



## **L'importance de la communication non verbale au sein des discussions en ligne**

**ABBASSI Fattouma**

**Doctorante, Laboratoire: langage et société**

**EL AMRANI Hafida**

**Professeure de l'enseignement supérieur**

**Faculté des Langues, des Lettres et des Arts, Kénitran, Université Ibn Tofail**

**FALLOUS Ali**

**Professeur de l'enseignement supérieur**

**Faculté des Lettres et des Sciences Humaines, Université Moulay Ismail, Meknès**

**Maroc**

### **Résumé**

Dans un contexte où les interactions numériques prennent une place croissante dans la vie personnelle, sociale et professionnelle, la communication en ligne est devenue un objet d'étude central en sciences humaines et sociales. Si le langage verbal reste le vecteur principal d'échange dans ces environnements, la question du non-verbal mérite une attention particulière. En effet, bien que les canaux numériques limitent l'expression physique directe (gestes, posture, expressions faciales), des formes alternatives de communication non verbale émergent et participent activement à la construction du sens, à la régulation des échanges, ainsi qu'à l'expression des émotions et des intentions.

Dans cet article, nous nous proposons d'examiner la communication non verbale en tant que composante essentielle du processus communicatif. Nous allons nous intéresser plus particulièrement à son rôle et son importance au sein des échanges en ligne, à travers l'analyse de divers procédés textuels et visuels qui visent à suppléer l'absence de signaux non verbaux dans ces environnements virtuels.

**Mots-clés :** communication écrite, communication non verbale, discussions en ligne, signes non verbaux et expression émotionnelle.



## Abstract

In a context where digital interactions are becoming increasingly important in personal, social, and professional life, online communication has become a central subject of study in the humanities and social sciences. While verbal language remains the primary means of communication in these environments, the question of nonverbal communication deserves special attention. Although digital channels limit direct physical expression (gestures, posture, facial expressions), alternative forms of nonverbal communication are emerging and actively contribute to the construction of meaning, the regulation of exchanges, and the expression of emotions and intentions.

In this article, we propose to examine nonverbal communication as an essential component of the communication process. We will focus in particular on its role and importance in online exchanges, through the analysis of various textual and visual processes that aim to compensate for the absence of nonverbal cues in these virtual environments.

**Keywords:** written communication, nonverbal communication, online discussions, nonverbal cues, and emotional expression.



## Introduction

Depuis plusieurs années, la communication écrite en ligne s'est imposée comme un mode d'échange central et omniprésent dans les sociétés contemporaines. Elle accompagne désormais la majorité des interactions sociales à distance, qu'elles soient personnelles, professionnelles ou institutionnelles. Cette forme de communication repose sur un code écrit inséré dans une dynamique conversationnelle souvent instantanée. Cependant, en dépit de ses nombreux avantages, la communication écrite en ligne présente certaines limitations, notamment en ce qui concerne l'expression des émotions, des intentions ou des attitudes ; dimensions généralement véhiculées dans la communication en face à face par le biais de la gestuelle, des expressions faciales, de l'intonation ou encore de la prosodie.

Privés de ces indices non verbaux et para verbaux, les interlocuteurs en ligne ont progressivement mis en place des stratégies de compensation afin de pallier ces absences et de préserver la richesse de leurs échanges. Parmi ces stratégies figure l'utilisation croissante d'éléments graphiques tels que les émoticônes, les majuscules, la ponctuation expressive, les gifs, etc. Ces dispositifs permettent aux usagers de reproduire, de manière symbolique et visuelle, des éléments relevant de la communication non verbale et para verbale, participant ainsi à la co-construction du sens dans les échanges numériques.

Dans cette perspective, le présent article se propose d'analyser le rôle de la communication non verbale au sein des interactions textuelles en ligne, en insistant sur son importance en tant que vecteur fondamental de transmission d'informations et d'émotions. Il s'agira plus spécifiquement d'examiner les différentes formes numériques que prennent aujourd'hui les indices para verbaux et leur contribution à la fluidité et à la dimension affective des échanges virtuels.

