✓ la distance publique : entre 360 et 750 cm pour le mode proche ; plus 750 cm pour le mode éloigné

En règle générale, la communication non verbale est inconsciente car faite de choses non automatisées. Elle n'est pas essentielle à la communication car elle n'en est pas la forme la plus développée. La multicanalité importante de laquelle la communication non verbale dépend, rend la communication humaine plus élaborée que la communication animale.

III- Les composantes du non-verbal.

Contexte des messages non verbaux

1 - Le temps

Il est une forme de la communication.

Dans nos sociétés, il est jugé précieux et la personne qui est en retard est considérée comme irrespectueuse ou légère.

D'autres cultures ne lui accordent pas la même importance (Afrique par exemple)

2- L'espace

L'espace dans lequel se déroule une communication nous affecte également. La gestuelle est réalisée dans un espace. Cet espace est codifié. On connaît l'expression « garder ses distances ».

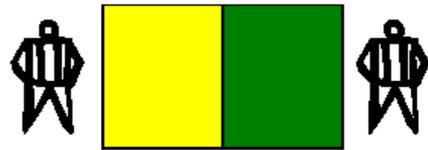
Toute personne qui pénètre dans une zone qui ne lui est pas réservée commet une faute et la personne qui en est victime se sent mal à l'aise, déstabilisée, agressée.

Nous possédons tous un territoire personnel que nous protégeons des atteintes extérieures. Cet espace et les objets qui s'y trouvent peuvent devenir le prolongement de notre corps physique. (Voiture, chaise, bureau etc.)
L'aménagement d'une pièce, la disposition des tables affecte notre communication.

La répartition des personnes autour d'une table affecte notre communication

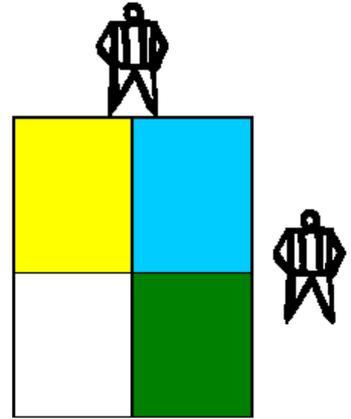
Les personnes sont face à face

*L'espace est partagé, il n'y a pas de partie commune.
Cette disposition ne favorise pas la communication. Chacun
reste sur son espace, elle est souvent retenue par des per-
sonnes qui s'opposent*



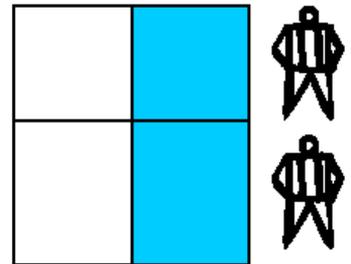
Les personnes sont sur deux côtés de la table

*Chacun dispose d'une espace personnel mais la partie bleue
de la table est commune aux deux personnes
Cette disposition favorise la communication mais la collabora-
tion reste limitée. Chacun gardant un espace de repli person-
nel.*



Les personnes sont côte à côte

*L'espace total est partagé, cette disposition favorise le travail
en commun, la communication et la collaboration.*



➤ **Organisation des tables de réunion ou de repas**

Table de 4 personnes :

*La communication se fait entre les 4 personnes et tout le
monde peut participer à la discussion*

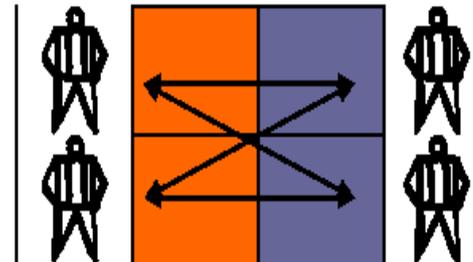
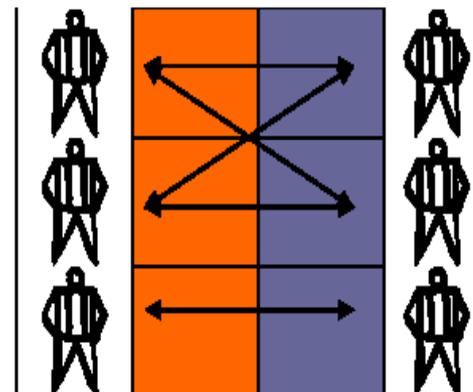


Table de 6 personnes :

*Souvent la communication se fait entre 4 personnes et 2 per-
sonnes sont partiellement isolées, car les 2 personnes qui sont
de chaque côté de la personne centrale se voient difficilement
et ont du mal à communiquer.*

*Dans ce cas la table ronde ou ovale permet de rétablir
l'équilibre.*

*De même sur une table rectangulaire mettre une personne à
chaque extrémité de la table permet d'éviter les exclusions.*



Le silence

Les silences font intégralement partie de la communication car ils expriment quelque chose et qu'ils sont indispensables à l'écoute de l'autre.

