

Signes non-verbaux

- * Lorsque des gens parlent ensemble, le contenu de ce qu'ils disent correspond généralement au ton de leur voix, à l'expression de leur visage, à leur posture et à leurs gestes.

Lorsque des écarts apparaissent entre les messages verbaux et non-verbaux, la plupart des gens s'en tiennent aux signes non-verbaux.

- * Les yeux et le visage expriment les sentiments personnels (sympathie, amitié, etc.) de manière plus évidente que le ton de la voix.
- * L'expression d'un visage peut certainement dénoter une émotion ou des sentiments particuliers. Leur intensité est par contre mieux révélée par le langage du corps.

Il est relativement aisé de contrôler ses émotions et ses sentiments au niveau du visage, et donc de les dissimuler. Ces manifestations affectives ont néanmoins tendance à «descendre» en bas des bras et des jambes, car il est manifestement plus difficile de contrôler ses mains et ses pieds.

D'après: Friedrich Glasl, *Konfliktmanagement – Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater*, Verlag Paul Haupt, Bern / Verlag Freies Geistesleben, Stuttgart, 6. Auflage, 1999