## 1 La communication non verbale

### 1.1 Définition

La communication non verbale constitue une forme fondamentale d'interaction humaine dans laquelle les individus transmettent des informations sans avoir recours au langage verbal. Elle repose principalement sur des manifestations corporelles et des signaux non linguistiques, jouant un rôle essentiel dans l'expression des émotions, des intentions et des attitudes. En effet, cette modalité communicationnelle permet à l'individu de faire transparaître ses états intérieurs, souvent de manière spontanée et inconsciente, à travers divers canaux tels que les gestes, les expressions faciales, les postures corporelles, le regard, les mimiques ou encore l'apparence physique.

La communication non verbale constitue une modalité d'expression particulièrement influente, en ce qu'elle transcende les barrières linguistiques et culturelles pour transmettre des significations souvent plus profondes que le langage verbal lui-même. Elle s'intéresse plus particulièrement à la manière de dire et non plus à ce qui est dit (contenu), et sa maîtrise demande plus d'attention et de compréhension.



Le plus souvent, les expressions non verbales se manifestent de manière inconsciente, échappant ainsi à un contrôle volontaire. Leur interprétation dépend fortement du contexte de communication et du bagage culturel des individus impliqués dans l'échange. En outre, le langage corporel est profondément façonné par une pluralité de facteurs : les normes culturelles, les conventions sociales, les habitudes collectives, mais aussi les expériences individuelles. Ces influences croisées agissent tant sur la manière dont les gestes, postures, mimiques ou regards sont produits que sur leur perception par autrui. Par conséquent, un même comportement non verbal peut être porteur de significations radicalement différentes d'un contexte socioculturel à un autre.

Dans ce contexte, le geste ne saurait être perçu comme une simple réaction spontanée, mais plutôt comme une construction sociale et culturelle :

*« Un geste est, donc une pratique sociale, puisqu'il n'y a pas d'homme qui soit en dehors de toute société. Dans ces conditions, il est un acte culturel, et, par définition, un héritage, une transmission, et une évolution. On l'acquiert [...] on l'apprend, on l'enseigne, on le transmet, on le lègue, on l'imité, on l'explique, on l'analyse. »<sup>1</sup>*

Les expressions non verbales sont donc à la fois individuelles et culturelles, elles diffèrent selon chaque culture et chaque pays, comme le soulignent pertinemment BAYLON et MIGNOT : *« quand un américain veut signaler que quelque chose est o.k., bien, parfait, merveilleux, il lève la main et dessine un cercle en joignant le pouce et l'index. Ce même geste, au japon, désigne l'argent ; en France il signifie zéro ou sans valeur. »<sup>2</sup>*. En ce sens, les expressions corporelles sont des expressions sociales et des actes culturels qui présentent l'identité culturelle d'une société.

D'ailleurs, l'objectif fondamental de toute interaction humaine réside dans la volonté de *« comprendre et se faire comprendre »<sup>3</sup>*, c'est ainsi que les individus ont progressivement intégré la communication non verbale comme un vecteur essentiel d'échange, afin de faciliter l'interprétation et la compréhension des messages en évitant ainsi un long discours qui peut parfois être compliqué.

## 1.2 Spécificité de la communication non verbale

D'abord et sauf dans le cas de la communication numérique où l'interlocuteur peut être absent au moment de l'envoi du message par le locuteur, la communication non verbale repose fondamentalement sur deux conditions essentielles : l'unité de lieu et l'unité de temps<sup>4</sup>. En outre, elle exige la présence simultanée de l'émetteur et du récepteur dans un même espace physique, ce qui rend sa réalisation dépendante de la coprésence des participants. Par ailleurs, la communication non verbale se caractérise par son immédiateté, elle s'inscrit dans l'instantanéité de l'échange et ne laisse que rarement de traces durables. Contrairement au langage verbal, qui peut être consigné, retransmis et ainsi détaché des coordonnées spatio-temporelles de sa production, le message non verbal s'évanouit à l'instant de sa manifestation.