Certains silences sont lourds de sens. Il existe de multiples silences :

- ✓ Celui de la personne furieuse, offensée ou irritée qui se contient, qui n'est pas en paix avec elle-même et avec les autres et cherche à s'isoler,
- ✓ Celui de la personne attentive qui écoute l'autre jusqu'au bout, pour comprendre ce qu'il veut dire et recevoir son message. Il peut être un « intervalle » de réflexion entre stimulant et réponse afin que la parole ne laisse pas place à l'impulsivité ou à des automatismes de l'inconscient,
- ✓ Celui de la personne qui s'ennuie exprime le retrait et l'isolement des autres,
- ✓ Celui de la personne qui n'a rien à dire à un inconnu, ce silence d'indifférence se produit lorsqu'il n'y a pas la volonté de communiquer avec l'autre,
- ✓ Celui de la personne qui exprime son incompréhension à ce qui est dit, ce silence dubitatif renvoie au scepticisme ou à l'interrogation,
- ✓ Celui de la personne qui exprime le respect ou la révérence vis-à-vis d'une tierce personne,
- ✓ Celui de la personne qui exprime la supériorité, l'arrogance,
- ✓ Celui entre amoureux. Ce silence réciproque se réalise parce qu'il n'y a pas besoin de paroles pour se comprendre. Il se produit lorsqu'il y a une connaissance et une communion profonde entre les deux personnes qui sont en train de communiquer.
- ✓ Celui de la personne qui exprime la douleur ou le chagrin,
- ✓ Celui de défi, d'obstination qui est calculé,

Chaque silence doit être interprété et analysé en fonction du contexte. Il faut faire très attention de ne pas produire d'inférences dans cette interprétation car cela revient à donner un sens à ce qui semble vide.

Un silence peut être approprié ou inapproprié (comme des paroles). De nombreux aphorismes l'illustrent. « Savoir tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler » ; « Le silence est d'or » ; « Savoir tenir sa langue » etc.

Le paralangage

Le Paralangage va au-delà des mots prononcés. Il inclut le timbre et le volume de la voix, le rythme des mots, les coupures d'une phrase.

Le Paralangage entoure les mots et exprime les sentiments à travers la façon dont ils sont dits.

Exemple : « OUI, je vais le faire » peut être pris dans de multiples sens. Amusez vous à prononcer cette phrase de multiples façons pour lui donner des sens différents.

Les gestes et attitudes

Ils ont certainement été les premiers moyens 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 et les bras. Par les gestes, nous nous exprimons et nous pouvons avoir un comportement de défense ou d'agression.

- ✓ Le hochement de la tête d'avant en arrière qui signifie l'approbation,
- ✓ La main tendue en signe de paix,
- ✓ Le poing levé en signe de révolte,
- ✓ Le bras ou le doigt d'honneur,
- ✓ Etc.

On communique également à travers des signes conventionnels :

le doigt pointé vers la porte signifie « sortez ! »

le signe de la main pour dire « au revoir »

le hochement de la tête pour dire « oui »

le battement de mains (applaudissement) pour montrer notre satisfaction devant une manifestation.

Les bébés, même aveugles, tournent la tête pour refuser le sein ou pour marquer le fait qu'ils ne veulent pas être touchés.

Il y a aussi le geste de pencher la tête sur le côté : chez le jeune enfant, c'est plutôt un signe de timidité ; chez l'adulte, homme ou femme, c'est un signe de séduction ; et il semble les femmes inclinent la tête sur le côté beaucoup plus que les hommes... ce qui rend les hommes qui inclinent la tête de côté irrésistibles, parce qu'ils sont rares...

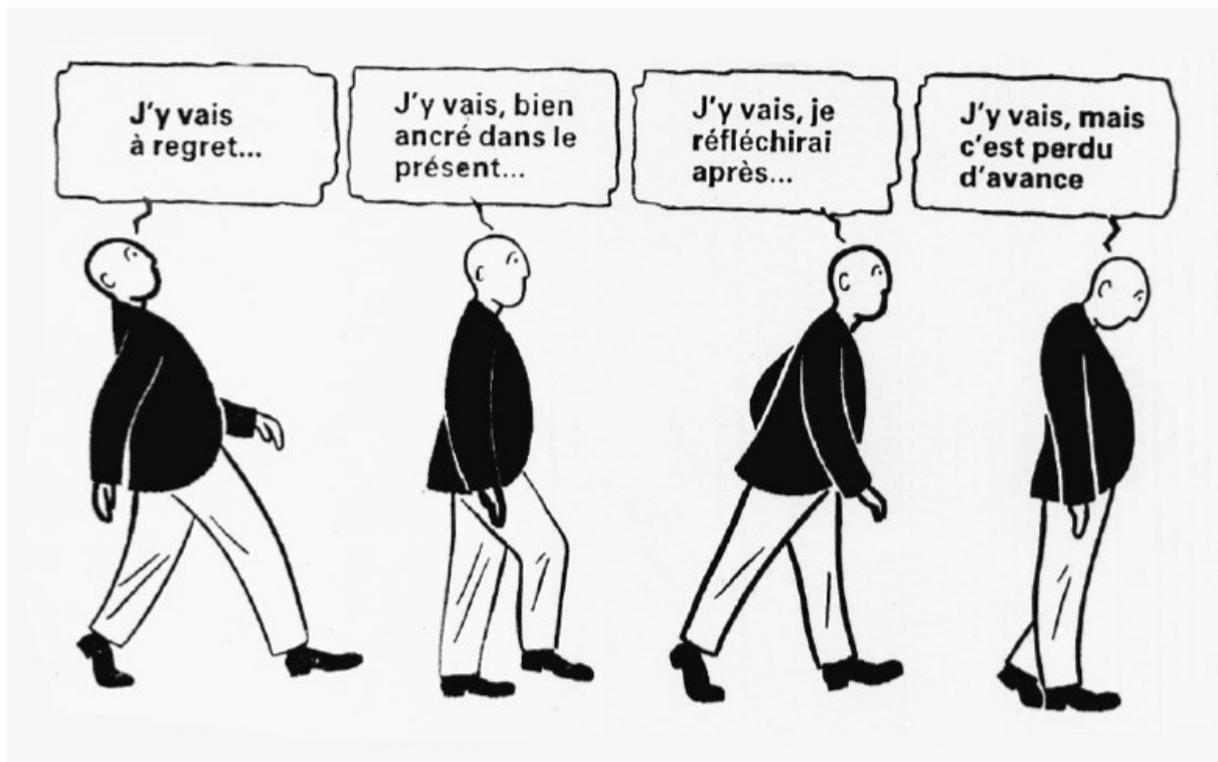
La position que l'on adopte assis est elle aussi significative. Les hommes manifestent leur inconfort ou leur nervosité en changeant de position sans arrêt sur leur chaise, tandis que les femmes manifestent la même chose en restant assises sans bouger.

Exemples de gestes

Les gestes expriment, accompagnent des états intérieurs



Exemples d'attitudes



Expressions faciales, mimiques et mouvements corporels

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

Ces mimiques peuvent renforcer le message, mais elles peuvent le modifier et changer sa signification.

- ✓ le **clin d'oeil** indique que ce qui est dit ne doit pas être pris au sérieux,
- ✓ le **regard soutenu** signifie une intention hostile,

Le regard est certainement la partie du corps qui exprime le plus de nous même « les yeux sont le miroir de l'âme »

Il est capital de tenir compte des expressions faciales et des mouvements corporels afin d'éviter les malentendus.

Froncer le sourcil est une manifestation de colère, de concentration, de déplaisir, ou de réflexion. Dans les maternelles, on observe que les enfants froncent les sourcils juste avant de sauter sur celui qui les embête. A l'inverse, le haussement des sourcils, qui fait écarquiller les yeux, accentue l'expression de la bouche que les lèvres soient pincées de colère ou plissées par un sourire. Ai-je besoin de dire que le sourire est un symbole universel ?