### 1.3 Les fonctions de la communication non verbale

La communication non verbale remplit plusieurs fonctions essentielles dans les interactions sociales, allant bien au-delà du simple accompagnement du langage parlé. Elle permet tout d'abord de manifester des émotions de manière immédiate et souvent plus sincère que les mots, notamment à travers les expressions faciales, le ton de la voix ou la posture. Elle sert également à structurer l'échange, en indiquant par exemple quand il est opportun de prendre la parole ou de la céder. Par ailleurs, elle joue un rôle dans la gestion de la distance sociale et dans la hiérarchisation des rapports, en exprimant des attitudes de domination, de soumission, ou de proximité affective. En somme, la communication non verbale contribue à renforcer ou à nuancer le message verbal, voire à le contredire, rendant ainsi l'interprétation du discours dépendante d'un ensemble complexe de signes visuels, vocaux et gestuels.

Dans son ouvrage « psychologie de la communication : théories et méthodes »<sup>5</sup>, publié en 2019, J.C. Abric a présenté une nouvelle classification des fonctions de la communication non verbale, en se basant sur les travaux d'Ekman et Friesen (1969) et Von Cranach(1973) :

#### ✓ *Fonction d'information sur l'émetteur*

Selon J.C. Abric, c'est la fonction la plus essentielle du comportement non verbal, qui permet d'appréhender l'état émotionnel de l'émetteur, mais aussi son attitude par rapport au récepteur et à la situation. Elle joue donc le rôle d'un miroir qui reflète l'état émotionnel de l'émetteur.

De ce fait, la communication non verbale donne, à la fois des informations sur l'état sentimental de l'émetteur en situation, mais également des informations sur l'image de l'émetteur, soit d'une manière consciente ou inconsciente.

#### ✓ *Fonction d'étalement du langage*

Les comportements non verbaux qui accompagnent le langage (les mouvements des yeux, les gestes ou les mimiques, etc.) jouent essentiellement deux rôles fondamentaux :

- Ils renforcent et confirment le langage verbal.
- Ils permettent de faire passer directement quelques informations nécessaires à la communication, comme la direction du regard qui montre la personne à laquelle la parole est adressée.

#### ✓ *Fonction quasi linguistique*

Dans cette dernière fonction, J.C. Abric parle des « emblèmes » qui correspondent aux gestes dont la signification peut se traduire par des mots, comme dans le cas de mentionner non ou oui par un comportement non verbal. De surcroît, ces emblèmes se divisent en deux types :

- Les lexiques emblématiques naturels, dont la signification peut varier d'une culture à une autre.



- Les langages emblématiques, construits ou artificiels, tel le langage des sourds et muets.

Mais dans ces deux situations, la fonction est très proche de celle du langage parlé.

## 2 L'importance du non verbal au sein des discussions en ligne

La communication non verbale joue un rôle essentiel au sein des discussions directes, ainsi que dans les discussions en ligne où l'échange se fait essentiellement par écrit. Son importance réside dans la transmission d'un ensemble d'émotions d'une manière plus directe et plus authentique en facilitant alors le décodage du message et l'interprétation de son contenu. Comme le montre Abric, « *écouter l'autre et le comprendre, c'est à la fois entendre ce qu'il dit et observer et décoder les signes non verbaux qui accompagnent cette expression.* »<sup>6</sup>

D'ailleurs, l'école de Palo Alto a passé un message très fort : « *nous ne pouvons pas ne pas communiquer* »<sup>7</sup>, ce qui signifie que même si l'être humain se tait, son corps passe des messages et des informations aussi fortes et significatives que celles transmises par des termes. La communication non verbale ajoute ainsi un contexte émotionnel aux discussions en permettant la transmission des couches supplémentaires de sens qui seraient normalement transmises par le langage corporel, les expressions faciales, le ton de la voix, etc.