Le clignement des yeux : normalement, on cligne des yeux une vingtaine de fois par minute, et chaque mouvement des paupières dure un quart de secondes. Si ce mouvement de clignement ou de battement des paupières s'accélère, cela signe une excitation, un stress. Lorsqu'on pose une question à une personne, si elle se met à battre des paupières juste avant de répondre, cela signifie que la question l'inquiète... et peut-être aussi qu'elle va mentir. Regardez bien le visage des hommes politiques à la télévision...

Les mouvements faciaux expriment:

- 1- Le bonheur (la joie)
- 2- La surprise
- 3- La crainte (la peur)
- 4- La colère
- 5- La tristesse
- 6- Le dégoût
- 7- Le visage neutre

Fonctions des mouvements oculaires : demander rétroaction, assurer l'ouverture de la communication, indiquer de la nature de la relation (positive si regard attentif, négative si détournement du regard), réduire l'espace psychologique entre deux

personnes

Fonction du détournement du regard : (Goffman) "inattention courtoise", signalement d'un intérêt discret, concentration sur d'autres canaux sensoriels

Dilatation des pupilles : signal d'attrait, signal d'intérêt (images des visages des bébés pour les femmes), images des nus pour les hommes et femmes)

Le langage d'objet – l'apparence : vêtements, bijoux etc.

L'apparence correspond à l'allure générale d'une personne. C'est ce que l'on voit en premier lieu : **le vêtement, la coiffure, le maquillage, les accessoires**. C'est un élément majeur des premières impressions que l'on a d'une personne.

Les vêtements :

Le choix des vêtements et des accessoires est fait généralement en fonction de l'âge, du physique, de la situation professionnelle, des goûts personnels, du milieu social etc.

On constate depuis le début des années 70, une évolution dans la tenue vestimentaire, une plus grande décontraction, une plus grande variété des tenues, de choix des tissus et des couleurs. Cette évolution est liée à l'évolution des normes et codes sociaux, au développement de la société de consommation, à l'exacerbation des désirs narcissiques et au besoin conscient ou inconscient de distanciation ou de distinction des formalismes sociaux.

Par le choix de notre tenue, nous voulons donner une certaine image de nous-mêmes. Il y a lieu de distinguer trois types d'images :

- ✓ **l'image projetée** : image de soi,
- ✓ **l'image souhaitée** : celle que l'on aimerait donner,
- ✓ **l'image reçue** : celle qui est perçue par les autres.

La façon dont une personne s'habille renvoie consciemment ou inconsciemment désir d'appartenance à un groupe ou de distinction d'un groupe. L'habillement est aujourd'hui indissociable d'un style : traditionnel, skateur, gothique, punks, baba cools, biker, rastas, artistes, banquier – cadre supérieur, religieux, militaires, hip hop etc.

Les vêtements expriment :

- ✓ des **émotions et des sentiments** : Les couleurs vives expriment la vie, les couleurs sombres la mort.
- ✓ des **messages sexuelles** : Les minijupes, les jeans, les décolletés etc.
- ✓ des **statuts sociaux** : Le costume, la blouse, la combinaison...

Les accessoires

Les objets que nous portons (bijoux, sac, parfums et eaux de toilette, chaussures, chapeau, casquettes) parlent de nous, de nos valeurs, de nos priorités, de notre histoire (bijoux de famille), de notre culture etc. Ils renvoient aux significations que nous leur attribuons.

Ces objets qu'ils soient vestimentaires ou accessoires ou autres parlent de nous, qu'on le veuille ou non, ce sont des choix que nous avons fait, dont on doit assumer la responsabilité.

Le toucher

C'est l'un des premiers modes de communication de l'être humain. (L'enfant qui en est privé peut en souffrir toute sa vie).

C'est certainement le mode de communication le plus fort qui soit. Ce mode de communication est plus ou moins développé selon les cultures et les civilisations.

Les rituels

Il s'agit de pratiques habituelles, que l'on relève dans des situations courantes. On distingue le plus souvent les rituels de salutation, de séparation, de remerciements et de présentation.

Ces rituels sont différents selon les cultures. Il existe, par exemple, différentes façons de se dire bonjour : en se serrant la main, en s'embrassant, en s'inclinant... Ces rituels de salutation varient selon les pays, et aussi selon les milieux (famille, entreprise...)

Communiquer efficacement nécessite de connaître ces rituels afin de comprendre le comportement de nos interlocuteurs et aussi de les prendre en compte afin de ne pas les heurter.

IV- Comment maîtriser votre communication non-verbale ?