Selon plusieurs études, une grande partie de ce que l'être humain communique ne passe pas par les mots mais par une communication non verbale, ce qui fait que l'impact de chaque message dans une conversation est lié non seulement aux mots utilisés mais aussi à la forme, à la manière de le faire passer, comme le montre Peter Drucker « *la chose la plus importante en communication, c'est d'entendre ce que l'autre ne dit pas.* »<sup>8</sup> En d'autres termes, pour bien comprendre l'autre, il faut bien comprendre ses gestes et ses expressions faciales, car même s'il communique par la parole, son corps passe des messages plus forts que ceux prononcés par des termes. Plus précisément, l'individu ne peut pas non plus bien communiquer s'il n'arrive pas à percevoir les messages non verbaux, que ce soit consciemment ou inconsciemment.

Par ailleurs, la qualité de toute communication dépend à la fois du contenu verbal et de la manière de transmettre le message. En conséquence, la préparation de chaque énoncé doit être focalisée à la fois sur le fond et sur la forme, surtout que plusieurs spécialistes montrent que 70% du message passent par le relationnel (la forme et les indicateurs non verbaux) et seulement 30% passent par le contenu, « *les messages non verbaux représentent plus de 70% des messages que l'on transmet et que l'on reçoit.* »<sup>9</sup>

L'importance cruciale de la communication non verbale a conduit les scripteurs à en intégrer certains éléments dans les échanges en ligne, en les transposant sous forme de signes corporels stylisés ou de symboles textuels. Certes, l'observation des indices non verbaux d'un locuteur permet, de manière générale, de révéler des aspects de son comportement ou de sa personnalité qui ne sont pas nécessairement exprimés verbalement. Ces éléments constituent donc un levier pertinent pour mieux comprendre son interlocuteur. Et du fait que les cybernautes essayent toujours d'ajouter des





nouveaux outils pour rendre la communication telle qu'une discussion directe, ils ont choisi d'introduire ce type de communication non verbale, remplaçant le côté gestuel et les mimiques de l'individu.

En réalité, par ce mélange de différents types de communication, l'interlocuteur essaye de capter l'attention du récepteur et de lui faciliter l'interprétation et le décodage du message. En voyant ces indices, le récepteur peut comprendre le contenu du message avant même de le lire. La communication non verbale aide donc l'interlocuteur à comprendre le message dans sa globalité, ce qui rend ainsi la discussion fluide, efficace et plus vivante.

### 3 Les différents aspects de la communication non verbale en ligne

Pour trouver une solution à l'absence de la communication non verbale dans les échanges en ligne, les utilisateurs d'Internet ont progressivement développé divers moyens permettant de transmettre, de manière indirecte, des gestes, des expressions faciales ainsi que d'autres indices affectifs. Parmi les procédés les plus significatifs et les plus fréquemment utilisés, on peut citer : les émoticônes, la ponctuation expressive, la répétition, la mise en forme du texte.

#### 3.1 Les émoticônes

Les émoticônes ou les smileys sont des petits visages jaunes expressifs qui se composent à l'aide des signes du clavier afin de donner une intonation ou de schématiser les émotions du scripteur. C'est un outil communicatif qui permet de transmettre la mimique du chateaur et « de pallier l'absence de face à face »<sup>10</sup>.

Selon Marcoccia, l'émoticône est « un signe codé qui transmet des informations sur la dimension relationnelle et émotionnelle de l'échange initié par l'émetteur. Il s'agit des pictogrammes qui combinent des signes de ponctuation et des caractères d'imprimerie, représentant de manière schématique des mimiques faciales comme des sourires, des clins d'œil, des moues de colère ou de tristesse. »<sup>11</sup>

À la base, les émoticônes sont considérées comme une manière expressive non verbale qui aide le scripteur à décrire un sentiment, un état d'esprit ou une action dans un espace virtuel. Elles sont souvent utilisées « pour compenser l'absence d'indice paralinguistique, comme la mimogestualité ou l'intonation. »<sup>12</sup>. Ces figurations symboliques permettent donc le renforcement du contenu verbal et rendent la conversation en ligne telle qu'une communication orale directe, ce qui permet d'affaiblir la question des frontières entre l'oral et l'écrit.

Comme on dit toujours « une image vaut mille mots », expression qui prend tout son sens dans le contexte numérique contemporain, notamment à travers l'usage des émoticônes. Autrement dit, les émoticônes par leur couleur jaune qui attire automatiquement l'attention, permettent de transmettre des messages émotionnels mieux que de les expliquer par écrit. Ces icônes donnent la possibilité aux usagers d'affecter directement le cerveau de celui qui les reçoit en les traitant comme des



informations non verbales, ce qui fait que les cybernautes ne les considèrent pas comme des images mais comme une sorte de communication émotionnelle.

D'après une étude effectuée par MICHEL MARCOCCIA et NADIA GAUDUCHEAU<sup>13</sup>, les émoticônes ont quatre fonctions essentielles: fonction expressive, fonction interprétative, fonction relationnelle et procédés de politesse.

### **Les émoticônes expressives**

L'émoticône peut être expressive puisqu'elle permet de décrire l'état émotionnel du scripteur (la tristesse, la joie, la colère, etc.). Sa fonction expressive ressemble à celle du para verbal, et plus précisément à la mimogestualité dans les discussions orales directes. Ce qui permet de dire que, les communications en ligne sont des discussions orales plutôt qu'écrites.

### **Les émoticônes interprétatives**

Les émoticônes peuvent être considérées comme des indices permettant au destinataire d'interpréter, de clarifier, et de comprendre le contenu de l'énoncé, en jouant donc le même rôle de la communication non verbale en face à face.

### **Les émoticônes relationnelles**

Perpétuellement, l'utilisation des émoticônes par les scripteurs se fait dans des contextes d'échanges socio-émotionnels pour pouvoir exprimer des sentiments et donner une tonalité particulière à l'échange. De ce fait, l'utilisation d'une émoticône dans une conversation écrite permet au locuteur de montrer qu'il entretient une relation de familiarité ou de connivence avec son destinataire.<sup>14</sup>

### **Les émoticônes de politesse**

Selon Marcoccia et Gauducheau, ce genre d'émoticônes peut être vu comme des procédés de politesse qui servent à atténuer le caractère sévère et menaçant du contenu verbal d'un message.<sup>15</sup>

Les émoticônes sont donc des outils expressifs qui permettent aux internautes de se débarrasser de la longueur des mots, tout en rendant un message assez court, clair et visuellement attractif.



Exemples de quelques émoticônes utilisées sur Internet





### 3.2 La ponctuation expressive

Bien que les conversations numériques soient souvent caractérisées par des phrases courtes et parfois inachevées, ces dernières sont systématiquement accompagnées d'un jeu de ponctuation élaboré, incluant des signes typographiques qui se succèdent fréquemment. En particulier, une série de points de suspension, de points d'interrogation et, surtout, de points d'exclamation sont utilisés par les scripteurs pour exprimer leur état émotionnel et refléter leur ressenti.

Ces signes, qui, dans leur usage traditionnel, servent principalement à indiquer une pause ou une fin de phrase, acquièrent dans le monde virtuel une fonction modale et affective bien plus marquée. De surcroît, leur répétition successive confère à la ponctuation une charge émotionnelle significative, permettant de décrire l'attitude et l'intensité des émotions du locuteur par rapport à ce qu'il énonce. Ce phénomène met en évidence l'évolution de la ponctuation en tant qu'outil expressif dans la communication numérique, où ces signes ne se contentent plus de structurer le discours, mais deviennent de véritables modalisateurs contribuant à transmettre des nuances affectives fortes.