La communication non-verbale, un univers méconnu et un potentiel sous-exploité... et pourtant c'est notre communication non-verbale que retient notre interlocuteur et c'est elle qui trahit notre pensée.

En effet , il est plus facile de dissimuler ses intentions en paroles qu'en gestes comme le montrent les exemples suivants



Je ponctue mon discours et souligne un point précis en associant le pouce et l'index, mais je conserve le bras près du corps pour me protéger des agressions extérieures.

|



En bon communicant, je fais preuve de bonne volonté et marque ma sincérité en montrant les paumes de mes mains et en ouvrant les avant-bras. Cependant, je trahis mon envie d'en finir avec une attitude.

Parmi les moyens de maîtriser sa communication non verbale [le coaching et des formations](#) portant sur les thèmes suivants :

- ✓ Les techniques d'accueil face à face :
- ✓ Le « look de l'emploi »
- ✓ Les fondamentaux de l'accueil : cohérence entre l'image d'entreprise et l'image personnelle
- ✓ Le maintien, les attitudes, le regard et le sourire
- ✓ Les règles de courtoisie

Ces programmes sont proposés notamment par des sites internet tels Egostyle, conseiller en image personnelle et professionnelle. Ou encore <http://www.beuparleur.com>

Lors d'un recrutement : La règle « 4x20 » = 80% du travail de persuasion de fait

Le règle de « 4 x 20 » est une méthode enseignée aux commerciaux :

– les 20 premières secondes : Il est clair que si vous ratez votre entrée vous partez déjà avec un sérieux handicap. Avant tout, veillez à ce que votre **tenue vestimentaire et votre apparence** soit adaptée au poste et à l'entreprise que vous visez. Soyez également vigilant à votre démarche et à votre attitude c'est-à-dire qu'il faut que vous ayez l'air sûr de vous et vous avanciez d'un pas décidé. Soyez mesuré par rapport à l'attitude du recruteur, c'est lui qui donne le ton.

– les 20 premiers gestes : Il s'agit tout d'abord d'avoir une poignée de mains ferme sans excès (ne broyez pas la main de votre interlocuteur, évitez les poignées de mains molles ou fuyantes). Pour les mains moites, essuyez-vous les mains. Mon astuce : j'arrive avec une légère avance et je demande les toilettes où je me lave les mains. Ainsi, l'effet de savon m'assure quelques minutes sans moiteur. Ensuite ayez des gestes d'ouverture en lien avec ce que vous dites. Evitez les attitudes rigides, défensives (bras et jambes croisés).

– les 20 premiers centimètres : Concentrez-vous sur le visage du recruteur. Si vous ne vous sentez pas capable de soutenir son regard, regarder le entre les sourcils. L'important est de montrer l'attention que vous lui portez.

– les 20 premiers mots : Respectez les règles élémentaires de politesse. Posez votre voix, parlez de manière intelligible. Évitez les discours fleuves et n'hésitez pas à faire parler le recruteur ou reformuler, cela vous permettra de réfléchir pendant ce temps (mais tout ceci fera sans doute l'objet d'une nouvelle fiche...).

La préparation permet une meilleure communication non-verbale

En effet, si vous avez préparé votre entretien, vous serez rapidement à l'aise dans l'échange, votre dialogue sera plus fluide, vos gestes seront plus ouverts et vous éliminerez un ensemble de gestes parasites et inconscients dûs au stress !

CONCLUSION

Celui qui maîtrise la relation, c'est celui qui sait observer l'autre, qui sait écouter. Le contrôle ne signifie pas le monopole de la parole. Le contrôle de soi et de la relation avec l'autre passe par un art maîtrisé d'une alternance d'écoute, de questionnement plus ou moins dirigé et d'une gestuelle adaptée ou synchronisée à son interlocuteur.

Maîtriser sa communication non-verbale permet d'obtenir plus facilement l'attention et Maîtriser sa communication non-verbale permet d'obtenir plus facilement l'attention et l'adhésion. Traduire celle des autres permet de comprendre leurs intentions. Et adapter sa communication non-verbale à son interlocuteur permet d'instaurer un climat de confiance. Ces trois niveaux de communication ne sont pas le fruit du hasard ou d'un talent inné, ce sont des techniques qui s'étudient et auxquelles il est possible de s'entraîner. Cet aspect peu connu et peu utilisé de la communication est une réserve inestimable pour le confort personnel et professionnel.