Le plus souvent, la ponctuation expressive a une valeur stylistique, elle sert à évoquer des nuances affectives et à produire des effets de style. Ce qui fait que chaque type de point de ponctuations peut véhiculer une large gamme de sentiments et d'émotions, chacun apportant une tonalité particulière au message en fonction de la manière dont il est intégré dans une phrase. Comme le montre NINA Catach: « *Plus que le point d'interrogation, qui semble destiné à autrui, le point d'exclamation signale les réactions personnelles immédiates du locuteur, cris, appels, injonctions, souhaits, répliques positives ou négatives, etc. permettant de faire passer à l'écrit une expressivité directe, sans autre construction. [...] Il peut, comme le point d'interrogation, s'employer seul, double ou triple, pour accentuer la modalité affective.* »<sup>16</sup>

D'après cette citation, le point d'exclamation joue un rôle fondamental en tant que signe monologique, il sert à manifester un sentiment ou une réaction intérieure, souvent avec une intensité qui reflète l'émotion brute du locuteur. À l'inverse, le point d'interrogation est fréquemment utilisé dans un cadre dialogique, orienté vers autrui. Il incarne des doutes, des interrogations ou une incertitude, et peut également refléter des attitudes négatives telles que l'hésitation ou l'incompréhension.

Des exemples de la ponctuation expressive:

- 1) Sltt !!!!! = (salut !)
- 2) Prq ????? = (pourquoi ?)
- 3) wi c ça..... = (oui c'est ça)

### 3.3 La répétition en tant que phénomène expressif

La communication par écrit, au sein des discussions numériques, se caractérise par une série diverse des techniques expressives, toutefois les scripteurs ont inventé des nouveaux outils qui leur permettent d'exprimer immédiatement leurs attitudes



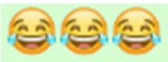
énonciatives. La répétition est l'une de ces techniques pratiquées, un outil significatif qui permet aux cybernautes de mentionner une forte émotion et d'attirer l'attention de leurs interlocuteurs.

Au niveau de la répétition des signes linguistiques ou ce qu'on appelle précisément l'étirement graphique, la répétition affecte à la fois les consonnes et les voyelles, chacune ayant une fonction particulière. La répétition des voyelles, par exemple, permet de transformer l'oralité, phénomène plus connu sous le nom d'« étirement vocalique » ou « phonétisation cognitive ». Quant à la répétition des consonnes, elle est fréquemment utilisée pour traduire les émotions ou les états d'âme des interlocuteurs.

Généralement, la pratique de ce type de répétition se fait dans le but d'attirer l'attention de l'un des interlocuteurs sur un élément particulier du discours, de le mettre en évidence de manière plus marquée. Comme le confirment Paola Paissa et Ruggero Druetta : « *la répétition n'est pourtant jamais gratuite. Si dire c'est faire, répéter c'est faire doublement, c'est accomplir une besogne, c'est viser ostensiblement un effet discursif* »<sup>17</sup>. Dès lors, en répétant certains signes le scripteur cherche à renforcer son message, à attirer l'attention de son interlocuteur et à marquer l'importance d'une idée.

D'ailleurs, la répétition ne se limite pas uniquement aux lettres, elle s'étend également à d'autres éléments graphiques tels que les émoticônes ou encore les signes de ponctuation. Cette stratégie revêt une importance particulière dans le contexte des échanges en ligne, où l'absence de communication non verbale rend la transmission des nuances émotionnelles plus complexe. Dès lors, la répétition visuelle devient un moyen de compensation, permettant aux interlocuteurs d'exprimer plus efficacement leurs émotions, leurs intentions ou l'intensité de leurs propos.

Des exemples de la répétition :

- 1) Mrc bccc = (merci beaucoup)
- 2) Dr111 = (de rien)
- 3) 

### 3.4 La mise en forme du texte (majuscule, l'italique, etc.)

Au sein des discussions écrites, la mise en forme du texte, comme l'utilisation de majuscules, de gras ou d'italique a plusieurs significations qui diffèrent selon le contexte et le type de discussion. Alors grâce à la liberté qu'offre le cyber langage à ses utilisateurs, plusieurs procédés scripturaux peuvent avoir une série de significations qui diffère d'une personne à une autre. Mais d'une manière globale, écrire en majuscules peut être perçu comme un cri, l'utilisation de l'italique peut indiquer l'accent mis sur un mot ou une phrase, le soulignement montre l'importance du mot, etc. Également, le temps de réponse joue aussi un rôle primordial au sein des interactions, il peut être interprété comme un élément non verbal puisqu'une réponse rapide peut indiquer l'attention et l'engagement, tandis qu'un délai prolongé peut être interprété de différentes manières selon le contexte.



- 1) CHUUT= (silence)
- 2) CC = (coucou)
- 3) Cafffé « *el hanae* » = café « el hanae »

Pourtant, l'utilisation de la communication non verbale ne se fait pas dans toutes les discussions en ligne, car certaines personnes préfèrent une communication plus formelle et professionnelle où l'utilisation d'émoticônes, interjections, onomatopées, etc. peut sembler déplacée.



## Conclusion

Somme toute, bien que la communication en ligne repose principalement sur le langage écrit, elle demeure profondément imprégnée de dimensions non verbales. À travers des éléments tels que la ponctuation, les émoticônes, la mise en page ou encore le rythme des échanges, les interlocuteurs mobilisent des stratégies expressives qui compensent l'absence de langage corporel. Ces marqueurs jouent un rôle crucial dans l'interprétation des messages, la régulation des interactions et la construction du lien social à distance. De même, ces indices ont plusieurs fonctions qui les rapprochent du non verbal : fonction expressive, interprétative, marqueur de relation, procédé de politesse, marqueur personnel, etc. Certes, une meilleure compréhension des mécanismes de la communication non verbale en contexte numérique s'impose comme un enjeu central pour favoriser des échanges en ligne à la fois plus nuancés, plus empathiques et plus efficaces.



### Notes de bas de page:

- <sup>1</sup> Vignes, L. «Pour la beauté du geste: plaider pour une didactique de la gestualité», Synergies Europe n° 10, 2015, pp.161-173.
- <sup>2</sup> Baylon, C. & Mignot, X. (2006), *La communication*, Paris, Armand Colin., p.144.
- <sup>3</sup> Binhas E. & Durand A., *Les 7 secrets de la communication avec les patients : un guide des relations interpersonnelles au cabinet dentaire*. Vitrolles: les Éditions du Groupe Edmond Binhas; 2015.
- <sup>4</sup> Jean-Claude Abric, *psychologie de la communication théories et méthodes*, Collection : Psycho Sup, Éditeur : Dunod, 2019. p.62.
- <sup>5</sup> Ibid.
- <sup>6</sup> Ibid., pp.62-63.
- <sup>7</sup> Watzlawick, P., Helmick- Beavin J. & Jackson D., Trad. Fr. 1972. *Une logique de la communication*, Paris, seuil, 1967. p.48.
- <sup>8</sup> [<https://www.psychologue.net/articles/limportance-du-langage-non-verbal>], consulté le : 06 octobre 2022.
- <sup>9</sup> Aubert, N., Gruère, J.-P., Jabes, J., Laroche, H., & Enlart, S. *Management: aspects humains et organisationnels*. Mayenne: Presses Universitaires de France, 2013.
- <sup>10</sup> Marcoccia, M. & Gauducheau, N., *L'analyse du rôle des smileys en production et en réception : un retour sur la question de l'oralité des écrits numériques*, in Glottopol, Revue de sociolinguistique en ligne n° 10 juillet 2007, Regards sur l'Internet, dans ses dimensions langagières. Penser les continuités et discontinuités En hommage à Jacques Anis, p.39. (PDF).
- <sup>11</sup> Marcoccia, M., *Les smileys : une représentation iconique des émotions dans la communication médiatisée par ordinateur. Les émotions dans les interactions*, Lyon, Presses Universitaires de Lyon, 2000b, pp. 249-264.
- <sup>12</sup> Ibid.P.43
- <sup>13</sup> Ibid.P.43.
- <sup>14</sup> Ibid. p.45.
- <sup>15</sup> Ibid. p.46.
- <sup>16</sup> Nina Catach, « *La ponctuation* ». In Que sais-je n°2818. PUF 1994, p.63.
- <sup>17</sup> Paola Paissa et Ruggero Druetta, *La répétition en discours, au cœur des textes* n°35, Academia-L'Harmattan, 2019, p.12.